



**VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

TESIS

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO NACIONAL DE
TELEMEDICINA ESSALUD, AÑO 2020**

PRESENTADO POR

BACH: DELGADO ECHEVARIA JUAN CARLOS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN SALUD PUBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA
DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

LIMA – PERÚ

2022



**VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

TITULO DE LA TESIS

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO NACIONAL DE
TELEMEDICINA ESSALUD, AÑO 2020**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud, bienestar, biotecnología y bioética

ASESOR

Dr. Pedro Aníbal Solís Cespedes

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7339-8721>

DEDICATORIA

Con gratitud y admiración de siempre a mis padres por su aliento y motivación permanente para lograr mis metas profesionales

AGRADECIMIENTO

A mis docentes y mi asesor por sus consejos oportunos en momentos claves para culminar mi informe final.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas por la oportunidad
brindada para culminar mis metas profesionales

INDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RECONOCIMIENTO.....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	112
CAPITULO I: PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA	116
1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	116
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	119
1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACION	21
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	22
1.5. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION.	22
1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	24
1.7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO	24
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.	25
2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	25
2.2 BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS	32
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	45
CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	51
3.1 HIPOTESIS GENERAL	51
3.2 HIPOTESIS ESPECÍFICAS	51
3.3 DEFINICION CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	52
3.4. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.....	53
CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	54
4.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	51
4.2. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	51
4.3 MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.	52
4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	54
4.5 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	55

PROCESAMIENTO DE DATOS.....	56
ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN.....	56
CAPITULO V: RESULTADOS.....	61
5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO.....	¡Error! Marcador no definido. 62
DESARROLL DE TABLAS Y FIGURAS.....	59
5.2 ANÁLISIS INFERENCIAL	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS ...	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES.....	91
RECOMENDACIONES.....	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97
ANEXOS	101
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	102
ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	¡Error! Marcador no definido. 99
ANEXO 3: DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL PLAN DE TESIS.	101

INDICE DE TABLAS

1	Operacionalizacion de las variables	50
2	Procesamiento y análisis de datos	56
3	¿La cultura organizacional de ESSALUD influye en responsabilidad de la gestión administrativa de la telemedicina?	59
4	¿La cultura organizacional genera confianza en el servicio que se brinda a los usuarios de ESSALUD?	60
5	¿La cultura organizacional crea la filosofía de la puntualidad en los servidores de ESSALUD en el área de telemedicina?	61
6	¿La cultura organizacional es importante para atención de calidad a los usuarios?	62
7	¿La cultura organizacional favorece la comunicación virtual de los servidores de ESSALUD con los usuarios de telemedicina?	63
8	¿La cultura organizacional favorece el uso de las herramientas tecnológicas en ESSALUD en el área de telemedicina?	64
9	¿La cultura organizacional en ESSALUD favorece la implementación de telemedicina?	65
10	¿La cultura organizacional en ESSALUD reconoce el liderazgo y esfuerzo de sus servidores en el área de telemedicina?	66
11	¿La cultura organizacional en ESSALUD reconoce el liderazgo y motiva a sus servidores en el área de telemedicina?	67
12	¿La cultura organizacional en ESSALUD reconoce el liderazgo y estimula a sus servidores en el área de telemedicina?	68
13	¿La cultura organizacional permite el liderazgo y desarrollo de la plataforma virtual para brindar servicio de telemedicina?	69
14	¿La cultura organizacional permite planificar y desarrollar la plataforma	70

	virtual de telemedicina?	
15	¿La cultura organizacional permite planificar y desarrollar los objetivos de la plataforma virtual de telemedicina?	71
16	¿La cultura organizacional permite planificar las estrategias de la plataforma virtual de telemedicina?	72
17	¿La cultura organizacional permite organizar los recursos humanos a cargo de la plataforma virtual de telemedicina?	73
18	¿La cultura organizacional permite organizar el bienestar social de los servidores de la plataforma virtual de telemedicina?	74
19	¿La cultura organizacional permite organizar el control de los asegurados en la plataforma virtual de telemedicina?	75
20	¿La cultura organizacional permite dirigir el comportamiento de los usuarios en la plataforma virtual de telemedicina?	76
21	¿La cultura organizacional permite dirigir el trabajo en equipo de los servidores en la plataforma virtual de telemedicina?	77
22	¿La cultura organizacional permite dirigir los servicios brindados a los asegurados en la plataforma virtual de telemedicina?	78

INDICE DE FIGURAS

1	¿La cultura organizacional de ESSALUD influye en responsabilidad de la gestión administrativa de la telemedicina?	59
2	¿La cultura organizacional genera confianza en el servicio que se brinda a los usuarios de ESSALUD?	60
3	¿La cultura organizacional crea la filosofía de la puntualidad en los servidores de ESSALUD en el área de telemedicina?	61
4	¿La cultura organizacional es importante para atención de calidad a los usuarios?	62
5	¿La cultura organizacional favorece la comunicación virtual de los servidores de ESSALUD con los usuarios de telemedicina?	63
6	¿La cultura organizacional favorece el uso de las herramientas tecnológicas en ESSALUD en el área de telemedicina?	64
7	¿La cultura organizacional en ESSALUD favorece la implementación de telemedicina?	65
8	¿La cultura organizacional en ESSALUD reconoce el liderazgo y esfuerzo de sus servidores en el área de telemedicina?	66
9	¿La cultura organizacional en ESSALUD reconoce el liderazgo y motiva a sus servidores en el área de telemedicina?	67
10	¿La cultura organizacional en ESSALUD reconoce el liderazgo y estimula a sus servidores en el área de telemedicina?	68
11	¿La cultura organizacional permite el liderazgo y desarrollo de la plataforma virtual para brindar servicio de telemedicina?	69
12	¿La cultura organizacional permite planificar y desarrollar la plataforma virtual de telemedicina?	70
13	¿La cultura organizacional permite planificar y desarrollar los objetivos de la plataforma virtual de telemedicina?	71

14	¿La cultura organizacional permite planificar las estrategias de la plataforma virtual de telemedicina?	72
15	¿La cultura organizacional permite organizar los recursos humanos a cargo de la plataforma virtual de telemedicina?	73
16	¿La cultura organizacional permite organizar el bienestar social de los servidores de la plataforma virtual de telemedicina?	74
17	¿La cultura organizacional permite organizar el control de los asegurados en la plataforma virtual de telemedicina?	75
18	¿La cultura organizacional permite dirigir el comportamiento de los usuarios en la plataforma virtual de telemedicina?	76
19	¿La cultura organizacional permite dirigir el trabajo en equipo de los servidores en la plataforma virtual de telemedicina?	77
20	¿La cultura organizacional permite dirigir los servicios brindados a los asegurados en la plataforma virtual de telemedicina?	78

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como **objetivo principal** analizar cultura organizacional y su relación con la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina Es salud, año 2020. La investigación tuvo un **enfoque cuantitativo**, de tipo básico, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, **método hipotético deductivo**. La **población** fue de 80 personas, la técnica empleada fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario. Donde los **resultados** indican que existe relación significativa entre las variables propuestos siendo sus **conclusiones** que existe relación significativa entre la cultura organizacional y la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina ESSALUD. Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que permite confirmar que existe relación significativa entre la cultura organizacional respecto a la participación y planificación de la gestión administrativa. Con un r de 0,341 de nivel regular. Esta conclusión se evidencia en el servicio brindado a los usuarios que le permite conectarse a través de la tecnología, para realizar consultas, diagnósticos y procedimientos médicos sin importar las distancias y en tiempo real. También se concluye que existe relación significativa entre la gestión de políticas públicas y la gestión eficiente de los trabajadores del sector público. Con un r de 0,341 de nivel regular. que evidencia el sistema de atención, permite el acercamiento de los especialistas de la salud con los asegurados de las zonas más alejadas del interior del país. Se concluye que existe relación significativa entre la cultura organizacional respecto al liderazgo y la dirección de la gestión administrativa. Con un r de 0,514 de nivel medio. Se evidencia que este sistema de atención, ha permitido una comunicación directa entre un paciente y el médico especialista que culmina con el diagnóstico y la emisión de tele-receta para el recojo de sus medicamentos. Finalmente, se concluye que existe relación significativa entre la cultura organizacional, el liderazgo y la dirección de la gestión administrativa en el centro nacional. Con un r de 0,514 de nivel medio. Lo que evidencia que existe singular éxito, por que establece una comunicación virtual, mediante una videoconferencia.

Palabras clave: Cultura organizacional y su relación con la gestión administrativa

ABSTRACT

The main objective of the research work was to analyze the organizational culture and its relationship with the administrative management of the national telemedicine center Es salud, year 2020. The research had a quantitative approach, basic type, descriptive correlational level, non-experimental design, hypothetical deductive method. The population was 80 people, the technique used was the survey, the instrument was the questionnaire. Where the results indicate that there is a significant relationship between the proposed variables, their conclusions being that there is a significant influence between the organizational culture and the administrative management of the ESSALUD national telemedicine center. According to the bilateral significance, 0.000 is less than $p = 0.05$, which confirms that there is significant influence between the organizational culture regarding the participation and planning of administrative management. With an r of 0.341 at a regular level. This conclusion is evidenced in the service provided to users that allows them to connect through technology, to perform medical consultations, diagnoses and procedures regardless of distances and in real time. It is also concluded that there is a significant relationship between the management of public policies and the efficient management of public sector workers. With an r of 0.341 at a regular level. evidenced by the care system, allows health specialists to get closer to the insured from the most remote areas of the interior of the country. It is concluded that there is a significant influence between the organizational culture regarding leadership and the direction of administrative management. With an r of 0.514 of medium level. It is evident that this care system has allowed direct communication between a patient and the specialist doctor, which culminates in the diagnosis and the issuance of a teleprescription to collect their medications. Finally, it is concluded that there is significant influence between the organizational culture, the leadership and the direction of the administrative management in the national center. With an r of 0.514 of medium level. Which shows that there is singular success, because it establishes a virtual communication, through a videoconference.

Key words: Organizational culture and its influence on administrative management

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como propósito analizar la cultura organizacional y su relación con la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020. que, como cualquier otra institución del estado, tiene múltiples dificultades porque tiene que hacerle frente a una realidad problemática que requiere gestiones inteligentes. Se sabe que ESSALUD presenta a sus usuarios, una estrategia de atención en seguridad social de salud, para el bienestar de los asegurados y su acceso oportuno a prestaciones de salud, económicas y sociales, integrales y de calidad, mediante una gestión transparente y eficiente. En ese sentido, con el presente estudio lo que se pretende es conocer la cultura organizacional y su relación con la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina ESSALUD. Analizar sus fortalezas y debilidades como toda institución pública que tiene problemas. En ese sentido, el Centro Nacional de Telemedicina (Cenate) surge por la necesidad de querer reducir la brecha negativa existente de recursos humanos y de implementar el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC). En el entendido de que el servicio de telemedicina brinda una atención asistencial y horaria como servicio propio de la institución. Este centro está compuesto por tres áreas, que se encargan de hacer seguimiento la labor médica, labor asistencial y atención y servicio, estos procesos cuentan con soporte tecnológico como herramienta de gestión, que cuenta con equipos de cómputo acondicionados con software especializado para tal fin que cuenta con plataforma de atención digital. Todos los centros asistenciales cuentan con este software de telemedicina, que considerado como puntos de gestión la tele radiología, tele consulta, teleserums, tele oftalmología, tele oncopediatria, tele geriatría. entre otros. El servicio de telemedicina, tiene aceptación entre los usuarios, por su atención seria y por contar con recursos humanos comprometidos. El mismo que como gestión institucional, procura un ahorro significativo a la institución, toda vez que permite atención directa, evita la tercerización de los servicios, sobre todo en zonas alejadas de difícil acceso, convirtiéndose en un sistema bien sólido y constituido para ESSALUD. Sin embargo, como todo sistema, está sujeto a ser mejorado de manera permanente, motivo por el cual se plantea esta investigación, a fin de conocer la importancia de la telemedicina en el proceso sanitario, a fin de que se puede ampliar sus servicios a otras

áreas de la medicina y mejorar las partes que requieren ser mejoradas, ya que como todo sistema de servicios que tiene que ver con gestión de la salud, presenta algunas dificultades, que implica innovar permanentemente en la especialización del personal a cargo, ya que el diseño de estrategias en sector salud y su implementación en las políticas de sector público, requieren de procesos administrativos y fiscalizadores para la obtención de un presupuesto. En tal sentido, para los fines metodológicos que corresponde la investigación tendrá la siguiente estructura:

En cap. i: se desarrolló el planteamiento de los problemas, describiendo la realidad problemática, desarrollando los interrogantes de los problemas y los objetivos planteados estableciendo el desarrollo de la Justificación y su importancia, planteando las incidencias definidas que puede explicar cuáles son los logros que se derivarán de su importancia y limitaciones.

En cap. ii: Se desarrolló los componentes del marco teórico, describiendo los antecedentes, argumentando las bases teóricas y el resumen de los conceptos básicos. Que componen los conceptos convenientes que fundamentan el valor de la tesis.

En cap. iii: Se desarrolló las hipótesis y variables, elaborando las conjeturas con las posibles respuestas, que permitirá operacionalizar las variables con cada uno de sus indicadores y dimensiones.

En cap. iv: Se desarrolló todo el aspecto metodológico, con su respectivo enfoque, Tipo y nivel de indagación, complementando los Métodos y diseño, su población y muestra, asimismo su técnica e instrumentos para recolectar considerando la ética en la indagación.

En cap. v: Se desarrolló las discusiones con su análisis descriptivo y el análisis inferencial, que permitió tabular los datos

En cap. vi Se desarrolló, la discusión de resultados, las conclusiones, recomendaciones y los anexos pertinentes.

CAPITULO I: PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En actuales circunstancias la cultura organizacional y la gestión administrativa, son los pilares que conducen al desarrollo institucional a todas las organizaciones sean públicas o privadas, en ese entender ESSALUD, no es ajeno a esta realidad, por lo que se propone hacer una indagación académica respecto al sistema de atención en el centro nacional de telemedicina, que es una estrategia de atención en seguridad social de salud, para el bienestar de los asegurados y su acceso oportuno a prestaciones de salud, económicas y sociales, integrales y de calidad.

Una mirada al respecto a nivel de países como **Colombia**, según ministerio de Salud (2020) la telemedicina cuenta con leyes y reglamentos que regulan la prestación de servicios de salud en modalidad de telemedicina, que cuenta con herramientas de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TIC. Según el reporte del Sistema General de Seguridad Social en Salud, hay 2.371 sedes de prestadores inscritos con un total de 9.179 servicios habilitados en la modalidad de telemedicina, ubicados en 400 municipios del país. Por territorios, Antioquia, Bogotá, Valle del Cauca, Atlántico y Cundinamarca, aportan 62.13% de las sedes inscritas y 6.29% de los servicios habilitados en la modalidad de telemedicina. En el año 2020, con los problemas de la pandemia del Covid – 19, se ha incrementado

al 117% en las sedes de prestadores de servicios de salud que brindan servicio de telemedicina y en 192% en los servicios atendidos en esta modalidad, los cinco servicios más utilizados en telemedicina son: medicina interna, psicología, nutrición y dietética, dermatología y diagnóstico cardiovascular, respectivamente. Por su parte en **Chile**, en opinión de Steffen Härtel (2020) se cuenta con diversos proyectos en Salud Digital desarrollados por las universidades que cuentan con Unidad de Telemedicina de la Universidad de Concepción, programas propiciados por el Ministerio de Salud como el Hospital Digital. Que cuenta con lineamientos para el desarrollo de la Telemedicina y Telesalud en Chile, aprobado por el Ministerio de Salud y elaborado por la Universidad del Desarrollo, la Universidad de Concepción y la UC Davis en Chile. En opinión del Dr. Härtel, existen varios proyectos en Chile donde se observa el avance que tiene la telemedicina en los últimos años. Uno de estos, es el proyecto de tele patologías, que permitiría observar las muestras de biopsias de manera remota, para ello, se está desarrollando nuevos proyectos como la tele análisis de espermograma digital que propone atender a parejas con problemas de infertilidad.

Respecto al creciente uso de la telemedicina por la emergencia sanitaria, en Chile se ha implementado este sistema, mediante el Hospital Digital que funciona desde hace varios años y es gerenciado por el Ministerio de Salud, que atiende vía remoto a pacientes con síntomas para canalizarlos a un centro médico.

En ese mismo sentido, en **México**, según Jorge Fernández · (2010) el 26% de la población se encuentra en las zonas rurales, lugares con accesos limitados que no cuentan con servicios básicos de salud, por lo que el desarrollo de la telemedicina fue de suma importancia, donde se ha adoptado con mucha acogida, con apoyo de la tecnología, en el campo de la salud.

Los **principales antecedentes de problema**, evidenciadas en la realidad problemática, es la falta de infraestructura para la salud pública, falta de camas en los hospitales, escases de medicamentos, falta estrategias de gestión y escasa cultura organizacional de los gestores administrativos. Por lo que se planteó como **problema principal** fue elaborado de la siguiente manera; ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional en la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020? Porque, el centro nacional de

telemedicina, requiere apoyo para su implementación, para responder a la demanda real de servicios, con el mantenimiento y operación de los equipos, para lo cual, también requiere personal técnico y médico especializado. Actualmente en México, el desarrollo tecnológico está muy centralizado, mientras que las regiones carecen de este desarrollo tecnológico.

Entre las causas que se evidencian respecto a esta problemática, son falta de directivos calificados, saturación excesiva de los hospitales de ESSALUD, deficiente presupuesto para el sector y mal uso de los mismos. Falta de cultura organizacional de los servidores, en tal sentido la telemedicina en el Perú, según ESSALUD (2020) pretende conocer la cultura organizacional y su relación con la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina ESSALUD. Debido a que evidencia resultados positivos obtenidos en los últimos tiempos a consecuencia del Covid-19, que impulsa a seguir afianzando los servicios de tele salud y telemedicina, con la expectativa es expandir la tele salud, a nivel nacional y a diferentes especialidades médicas y que se adopten como una herramienta valiosa y no como un elemento intimidante para el médico. Que las consultas representen un ahorro para el estado, menos gastos en la administración de la salud pública. Por su parte las consultas vía esta modalidad lleguen a todos los peruanos.

Las consecuencias que se evidencian en esta problemática, es falta de liderazgo, débil cultura organizacional de los trabajadores, falta de incentivos económicos, que se refleja en la mala atención a los usuarios. Falta de planes de contingencia de los gestores de salud. Si bien es cierto que, EsSalud cuenta con el más moderno centro de telemedicina del Perú, con capacidad para brindar, en una primera etapa, más de 96 mil teles consultas mensuales a distancia a nivel nacional, los cuales permitirá que los asegurados tengan más oportunidad en la atención. Falta consolidar la cultura organizacional y gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina. Con el entendido de que ESSALUD En Lima, cuenta con una infraestructura moderna, única en el país, que permitirá a los médicos hacer sus consultas a sus pacientes, de tal forma que evitarán que sus pacientes se trasladen a sus consultas, y recibirán sus consultas en la comodidad de su hogar, todo ello dentro de la política institucional de tener al paciente como eje central de la atención.

En ese sentido, analizado la problemática del estudio, en el **Pronóstico**, se puede mencionar una evaluación de estrategias, podrá mejorar la cultura organizacional, promover adecuado cumplimiento de los objetivos, promover acciones de mejora, construir valores tangibles de tal forma que se puede acortar brechas que existen en la actualidad respecto a la cultura organizacional y gestión administrativa, para poder brindar un servicio de calidad en tele monitoreo a pacientes de unidades críticas, programa de Salud Mental, tele orientación, y servicios de terapia física y rehabilitación y nutrición. Principalmente está dirigido a pacientes asegurados, que en adelante se puede ampliar a consultas generales a nivel nacional.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se centró en la determinación de los factores relacionado con la cultura organizacional que se relaciona con la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020, por lo que metodológicamente fue delimitada de la siguiente manera:

1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL

El trabajo de investigación considero como unidad de análisis al personal administrativo del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – ESSALUD – Sitio: Av. Edgardo Rebagliati 490, esquina con la Av. General Felipe distrito de Jesús María.

1.2.2 DELIMITACIÓN SOCIAL

Este estudio se centró en la mejora de la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina en ESSALUD. La unidad de análisis corresponde al personal administrativo que atiende en el área de telemedicina.

1.2.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL

La investigación desde su fase del proyecto se inició en marzo del 2020 y culmino diciembre del año 2020

1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

La presente investigación, se desarrolló tomando en cuenta las fuentes bibliográficas científicas como los conceptos, clasificación o tipos, características, que se reflejarán en el marco teórico y sus variables de estudio: Cultura Organizacional y gestión administrativa y del centro nacional de telemedicina ESSALUD, que mediante a la consulta de datos bibliográficos y análisis de datos existentes, se buscará los conceptos adecuados para formular las preguntas y objetivos adecuados.

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACION

1.3.1 PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional en la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020?

1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional en la participación y planificación de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020?
- b) ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional en la comunicación y organización de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020?
- c) ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional en el liderazgo y la dirección de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la cultura organizacional en la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Determinar la relación entre la cultura organizacional en la participación y planificación de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020
- b) Precisar la relación entre la cultura organizacional en la comunicación y organización de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020
- c) Señalar la relación entre la cultura organizacional en el liderazgo y la dirección de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020

1.5. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION.

1.5.1 JUSTIFICACIÓN

Justificación teórica.

En estudio justifica teóricamente, porque aportara nuevos conceptos para mejorar la gestión administrativa de la telemedicina en la gestión administrativa de ESSALUD, así mismo fortalecerá la cultura organizacional dentro de la institución, para generar mayor empatía entre los usuarios asegurados respecto a la teleatención, de tal manera que se pueda realizar con eficacia la gestión administrativa en el sector salud. Aunque naturalmente siempre se genera una resistencia al cambio entre los usuarios, es ahí

donde esta investigación encuentra su justificación porque podrá aportar entre sus conclusiones y recomendaciones para lograr resultados positivos.

Justificación metodológica.

En las entidades del estado, la cultura organizacional y la gestión administrativa se unifican dentro de un sistema de políticas públicas, en este caso específico, en sector salud, por tal motivo para dar cumplimiento el aspecto metodológico se desarrollará la guía oficial que propone la Escuela de posgrado de la UAP. De tal manera que se puede analizar las dimensiones, para una estrategia de mejora administrativa en la atención a los usuarios.

Justificación práctica

Para los servidores y funcionarios de ESSALUD, el aporte teórico y metodológico, redundará en la mejora de la práctica, motivo por el cual servirá como modelo para ser aplicado en estudios similares. Por ello, es significativo para el fortalecimiento de la cultura organizacional en el sector salud, para lograr los objetivos trazados dentro de los diversos modelos de gestión administrativa en las entidades del estado. En tal sentido, el estudio se justifica, de manera práctica dado que sus evidencias podrán mejorar la cultura organizacional y la cultura organizacional.

Justificación Social

El estudio se justifica socialmente, porque es necesario poner en agenda de discusión el servicio de telemedicina en ESSALUD, momentos en que la ciudadanía se encuentra en plena pandemia. En situaciones como las actuales, es necesario analizar la importancia social de la cultura organizacional respecto a la gestión administrativa municipal en general, para saber y conocer la realidad respecto a la gestión de la salud. De esa manera poder simplificar los trámites engorrosos en las citas médicas de los asegurados.

1.5.2 IMPORTANCIA

Esta investigación es importante, debido a que se quiere evidenciar la cultura organizacional y su relación con la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina ESSALUD, que brinda servicio a sus usuarios con el uso de la tecnología y la forma en que son atendidos vía digital. Del análisis final que se logre con sus resultados, servirá como referencia para ampliar futuras investigaciones para poder ampliar la atención a nivel nacional.

1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio se considera factible porque cuenta con recursos logísticos suficientes asumidos por el investigador, lo que evidencia la existencia de voluntad para investigar la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina ESSALUD, en consecuencia, el presente estudio cuenta con recursos humanos y recursos económicos suficientes para culminar la investigación en tiempo establecido en este proyecto.

1.7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Como en toda investigación, las limitaciones son para acceder a estudios internacionales, así como publicaciones almacenadas en bibliotecas virtuales. Asimismo, existe dificultad para llegar a los usuarios de ESSALUD, sin embargo, no será problema para culminar el estudio en tiempo establecido.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.

3.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

3.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Calderón R. & Sánchez R. (2017) Cultura organizacional en el Hospital Universitario Nacional de Colombia 2017. Desarrollado en modalidad de tesis, para optar al título de especialista en Administración en Salud Pública, presentado en la Universidad Nacional de Colombia. El autor señala que su estudio tuvo como objetivo conocer la cultura organizacional a nivel hospitalario, para proponer un instrumento que permita caracterizar la cultura del Hospital Universitario Nacional, es el fundamento de este trabajo. Para lograrlo, se inició con una revisión bibliográfica, se consultaron bases de datos utilizando los descriptores; Cultura organizacional, instrumentos, hospitales, hospitales universitarios y centros académicos en salud. Los parámetros de categorización y sistematización de la información empleados se definieron teniendo en cuenta la plataforma estratégica del Hospital Universitario Nacional y sus elementos de cultura organizacional; otro de los parámetros se definió de acuerdo con los instrumentos encontrados que permiten caracterizar la cultura organizacional en la información científica revisada. Posterior a la revisión y análisis, se encontró que las definiciones de cultura organizacional son amplias y diversas y a partir de ellas existen también diferentes posturas para su caracterización y gestión. Para el Hospital Universitario Nacional se recomienda

utilizar el modelo Competing Values Framework y su instrumento Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) de Cameron y Quinn (1999), dados los elementos que evalúa y la posibilidad de obtener a la vez el diagnóstico cultural actual y la deseada. Dentro de la revisión bibliográfica, existen múltiples posibilidades de caracterización y gestión de la cultura organizacional; no obstante, cada organización debe hacer un trabajo consciente de análisis para seleccionar las estrategias pertinentes que lo conduzcan a tener la cultura deseada. Se plantean algunas recomendaciones para el HUN.

Salazar G. (2013) Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala. Desarrollado en modalidad de tesis para optar el título de psicóloga industrial / organizacional en el grado académico de licenciada, en la Universidad Rafael Landívar. El autor señala que su estudio tuvo el objetivo establecer la relación que tiene la cultura organizacional con la satisfacción laboral en el Hospital Nacional Roosevelt. Los sujetos de estudio fueron los trabajadores administrativos de la institución ubicada en la Ciudad de Guatemala, constituyéndolos un total de 46 personas, tanto de género masculino como femenino, comprendido en un rango de edad desde los 20 hasta los 50 años de edad, a quienes se les aplicaron dos instrumentos. El primer instrumento que mide la cultura organizacional de Cameron y Quinn (2006) y el segundo que mide la satisfacción laboral de José L. Meliá (1990). El estudio es de diseño descriptivo, transversal, correlacional de enfoque cuantitativo. Dichos cuestionarios pretenden identificar la relación que tiene la cultura organizacional con la satisfacción laboral en el Hospital Roosevelt. Los resultados obtenidos muestran que se encontró correlación directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt, lo que significa que el personal a pesar de no contar con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada están satisfechos con su trabajo y con el ambiente laboral. Se recomienda que en el área de Recursos Humanos se mejoren las instalaciones de infraestructura que permitirán al personal tener una mejor movilización y orden alcanzando la satisfacción y mejorando la calidad de su trabajo.

Márquez V. (2020) Tele consulta en la pandemia por Coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19. Estudio desarrollado por el Instituto de Ciencias de Salud C.E.S. de la Universidad Militar Nueva Granada, Hospital Militar Central. Bogotá, Colombia. En su estudio el autor señala que el propósito del estudio fue detener la transmisión del coronavirus (declarado como pandemia por la Organización Mundial de la Salud [OMS]), y prevenir la propagación de la enfermedad COVID-19, el Gobierno de Colombia decretó un período de aislamiento social y confinamiento obligatorio en el territorio nacional a partir del 24 de marzo de 2020. El Instituto de Coloproctología (ICO) diseñó un programa de tele consulta, junto con la entidad prestadora de los servicios de salud (EPS) SURA, apoyado en las tecnologías de la información disponibles. Se buscó mantener las actividades propias de la coloproctología y la fisioterapia del piso pélvico para garantizar a los pacientes la atención y el acceso ininterrumpido. Luego de 25 días, se programaron 626 consultas (coloproctología 62 % y fisioterapia del piso pélvico 38 %) con un porcentaje de ejecución del 94 % y una resolutiveidad del 78 %. Estas cifras demuestran que la telemedicina, al igual que otras actividades basadas en el teletrabajo, llegó para quedarse y trae consigo altos niveles de satisfacción para médicos, pacientes y entidades prestadoras de los servicios de salud. En este campo, también, el mundo nunca será el mismo.

Rueda L. (2015) La telemedicina como una opción de responsabilidad social. Trabajo desarrollado en la Pontificia Universidad Javeriana. En modalidad de tesis. Donde el autor considera que su estudio fue para determinar la atención al usuario en telemedicina como una alternativa innovadora y relevante de Responsabilidad Social (RS) con la cual se abre la posibilidad de brindar un mayor y mejor acceso a toda la población al sistema de salud. La presente investigación está basada en los conceptos de Salud, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), Alianzas Estratégicas, Telemedicina, Responsabilidad Social y Derechos Humanos, buscando conocer cada uno de los temas a fondo para así poder determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de cada uno de ellos en la actualidad. Con esta investigación se busca entender las falencias que existen actualmente en el sistema de salud, sobre todo en los programas de promoción y prevención de enfermedades crónicas curables, y a su vez, mostrar la Telemedicina como una

opción de responsabilidad social que asegura el acceso y la buena calidad del servicio de salud. En esta tesis se pretende mostrar como la medicina, por medio de alianzas y de la mano de las TIC, permite la prestación de servicios médicos de forma masiva, logrando brindar un servicio de prevención de las enfermedades más graves, esto con el fin de brindar una mejor calidad de vida a las personas.

Salazar, M. (2019). Evaluación de redes móviles para la prestación de servicios de Telemedicina por vídeo en ambientes móviles en Bogotá, trabajo desarrollado en modalidad de tesis en la Universidad Santo Tomas, Bogotá, Colombia. Donde el autor señala que su estudio fue para analizar y evaluar las redes móviles para la prestación de servicios de Telemedicina por vídeo en ambientes móviles en Bogotá. Para este análisis se realizó de la siguiente manera: En el primer capítulo se describe el marco general del proyecto donde se plantea los objetivos, el alcance y la metodología de la presente tesis. En el segundo capítulo hace referencia al estado actual de la infraestructura en Colombia donde muestra los operadores que están en el mercado, cobertura, tecnología y usuarios de cada uno. El tercer capítulo refiere al marco regulatorio de Telemedicina en Colombia donde se encuentran las normas y leyes del manejo de los servicios de Telemedicina. En el cuarto capítulo expone los requerimientos legales y de red para la presentación de servicios de Telemedicina, donde muestra los requerimientos relevantes y no relevantes para el estudio realizado. También los servicios disponibles en el mercado de la Telemedicina. En el quinto capítulo se presentan las mediciones y conclusiones a las que se llegaron con el estudio. Se realizaron mediciones cualitativas y cuantitativas de la calidad de los servicios de los operadores con infraestructura. Por otra parte, se responde el objetivo general y específicos de la presente tesis. En el sexto y último capítulo se presenta la comparación de los requerimientos de los servicios de Telemedicina con las mediciones realizadas en el experimento de la presente tesis.

Zomosa R. (2027) Análisis de la viabilidad de un Servicio de Telemedicina-Tele radiología (TR) del Hospital de la Universidad de Chile (HCUCH) con establecimientos del Ministerio de Salud (MINSAL) u otros, a través de un marco de análisis de factores humanos, organizacionales y tecnológicos (HOT-FIT). Un

estudio desarrollado por el autor para conocer el sistema de gestión del Ministerio de Salud de Chile (MINSAL) levanta su cuarta licitación para contratación de Servicios de Tele radiología (TR), que contenía exigencias de software de gestión y la posibilidad del uso de elementos portátiles wifi con DICOM (Digital Imaging and Communication in Medicine). Antecedentes revelan el interés del HCUCH de establecer un proyecto de TR en respuesta a la necesidad del país de especialistas, reducción de costos de servicios, aranceles y brindar el acceso oportuno a pacientes. De esta forma el HCUCH participó en esta licitación, pero finalmente dimitió, por no encontrar el proyecto viable para su realidad. Recientemente se estableció el Centro de Informática y Telemedicina (CIMT), institución de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile, que junto a la Dirección Académica del HCUCH tiene como uno de sus objetivos elaborar proyectos relacionados con la Telemedicina (TM). Este centro ha abierto la oportunidad de establecer proyectos viables del HCUCH, como el de TR con el MINSAL y otras instituciones de salud. De ahí nace este proyecto de tesis para analizar la viabilidad de un Servicio de TR del HCUCH en base a un modelo innovador de evaluación para Sistemas Informáticos Hospitalarios (HIS), denominado HOT-fit (Human Organization and Technology - fit), por Yusof de Malasia, modelo que fusiona el análisis de la interacción humana (H), en estos sistemas informáticos, con los factores organizacionales (O) y tecnológicos (T), donde se asimiló Ambiente al Organizacional. En base a la definición de estos factores HOT y sus elementos o subfactores del sistema TR, se diseñó una encuesta para elaborar un ranking para conocer su importancia relativa y global en su viabilidad. Para lograr esto se recurrió a un sistema de toma de decisiones MCDM (Multi Criteria Decision Making) con su técnica para múltiples criterios, el AHP (Analytic Hierarchy Process) para determinar los pesos relativos de los factores y subfactores HOT en base a un modelo matemático. Una vez determinado el ranking de los factores y subfactores determinantes se verificó que no se cumple la hipótesis de esta tesis, esto es que los factores organizacionales (O) son los más decisivos para lograr la viabilidad del proyecto TR del HCUCH, resultando en cambio los tecnológicos (T). Es de nuestro interés que este trabajo impacte positivamente al servicio de Radiología del HCUCH, posicionando la TR como producto, en cuya gestión podría participar con el

MINSAL u otras instituciones para cumplir con la iniciativa del Rector de la Universidad de Chile de colaborar con el Ministerio de Salud.

Mesa M. (2019) El acto médico a la luz de la telemedicina: ¿es necesario actualizar el concepto? Estudio desarrollado en la Pontificia Universidad Católica de Chile, en modalidad de tesis. Donde el autor tuvo como propósito conocer gestión de la telemedicina ha permitido resolver la inequidad en el acceso a la atención de salud, especialmente en zonas geográficas donde no hay suficientes especialistas. Se distinguen dos modalidades de atención en telemedicina: sincrónica, donde el o los médicos interactúan entre sí y/o con el paciente en tiempo real mediante videollamadas, conversaciones telefónicas, radio, etc.; y asincrónica, donde la interacción ocurre en diferido y puede darse vía email, mensajería electrónica, tele informes, etc. Chile cuenta hoy con un Programa Nacional de Tele salud, sin embargo, no existen leyes que rijan la medicina digital, por lo que no se reconocen los actos médicos a distancia y se desconoce si las atenciones vía telemedicina constituyen efectivamente actos médicos. Objetivo: Determinar si la atención a pacientes en las distintas modalidades de telemedicina puede ser considerada un acto médico, de acuerdo a su definición actual y a sus características tradicionales. Metodología: se realizó una búsqueda bibliográfica preliminar en EBSCO, ProQuest y PubMed/Medline utilizando las palabras clave telemedicina, acto médico, profesionalismo médico, relación médico-paciente, tele diagnóstica, telemedicina y rapport, entre otras, y sus traducciones al inglés. Para analizar la definición de acto médico se escogieron dos autores que han investigado el tema en profundidad: Pedro Laín Entralgo y Mauricio Besio. Discusión y conclusiones: Aunque no hay una única definición de acto médico, este siempre tiene como fin último el bienestar del paciente, por lo que requiere de una alianza terapéutica basada en el conocimiento de las necesidades, expectativas y temores del paciente por parte del médico. Aunque se ha postulado que la falta de contacto físico puede dificultar el establecimiento de una alianza terapéutica, existen ejemplos donde ésta se ha resuelto exitosamente en las modalidades sincrónicas, pero sólo en algunas asincrónicas. Tomando las precauciones necesarias, en la mayoría de los casos pueden darse actos médicos a distancia que permiten una atención humanizada y respetuosa de la persona

3.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Pinto L. (2017) Gestión administrativa y cultura organizacional en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2017. Desarrollado en modalidad de tesis, para optar el grado de maestro en Gestión Pública presentado a la Universidad Cesar Vallejo. El autor señala que su estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la cultura organizacional en los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2017. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, descriptivo, diseño correlacional no experimental, de corte transversal. La población está conformada por 256 trabajadores, la muestra está conformada por 154 trabajadores administrativos, para la recolección de datos se utilizó el cuestionario donde se levantó información de las variables de estudio gestión administrativa y cultura organizacional. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por medio de juicio de expertos, la confiabilidad se determinó mediante el coeficiente de Cronbach el valor obtenido fue de 0,956 para la variable gestión administrativa y 0,961 para la variable cultura organizacional. El resultado de la investigación demuestra que existe relación directa mostrando un valor Rho de Spearman de 0,499 y un valor $p < 0,05$ confirmándose la relación entre la gestión administrativa y cultura organizacional en los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.

Lino Durand (2017) Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho – 2015. Desarrollado en modalidad de tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. El autor señala que su estudio tuvo objetivo principal determinar la relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo del Hospital Regional Huacho -2015. La muestra de estudio estuvo conformada por 250 trabajadores nombrados del Hospital Regional de Huacho – 2015. Como instrumentos de diagnóstico se utilizaron dos cuestionarios tipo escala de Likert. La investigación se ha elaborado bajo los procedimientos metodológicos del enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental, del tipo correlacional. Los datos obtenidos del instrumento aplicado fueron procesados mediante un software

estadístico denominado SPSS versión 21 en los casos de las variables de cultura y satisfacción laboral. En cuanto a los resultados podemos mencionar que, sometidos los resultados de las encuestas a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que sí existe relación significativa entre cultura organizacional y satisfacción laboral, hallándose un valor calculado donde $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0.688; lo cual indica que existe una moderada relación positiva

Quispe-J. (2020) Consideraciones éticas para la práctica de la telemedicina en el Perú: desafíos en los tiempos del covid-19. Estudio desarrollado en la Unidad de Informática Biomédica en Salud Global, de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú. donde el autor desarrolla su artículo con la finalidad de conocer y pondera la telemedicina tiene un potencial significativo para beneficiar a los pacientes, pero también plantea desafíos éticos, lo que podría debilitar la relación médico-paciente. La práctica ética de la telemedicina evita riesgos en la calidad, la seguridad y la continuidad de la atención médica. Este artículo explica cómo pueden desempeñarse los principios éticos que guían la práctica médica convencional dentro de la telemedicina: lealtad, competencia, transparencia, privacidad y confidencialidad, y continuidad de la atención. Se analiza los desafíos para la aplicación de la práctica de la telemedicina basada en la evidencia, la necesidad de entrenamiento en telemedicina, y la gestión de conflictos de intereses en el Perú dentro del contexto de la pandemia de COVID-19.

Walter H. Curioso & Galán R. (2020) El rol de la tele salud en la lucha contra el COVID-19 y la evolución del marco normativo peruano. Trabajo desarrollado en la Universidad Continental. Lima, con auspicio del Colegio Médico del Perú. donde los autores señalan que el estudio fue para conocer las tecnologías de información y comunicación (TIC) en salud cumplen un rol fundamental en el manejo de la pandemia por COVID-19. Esta pandemia ha permitido redescubrir la tele salud y ha acelerado el uso de plataformas digitales con servicios aplicados a la salud. En el marco de la pandemia del COVID-19, el Poder Ejecutivo ha emitido varias normas para impulsar su uso. El objetivo de este artículo es discutir el rol de la tele salud, y la evolución del marco normativo en el Perú. Asimismo, se describen las iniciativas

desarrolladas e implementadas por el Colegio Médico del Perú con respecto a la aplicación de las TIC en salud en el marco del COVID-19 como la herramienta «Observatorio CMP» y las plataformas tecnológicas «Aló CMP» y «Salud a un Clic». Finalmente, el artículo plantea el análisis de algunos desafíos de las TIC en salud en tiempos de COVID-19

De la Cruz C. & Condori C. (2029) Modelo de telemedicina soportado por smart glasses para centros de salud en el Perú. estudio desarrollado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas en modalidad de tesis de grado. Onde el autor señala que el trabajo tuvo como propósito la importancia de la telemedicina se define como la prestación de servicios asistenciales a distancia mediante el uso de tecnologías de información y comunicación para el diagnóstico y tratamiento de pacientes. Opera bajo un sistema básicamente de la siguiente manera, existe un centro hospitalario menor que presenta carencia de profesionales en alguna área específica, dicho centro tiene la posibilidad de ser asistido por uno de mayor envergadura, el cual dispondrá de los especialistas y el tiempo necesario para la atención de los pacientes de manera remota. El presente proyecto de investigación está orientado a la búsqueda y análisis de las diferentes áreas o aplicaciones médicas de la telemedicina, las diferentes tecnologías que se emplean para la entrega del servicio de telemedicina, la situación actual y evolución de los centros de salud en el Perú en cuanto a telemedicina. Con el objetivo de implementar un modelo de telemedicina soportado por tecnologías emergentes, a fin de mejorar la calidad asistencial de los servicios en Telemedicina para centros de salud en el Perú.

Mendoza P. (2020) Revisión sistemática sobre impacto de la telemedicina en pacientes con insuficiencia cardiaca con fracción de eyección reducida Lima 2020. Trabajo desarrollado en la Universidad Cesar Vallejo. Como trabajo de grado en modalidad de tesis. Donde el autor señala que el estudio tuvo como propósito conocer la insuficiencia cardiaca es un problema de salud en todo el mundo, con altos costos sociales y económicos que no pueden ser afrontados solo por los pacientes o sus familiares, de allí que se planteen estrategias por parte de los gestores de los sistemas de salud que permitan a los pacientes mejorar su calidad y expectativa de vida, disminuir sus costes de tratamiento evitando el ya deteriorado gasto de bolsillo. En

este contexto la telemedicina se abre como una alternativa para la disminución de brechas a los accesos de salud sobre todo en regiones remotas. El propósito de esta Tesis es resumir y analizar la evidencia bibliográfica a través de una revisión sistemática del impacto de la telemedicina en pacientes con insuficiencia cardiaca y fracción de eyección reducida. Resultados: Tras el análisis sistemático se analizaron cuatro ECA el de mayor número de participantes no muestra resultados a favor de la tele monitorización frente al manejo habitual con impacto en la mortalidad por todas las causas OR 0.7, IC 95% (0.56-0.96) $p= 0.002$, sin embargo, no todos los estudios miden el mismo impacto en la misma proporción.

Mazzetti S. (2020) Telemedicina en MINSA: “Acercando la salud a más peruanos en tiempos de COVID-19 con ayuda de la tecnología” un estudio desarrollado para conocer la importancia de la telemedicina. Un estudio que fue ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2019 y desde aquel entonces el servicio de Telemedicina ha logrado expandirse a nivel nacional, evolucionar, fortalecerse e implementar nuevos servicios de Telemedicina para la población que permiten la continuidad de la atención de salud en el marco de las medidas dispuestas por el gobierno para reducir el contagio por COVID-19 en la población y en el personal de salud: aislamiento social obligatorio y suspensión temporal del servicio de consulta externa. Si bien, antes de la pandemia, ya se realizaban consultas de Telemedicina mediante los servicios de Tele interconsulta y Tele mamografía a pacientes que acudían presencialmente a un establecimiento de salud de MINSA y no encontraban el especialista para su enfermedad, en tiempos de COVID-19 el MINSA modifica el modelo de atención de Telemedicina que venía implementando desde el 2017 y agrega nuevos servicios: Tele orientación, Tele monitoreo y tele consulta para que el ciudadano reciba una atención de salud en su domicilio sin afectar la continuidad de atenciones de salud a la población principalmente en grupos vulnerables como gestantes, adultos mayores con enfermedades crónicas, personas con discapacidad y niños menores de 5 años.

2.2 BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

2.2.1. TEORIAS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

En opinión de Gómez Díaz & Rodríguez Ortiz La cultura organizacional es la tendencia más notable en el campo de los estudios organizacionales, se puede afirmar que el término “cultura” se ha convertido en una palabra obligada del lenguaje de los círculos gerenciales. Algunos teóricos señalan que su estudio se ha convertido en uno de los dominios más importantes de la investigación organizacional y hasta puede que se argumente que es el campo individual más activo de la teoría organizacional, llegando a eclipsar estudios sobre estructura formal, ambiente organizacional y burocracia, que por tantos años dominaron el tiempo y los recursos de las investigaciones.

Por su parte Deetz (2001). Señala que la teoría crítica de la comunicación organizacional, señala que la comunicación sirve como una forma de culturización y como afirmación del grupo; así señala que “la teoría de la comunicación puede ser usada para explicar la producción de estructuras sociales, estado psicológicos, categorías de miembros, conocimiento y demás, más que ser conceptualizada simplemente como un fenómeno entre otros en las organizaciones

En opinión de Isabel Sordo (2020) la Cultura Organizacional transita con la filosofía empresa que adopta diversas culturas como:

Cultura organizacional orientada al poder. Su objetivo es la competitividad empresarial, por eso los valores y la cultura en general están orientados a destacar su posición en el mercado. El liderazgo empresarial es su principal vertiente. Esta cultura ve al empleado como quien presta un servicio. Llama a formar grupos de trabajo entre los directivos de área únicamente cuando surgen problemas; fuera de estos incidentes, el trabajo es individual y la información de cada área es privada.

Cultura organizacional orientada a las normas. Busca la estabilidad y seguridad de la compañía con un cumplimiento estricto de las normas y reglas internas; por lo tanto, es común que se apliquen sanciones a todo el que las infringe. Se apega a los procesos, protocolos y procedimientos para garantizar un funcionamiento correcto, por lo que establece funciones y responsabilidades.

Cultura organizacional orientada a los resultados. Su objetivo es la eficacia y la optimización de los procesos laborales; además, prioriza las metas a corto plazo y fomenta el ahorro de recursos, tanto materiales como humanos.

Cultura organizacional orientada a las personas. Esta cultura se centra en el desarrollo personal y profesional de su equipo de trabajo, fomenta valores sociales e incita a la motivación y la creatividad. También es incluyente y busca la satisfacción de los clientes y de los colaboradores. En la actualidad, muchas empresas han optado por cuidar a sus empleados porque ven en ellos algo más que la prestación de un servicio: los consideran como los principales representantes de la marca.

2.2.2. VARIABLE (X): CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional como teoría, surge con los cambios estructurales dentro de las organizaciones a principio de los años 80 y se convirtió en una de las prácticas más utilizadas para la dirección del recurso humano en las compañías. Sin embargo, desde ciencias sociales como la antropología y sociología no existe una concordancia con el uso del término “cultura” a nivel administrativo, lo que llevó al nacimiento de una corriente crítica con la cual se ha intentado demostrar el uso errado que le ha dado la administración para fines controladores y censurantes en función de los empleados. La cultura organizacional se ha convertido hoy en día en una fuente de amplios debates en diversas áreas de conocimiento como la filosofía, la antropología, la sociología e incluso la teología, pero en el ámbito de las ciencias sociales, como lo es la administración, la cultura toma un protagonismo especial cuando ya no solo se habla de ella como un término para el manejo del pensamiento y el comportamiento humano (Bauman Z. 2004),

Desde finales de los años 70, surgieron una gran cantidad de variaciones del término de cultura organizacional, los cuales se han destacado por describirla como una herramienta corporativa por medio de la cual se puede estipular y regular la identidad de una organización, y que de esta forma se pueden crear símbolos, cultos, creencias y demás que en conjunto definen un sistema cultural a seguir para los empleados.

A principios de los años 90, autores como Oullette (2010) hacen nuevos aportes en materia de cultura, los cuales destacan energéticamente el rol de la gerencia en la creación y correcto funcionamiento de la cultura organizacional, asegurando no solo que este elemento es construido en el tiempo por causa de la interacción de los empleados en su ambiente laboral, sino que afirma que la cultura maneja la dirección futura de la empresa por lo que se debe difundir y popularizar de manera tal que en la organización se dé el adecuado espacio para su desarrollo y aplicación.

Esta nueva perspectiva se tornó importante en el día a día de la organización, que autores como Chiavenato y Cameron y Queen, por medio del uso de la psicología, la sociología y la antropología, identificaron ciertas características que podrían describir un determinado círculo social y así clasificar ese grupo de acuerdo al tipo de cultura organizacional al que pertenece en relación principalmente con diferentes tipos de actores como el mercado o los clanes.

En la actualidad se evidencia que los aportes hechos a lo largo de los años se han visto afectados por los constantes cambios que se presentan en el entorno, como la creciente tasa de apertura de empresas multinacionales o de capital extranjero en el mundo que ha caracterizado nuestro siglo y el continuo enfrentamiento con nuevas realidades organizacionales provenientes de otras culturas, que ha hecho que cada día el equipo de trabajo al interior de la organización se vea en obligación de tomar nuevos roles y enfrentar nuevos retos por lo que ya la literatura tiende a destacar más el papel del empleado en vez de incluirlo solo como un elemento de la cultura organizacional.

2.2.3 DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN

Según CEPAL (2018) la participación se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular. Desde la perspectiva normativa, el término de participación puede restringirse a aquellos casos que representan una respuesta, individual o colectiva, de la sociedad a una convocatoria realizada por parte de las autoridades gubernamentales en aquellos espacios institucionales que estas designan o crean para el efecto.

En la democracia representativa vigente, en ocasiones, una parte de la sociedad es la que detenta el poder de representación tomando decisiones de forma legítima que afectan a una mayoría. En este sentido, es conveniente combinar lógicas de representación y participación directa.

La participación social implica la agrupación de los individuos en organizaciones de la sociedad civil para la defensa y representación de sus respectivos intereses, por ejemplo, grupos de inmigrantes, discapacitados que buscan el mejoramiento de las condiciones de vida o defensa de intereses. El desarrollo de este tipo de participación articula el tejido social organizacional que puede tener presencia importante en el desarrollo de nuevas formas de participación, sobre todo en la esfera de lo público. La participación social es un derecho humano esencial de toda persona y, una sociedad puede considerarse democrática cuando todos sus ciudadanos y ciudadanas participan. La participación social es uno de los componentes más importantes de la construcción de la democracia y, a través de ella, se contribuye a asegurar el cumplimiento de otros derechos.

2.2.4. IMPORTANCIA DEL INTERNET EN TELEMEDICINA

En opinión de Albuquerque & Cortés (2001) Desde su aparición, el Internet ha aportado a la comunicación de la sociedad de manera permanente surcando profundos cambios. Hoy en día, el principal valor agregado, que marca la principal diferencia, entre unos y otros, los profesionales y el común de la gente, entre unos empresarios y otros, ya no está dada por quien tiene más información, sino por quienes tendrán la capacidad de interpretar mejor la información y elaborarla más creativamente, produciendo un razonamiento de mejor calidad. Internet posibilita, por primera vez en la historia de la humanidad, que la mente quede liberada de tener que retener una cantidad enorme de información; solo es necesario comprender los conceptos sobre la dinámica de los procesos en los cuales una información está encuadrada, ello permite utilizar comunicación social con los cuales las personas pueden aprender más y socializar mejor. La Internet como herramienta tecnológica, hoy en día, es un complemento de la enseñanza que se obtiene en la escuela, permite una actualización constante de conocimientos en las más variadas especialidades. Un

arquitecto, un médico o un agrónomo, podrán hallar en la red sitios en los que no solo aparecen las novedades científicas y técnicas de cada disciplina, sino en los que además es posible intercambiar experiencias con otros profesionales en diversos sitios del mundo. Internet, abierta a todas las vertientes del conocimiento, propicia el intercambio interdisciplinario. Pero, además, facilita la especialización del conocimiento.

2.2.5. DIMENSIÓN COMUNICACIÓN

En opinión de Giraldo (2019) es un proceso que permite intercambiar mensajes de interés entre personas o grupo de personas, donde participan diferentes elementos que tienen un determinado lenguaje. Dicho de otro modo, en este caso específico de telemedicina, se refiere a una plataforma virtual de diversas aplicaciones creadas en el internet, automatizadas que cumplen la función de satisfacer las necesidades de la sociedad. Los objetivos de estas plataformas son facilitar la transmisión de los conocimientos por medio de la web, por su puesto sus capacidades varían de acuerdo las necesidades de los usuarios. En tal sentido, se evidencia que, en América Latina, todavía no se han garantizado la inclusión universal de plataformas virtuales en la telemedicina.

En opinión de Galarza, 2006). Las investigaciones internacionales sobre la comunicación digital no se evidencian en la salud, por ello, urge su fortalecimiento como instrumento de atención en ESSALUD, al respecto, varios autores han llegado a afirmar que priman las razones comerciales sobre las pedagógicas en las decisiones de compra y distribución de equipamiento tecnológico en las escuelas (Cuban, 2001; Kearsley, 1998 y Noble, 1991, citado en Goodson y Manan, 1996). Tal como sostiene Greg Kearsley, “La tecnología se ha convertido en la canción de la sirena de la educación”

“La enorme cantidad de atención y recursos destinados al uso de la tecnología en el mundo de la educación y de la capacitación nos distrae de los problemas y las cuestiones realmente importantes que deben ser abordadas.

2.2.6. DIMENSIÓN LIDERAZGO

Se conoce como liderazgo las actividades que desarrollan las personas para lograr el bienestar de una sociedad, una comunidad o una nación, desde la concepción epistemológica, el liderazgo se puede distinguir de diversas formas que varían de acuerdo a las realidades, circunstancias y condiciones que surgen para guiar a las generaciones. Conforme señalan Baldwin & Ford (1988) el desarrollo del liderazgo está relacionado con el tipo de programas, con aceptación que reciben de los superiores, que ven en los líderes un potencial para desarrollar ciertos objetivos planificados, para ello se aplica el sistema de liderazgo colectivo como parte de una planificación institución. Por ello, los programas de alto rendimiento son guiados por líderes que manejan la filosofía social con enfoque colectivo. En las organizaciones transnacionales existen grandes escuelas de liderazgo que forman con capacidad en el liderazgo en la gestión y mejora continua de las organizaciones. El argumento principal para fundamentar el liderazgo colectivo es su formación en la efectividad, por ello, los formadores de escuelas de líderes sostienen que el liderazgo emerge de una combinación de habilidad y personalidad que caracteriza a cada líder.

En tiempos actuales, el liderazgo se considera como la revolución de las teorías y practicas basado en competencias del mercado mediante comunicaciones con las herramientas tecnológicas. Liderazgo tiene que poseer una serie de habilidades gerenciales o directivas que un líder tiene que incidir en la forma de ser de las personas o grupos de personas, haciendo que el grupo labore con motivación, logras las metas trazadas, en tal sentido, el liderazgo se refiere a la innovación permanente en la gestión de objetivos encabezando a los grupos de personas de manera eficiente y eficaz, sean gestiones personales o colectivos. (Espinoza Antonio, 2001).

Mischel, (1988). Comprobó que la mayoría de los conceptos teóricos respecto al liderazgo, provienen de los principios relacionados a la psicología de la personalidad, dado que se refieren a "los patrones distintivos de conducta, incluyendo pensamientos y emociones, que caracterizan la adaptación de cada individuo ante las situaciones que se le presentan en la vida" (Mischel, 1988).

2.2.7. GESTIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Gestión de la cultura organizacional se refiere al término ampliamente utilizado en el mundo empresarial, el cual, no solo determina un conjunto de acciones y símbolos establecidos en una organización, sino que representa un significativo avance a través del tiempo en términos de cambios organizacionales. Según el autor Idalberto Chiavenato (2010) en su libro “Innovaciones de la administración”, existen cuatro etapas de cambios organizacionales en las cuales se destacan todos los factores, tanto externos como internos, que indujeron a la evolución de estas para ser más efectivas en su aporte a la sociedad. La primera etapa fue llamada “La era de la agricultura”, esta etapa estuvo vigente por un largo tiempo a diferencia de las subsiguientes y fue la práctica que acompañó el origen de la humanidad, hasta la revolución industrial alrededor del año 1776. El Feudalismo fue el tipo de organización predominante de la época, la fuente de trabajo era primaria y estaba compuesta por el pastoreo y la agricultura, no tenían horarios ni métodos de trabajo y no existía ningún nivel de especialización en las labores realizadas. Chiavenato (2010) La segunda etapa, llamada “La era artesanal”, se desarrolló en un contexto marcado por la revolución industrial, lo que le permitió avanzar más rápido hacia la mecanización de algunas labores como la agricultura, que sustituyó la fuerza manual por las hiladoras y los telares principalmente dando paso a procesos más eficientes. Actualmente se puede observar este tipo de manifestaciones en países en vía de desarrollo en donde se preocupan por la división del trabajo y la especialización y método de trabajo del empleado el cual en dicho tiempo era llamado obrero. Chiavenato (2010) La tercera etapa, llamada “La era de la industrialización”, concentró diversos elementos de la era artesanal pero hizo algunos cambios significativos como el cambio del hierro por el acero en la fabricación de objetos y del vapor por la electricidad y los derivados del petróleo. Se incursionó en campos de suma importancia como la ciencia, se desarrollaron nuevos medios de transporte, se mejoraron las comunicaciones radiales y televisivas y el capitalismo industrial dio paso al capitalismo financiero lo que se tradujo en el dominio de instituciones las bancarias, las acumulaciones de capital, la separación de la propiedad privada y el desarrollo de compañías de holding. Gran cantidad de empresas fueron fundadas en esta etapa y las teorías organizacionales no tardaron en surgir. Chiavenato (2010)

El modelo administrativo sufrió cambios estructurales para convertirse en un híbrido del ambiente interno y el externo de la organización que le permitiera estar al tanto de lo que sucedía con su consumidor mientras surgían nuevos fenómenos culturales, sociales, económicos y políticos en general. La última etapa y en la que nos ubicamos actualmente es “La era de la información”, ésta era está marcada ampliamente por la tecnología de punta, las telecomunicaciones y los medios de transporte son unos de los campos más avanzados de esta etapa, Chiavenato (2010). En las empresas la jerarquización empezó a ser substituida por las redes internas que cumplen la función de interconectar departamentos entre sí, lo que facilita ampliamente el compartimiento de la información de forma segura y rápida. Las ventajas competitivas, las economías de escala, el liderazgo, el conocimiento y el personal entre otros, se convirtieron en los recursos más valorados de la organización para su estructura interna y externa. Estos recursos vienen marcados por el acelerado crecimiento de la globalización, que a pesar de haber surgido hace décadas, nunca había tenido tal relación sobre el mundo empresarial como lo vemos en la actualidad, este factor conduce a la empresa a valorar más la innovación y la creatividad como herramienta de posicionamiento en el mercado actual. Se dice que nunca la información llegó a impactar tanto el mundo empresarial como lo hace hoy en día (Chiavenato, 2010).

2.2.8. CULTURA ORGANIZACIONAL

La administración de cultura organizacional, se refiere al entendimiento de cómo difieren las concepciones que tienen desde disciplinas como la antropología, la sociología y la administración, y de cómo se ha transformado dicho término para adaptarlo a sus propias prácticas y razonamientos en especial para el caso administrativo. Según menciona Zygmunt Bauman (2011, p. 277) en su libro “Mundo consumo”, la idea de cultura se concibió desde el siglo 18 para hacer referencia a “la gestión del pensamiento y el comportamiento humanos” así mismo, este concepto se utiliza para expresar un legado social que los individuos obtienen de su grupo, como rituales, símbolos, conductas, herramientas, características y demás medios que le proporcionan al ser una identidad determinada. A lo largo del desarrollo del término, se llegarían incluso a generar algunas polémicas por las

diferentes connotaciones que se le dio a este, como ocurrió con Bronislaw Malinowski en 1931 quien afirmó que la cultura comprende elementos que se dejan a modo de legado o herencia como los bienes, las conductas, los hábitos y demás, lo que entraría a cuestionar la teoría de la evolución de Darwin (Firth, 1981, p. 20).

La antropología: que direcciona el significado de cultura hacia la valoración que se le da a un conjunto de prácticas dentro de una sociedad, destacando el sentido que tienen dichas prácticas para el colectivo que las desarrolla y que las mantiene a través del tiempo (Piñango, 2008).

La gestión de la cultura organizacional, en la socialización de los empleados, tiene un gran impacto en la moral, la productividad y la satisfacción de los trabajadores, por lo cual, en momentos de crisis como los de los últimos dos años, en los que la cultura organizacional se ha visto afectada por los despidos y el empeoramiento de las condiciones de los empleados, lo que debe hacerse es, precisamente, fortalecer la cultura para mejorar el rendimiento y enfrentar mejor la crisis. La cultura organizacional ha sido un tema recurrente en los análisis y los departamentos de recursos humanos. Para algunos, un tema de gran importancia; para otros, uno un poco trillado; y para otros, uno que está sobrevalorado, que no trasciende demasiado y en el que no hay que invertir más de lo necesario.

Precisamente, este grupo de quienes no se preocupan mucho por la cultura organizacional salió a relucir durante la crisis económica de los últimos dos años, en la que se hizo evidente un número significativo de empresas que se enfocaron sólo en los recortes de personal y de gastos para controlar el presupuesto, olvidándose casi por completo de la cultura organizacional y del bienestar dentro de sus organizaciones lo que, probablemente, tuvo que ver con los resultados generales de los negocios.

2.2.9. VARIABLE (Y) GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Gestión administrativa comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos del estado, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en los planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros. La gestión es una

actividad importante que desarrollan los gobiernos locales para atender y resolver las peticiones y demandas que plantea la ciudadanía; a través de ella se generan y establecen las relaciones del gobierno con la comunidad y con otras instancias administrativas de los gobiernos nacional y regional.

Según transparencia (2008) Para lograr los objetivos de la gestión, el sector salud deberá cumplir con las siguientes acciones: Elaboración de planes, programas de trabajo y reglas claras para el funcionamiento de la administración pública. Definición de los límites de responsabilidad de las autoridades, funcionarios y empleados ESSALUD en sus cargos o puestos. Actualización y adecuación oportuna de los sistemas, procedimientos y métodos de trabajo. Seguimiento, evaluación y control de los planes, programas y obras municipales

El programa de gobierno en sector salud, debe registrar entre sus objetivos y metas de la administración pretendida, no solo un diagnóstico de la realidad de ESSALUD, sino además el tipo y calidad de la gestión que acompaña la administración de los recursos con los cuales se pretende brindar solución a las distintas necesidades.

El gestor por excelencia es el sector salud, quien ha de vigilar el cumplimiento del programa, pero también estar atento a la formulación y ejecución de estrategia emergentes. La Organización Internacional del Trabajo plantea que la municipalidad requiere de un modelo de gestión estratégica según misión y visión de institucional del desarrollo regional y sectorial.

2.2.10. DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN

En opinión de Múch (2014). Planificación es un proceso que marca la dirección de una organización que está dirigido por un gerente que posee liderazgo, para lograr los objetivos trazados, para ello, aplican estrategias empresariales. Por otro lado, Robbins y Coulter, (2014). Señala que planeación es la función administrativa que involucra la definición de los objetivos de las organizaciones, el establecimiento de las estrategias para lograrlo y el desarrollo de los planes para integrarlo y coordinar

las actividades laborales. Por lo que, tiene que ver con la aplicación de las diversas estrategias.

La estructuración de lo que antes se conocía como “plan de empresa” y hoy se denomina “plan estratégico”, incluye una serie de elementos y conceptos, que proceden efectivamente del mundo empresarial, pero que pueden ser aplicados, con excelentes resultados a todo tipo de organizaciones o instituciones. En tal sentido, desde hace más de un siglo, los analistas económicos han venido estudiando y correlacionando el efecto de las innovaciones en la planeación con los adelantos tecnológicos sobre la productividad económica. Ya en 1891, Marshall había identificado a la tecnología como el cuarto factor de producción que se añadía, con peso y especificidad propios, a los tres factores ya conocidos y tradicionales: tierra, capital y trabajo. En 1934, el economista austriaco Joseph Schumpeter formuló su teoría de la destrucción creativa, reconociendo de manera formal y contundente la relación que ejercían los adelantos tecnológicos sobre el crecimiento y la productividad económica, destruyendo y construyendo a la vez. Más recientemente, el economista argentino Aldo Ferrer, realizó una larga y enjundiosa investigación con el fin de analizar el fenómeno de la globalización desde una perspectiva histórico-económica (3). El autor diferencia tres períodos en la evaluación económica de la humanidad: el Primer Orden Económico mundial que se inicia con los viajes de Cristóbal Colón y Vasco y da Gama y se cierra en las vísperas de la difusión de la Revolución Industrial", (4) el Segundo Orden Mundial, que, según Ferrer, "incluye como fenómeno dominante la Revolución Industrial... se extiende desde los alrededores de 1800 hasta el estallido, en 1914, de la primera gran guerra del siglo XX". (5) Finalmente, el investigador señala que el Tercer Orden Mundial es el que se encuentra vigente en estos tiempos, y que puede asociarse con la Globalización. Nosotros, por nuestra parte, vamos a preferir realizar el análisis de las vinculaciones entre los adelantos tecnológicos y su repercusión sobre la Economía, centrando nuestra reflexión en tres períodos particulares: la Baja Edad Media y el Renacimiento, la Revolución Industrial en sus diferentes facetas y la Sociedad de la información o del conocimiento.

2.2.11. DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

En opinión de Munch, (2014). Se conoce como organización lo que se puede lograr el funcionamiento exitoso de una empresa, que sus procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella, que las áreas funcionales, las estructuras, los procesos, sistemas y jerarquías, funcionen a la perfección para lograr los objetivos trazados por la empresa, así como los sistemas y procedimientos para efectuar el trabajo.

Por su parte, Robbins & Coulter, (2014). Definen la organización como la función administrativa que dispone y estructura el trabajo de una empresa para lograr los objetivos organizacionales, es un proceso importante durante el cual los gerentes diseñan una estructura organizacional. La estructura organizacional es la disposición formal de los puestos de trabajo dentro de una organización.

Esta estructura, cuya representación visual se conoce como organigrama. Cuando los gerentes crean o modifican la estructura, están poniendo en práctica el diseño organizacional. Por su parte Sovero (2007) señala que las organizaciones son de carácter continuo y permanente que no tiene final, conforme su desarrollo está sujetos a cambios constantes (expansión, contracción, nuevos productos, etc.), lo que redundaría en la necesidad de efectuar cambios necesarios.

La organización es medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social. Para su proceso y desarrollo utiliza métodos científicos que permite a sus trabajadores desempeñar las actividades eficientemente, con menos esfuerzo, elimina la duplicidad en el trabajo.

2.2.12. DIMENSIÓN DIRECCIÓN

En opinión de Luna, (2014) la dirección significa dirigir, administrar, gerenciar una institución, es la fase del proceso administrativo, algunos especialistas señalan que también es liderar, guiar, comandar, ejecutar la implementación. Dicho de otro modo, la dirección es el corazón de la Administración, que dirige el desarrollo de todos los movimientos para que lo demás funcione de manera correcta. Una dirección eficiente permite ejecutar todas las actividades, conforme son planificadas y organizadas, es

imprescindible que el gestor asuma ciertas precauciones en la que inicie y lleve las actividades propuestas para que los empleados de la empresa realicen su trabajo. Entre las medidas más comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución. En opinión de Beltrán (2007). Señala que la dirección es el arte de ejecutar las actividades, es el conjunto de acciones llevadas a cabo por el gerente y a su vez por el grupo de profesionales que este dirige a fin de cumplir las metas establecidas por la Institución Educativa.

2.2.13. TELEMEDICINA

Se conoce como telemedicina la prestación de servicios de medicina a distancia, con uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones. Atención al paciente por medio de una computadora, en sus necesidades de consultas médicas, diagnósticos, lectura de resultados, los tratamientos. En nuestros tiempos, con la llegada de la pandemia del Covid-19, la telemedicina se ha evidenciado con mayor énfasis, casi desconocidos antes de la pandemia. En este rol, internet cumple un rol muy importante, porque por este sistema el paciente cuenta sus dolencias a su médico en tiempo real, el mismo que puede diagnosticar sus signos y síntomas a primera instancia en una entrevista virtual. Uno de los factores que favorece a la telemedicina permite la cobertura de especialistas médicos a todo un país, todos los usuarios a nivel nacional, tienen comunicación con sus médicos especialistas. Incluso, pudiendo solicitar una segunda oportunidad a otros especialistas para una mejor atención. Con estas experiencias que se evidencian, sería excelente que las autoridades en materia de salud, tuviera la voluntad de implementar la telemedicina, a nivel de ESSALUD en general y a nivel de MINSA, con una tecnológica de punta que dé oportunidad de acceder a la atención no solo a los asegurados, sino; a la población en general, porque ello, no solo permitiría atención, sino su monitoreo y administración de estadísticas en salud. Para un uso adecuado de la información médica, de esa manera se puede mejorar la calidad de vida de los pobladores. El sistema de atención en telemedicina en el Perú, debe ser ampliado de manera progresiva para todas las personas. Se debe aprovechar la tecnología censar las poblaciones vulnerables en los hospitales, postas médicas, policlínicos y clínicas. Para una gestión seria de políticas públicas en salud,

se debe aprovechar la conexión en la red de los servicios de salud y las posibilidades que brinda el correo electrónico, agregando a ello, la telefonía, que es otra herramienta muy utilizado por los médicos y sus pacientes.

2.2.14. GESTIÓN DE TELEMEDICINA EN ESSALUD.

EsSalud Perú en la actualidad, cuenta con el más moderno centro de telemedicina de la región, con una tecnología de punta, que tiene capacidad para brindar, en esta primera etapa, más de 96,000 tele consultas mensuales a distancia a nivel nacional, que permitirá facilitar la atención de los asegurados tengan más oportunidad en la atención. Con ocasión de afrontar la emergencia en salud, fue implementado una infraestructura de dos niveles que fue construida en solo 45 días, con capacidad de 89 consultorios para brindar atención médica virtual especializada, usando las tecnologías de la información y comunicación en horarios desde las 8 de la mañana hasta las 8 de la noche. Esta plataforma permitirá acortar los tiempos de espera para un diagnóstico y tratamiento oportuno, acercando de esta manera los servicios de salud a sus asegurados. Esta plataforma de telemedicina, cuenta con una moderna infraestructura, única en el país, que permitirá al médico especialista hacer la consulta al paciente, quien no tendrá que trasladarse a ningún centro asistencial, sino que recibirá la cita médica en la comodidad de su hogar, todo ello dentro de la política institucional de tener al paciente como eje central de la atención. En esta situación de emergencia del Covid-19, la telemedicina brinda una atención integral a sus pacientes que comprende: atención médica, terapia física y respiratoria, así como psicológico y consejería en nutrición. los pacientes reciben sus medicinas en farmacias cercanas de su domicilio a través del Programa Farmacia Vecina. De la misma manera, a través del servicio de Tele radiología, médicos radiólogos brindan a distancia los informes de las lecturas de las imágenes radiológicas (radiografías, tomografías o mamografías, entre otros) que se toman en los 23 centros asistenciales interconectados a nivel nacional. En esta primera etapa, el servicio de telemedicina está dirigido a pacientes asegurados y para acceder a la tele consulta general basta con llamar a EsSalud en Línea (01) 411800 opción 1, donde en menos de 24 horas se le otorgará la cita médica virtual.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

ADMINISTRACIÓN.: Es una disciplina encargada de planificar, organizar, coordinar, controlar y evaluar las actividades industriales, comerciales, financieras y de servicios de cualquier institución, industria o empresa. (Robbins - 2005)

ACTO ADMINISTRATIVO: Declaración de una entidad que, en el marco de las normas de derecho público, está destinada a producir uno o varios efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados. (CWL Hill 2009)

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: Conjunto de órganos dependientes del Poder Ejecutivo que se encarga de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades tendientes a la satisfacción de las necesidades de los gobernados. Dichos órganos existen y funcionan al amparo de normas legales, las cuales sirven como marco para que se desarrolle tanto su estructura como su competencia y funcionamiento. (CWL Hill 2009)

ACTIVIDAD: Conjunto de tareas necesarias para mantener, de forma permanente y continua, la operatividad de la acción de gobierno. Representa la producción de los bienes y servicios que la entidad lleva a cabo de acuerdo a sus funciones y atribuciones, dentro de los procesos y las tecnologías acostumbradas. (CWL Hill 2009)

CLIMA ORGANIZACIONAL: Calidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, a los aspectos de la organización que provocan diversos tipos de motivación en sus miembros. (Robbins - 2005)

DESEMPEÑO: Complementa el trabajo de los procesos de provisión de personal para seguir y localizar a las personas cuyas características sean adecuadas a los negocios de la empresa. (Robbins - 2005)

DIRECCIÓN: Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del

administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas (Robbins - 2005)

EFICACIA: Es una medida normativa del logro de resultados. La eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de productos (CWL Hill 2009)

EFICIENCIA: La cantidad total de recursos y esfuerzos humanos que una organización usa para alcanzar sus objetivos organizacionales. (CWL Hill 2009)

GERENCIA: Es el proceso de plantación. Organización, actuación y control de las operaciones de la organización que permita mediante la coordinación de los recursos humanos y materiales esenciales alcanzar sus objetivos de una manera eficiente. (CWL Hill 2009)

GESTIÓN: Área que considera el diseño, operaciones y control de sistemas organizativos profundamente ligado a factores tales como fuerza de trabajo, planificación de producción, compras, petición de materiales, gestión de existencias y control de calidad. (CWL Hill 2009)

LIDERAZGO: Se entiende como liderazgo las habilidades directivas que tienen las personas para relación r en las demás, haciendo que trabajen en equipo para alcanzar las metas institucionales. Gubman (2000)

SERVIDOR PÚBLICO: Se conoce como servidor público, toda persona que ejerce la función laboral en una institución pública, que desempeña diversas actividades o funciones en representación del estado. Gubman (2000)

TELEMEDICINA: Se conoce como telemedicina, la comunicación interactiva entre médico y paciente en tiempo real, es una comunicación mediante el uso de la plataforma tecnológica de audio y video, que en el área de la salud se le llama

telemedicina. Lo que también se conoce como atención médica virtual, porque utiliza las herramientas tecnológicas para diagnosticar la salud. Pelayo L. (2020)

PACIENTE: Se conoce como paciente a las personas que sufren algún tipo de dolor, por lo que solicitan atención médica para mejorar sus malestares, paciente es aquella persona que requiere atención y tratamiento digno, de sus signos vitales, de tal forma que se puede mejorar su calidad de vida. *Salas A., Cárdenas S. & González J. (2020)*

TECNOLOGÍA: es la herramienta que se utiliza para completar la comunicación. La ciencia y la tecnológica son las ocupaciones más creativas de la humanidad del siglo XXI. Es la herramienta tecnológica que se complementa con el conocimiento científico que es controlable por el método científico. *González G., & López C. (1998)*

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 HIPOTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020

3.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS

- a) Existe relación significativa entre la cultura organizacional, la participación y planificación de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020

- b) Existe relación significativa entre la cultura organizacional, la comunicación y organización de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020

- c) Existe relación significativa entre la cultura organizacional, el liderazgo y la dirección de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020

3.3 DEFINICION CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

VARIABLE: X

Cultura organizacional:

Se llama así, al conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones. La cultura organizativa puede facilitar la implantación de la estrategia si existe una fuerte coherencia entre ambas o, por el contrario, impedir o retrasar su puesta en práctica. Si aceptamos la premisa de que la estrategia empresarial, además de conducir a la empresa hacia la realización de determinados objetivos económicos, le sirve de guía en su constante búsqueda para mejorar su funcionamiento, se puede deducir, por tanto, que la cultura puede influir, y de hecho influye, sobre los resultados de la actividad de la empresa (Marcos 2012)

VARIABLE: X

Gestión administrativa:

En su sentido estricto, la gestión administrativa comprende las acciones que realizan las dependencias y las organizaciones, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en los planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros. La gestión es una actividad importante que desarrollan las organizaciones para atender y resolver las peticiones y demandas que plantea la ciudadanía; a través de ella se generan y establecen las relaciones del gobierno con la comunidad y con otras instancias administrativas de los gobiernos nacional y regional (Tintaya 2013)

3.4. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

TABLA N° 1

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<u>Variable X</u> Cultura organizacional	❖ Participación	Responsabilidad	1	Nominal
		Confianza	2	
		Puntualidad	3	
	❖ Comunicación	Virtual	4	
		Electrónica	5	
		Teleservicio	6	
	❖ Liderazgo	Motivación	7	
		Reconocimiento	8	
		Estimulo	9 - 10	
<u>Variable X</u> Gestión administrativa	❖ Planificación	Diseño	11	Nominal
		Estrategia	12	
		Misión	13	
	❖ Organización	Objetivos deseados	14	
		Recursos humanos	15	
		Bienestar social	16	
	❖ Dirección	Comportamiento organizacional	17	
		Trabajo en equipo	18	
		Supervisión del servicio	19 - 20	

Fuente. Diseño propio

CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación corresponde al modelo cuantitativo, porque básicamente persigue la descripción de la cultura organizacional y la gestión administrativa, lo más exacto posible conforme ocurre en la realidad social. Para ello se apoya en las técnicas estadísticas, sobre todo la encuesta y el análisis de documentos. Aquí lo importante es construir un conocimiento lo más objetivo posible, deslindado de posibles distorsiones de información que puedan generar los sujetos desde su propia subjetividad. (Sampieri, 2007).

4.2. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

4.2.1 Tipo de Investigación

El presente estudio de investigación, es de tipo básico y sustantivo, porque tiene como objeto describir y explicar sistemáticamente una realidad concreta que ocurre en el entorno de la cultura organizacional y gestión administrativa relacionado a la telemedicina en ESSALUD, que permite reconocer sus características y sus variables en base a los hallazgos para poder plantear las propuestas para en base a los objetivos planteados (Tamayo 2004).

4.2.2 Nivel de Investigación

El nivel de investigación es descriptivo correlacional, Por cuanto las investigaciones de nivel descriptivo, permiten fundamentalmente en caracterizar los fenómenos o situaciones concretas, indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores por lo que se refiere al objeto de estudio de examinar temas o problemas poco estudiados. Y del mismo modo el nivel explicativo trata de efectuar un proceso de abstracción a fin de destacar aquellos elementos, aspectos o relaciones que se consideran básicos para comprender los objetos y procesos. (Sampieri 2017)

4.3 MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

4.3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

a) Método general

Es aquella que se utiliza con la finalidad de construir un conocimiento científico. Se aplica lógicamente y universalmente a cualquier ciencia. Dado que apoya su desarrollo y fundamentación, partiendo de observaciones, razonamientos, análisis, síntesis y llegan a comprobaciones que permitan verificar el conocimiento. Hipotético - Deductivo que consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos. (Bernal 2010). Dentro de este contexto el método que utiliza en esta investigación es Hipotético - deductivo, porque se considera la aplicación de un conjunto de observaciones, y a partir de ello se formulan hipótesis que son sometidos a experimentos y en función a las teorías, principios y leyes las hipótesis son modificadas a partir de sus análisis.

b) Métodos Específicos

Método Estadístico: Este método consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación. El

método que utilizaremos en nuestra investigación es cuantitativo. (Reynaga (2015)

Método analítico: Este método se conoce como aquel que distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de los elementos por separado. Este método es útil cuando se llevan a cabo trabajos de investigación, que consiste en revisar en forma separada todo el acopio del material necesario para la investigación. Mercado (2010)

4.3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación No-experimental: Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

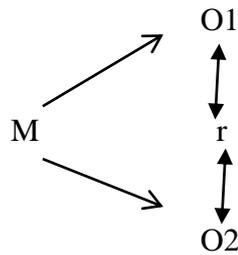
En estos tipos de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural y dependiendo en que se va a centrar la investigación, existen diferentes tipos de diseños en las que se puede basar el investigador. (Garza 2016)

Estudios Transversales: Son estudios diseñados para medir la prevalencia de una exposición y/o resultado en una población definida y en un punto específico de tiempo. (gfmer 2014)

Este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación.

Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. Este tipo de investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables. (Ibarra 2009)

Es Descriptivo Correlacional.



Donde:

M : Muestra en la que se realiza el estudio.

O1: Observación realizada a la Variable 1.

O2: Observación realizada a la Variable 2

r : Relación entre O1 y O2

4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

4.4.1 Población

Según Hernández y Fernández (2010) señalan que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones que pueden ser estudiados y sobre los que pretende generalizar resultados

La población estuvo conformada por los servidores administrativos de Telemedicina de ESSALUD, año 2020, la unidad de análisis fue de 80 personas.

4.4.2 Muestra

Según Hernández y Fernández (2010) una muestra se considera censal, cuando la selección de la muestra abarca el 100% de la población al **considerarla una población no probabilística, de carácter censal y por conveniencia del autor** más aun es un número manejable. Por otro lado, permite establecer a todas las unidades con el mismo valor. En tal sentido, este estudio fue considerado censal porque contó con 80 personas encuestados quienes conformaron, el universo, población y muestra del estudio. De tal manera que se obviaron las fórmulas.

4.5 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.5.1 Técnicas

La encuesta, se puede definir como una técnica destinada a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupos de individuos que integran la población estudiada (Zapata 2005)

4.5.2 Instrumentos

Cuestionario: Es un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en el lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por estricto la persona interrogada, sin que sea necesario la intervención del encuestador (García, 2004).

4.5.3 Validez y confiabilidad

Fueron validados por juicio de expertos, por los profesionales especialistas en el tema gestión administrativa y metodólogos especialistas en investigación, quienes analizaron su pertinencia, su relevancia y claridad, teniendo la opinión de aplicable ambos instrumentos. Al respecto Gotuzzo (2016) señala que validez es como el grado en que la calificación o resultado del instrumento realmente se refleja a la medida que muchos de los factores que nos interesan evaluar, no son susceptibles de observación directa por una u otra realidad. Para la confiabilidad se sometió al instrumento de Análisis de Fiabilidad: Alfa de Cronbach, a través del programa estadístico SPSS 22, obteniéndose los resultados esperados.

Confiabilidad

Para la confiabilidad del instrumento fue validado por el Análisis de Fiabilidad: Alfa de Cronbach, a través del programa estadístico SPSS 22, obteniéndose los resultados esperados:

Estadística de fiabilidad. X Cultura Organizacional

Alfa de Cronbach	N° Elementos
0,810	10

Estadística de fiabilidad. Variable Y. Gestión Administrativa

Alfa de Cronbach	N° Elementos
0,833	10

4.5.4 Procesamiento y análisis de datos

En el procesamiento y el análisis de datos, primero se procedió a aplicar el cuestionario a la muestra de la población en estudio, luego de ello se registró en la hoja de cálculo Excel, para su tabulación y calificación según las escalas definidas previamente, conforme los bases de datos. Luego, se analizó los datos a través del programa estadístico SPSS versión 22.0 en español. La estadística que se utilizó fue estadística descriptiva dado que permitió organizar y presentar los datos de manera ordenada y precisa respecto a las variables analizadas haciendo rápida su lectura e interpretación, conforme se precisan, mediante tablas de frecuencia y porcentajes con sus respectivas figuras e interpretaciones de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación. Conforme la tabla siguiente:

TABLA N° 2

Factores	Frecuencias	Porcentaje
Siempre		%
Casi siempre		%
Nunca		%
Casi nunca		%
TOTAL		%

4.5.5 ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN

La ética en la investigación científica es considerada como una actividad humana orientada hacia la obtención de nuevos conocimientos y su aplicación para la solución de problemas o teorías de carácter científico, que se desarrolla mediante un proceso con las técnicas precisas de la manera de recorrerlo. Salazar (2018)

Toda investigación debe estar sujeta a normas éticas que sirven para promover el respeto a todos los seres humanos y para proteger su salud y sus derechos individuales. Las poblaciones sometidas a la investigación son vulnerables y necesitan protección especial.

En consecuencia, la ética debe reconocer entonces las necesidades particulares de los que tienen desventajas económicas, por lo que se debe prestar atención especial a los que no pueden otorgar o rechazar el consentimiento por sí mismos, a los que pueden otorgar el consentimiento bajo presión, a los que no se beneficiaran personalmente con la investigación y a los que tienen la investigación combinada (Manzini, 2000).

Finalmente, la ética debe ser aplicada en todas las etapas de la investigación, desde la planificación y la realización hasta la evaluación del proyecto de investigación. Lo primero que debes hacer antes de diseñar un estudio es considerar los posibles costos y beneficios de la investigación, evitar el riesgo de dañar a la gente, al medio ambiente o a la propiedad sin necesidad.

CAPITULO V: RESULTADOS

5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Respecto al análisis descriptivo relacionado a la cultura organizacional y su relación con la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020, fue desarrollado con la estadística descriptiva porque es la herramienta adecuada para recopilar los datos recogidos en las encuestas. Por otro lado, el análisis descriptivo permitió evaluar los datos estadísticos de las variables planteadas en las encuestas, que fue formulado y aplicado en forma de cuestionario. En tal sentido, se pudo evidenciar que todas las investigaciones cuantitativas utilizan la modalidad de encuesta para analizar las percepciones y actitudes de los encuestados.

Para tal efecto, se elaboró un cuestionario de 20 preguntas, 10 por cada variable, que fueron validados por juicio de expertos. El mismo que fue determinado como muestra representativa por abarcar la totalidad de los encuestados, alineados a la Asociación de Psicólogos Americanos (APA), por ser un estudio en el área de las ciencias sociales.

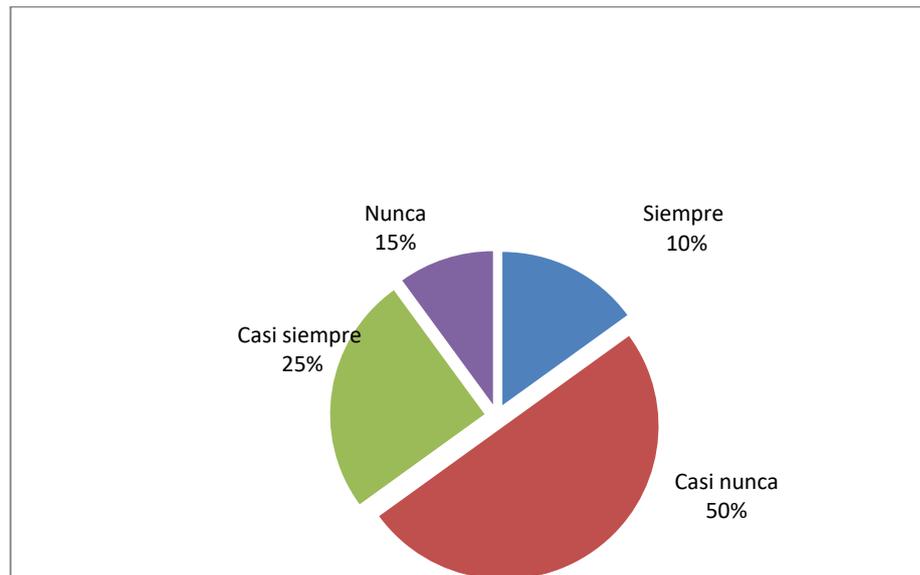
Bajo esta premisa, para determinar la cultura organizacional y su relación con la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina en ESSALUD, se desarrolló el detalle de las tablas y figuras de manera inferencial arribando a discusiones, conclusiones, recomendaciones, que permitieron proponer algunas acciones preventivas, que a continuación se detallan.

5.1.1. DESARROLLO DE TABLAS Y FIGURAS

TABLA N° 3

¿La cultura organizacional de ESSALUD influye en responsabilidad de la gestión administrativa de la telemedicina?	N° ENCUESTADO	%
Nunca	12	15%
Casi nunca	40	50%
Casi siempre	20	25%
Siempre	8	10%
TOTAL	80	100%

FIGURA N° 1



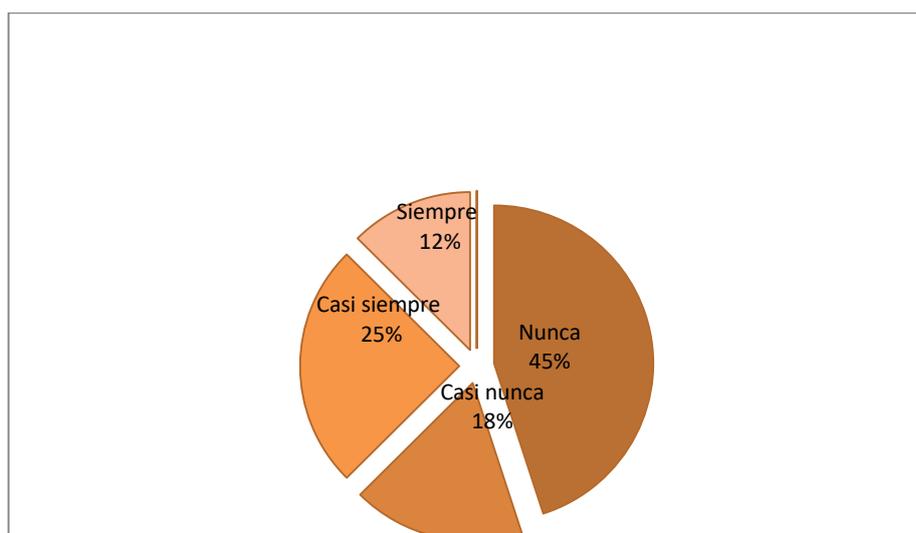
INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla respecto a la interrogante: ¿La cultura organizacional de ESSALUD influye en responsabilidad de la gestión administrativa de la telemedicina? El 15% (12) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 50% (40) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 25% (20) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 10% (8) de los encuestados manifiesta que siempre.

TABLA N° 4

¿La cultura organizacional genera confianza en el servicio que se brinda a los usuarios de ESSALUD?	N° ENCUESTADO	%
Nunca	36	45%
Casi nunca	14	18%
Casi siempre	20	25%
Siempre	10	12%
TOTAL	80	100%

FIGURA N° 2



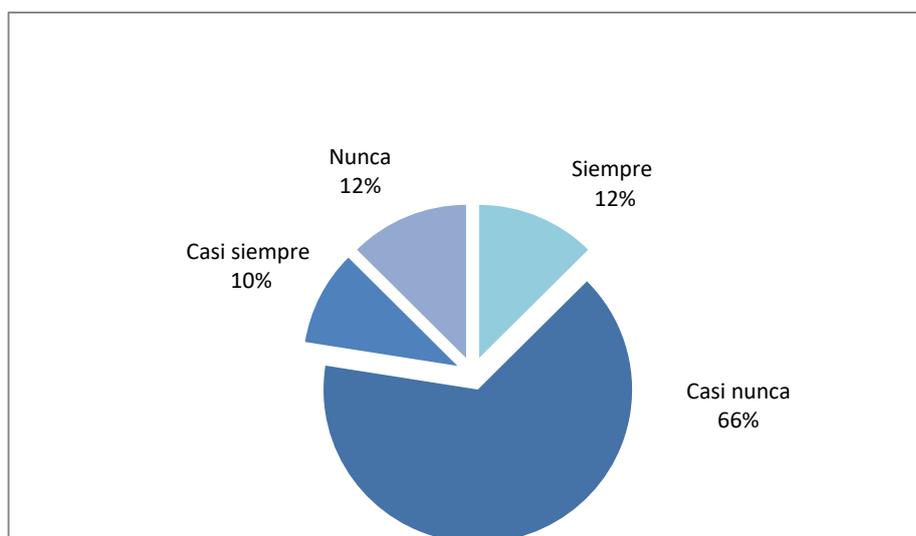
INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla respecto a la interrogante: ¿La cultura organizacional genera confianza en el servicio que se brinda a los usuarios de ESSALUD? El 45% (36) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 18% (14) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 25% (20) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 12% (10) de los encuestados manifiesta que siempre.

TABLA N° 5

¿La cultura organizacional crea la filosofía de la puntualidad en los servidores de ESSALUD en el área de telemedicina?	N° ENCUESTADO	%
Nunca	10	12%
Casi nunca	52	66%
Casi siempre	8	10%
Siempre	10	12%
TOTAL	80	100%

FIGURA N° 3



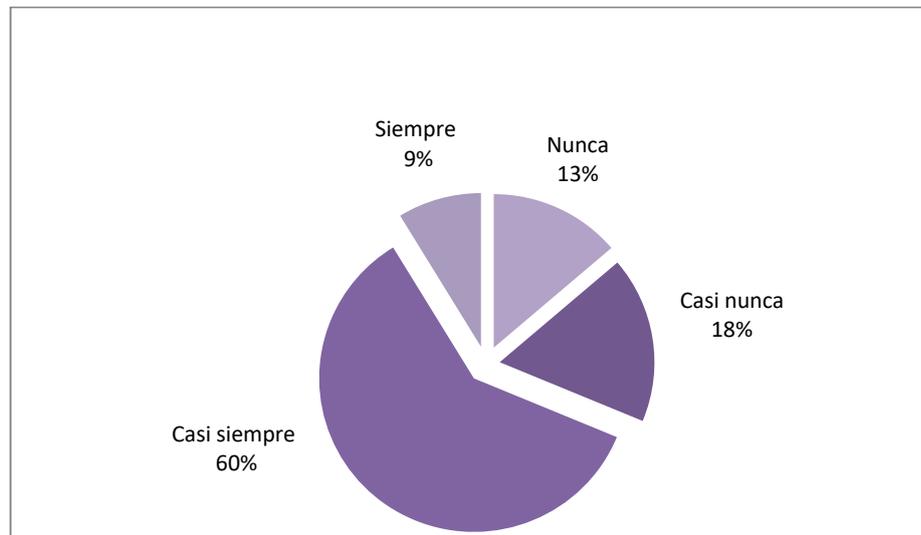
INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla respecto a la interrogante: ¿La cultura organizacional crea la filosofía de la puntualidad en los servidores de ESSALUD en el área de telemedicina? El 12% (10) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 66% (52) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 10% (8) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 12% (10) de los encuestados manifiesta que siempre.

TABLA N° 6

¿La cultura organizacional es importante para atención de calidad a los usuarios?	N° ENCUESTADO	%
Nunca	11	13%
Casi nunca	14	18%
Casi siempre	48	60%
Siempre	7	9%
TOTAL	80	100%

FIGURA N° 4



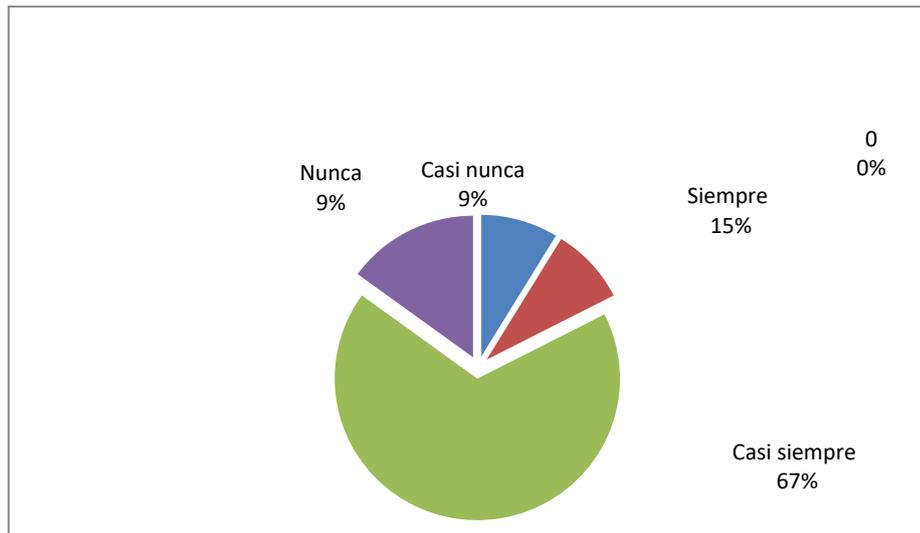
INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla respecto a la interrogante: ¿La cultura organizacional es importante para atención de calidad a los usuarios? El 13% (11) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 18% (14) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 60% (48) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 9% (7) de los encuestados manifiesta que siempre.

TABLA N° 7

¿La cultura organizacional favorece la comunicación virtual de los servidores de ESSALUD con los usuarios de telemedicina?	N° ENCUESTADO	%
Nunca	7	9%
Casi nunca	7	9%
Casi siempre	54	67%
Siempre	12	15%
TOTAL	80	100%

FIGURA N° 5



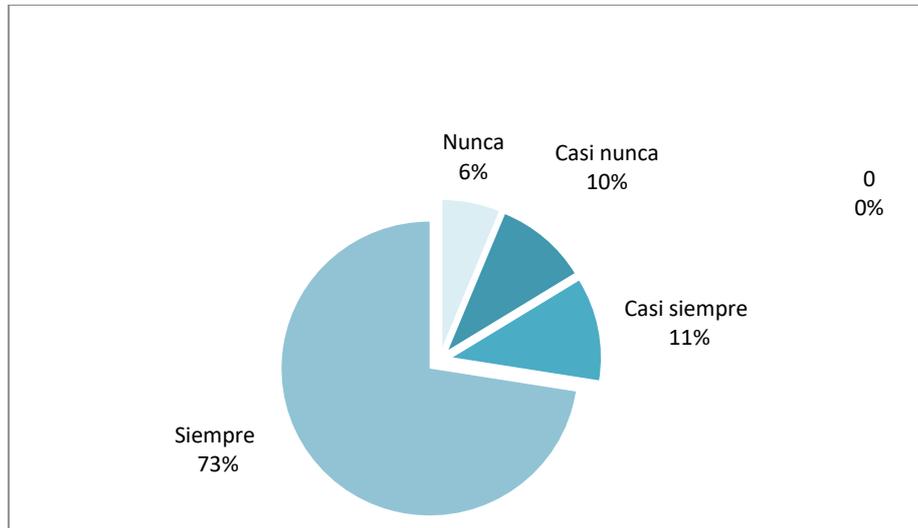
INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla respecto a la interrogante: ¿La cultura organizacional favorece la comunicación virtual de los servidores de ESSALUD con los usuarios de telemedicina? El 9% (7) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 9% (7) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 67% (54) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 15% (12) de los encuestados manifiesta que siempre.

TABLA N° 8

¿La cultura organizacional favorece el uso de las herramientas tecnológicas en ESSALUD en el área de telemedicina?	N° ENCUESTADO	%
Nunca	5	6%
Casi nunca	8	10%
Casi siempre	9	11%
Siempre	58	73%
TOTAL	80	100%

FIGURA N° 6



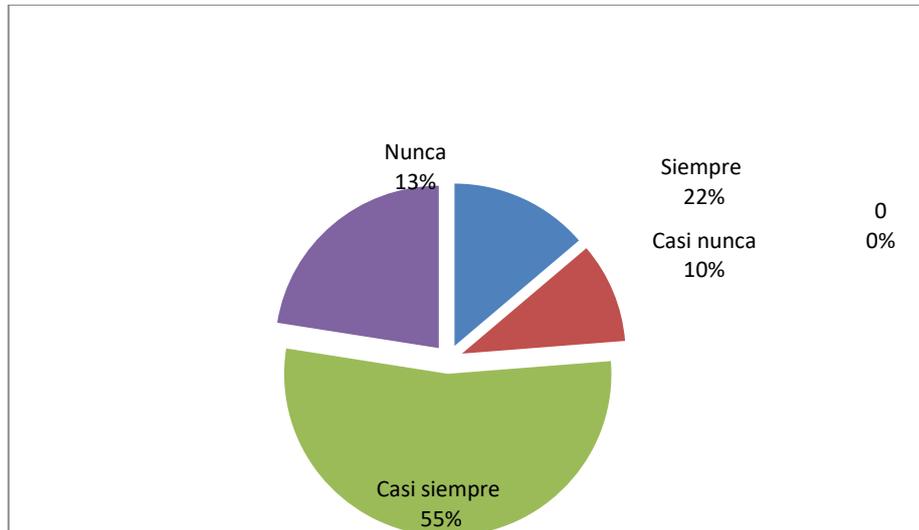
INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla respecto a la interrogante: ¿La cultura organizacional favorece el uso de las herramientas tecnológicas en ESSALUD en el área de telemedicina? El 6% (5) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 10% (8) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 11% (9) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 73% (58) de los encuestados manifiesta que siempre.

TABLA N° 9

¿La cultura organizacional en ESSALUD favorece la implementación de telemedicina?	N° ENCUESTADO	%
Nunca	11	13%
Casi nunca	8	10%
Casi siempre	43	55%
Siempre	18	22%
TOTAL	80	100%

FIGURA N° 7



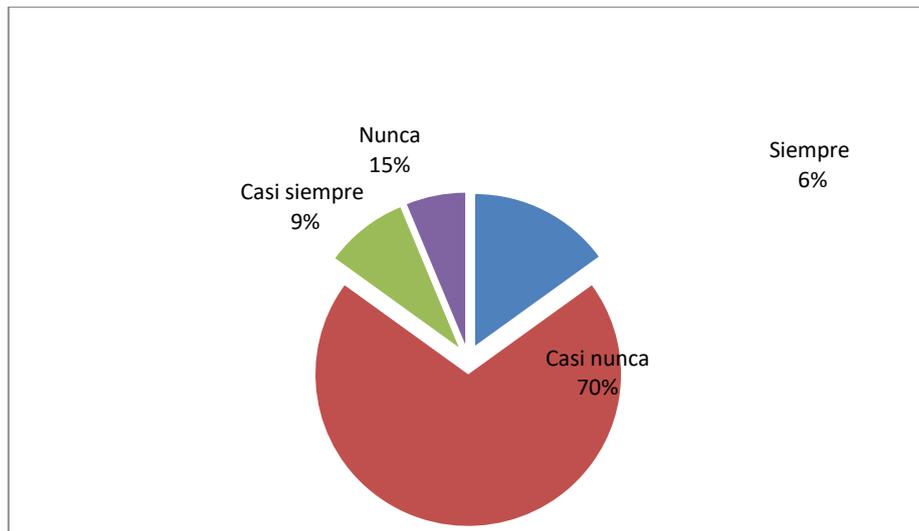
INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla respecto a la interrogante: ¿La cultura organizacional en ESSALUD favorece la implementación de telemedicina? El 13% (11) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 10% (8) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 55% (43) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 22% (18) de los encuestados manifiesta que siempre.

TABLA N° 10

¿La cultura organizacional en ESSALUD reconoce el liderazgo y esfuerzo de sus servidores en el área de telemedicina?	N° ENCUESTADO	%
Nunca	12	15%
Casi nunca	56	70%
Casi siempre	7	9%
Siempre	5	6%
TOTAL	80	100%

FIGURA N° 8



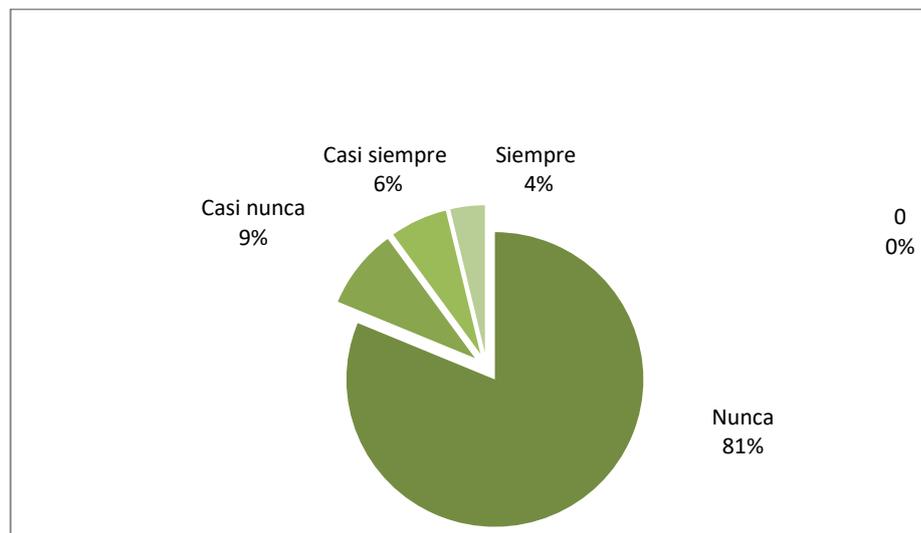
INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla respecto a la interrogante: ¿La cultura organizacional en ESSALUD reconoce el liderazgo y esfuerzo de sus servidores en el área de telemedicina? El 15% (12) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 70% (56) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 9% (7) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 6% (5) de los encuestados manifiesta que siempre.

TABLA N° 11

¿La cultura organizacional en ESSALUD reconoce el liderazgo y motiva a sus servidores en el área de telemedicina?	N° ENCUESTADO	%
Nunca	65	81%
Casi nunca	7	9%
Casi siempre	5	6%
Siempre	3	4%
TOTAL	80	100%

FIGURA N° 9



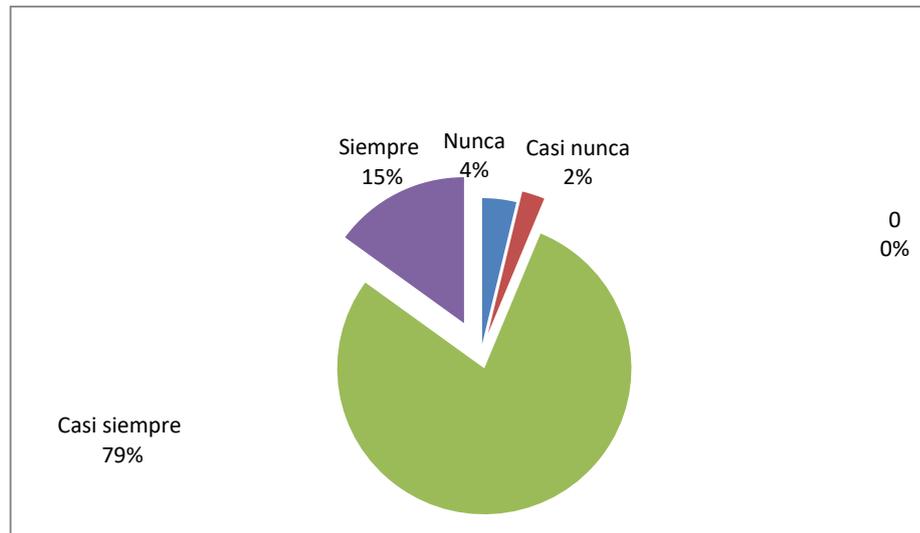
INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla respecto a la interrogante: ¿La cultura organizacional en ESSALUD reconoce el liderazgo y motiva a sus servidores en el área de telemedicina? El 81% (65) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 9% (7) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 6% (5) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 4% (3) de los encuestados manifiesta que siempre.

TABLA N° 12

¿La cultura organizacional en ESSALUD reconoce el liderazgo y estimula a sus servidores en el área de telemedicina?	N° ENCUESTADO	%
Nunca	3	4%
Casi nunca	2	2%
Casi siempre	63	79%
Siempre	12	15%
TOTAL	80	100%

FIGURA N° 10



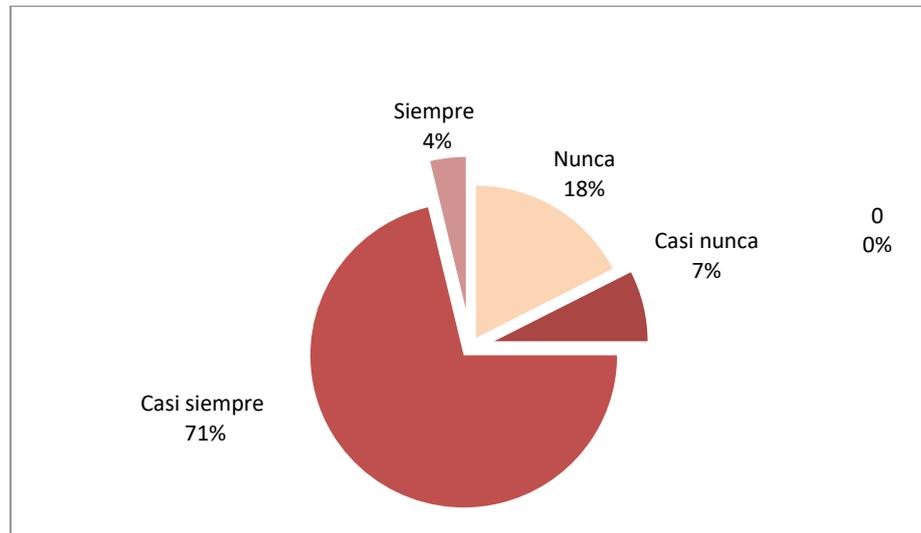
INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla respecto a la interrogante: ¿La cultura organizacional en ESSALUD reconoce el liderazgo y estimula a sus servidores en el área de telemedicina? El 4% (3) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 2% (2) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 79% (63) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 15% (12) de los encuestados manifiesta que siempre.

TABLA N° 13

¿La cultura organizacional permite el liderazgo y desarrollo de la plataforma virtual para brindar servicio de telemedicina?	N° ENCUESTADO	%
Nunca	14	18%
Casi nunca	6	7%
Casi siempre	57	71%
Siempre	3	4%
TOTAL	80	100%

FIGURA N° 11



INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla respecto a la interrogante: ¿La cultura organizacional permite el liderazgo y desarrollo de la plataforma virtual para brindar servicio de telemedicina? El 18% (14) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 7% (6) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 71% (57) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 4% (3) de los encuestados manifiesta que siempre.

TABLA N° 14

¿La cultura organizacional permite planificar y desarrollar la plataforma virtual de telemedicina?	N° ENCUESTADO	%
Nunca	7	9%
Casi nunca	3	4%
Casi siempre	65	81%
Siempre	5	6%
TOTAL	80	100%

FIGURA N° 12



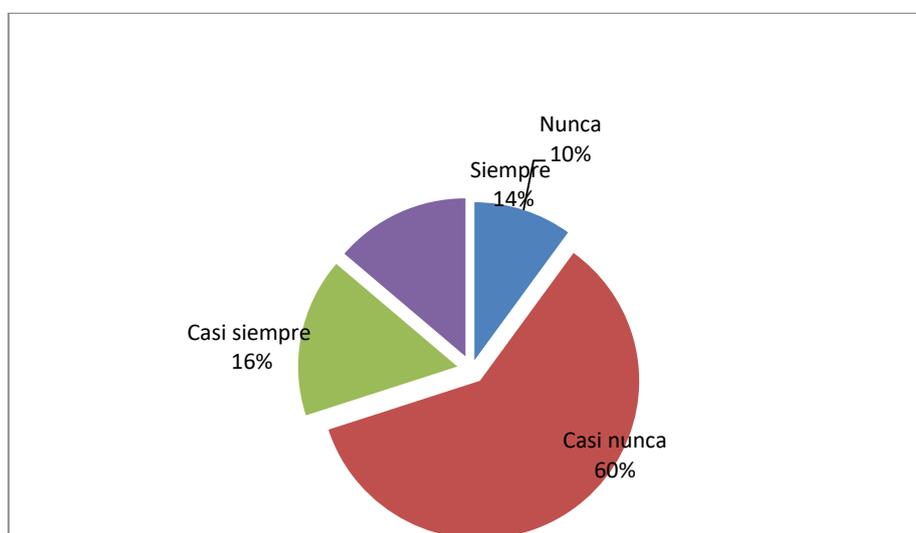
INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla respecto a la interrogante: ¿La cultura organizacional permite planificar y desarrollar la plataforma virtual de telemedicina? El 9% (7) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 4% (3) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 81% (65) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 6% (5) de los encuestados manifiesta que siempre.

TABLA N° 15

¿La cultura organizacional permite planificar y desarrollar los objetivos de la plataforma virtual de telemedicina?	N° ENCUESTADO	%
Nunca	8	10%
Casi nunca	48	60%
Casi siempre	13	16%
Siempre	11	14%
TOTAL	80	100%

FIGURA N° 13



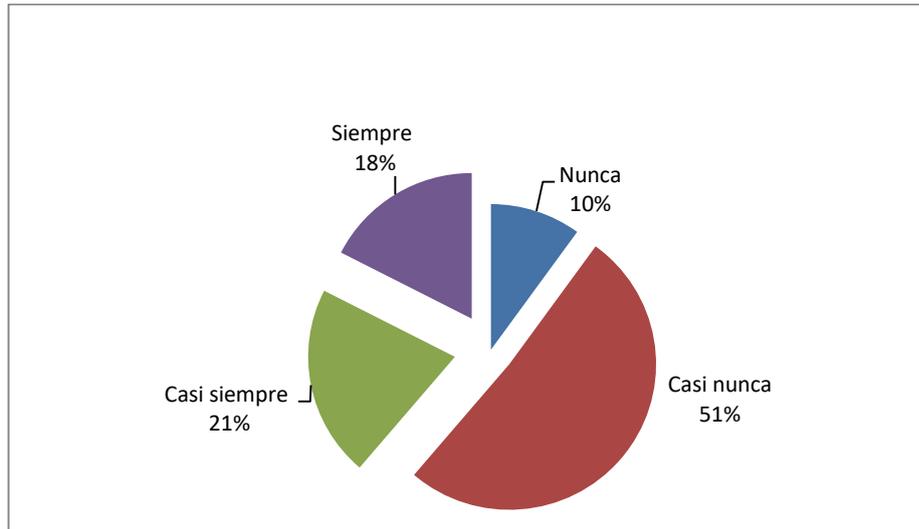
INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla respecto a la interrogante: ¿La cultura organizacional permite planificar y desarrollar los objetivos de la plataforma virtual de telemedicina? El 10% (8) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 60% (48) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 16% (13) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 14% (11) de los encuestados manifiesta que siempre.

TABLA N° 16

¿La cultura organizacional permite planificar las estrategias de la plataforma virtual de telemedicina?	N° ENCUESTADO	%
Nunca	8	10%
Casi nunca	41	51%
Casi siempre	17	21%
Siempre	14	18%
TOTAL	80	100%

FIGURA N° 14



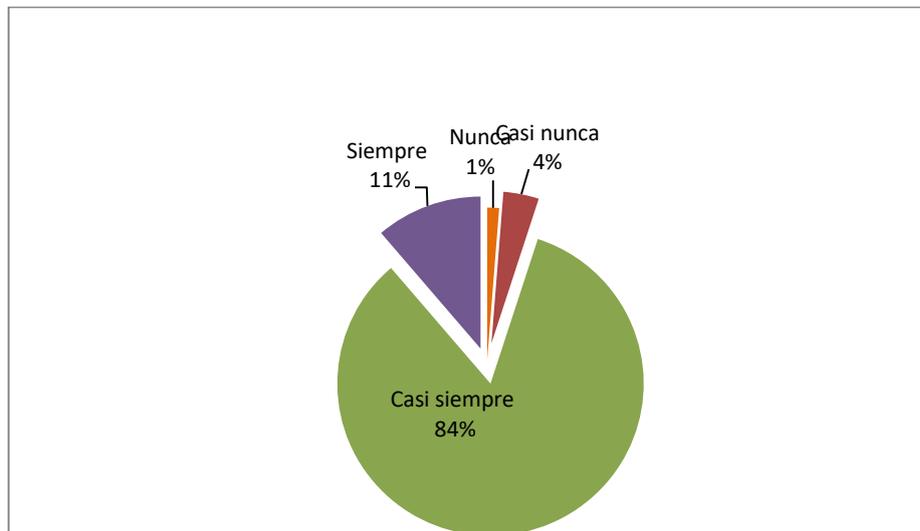
INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla respecto a la interrogante: ¿La cultura organizacional permite planificar las estrategias de la plataforma virtual de telemedicina? El 10% (8) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 51% (41) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 21% (17) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 18% (14) de los encuestados manifiesta que siempre.

TABLA N° 17

¿La cultura organizacional permite organizar los recursos humanos a cargo de la plataforma virtual de telemedicina?	N° ENCUESTADO	%
Nunca	1	1%
Casi nunca	3	4%
Casi siempre	67	84%
Siempre	9	11%
TOTAL	80	100%

FIGURA N° 15



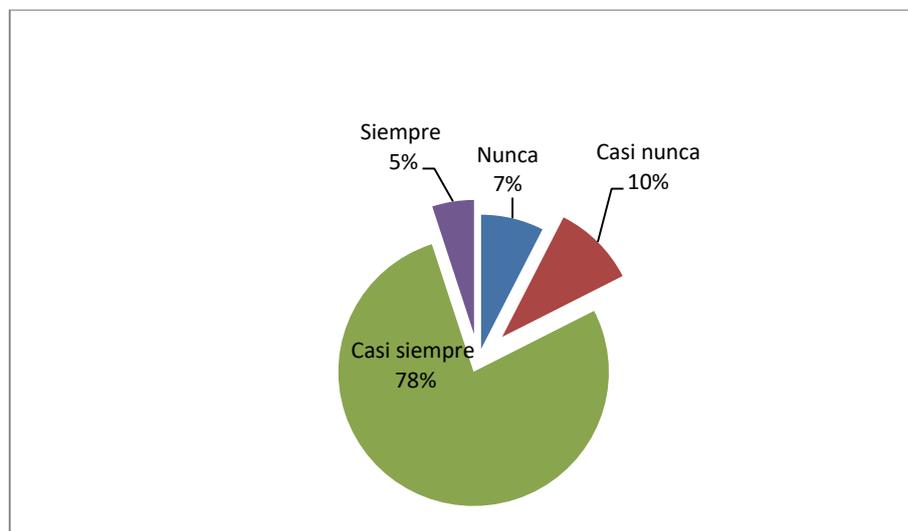
INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla respecto a la interrogante: ¿La cultura organizacional permite organizar los recursos humanos a cargo de la plataforma virtual de telemedicina? El 1% (1) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 4% (3) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 84% (67) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 11% (9) de los encuestados manifiesta que siempre.

TABLA N° 18

¿La cultura organizacional permite organizar el bienestar social de los servidores de la plataforma virtual de telemedicina?	N° ENCUESTADO	%
Nunca	6	7%
Casi nunca	8	10%
Casi siempre	62	78%
Siempre	4	5%
TOTAL	80	100%

FIGURA N° 16



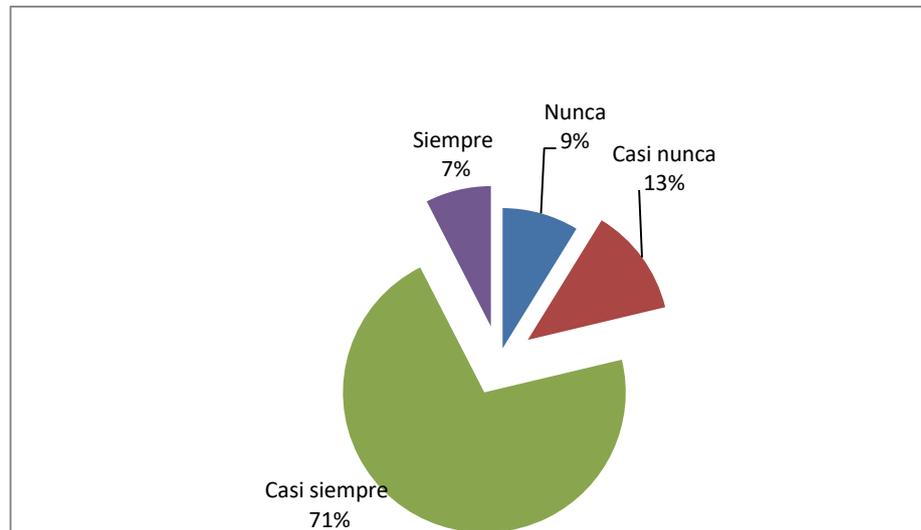
INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla respecto a la interrogante: ¿La cultura organizacional permite organizar el bienestar social de los servidores de la plataforma virtual de telemedicina? El 7% (6) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 10% (8) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 78% (62) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 5% (4) de los encuestados manifiesta que siempre.

TABLA N° 19

¿La cultura organizacional permite organizar el control de los asegurados en la plataforma virtual de telemedicina?	N° ENCUESTADO	%
Nunca	7	9%
Casi nunca	10	13%
Casi siempre	57	71%
Siempre	6	7%
TOTAL	80	100%

FIGURA N° 17



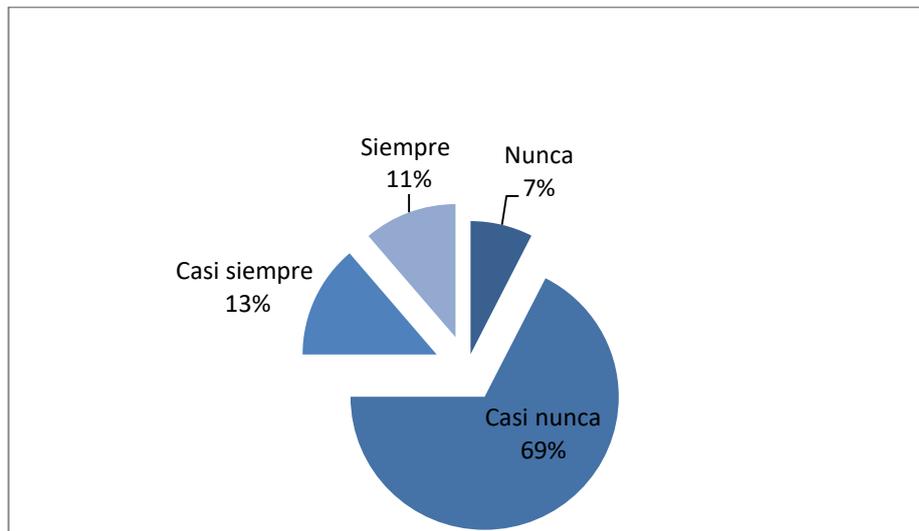
INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla respecto a la interrogante: ¿La cultura organizacional permite organizar el control de los asegurados en la plataforma virtual de telemedicina? El 9% (7) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 13% (10) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 71% (57) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 7% (6) de los encuestados manifiesta que siempre.

TABLA N° 20

¿La cultura organizacional permite dirigir el comportamiento de los usuarios en la plataforma virtual de telemedicina?	N° ENCUESTADO	%
Nunca	6	7%
Casi nunca	54	69%
Casi siempre	11	13%
Siempre	9	11%
TOTAL	80	100%

FIGURA N° 18



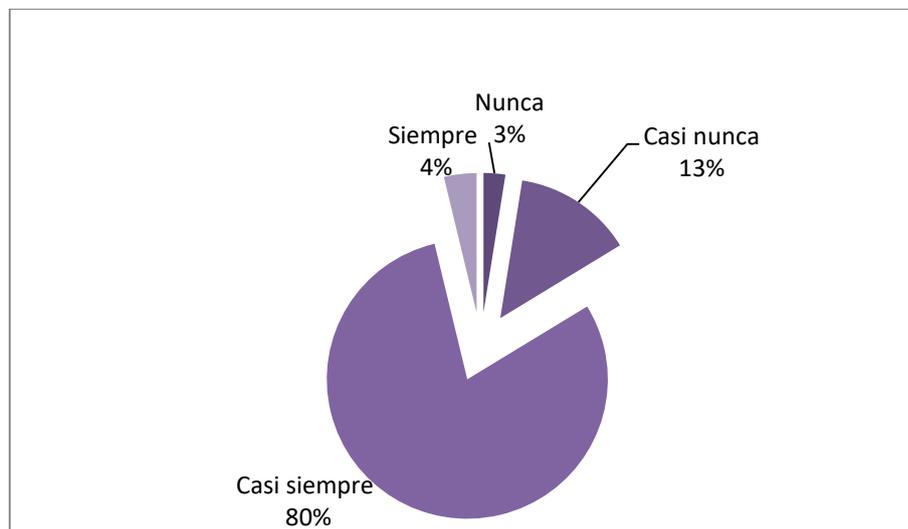
INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla respecto a la interrogante: ¿La cultura organizacional permite dirigir el comportamiento de los usuarios en la plataforma virtual de telemedicina? El 7% (6) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 69% (54) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 13% (11) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 11% (9) de los encuestados manifiesta que siempre.

TABLA N° 21

¿La cultura organizacional permite dirigir el trabajo en equipo de los servidores en la plataforma virtual de telemedicina?	N° ENCUESTADO	%
Nunca	2	3%
Casi nunca	11	13%
Casi siempre	64	80%
Siempre	3	4%
TOTAL	80	100%

FIGURA N° 19



INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla respecto a la interrogante: ¿La cultura organizacional permite dirigir el trabajo en equipo de los servidores en la plataforma virtual de telemedicina? El 3% (2) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 13% (11) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 80% (64) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 4% (3) de los encuestados manifiesta que siempre.

TABLA N° 22

¿La cultura organizacional permite dirigir los servicios brindados a los asegurados en la plataforma virtual de telemedicina?	N° ENCUESTADO	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	1%
Casi siempre	78	98%
Siempre	1	1%
TOTAL	80	100%

FIGURA N° 20



INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla respecto a la interrogante: ¿La cultura organizacional permite dirigir los servicios brindados a los asegurados en la plataforma virtual de telemedicina? El 0% (0) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 1% (1) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 98% (78) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 1% (1) de los encuestados manifiesta que siempre.

5.2. ANÁLISIS INFERENCIAL.

Prueba de normalidad

Se ha realizado de prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a donde el valor de $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ya que no hay homogeneidad.

Ho Datos se distribuyen normalmente

Ha Datos no se distribuyen normalmente

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Cultura organizacional	Gestión administrativa
N		80	80
Parámetros normales a - b	Media	40,8082	39,1150
	Desviación estándar	4,75713	6,12911
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,109	,189
	Positivo	,109	,167
	Negativo	-,087	-,189
Estadístico de prueba		,109	,189
Sig. asintótica (bilateral)		,001c	,000c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En el cuadro se aprecia que lo datos no tienen normalidad 0.001 es menor que 0.005. Por lo que se aplicó el coeficiente de correlación no paramétrica de Rho de Spearman, que es una prueba estadística que permite medir la correlación o asociación de dos variables y es aplicable cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal, aprovechando la clasificación por rangos.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

Ha: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020

Ho: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020

CORRELACIÓN

Rho de	Cultura	Coefficiente de correlación	Gestión
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	,502**
		N	,000
	Gestión	Coefficiente de correlación	80
	administrativa	Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

** . La relación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que permite confirmar que:

Existe relación significativa entre la que la cultura organizacional respecto a la participación y planificación de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020. Con un r de 0,502 de nivel regular.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Ha: Existe relación significativa entre la la cultura organizacional respecto a la participación y planificación de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020

Ho: No existe relación significativa entre la la cultura organizacional respecto a la participación y planificación de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020

CORRELACIÓN

			Participación
Rho de	Cultura	Coefficiente de correlación	,341 **
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	80
	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000
	administrativa	Sig. (bilateral)	
		N	80

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

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que:

Existe relación significativa entre la cultura organizacional respecto a la comunicación y organización de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD. Con un r de 0,341 de nivel medio.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Ha: Existe relación significativa entre la cultura organizacional respecto a la comunicación y organización de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD

Ho: No existe relación significativa entre la cultura organizacional respecto a la comunicación y organización de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD

CORRELACIÓN

			Comunicación
Rho de	Cultura	Coefficiente de correlación	,509**
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	80
	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000
	administrativa	Sig. (bilateral)	
		N	80

** . La relación es significativa en el nivel 0,000 (bilateral).

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que:

Existe relación significativa entre la cultura organizacional respecto al liderazgo y la dirección de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020. Con un r de 0,509 de nivel medio.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Ha: Existe relación significativa entre la cultura organizacional respecto al liderazgo y la dirección de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD

Ho: No existe relación significativa entre la cultura organizacional respecto al liderazgo y la dirección de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD

CORRELACIÓN

			Liderazgo
Rho de	Cultura	Coefficiente de correlación	,514**
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	80
	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000
	administrativa	Sig. (bilateral)	
		N	80

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

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que:

Existe relación significativa entre la cultura organizacional, el liderazgo y la dirección de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020
Con un r de 0,514 de nivel medio.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La situación de emergencia que vive la humanidad en estos tiempos de COVID-19, las tecnologías de información y comunicación cumplen un papel preponderante en el funcionamiento de la Telemedicina en Lima en ESSALUD, que ha sido una respuesta acertada con apoyo de las plataformas digitales aplicadas a la salud. Por lo que esta investigación lo que pretende es conocer la importancia de la tele salud, y su evolución del marco normativo en el Perú. Sin duda alguna, esta situación de emergencia ha representado tremendos desafíos para los peruanos, y ha constituido un reto y una oportunidad para el desarrollo de la salud digital y la telemedicina, que es una herramienta poderosa para la promoción de la salud pública y soporte para la práctica clínica. En las actuales circunstancias la telemedicina cobra especial relevancia para brindar atención, que permite reducir el riesgo de contaminación por el contacto directo, es una respuesta efectiva para una emergencia por lo que se debe fortalecer la reglamentación del D.L. 1490 en Perú, para integrar tele salud con otros servicios como las historias clínicas electrónicas, para conocer con propiedad las situaciones agudas de cada paciente.

En razón de ello, se ha tomado en consideración investigaciones que tienen alguna similitud con el tema investigado que se analizan y se discuten como evidencias científicas.

Márquez V. (2020) en su investigación titulada; tele consulta en la pandemia por Coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19. Estudio desarrollado por el Instituto de Ciencias de Salud C.E.S. de la Universidad Militar Nueva Granada, Hospital Militar Central. Bogotá, Colombia. Señala que su estudio tuvo como propósito detener la transmisión del coronavirus (declarado como pandemia por la Organización Mundial de la Salud [OMS]), y prevenir la propagación de la enfermedad COVID-19, para lo cual el Gobierno de Colombia decretó un período de aislamiento social y confinamiento

obligatorio en el territorio nacional a partir del 24 de marzo de 2020. Por lo que el Instituto de Coloproctología (ICO) diseñó un programa de tele consulta, junto con la entidad prestadora de los servicios de salud (EPS) SURA, apoyado en las tecnologías de la información disponibles.

En tal sentido, para hacer un paralelo con la investigación desarrollada se plantea la siguiente interrogante: ¿La cultura organizacional de ESSALUD influye en la responsabilidad de la gestión administrativa de la telemedicina? Lo cual el 15% (12) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 50% (40) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 25% (20) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 10% (8) de los encuestados manifiesta que siempre. Lo que evidencia que hay poco conocimiento de la telemedicina de parte de los médicos, entidades prestadoras de servicios de salud, particularmente de los pacientes.

Por su parte, *Rueda L. (2015) realizó una investigación titulada; La telemedicina como una opción de responsabilidad social. Trabajo desarrollado en la Pontificia Universidad Javeriana.* En modalidad de tesis. Donde señala que su estudio fue para determinar la atención al usuario en telemedicina como una alternativa innovadora y relevante de Responsabilidad Social (RS) con la cual se abre la posibilidad de brindar un mayor y mejor acceso a toda la población al sistema de salud. La investigación fue basada en los conceptos de Salud, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), Alianzas Estratégicas, Telemedicina, Responsabilidad Social y Derechos Humanos, buscando conocer cada uno de los temas a fondo para así poder determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de cada uno de ellos en la actualidad.

En tal sentido, para hacer un paralelo con la investigación desarrollada se plantea la siguiente interrogante: ¿La cultura organizacional genera confianza en el servicio que se brinda a los usuarios de ESSALUD? El 45% (36) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 18% (14) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 25% (20) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 12% (10) de los encuestados manifiesta que siempre. Lo que indica que es necesario atender las falencias que existen actualmente en el sistema de salud, sobre todo en los programas de promoción y prevención de

enfermedades crónicas curables, y a su vez, mostrar la Telemedicina como una opción de responsabilidad social que asegura el acceso y la buena calidad del servicio de salud.

Por su parte, *Salazar, M. (2019) realizó un estudio titulado, Evaluación de redes móviles para la prestación de servicios de Telemedicina por vídeo en ambientes móviles en Bogotá*, trabajo desarrollado en modalidad de tesis en la Universidad Santo Tomas, Bogotá, Colombia. Donde señala que su estudio fue para analizar y evaluar las redes móviles para la prestación de servicios de Telemedicina por vídeo en ambientes móviles en Bogotá.

En tal sentido, para hacer un paralelo con la investigación desarrollada se plantea la siguiente interrogante: ¿La cultura organizacional crea la filosofía de la puntualidad en los servidores de ESSALUD en el área de telemedicina? El 12% (10) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 66% (52) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 10% (8) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 12% (10) de los encuestados manifiesta que siempre. Lo cual demuestra que es urgente desarrollar institucional para fidelizar los servidores que pueden cumplir con atención al usuario en el marco de la situación de emergencia que vive el país.

En tal sentido, *Zomosa R. (2027) realizó una investigación titulada; Análisis de la viabilidad de un Servicio de Telemedicina-Tele radiología (TR) del Hospital de la Universidad de Chile (HCUCH) con establecimientos del Ministerio de Salud (MINSAL) u otros, a través de un marco de análisis de factores humanos, organizacionales y tecnológicos (HOT-FIT)*. Un estudio desarrollado por el autor para conocer el sistema de gestión del Ministerio de Salud de Chile (MINSAL) levanta su cuarta licitación para contratación de Servicios de Tele radiología (TR), que contenía exigencias de software de gestión y la posibilidad del uso de elementos portátiles wifi con DICOM (Digital Imaging and Communication in Medicine). Antecedentes revelan el interés del HCUCH de establecer un proyecto de TR en respuesta a la necesidad del país de especialistas, reducción de costos de servicios, aranceles y brindar el acceso oportuno a pacientes.

En tal sentido, para hacer un paralelo con la investigación desarrollada se plantea la siguiente interrogante: ¿La cultura organizacional es importante para atención de calidad

a los usuarios? El 13% (11) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 18% (14) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 60% (48) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 9% (7) de los encuestados manifiesta que siempre. Lo que indica que es muy importante desarrollar la cultura organizacional para brindar atención de calidad en ESSALUD, que puede redundar en beneficio de los usuarios.

Por su parte, *Mesa M. (2019) realizó un estudio titulado; El acto médico a la luz de la telemedicina: ¿es necesario actualizar el concepto?* desarrollado en la Pontificia Universidad Católica de Chile, en modalidad de tesis. Donde el autor tuvo como propósito conocer gestión de la telemedicina que ha permitido resolver la inequidad en el acceso a la atención de salud, especialmente en zonas geográficas donde no hay suficientes especialistas.

En tal sentido, para hacer un paralelo con la investigación desarrollada se plantea la siguiente interrogante: ¿La cultura organizacional favorece la comunicación virtual de los servidores de ESSALUD con los usuarios de telemedicina? El 9% (7) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 9% (7) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 67% (54) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 15% (12) de los encuestados manifiesta que siempre. Lo que indica que la comunicación es vital para un servicio de telemedicina. Considerando que el acto médico más importante es atención al paciente porque conoce las necesidades, expectativas y temores de sus pacientes.

Por su parte, *Quispe-J. (2020) realizó una investigación titulado; Consideraciones éticas para la práctica de la telemedicina en el Perú: desafíos en los tiempos del covid-19.* Estudio desarrollado en la Unidad de Informática Biomédica en Salud Global, de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú. donde el autor desarrolla su artículo con la finalidad de conocer y pondera la telemedicina tiene un potencial significativo para beneficiar a los pacientes, pero también plantea desafíos éticos, lo que podría debilitar la relación médico-paciente.

En tal sentido, para hacer un paralelo con la investigación desarrollada se plantea la siguiente interrogante: ¿La cultura organizacional favorece el uso de las herramientas tecnológicas en ESSALUD en el área de telemedicina? El 6% (5) de los encuestados

manifiesta que Nunca, el 10% (8) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 11% (9) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 73% (58) de los encuestados manifiesta que siempre. Lo que indica que la cultura organizacional favorece uso de herramientas tecnológicas para un uso adecuado de la telemedicina que evita riesgos en la calidad, la seguridad y la continuidad de la atención médica.

Por otro lado, *Walter H. Curioso & Galán R. (2020) realizaron una investigación titulado El rol de la tele salud en la lucha contra el COVID-19 y la evolución del marco normativo peruano*. Desarrollado en la Universidad Continental. Lima, con auspicio del Colegio Médico del Perú. donde los autores señalan que el estudio fue para conocer las tecnologías de información y comunicación (TIC) en salud cumplen un rol fundamental en el manejo de la pandemia por COVID-19. Esta pandemia ha permitido redescubrir la tele salud y ha acelerado el uso de plataformas digitales con servicios aplicados a la salud.

En tal sentido, para hacer un paralelo con la investigación desarrollas se plantea la siguiente interrogante: ¿La cultura organizacional en ESSALUD favorece la implementación de telemedicina? El 13% (11) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 10% (8) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 55% (43) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 22% (18) de los encuestados manifiesta que siempre. Lo que indica que es urgente implementar a gran escala la telemedicina, no solo en ESSALUD, sino, a nivel sector salud en el marco de la pandemia del COVID-19, por lo que el Poder Ejecutivo debe impulsar su uso.

Por su parte, *De la Cruz C. & Condori C. (2029) realizaron una investigación titulada; Modelo de telemedicina soportado por smart glasses para centros de salud en el Perú*. estudio desarrollado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas en modalidad tesis de grado. Onde el autor señala que el trabajo tuvo como propósito la importancia de la telemedicina se define como la prestación de servicios asistenciales a distancia mediante el uso de tecnologías de información y comunicación para el diagnóstico y tratamiento de pacientes.

En tal sentido, para hacer un paralelo con la investigación desarrollas se plantea la siguiente interrogante: ¿La cultura organizacional en ESSALUD reconoce el liderazgo y

esfuerzo de sus servidores en el área de telemedicina? El 15% (12) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 70% (56) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 9% (7) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 6% (5) de los encuestados manifiesta que siempre. Lo que evidencia que mediante el liderazgo se puede trabajar en los centros hospitalarios que presentan carencia de profesionales en alguna área específica, de tal forma que se puede asistir con prontitud, por tanto, la telemedicina puede cubrir diferentes áreas y aplicaciones médicas de la telemedicina.

Por otro lado, *Mendoza P. (2020) realizó una investigación titulado: Revisión sistemática sobre impacto de la telemedicina en pacientes con insuficiencia cardiaca con fracción de eyección reducida Lima 2020.* Trabajo desarrollado en la Universidad Cesar Vallejo. Como trabajo de grado en modalidad de tesis. Donde el autor señala que el estudio tuvo como propósito conocer la insuficiencia cardiaca es un problema de salud en todo el mundo, con altos costos sociales y económicos que no pueden ser afrontados solo por los pacientes o sus familiares, de allí que se planteen estrategias por parte de los gestores de los sistemas de salud que permitan a los pacientes mejorar su calidad y expectativa de vida, disminuir sus costes de tratamiento evitando el ya deteriorado gasto de bolsillo.

En tal sentido, para hacer un paralelo con la investigación desarrollas se plantea la siguiente interrogante: ¿La cultura organizacional en ESSALUD reconoce el liderazgo y motiva a sus servidores en el área de telemedicina? El 81% (65) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 9% (7) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 6% (5) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 4% (3) de los encuestados manifiesta que siempre. Lo que indica que el liderazgo es primordial para cumplir con un servicio eficiente de la telemedicina, sobre todo en pacientes con insuficiencia cardiaca.

Por su parte, *Mazzetti S. (2020) realizó una investigación titulado; Telemedicina en MINSA: “Acercando la salud a más peruanos en tiempos de COVID-19 con ayuda de la tecnología”* un estudio desarrollado para conocer la importancia de la telemedicina. Un estudio que fue ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2019 y desde aquel entonces el servicio de Telemedicina ha logrado expandirse a nivel nacional, evolucionar, fortalecerse e implementar nuevos servicios de Telemedicina para la población que permiten la continuidad de la atención de salud en el marco de las medidas

dispuestas por el gobierno para reducir el contagio por COVID-19 en la población y en el personal de salud: aislamiento social obligatorio y suspensión temporal del servicio de consulta externa.

En tal sentido, para hacer un paralelo con la investigación desarrollada se plantea la siguiente interrogante: ¿La cultura organizacional en ESSALUD reconoce el liderazgo y estimula a sus servidores en el área de telemedicina? El 4% (3) de los encuestados manifiesta que Nunca, el 2% (2) de los encuestados manifiesta que Casi nunca, el 79% (63) de los encuestados manifiesta que Casi siempre y el 15% (12) de los encuestados manifiesta que siempre. Lo que indica que la cultura organizacional es importante, para desarrollar las consultas de Telemedicina mediante los servicios de Tele interconsulta y Tele mamografía a pacientes de ESSALUD. Brindar al paciente una atención de salud en su domicilio sin afectar la continuidad de atenciones de salud a la población principalmente en grupos vulnerables como gestantes, adultos mayores con enfermedades crónicas, personas con discapacidad y niños menores

CONCLUSIONES

PRIMERA CONCLUSIÓN. Revisados los datos estadísticos se concluye que existe relación significativa entre la cultura organizacional y la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020. Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que permite confirmar que existe relación significativa entre la cultura organizacional respecto a la participación y planificación de la gestión administrativa. Con un r de 0,341 de nivel regular. Esta relación se puede evidenciar en el servicio brindado a los usuarios permitiendo conectarse a través de la tecnología, para realizar consultas, diagnósticos y procedimientos médicos sin importar las distancias y en tiempo real.

SEGUNDA CONCLUSIÓN. Se concluye que existe relación significativa entre la la cultura organizacional respecto a la participación y planificación de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020 Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que existe relación significativa entre la gestión de políticas públicas y la gestión eficiente de los trabajadores del sector público, año 2020. Con un r de 0,341 de nivel regular. Se evidencia que este sistema de atención a los asegurados, permite el acercamiento de los especialistas de la salud con los asegurados de las zonas más alejadas del interior del país.

TERCERA CONCLUSIÓN. Se concluye que existe relación significativa entre la cultura organizacional respecto a la comunicación y organización de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD. Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que existe relación significativa entre la cultura organizacional respecto al liderazgo y la dirección de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020. Con un r de 0,514 de nivel medio. Se evidencia que este sistema de atención, ha permitido una comunicación directa entre un paciente y el médico especialista que culmina con el diagnóstico y la emisión de telereceta para el recojo de sus medicamentos.

CUARTA CONCLUSIÓN. Se concluye que existe relación significativa entre la cultura organizacional respecto al liderazgo y la dirección de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD. Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que existe relación significativa entre la cultura organizacional, el liderazgo y la dirección de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020 Con un r de 0,514 de nivel medio. Se evidencia que tiene singular éxito, por que establece una comunicación virtual, mediante una videoconferencia.

RECOMENDACIONES

PRIMERA RECOMENDACIÓN. Al existir relación significativa entre la cultura organizacional respecto a la participación y planificación de la gestión administrativa. Se recomienda a las autoridades de ESSALUD que la atención en telemedicina que brinda a sus usuarios debe ser de acceso libre para todas las especialidades y de público conocimiento de todos los usuarios, de tal forma que puede mejorar sus estándares calidad

SEGUNDA RECOMENDACIÓN. Al existir relación significativa entre la gestión de políticas públicas y la gestión eficiente de los trabajadores del sector público. Se recomienda a las autoridades de ESSALUD, que el sistema de atención en telemedicina, debe funcionar en horario ampliado para poder satisfacer al usuario y brindar servicio de calidad, para ello, debe buscar convenio con autoridades locales, de tal forma que puede reducir tiempo y costos, que son vitales para todos los pacientes

TERCERA RECOMENDACIÓN. Al existir relación significativa entre la cultura organizacional respecto al liderazgo y la dirección de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina. Se recomienda a las autoridades de salud, ampliar esta experiencia de ESSALUD, en todas las áreas de sector salud, implementando plataformas tecnológicas que atienda sincronizadamente a todos los pacientes, como existe experiencias en países vecinos.

CUARTA RECOMENDACIÓN. Al existir relación significativa entre la cultura organizacional, el liderazgo y la dirección de la gestión administrativa. Se recomienda que el centro nacional de telemedicina ESSALUD, debe poner mayor esfuerzo en la atención de personas vulnerables, utilizando esta modalidad de atención con médicos especialistas, en especial en zonas de difícil acceso, donde existe marginación de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aponte L. (2011) El Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en la empresa Serviposible S.A. de la ciudad de Baños (tesis en ingeniería de empresas). Ambar: Universidad Técnica de Ambato - Ecuador*
- Alles M. (2013), Comportamiento Organizacional: Como lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencias, Ediciones Granica, Buenos Aires.*
- Basantés C. (2014) “Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato” Universidad de Ambato*
- Baltazar D. & Chirinos, J. (2014) Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de Servicios en el Norte del Perú, Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.*
- Coello V. (2014) Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO) (tesis de psicología). Guayaquil: Universidad de Guayaquil facultad de ciencias psicológicas - Ecuador*
- Chiavenato, Idalberto (ed.) (2011) Administración de Recursos Humanos – El capital de las organizaciones. 9ª ed. México: Mc Graw Hill Educación.*
- De la Cruz C. & Condori C. (2021) Modelo de telemedicina soportado por smart glasses para centros de salud en el Perú.*
- Figuroa M. (2015) relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental. Universidad Rafael Landívar – Guatemala*

- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México,*
- Ibarra P. (2015) Administración municipal: finanzas y salarios en el municipio de Tepalcingo, Morelos, 2013-2014. Universidad Autónoma del Estado de México*
- Ferrer S. (2016) Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Universidad Cesar Vallejo*
- Flores R. (2017) Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Chavín de Huántar. Universidad Cesar Vallejo*
- Espejo P. (2016) La gestión administrativa y el comportamiento organizacional de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huaura, 2016 universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.*
- Jiménez J. (2018). Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Desaguadero, 2018 – Chucuito – Puno Universidad Nacional del Altiplano*
- Mamani M. (2018) Gestión administrativa y clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Universidad Nacional de Moquegua*
- Mesa M. (2019) El acto médico a la luz de la telemedicina: ¿es necesario actualizar el concepto? Estudio desarrollado en la Pontificia Universidad Católica de Chile*
- Mendoza P. (2020) Revisión sistemática sobre impacto de la telemedicina en pacientes con insuficiencia cardiaca con fracción de eyección reducida Lima 2020.*
- Mazzetti S. (2020) Telemedicina en MINSA: “Acercando la salud a más peruanos en tiempos de COVID-19 con ayuda de la tecnología”*
- Márquez V. (2020) Teleconsulta en la pandemia por Coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19. Estudio desarrollado por el Instituto de Ciencias*

de Salud C.E.S. de la Universidad Militar Nueva Granada, Hospital Militar Central. Bogotá, Colombia

Pérez T. (2016) Los gobiernos municipales como agentes del desarrollo social: el caso del h. ayuntamiento de Tijuana México.

Quispe-J. (2020) Consideraciones éticas para la práctica de la telemedicina en el Perú: desafíos en los tiempos del covid-19.

Rueda L. (2015) La telemedicina como una opción de responsabilidad social. Trabajo desarrollado en la Pontificia Universidad Javeriana.

Salazar, M. (2019). Evaluación de redes móviles para la prestación de servicios de Telemedicina por vídeo en ambientes móviles en Bogotá, trabajo desarrollado en modalidad de tesis en la Universidad Santo Tomas, Bogotá, Colombia.

Toca S. (2017) Propuesta de diseño organizacional en las áreas funcionales administrativa y comercial para la empresa de servicios públicos del municipio de CUITIVA - EMCUITIVA S.A. ESP. Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia

Walter H. Curioso & Galán R. (2020) El rol de la telesalud en la lucha contra el COVID-19 y la evolución del marco normativo peruano.

Zomosa R. (2027) Análisis de la viabilidad de un Servicio de Telemedicina-Teleradiología (TR) del Hospital de la Universidad de Chile (HCUCH) con establecimientos del Ministerio de Salud (MINSAL) u otros, a través de un marco de análisis de factores humanos, organizacionales y tecnológicos (HOT-fit).

FUENTES ELECTRONICAS

- NS Silvera, MEB García (2012) *Sistema de indicadores de clima organizacional para potenciar el desempeño laboral Gestión de las Personas ...*, 2012 - dialnet.unirioja.es. Citado por 11 Artículos relacionados Las 3 versiones unjbg.edu.pe
- M Salamanca García (2013) *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann–Tacna–2009* - redi.unjbg.edu.pe. Citado por 15 Artículos relacionados Las 7 versiones uta.edu.ec
- DE Uría Calderón (2011) *El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de " Andelas Cía Ltda." de la ciudad de Ambato.* repositorio.uta.edu.ec. Citado por 37 Artículos relacionados Las 3 versiones upeu.edu.pe
- CA Quiñonez Villegas, MF Peralta Quisirumbay (2016) *Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur ...repositorio.upeu.edu.pe...* Citado por 6 Artículos relacionados Las 6 versiones. aulavirtualusmp.pe
- A Mamani-Encalada, R Obando-Zegarra (2007) *Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia...* - *Revista Peruana* - aulavirtualusmp.pe. Citado por 190 Artículos relacionados Las 3 versiones sld.cu
- Aponte V. (2011) *El Clima Organizacional en el Desempeño Laboral* [https://repositorio.uta.edu.ec/handle https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1063](https://repositorio.uta.edu.ec/handle/https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1063)
- Potocino Ch. (2018) *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral ...https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle*
- Arevalo M. *Liderazgo directivo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Europa, Iquitos – Loreto 2015* <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/AR...>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿En qué medida la cultura organizacional influye en la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿En qué medida la cultura organizacional se relaciona con la participación y planificación de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020?</p> <p>b) ¿En qué medida la cultura organizacional se relaciona con la comunicación y organización de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020?</p> <p>c) ¿En qué medida la cultura organizacional se relaciona con el liderazgo y la dirección de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la medida en que la cultura organizacional influye en la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Determinar la medida en que la cultura organizacional se relaciona con la participación y planificación de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020</p> <p>b) Precisar la medida en que la cultura organizacional se relaciona con la comunicación y organización de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020</p> <p>c) Señalar la medida en que la cultura organizacional se relaciona con el liderazgo y la dirección de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>a) Existe relación significativa entre la cultura organizacional, la participación y planificación de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020</p> <p>b) Existe relación significativa entre la cultura organizacional, la comunicación y organización de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020</p> <p>c) Existe relación significativa entre la cultura organizacional, el liderazgo y la dirección de la gestión administrativa en el centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020</p>	<p>VARIABLE X.</p> <p>Cultura Organizacional</p> <p>INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Responsabilidad ❖ Confianza ❖ Puntualidad ❖ Virtualidad ❖ Electrónica ❖ Teleservicio ❖ Motivación ❖ Reconocimiento <p>VARIABLE Y</p> <p>Gestión administrativa</p> <p>INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Objetivos ❖ Recurso ❖ Bienestar ❖ Comportamiento ❖ Trabajo ❖ Supervisión ❖ servicio 	<p>ENFOQUE</p> <p>Cuantitativo</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Correlacional.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Tipo básico</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>El nivel es descriptivo explicativo</p> <p>MÉTODO</p> <p>No experimental</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>Usuarios asegurados de ESSALUD</p> <p>MUESTRA</p> <p>Un total 80 personas</p> <p>TÉCNICAS</p> <p>Análisis de contenidos</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>Entrevistas Cuestionario</p>

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado amigo. Esta encuesta es estrictamente anónima y tiene por finalidad recoger información sobre la CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO NACIONAL DE TELEMEDICINA ESSALUD, AÑO 2020, a fin de disponer de un marco de referencia, por tanto, agradecemos responder con la mayor sinceridad y seriedad, marcando con una (x) la alternativa que crees que es correcta.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS		Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
VARIABLE (X) CULTURA ORGANIZACIONAL					
DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN					
1	¿La cultura organizacional de ESSALUD influye en responsabilidad de la gestión administrativa de la telemedicina?				
2	¿La cultura organizacional genera confianza en el servicio que se brinda a los usuarios de ESSALUD?				
3	¿La cultura organizacional crea la filosofía de la puntualidad en los servidores de ESSALUD en el área de telemedicina?				
4	¿La cultura organizacional es importante para atención de calidad a los usuarios?				
DIMENSION: COMUNICACIÓN					
5	¿La cultura organizacional favorece la comunicación virtual de los servidores de ESSALUD con los usuarios de telemedicina?				
6	¿La cultura organizacional favorece el uso de las herramientas tecnológicas en ESSALUD en el área de telemedicina?				
7	¿La cultura organizacional en ESSALUD favorece la implementación de telemedicina?				
DIMENSION: LIDERAZGO					
8	¿La cultura organizacional en ESSALUD reconoce el liderazgo y esfuerzo de sus servidores en el área de telemedicina?				
9	¿La cultura organizacional en ESSALUD				

	reconoce el liderazgo y motiva a sus servidores en el área de telemedicina?				
10	¿La cultura organizacional permite el liderazgo y desarrollo de la plataforma virtual para brindar servicio de telemedicina?				
VARIABLE: (Y) GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN					
11	¿La cultura organizacional permite planificar y desarrollar la plataforma virtual de telemedicina?				
12	¿La cultura organizacional permite planificar y desarrollar los objetivos de la plataforma virtual de telemedicina?				
13	¿La cultura organizacional permite planificar las estrategias de la plataforma virtual de telemedicina?				
14	¿La cultura organizacional permite planificar la misión y visión de la gestión administrativa de la plataforma virtual de telemedicina?				
DIMENSION: ORGANIZACIÓN					
15	¿La cultura organizacional permite organizar los recursos humanos a cargo de la plataforma virtual de telemedicina?				
16	¿La cultura organizacional permite organizar el bienestar social de los servidores de la plataforma virtual de telemedicina?				
17	¿La cultura organizacional permite organizar el control de los asegurados en la plataforma virtual de telemedicina?				
DIMENSION: DIRECCIÓN					
18	¿La cultura organizacional permite dirigir el comportamiento de los usuarios en la plataforma virtual de telemedicina?				
19	¿La cultura organizacional permite dirigir el trabajo en equipo de los servidores en la plataforma virtual de telemedicina?				
20	¿La cultura organizacional permite dirigir los servicios brindados a los asegurados en la plataforma virtual de telemedicina?				

Muchas gracias

ANEXO 3. FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

- I. DATOS GENERALES
- I.1 Apellidos y nombres del experto:
- I.2 Grado académico:
- I.3 Cargo e institución donde labora:
- I.4 Título de la Investigación:
- I.5 Autor del instrumento:
- I.6 Maestría/ Doctorado/ Mención:
- I.7 Nombre del instrumento:

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías					
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) :

VALORACION CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha:

Firma y Pos firma del experto
DNI:

COPIA DE DATA PROCESADA

Cultura organizacional											Gestión administrativa									
Participación			Comunicación			Liderazgo					Planificación			Organización			Dirección			
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2
2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1
3	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2
4	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
5	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1
6	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
7	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
8	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2
9	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1
10	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1
11	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
12	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2
13	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1
14	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
15	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2
16	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2
19	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
20	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2



CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen.

En fe de lo cual firmo a continuación:

Apellidos y Nombres

DNI N° _____



ANEXO 4: DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA TESIS.

Yo, **Bach:** Delgado Echevarría Juan Carlos (Tesisista) Identificado con DNI 41403937 Maestría en salud pública con mención en Gerencia de los Servicios de Salud, autor de la Tesis titulada: CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO NACIONAL DE TELEMEDICINA ESSALUD, AÑO 2020.

DECLARO QUE

El tema del plan de tesis es auténtico, siendo resultado de mi trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, u otros que tengan derechos de autor.

En este sentido, soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarias y/o legales.

Lima, Diciembre del 2020

Firma

D.N.I. 41403937

Matriz de elaboración de instrumentos				
Título: Cultura organizacional y su relación con la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020				
Objetivo general	Determinar la relación entre la cultura organizacional en la gestión administrativa del centro nacional de telemedicina ESSALUD, año 2020			
Variable X	Cultura organizacional			
Definición conceptual	Se llama así, al conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones. La cultura organizativa puede facilitar la implantación de la estrategia si existe una fuerte coherencia entre ambas o, por el contrario, impedir o retrasar su puesta en práctica. Si aceptamos la premisa de que la estrategia empresarial, además de conducir a la empresa hacia la realización de determinados objetivos económicos, le sirve de guía en su constante búsqueda para mejorar su funcionamiento, se puede deducir, por tanto, que la cultura puede influir, y de hecho influye, sobre los resultados de la actividad de la empresa (Marcos 2012)			
Definición operacional	Se utilizo, técnicas, instrumentos como cuestionario de preguntas luego se tabulo las encuestas con la estadística descriptiva			
Dimensiones	Indicadores	Redacción de items	Tipo de instrumento	Escala de medición
Participación	Responsabilidad Confianza Puntualidad	1,2,3	cuestionario	Nominal
Comunicación	Virtual Electrónica Teleservicio	4,5,6		
Liderazgo	Motivación Reconocimiento Estimulo	7,8,9,10		
Variable X	Gestión administrativa			
Definición conceptual	En su sentido estricto, la gestión administrativa comprende las acciones que realizan las dependencias y las organizaciones, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas			

	establecidas en los planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros. La gestión es una actividad importante que desarrollan las organizaciones para atender y resolver las peticiones y demandas que plantea la ciudadanía; a través de ella se generan y establecen las relaciones del gobierno con la comunidad y con otras instancias administrativas de los gobiernos nacional y regional (Tintaya 2013)			
Definición operacional	Se utilizo, técnicas, instrumentos como cuestionario de preguntas luego se tabulo las encuestas con la estadística descriptiva			
Dimensiones	Indicadores	Redacción de ítems	Tipo de instrumento	Escala de medición
Planificación	Diseño Estrategia Misión	11,12,13	Cuestionario	Nominal
Organización	Objetivos deseados Recursos humanos Bienestar social	14,15,16		
Dirección	Comportamiento organizacional Trabajo en equipo Supervisión del servicio	17,18,19,20		