



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Administración de salud pública y gestión de  
recursos humanos en la Microred Centenario de  
Abancay-2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**Asesor:**

Dr. Terrones Rodríguez, Elvis Joe

**Autor:**

Mg. Felicitas Otazu Livon

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**PERÚ-2019**

## PÁGINA DE JURADO

---

Dr. Luis Alberto Santos Álvarez  
Presidente

---

Dr. Raúl Ochoa Cruz  
Secretario

---

Dr. Elvis Joe Terrones Rodríguez  
Vocal

## DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía y fortaleza, a mis padres, Francisco y Constantina y hermanos, que son fuente de superación personal y profesional.

A Rey, por inspirarme perseverancia para el logro de mis objetivos y metas.

Justo, fuiste mi guía en esta etapa de mi formación intelectual, estoy infinitamente agradecida, por darme la mano cuando siempre la necesitaba, por aportar ideas en mi trabajo, pese que no contabas con tiempo, gracias por estar en estos momentos difíciles.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo por permitirme alcanzar y cumplir nuestros objetivos académicos y profesionales.

A los Servidores y Profesionales de la salud de la Micro Red Centenario de Abancay, Centro de Salud de Pueblo Joven Centenario, Centro de Salud de Bellavista y otros centros y puestos de Salud de la Microred, por su apoyo incondicional y hacer efectivo realizar las actividades de recolección de datos de la presente investigación, y mi gratitud a la Carrera Profesional de Estomatología- Clínica- de la Universidad Tecnológica de los Andes de Apurímac, por permitirme realizar la labor docente y investigación.

Al Dr. Raúl Ochoa Cruz, por su apoyo incondicional, por ser soporte metodológico en el presente trabajo de investigación.

A los docentes de la Universidad, quienes nos apoyaron durante la etapa de nuestra formación para la obtención de nuestro grado de doctorado.

A los expertos quienes nos validaron y nos dieron sugerencias para la mejora de nuestra carpeta de validación de instrumentos.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Conste por el presente que yo **Felicitas Otazu Livón**, declaro bajo juramento que el contenido, los resultados y cuanto se presente en el informe de tesis, es producto del estudio que realicé.

Además, debo indicar que se ha respetado la autoría de algunos autores que fueron considerados en las definiciones teóricas, no existiendo copia o plagio de alguna información, es más, los resultados obtenidos reflejan la situación real en que se encontraron en la institución donde se realizó el estudio.

Teniendo en cuenta las normas establecidas por la universidad, acepto ante cualquier observación que pudiera existir respecto al contenido del informe de tesis.

  
-----  
Mg. Felicitas Otazu Livón  
DNI. No 31033820

## PRESENTACIÓN

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo - Filial Abancay, presento la Tesis titulada: Administración de salud pública y gestión de recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018.

El presente estudio está estructurado en siete capítulos. En el primero se expone la realidad problemática del tema de investigación, la fundamentación de las variables de estudio y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema y sus objetivos. En el segundo capítulo se presenta la variable de estudio y su operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se expone los resultados descriptivos, tablas de contingencia, correlaciones y prueba de hipótesis y el cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo enuncia las conclusiones de la investigación, en el sexto se fundamentan las recomendaciones y en el séptimo capítulo se enuncian las reseñas bibliográficas. Finalmente se presentan los Anexos que dan consistencia a los enunciados de los capítulos anteriormente expuestos.

Por lo expuesto Señores Miembros del Jurado, recibiré con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseo sirva de aporte para otras investigaciones similares.

Atentamente,

Felicitas Otazu Livón.

## INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE DE CONTENIDOS .....	vii
INDICE DE TABLAS .....	ix
INDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
1.1. Realidad problemática. ....	14
1.2. Trabajos previos .....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	23
1.4. Formulación del problema. ....	51
1.5. Justificación del estudio. ....	52
1.6. Hipótesis.....	55
1.7. Objetivos.....	56
2. MÉTODO.....	57
2.6. Tipo, nivel y diseño de la investigación .....	57
2.7. Variables, operacionalización .....	58
2.8. Población y muestra .....	60
2.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	63
2.10. Métodos de análisis de datos .....	66

2.11. Aspectos éticos .....	67
III. RESULTADOS. ....	68
Tabla 6.....	73
IV. DISCUSION DE RESULTADOS.....	93
V. CONCLUSIONES .....	97
VI. RECOMENDACIONES.....	101
VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFIA. ....	102



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Planificación que se realiza a nivel de la institución</i> .....	68
Tabla 2: <i>Organización que se realiza a nivel de la institución</i> .....	69
Tabla 3 <i>Dirección que se realiza a nivel de la institución</i> .....	70
Tabla 4. <i>Control que se realiza a nivel de la institución</i> .....	71
Tabla 5 <i>Administración de Salud Pública</i> .....	72
Tabla 6: <i>Condicionantes Internas</i> .....	73
Tabla 7. <i>Características del Personal</i> .....	74
tabla 8: <i>Organización del Personal</i> .....	75
Tabla 9. <i>Objetivos Estratégicos</i> .....	76
Tabla 10. <i>Gestión de Recursos Humanos</i> .....	77
Tabla 11 <i>Administración de salud pública y las condicionantes internas</i> .....	78
Tabla 12. <i>ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA*Características del Personal tabulación cruzada</i> .....	79
Tabla 13. <i>ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA*Organización del Personal</i> .....	80
Tabla 14. <i>ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA*Objetivos Estratégicos</i> .....	81
Tabla 15. <i>ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA*GESTION DE RECURSOS</i> ....	82
Tabla 16. <i>Correlaciones administración de salud pública y condicionantes internas</i> .	83

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Resultado porcentual sobre planificación de la Microred Centenario de Abancay -2018.....	68
Figura 2: Resultado porcentual sobre organización de la Microred Centenario de Abancay -2018.....	69
Figura: 3 Resultado porcentual sobre Dirección de la Microred Centenario de Abancay -2018.....	70
Figura 4 : Resultado porcentual sobre Control de la Microred Centenario de Abancay -2018.....	71
Figura 5: Resultado porcentual sobre Administración de la Microred Centenario de Abancay -2018.....	72
Figura 6: Resultado porcentual sobre condicionantes internas de la Microred Centenario de Abancay -2018.....	73
Figura: 7 Resultado porcentual sobre Características del Personal de la Microred Centenario de Abancay -2018.....	74
Figura 8: Resultado porcentual sobre la organización de personal de la Microred Centenario de Abancay -2018.....	75
Figura 9: Resultado porcentual sobre objetivos estratégicos de la Microred Centenario de Abancay -2018.....	76
Figura 10: Resultado porcentual de la gestión de recursos humanos de la Microred Centenario de Abancay -2018.....	77
Figura 11: Resultado cruzados sobre Administración de salud y condicionantes internas de la Microred Centenario de Abancay -2018.....	78
Figura 12: Resultado cruzados de Administración de salud y características del personal de la Microred Centenario de Abancay -2018.....	79
Figura 13: Resultado cruzado de Administración de salud y organización del personal de la Microred Centenario de Abancay -2018.....	80
Figura 14: Resultado cruzado de Administración de salud y objetivos estratégicos de la Microred Centenario de Abancay -2018 .....	81

Figura 15: Resultado cruzado de Administración de salud y gestión de recursos humanos de la Microred Centenario de Abancay -2018.....	82
Figura 16: Resultado correlaciones de Administración de salud y condicionantes internas de la Microred Centenario de Abancay -2018.....	83
Figura17: Resultado correlaciones de Administración de salud y características del personal de la Microred Centenario de Abancay -2018.....	84
Figura 18: Resultado correlaciones de Administración de salud y características del personal de la Microred Centenario de Abancay -2018 .....	85
Figura 19: Resultado correlaciones de Administración de salud y objetivos estratégicos de la Microred Centenario de Abancay -2018. ....	86
Figura 20: Resultado correlaciones de Administración de salud y objetivos estratégicos de la Microred Centenario de Abancay -2018. ....	87

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación de la administración de la salud pública y la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018. La investigación fue del tipo sustantivo básico, el nivel es correlacional, además el diseño considerado es descriptivo correlacional. La población y muestra considerada para el estudio fue de 302 y 203 entre personal asistencial y administrativo, a quienes se le aplicó una encuesta que respondieron al cuestionario que previamente fue validado y sometido a juicio de expertos, con escala de Likert para dos variables, para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva e Inferencial.

Por otro lado, antes de continuar con la aplicación del instrumento, se ha sometido a una prueba piloto de 15 personas con similares características a la muestra de estudio, se obtuvo en la prueba estadística de confiabilidad Alfa de Crombach fue de 0,904%, para la primera variable y 0,857 % para la segunda variable, este resultado nos indica alta confiabilidad, por lo que se aplicó el instrumento en la muestra de investigación.

El resultado obtenido nos precisa que existe correlación entre las variables de estudio, el coeficiente obtenido es de 0,617 que en la escala de Rho de Spearman, significa moderada correlación entre las variables de estudio, que significa correlación significativa.

Del mismo modo los resultados obtenidos del valor de significancia y del coeficiente de correlación entre las variables, se tiene con un nivel de confianza del 95% y el valor de significancia es de 0,000 menor al 0,05, lo que nos indica que existe correlación y por otro lado nos permite aceptar la hipótesis de la investigación, vale decir que existe una relación significativa entre las variables de investigación.

**Palabras clave:** Administración de la Salud, Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Resultados, valor público.

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship of public health administration and human resources management in the Microban Centenario de Abancay-2018. The research was of the basic substantive type, the level is correlational, and the design considered is descriptive correlational. The population and sample considered for the study was 302 and 203 among care and administrative personnel, to whom a survey was applied that responded to the questionnaire that was previously validated and submitted to expert judgment, with a Likert scale for two variables, for Data processing was used descriptive and inferential statistics.

On the other hand, before continuing with the application of the instrument, it has undergone a pilot test of 15 people with similar characteristics to the study sample, it was obtained in the statistical test of reliability Crombach Alpha was 0.904%, for the first variable and 0.857% for the second variable, this result indicates high reliability, so the instrument was applied in the research sample.

The result obtained specifies that there is a correlation between the study variables, the coefficient obtained is 0.617 which, in the Spearman's Rho scale, means a moderate correlation between the study variables, which means significant correlation.

Similarly, the results obtained from the value of significance and the correlation coefficient between the variables, have a 95% confidence level and the value of significance is 0.000 less than 0.05, which indicates that there is a correlation and on the other hand it allows us to accept the research hypothesis, that is to say that there is a significant relationship between the research variables.

Key words: Health Administration, Human Resources Management, Results Management, public value.

## **1.1. Realidad problemática.**

La gestión pública de la salud en el país, se encuentra en una crisis fundamentalmente en la prestación del servicio, en particular carece de inversión pública, escaso presupuesto, mala infraestructura, deficiencia en el servicio público, carencia de médicos especialistas, así como el acceso a los servicios, entre otros, que por cierto, es una esperanza anhelada por los millones de usuarios que en particular viven en el interior del país, lo que implica que debe mejorarse los sistemas de la salud y la calidad de los servicios, así como la gestión de los recursos humanos de la salud, por cuanto ante esta carencia, no es posible brindar una atención con calidad y eficiencia, en tal sentido, el rol del Estado, los profesionales de la salud y administrativos será fundamental para reducir la brecha de la disconformidad y pérdida de vidas humanas.

A nivel mundial el Estado de Salud o servicio público de la salud, tiene repercusión generalizada, y ello, es como consecuencia de situaciones socioeconómicas, y políticas, sin duda, viene siendo el sector más perjudicado, con repercusiones y pérdidas humanas incalculables así, como que las instituciones de salud en abandono, sin el apoyo presupuestario que corresponda; sin embargo el avance de la globalización, permite que los países europeos y latinoamericanos, vienen emprendiendo nuevas formas de prestación de los sistemas de Servicios de Salud, primordial condicionante para el logro de la meta de Salud para Todos; en el cual, la base estratégica es la atención primaria de la salud, en algunos casos se apoyan en la descentralización y el fortalecimiento de estos sistemas a nivel regional y local.

Esta nueva realidad social, requiere que la prestación de salud, tanto a nivel de la infraestructuras, así como la mejora del impacto de las acciones de atención primaria, sean orientados hacia servicios más equitativos,

eficientes y efectivos, permiten modificar las funciones del sector, pero también respecto de su financiamiento, y la forma de dirección o gerenciamiento, que permiten establecer cambios estructurales, en la forma de conducción, el cumplimiento del servicio más efectivo, cuyos objetivos son compartidos por las partes- Estado y usuario-; Por ello el Estado debe ejercer un liderazgo potencial, que oriente, impulse y regule en forma eficaz el servicio de salud pública más moderno en resultados, así como el valor social sea eficiente en sus diversas formas, para mejorar la calidad de vida.

Las nuevas tendencias de la gestión por resultados, obliga al Estado que debe orientar, hacia un papel más dinámico, capaz de actuar activamente en su desarrollo como institución, como en la lucha frontal de disminución de los niveles de mortalidad y morbilidad-perdida de salud por todas las causas de enfermedad y defunción- pues los datos estadísticos según la OMS son alarmantes a nivel mundial; siendo así, los cambios de la forma de enfrentar estos problemas de salud, en especial en el sector salud, exige al Estado cambios profundos, debido a que debe priorizarse la vida humana, como un derecho fundamental, lo que implica nuevas políticas de organización del sector, así como el mejoramiento del servicio público a los usuarios y su entorno social, resulta de urgencia necesidad, por cuanto permitirá implementar nuevos estilos gerenciales y la gestión administrativa asistencial y propiamente administrativa, en el cual el aspecto del recurso humano, esté orientado a este fin, con ello orientar hacia una gestión más efectiva, dinámica, competitiva, y con una prestación de salud, más eficiente y aceptable por la sociedad.

El Estado peruano, en materia de salud, específicamente en cuanto se refiere a la administración de salud, carece de una organización planificada, inclusive en las atenciones en los establecimientos de salud, aspectos que se generan por cuanto los servidores de la Administración de

la Microred Centenario por ser personal subordinado de la Red de Salud de Abancay, que por función deberían conocer, sin embargo en algunos casos desconocen o en su defecto lo aplican mal, lo cual dificulta un adecuado servicio público, tanto en la parte administrativa y asistencial.

La prestación de la salud en general, y en particular en la Microred Red de Salud Centenario, tiene los mismos inconvenientes de organización, por ser una entidad de reciente creación. Por ello, las instituciones de salud, deben reorientar sus responsabilidades en cuanto al acceso a los servicios de salud, igualmente en forma racional distribuir los recursos y mejorar los nuevos espacios tecnológicos, para enfrentar la salud en sus diversos problemas (Lemus, Aranguéz y Lucioni, 2009). De allí, que es necesario implementar acciones gubernamentales que estén orientados a la búsqueda de eficiencia en el servicio de salud, que satisfaga adecuadamente al usuario.

Pero también, en nuestra realidad estatal, las exigencias de atención eficiente de salud, es permanente, por ello en los Establecimientos de Salud en el ámbito regional al haberse efectuado la desconcentración de funciones, a los sectores denominados Red de Salud, Microred y Establecimientos de Salud, las relaciones de los recursos humanos, debe ser eficiente, pero no solo ello, sino también que la organización estatal responda a las exigencias del usuario.

Un Establecimiento de salud, se crean con el objeto de satisfacer necesidades urgentes, para ello debe aprovechar los recursos mínimos que da el Estado. En esa medida, debe responder a satisfacer necesidades de salud optimizando lo que cuenta, y de este modo brindar el servicio de salud, que es una prioridad de los usuarios. (Pavón, 2004). Consiguientemente, las demandas o exigencias de prestación de salud, es la prioridad que debe brindar la Microred de Salud Centenario.



A nivel local, la Microred Centenario de reciente creación, es un Órgano Desconcentrado de la Red de Salud de Abancay, este a su vez en el ámbito regional es la DIRESA, que son órganos administrativos, parte componente de la estructura del Gobierno Regional de Apurímac, del cual dependen administrativamente y funcionalmente del Ministerio de Salud; en este contexto organizacional de carácter estatal, se carece de recurso humano, por ello es relativo aseverar que cuente con personal calificado, igualmente ante el crecimiento poblacional y la misma necesidad de atender a un usuario de salud, al cual acceden toda persona, por ser un derecho fundamental que el Estado tiene que dar prioridad, no se cuenta con personal técnico y especializado en la administración de salud, o el personal mínimo que existe no se halla capacitado para cumplir una delicada función, esto es, existe carencia de personal idóneo para atender una delicada función de salud, a ello se suma la problemática de relaciones interpersonales, que en cierto modo dificulta el adecuado servicio de salud en la Micro Red Centenario de Abancay.

En el funcionamiento de la gestión de salud, en la Región de Apurímac, en especial el Órgano Desconcentrado de la Microred Centenario de Abancay, no puede estar ajeno a toda la normatividad administrativa, sean constitucionales, leyes, Decretos Legislativos, Reglamentos, así como documentos de gestión, sean MOF, ROF, PAP, ETC, y disposiciones reglamentarias, que sirvan para el buen desempeño del servidor público asignado al sector salud en este órgano administrativo; pero que sucede en la realidad existe incumplimiento de normas, esto es, que no se observan ni se cumplen, por muchas razones, ya sea por ignorar su contenido, falta de capacitación lo que impide una adecuada implementación en su aplicación, el cual en cierto modo perjudica el buen servicio público en la Microred Centenario, lo que permite en algunos casos fricciones o altercados personales, con el consiguiente ruptura de

relaciones interpersonales, el mismo que incrementa la dificultad de atención al usuario, que viene ante su necesidad de ser atendido por los problemas de salud que tenga.

## **1.2. Trabajos previos**

En la actualidad existen diferentes trabajos de investigación que se relacionan y describen de diferentes formas el contenido del siguiente trabajo de investigación que se indican:

### **1.2.1. Antecedentes internacionales**

Garcia (2015), en su tesis titulada: “Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del sub centro de Salud el bosque propuesta gerencial del mejoramiento, sustentada en la Universidad de Guayaquil facultad de ciencias médicas, Ecuador” con el propósito de obtener el grado Magister en gerencia y administración en Salud cuyo objetivo fue evaluar la calidad y calidez de la atención del sector salud, para cuyo fin alcanzó propuestas de mejoramiento, sobre servicios de salud, atención y filiación de usuarios y a partir de ésta se elaboró una Propuesta de Mejoramiento, se identificó la demanda en los servicios y aspectos de filiación de los usuarios, infraestructura, Equipamiento, cuyos resultados se obtuvo a partir de encuestas realizadas a los usuarios mayores de diecisiete años, considerando la forma de atención de atención, servicios, el trato personal, habiéndose encuestado a 393 pacientes cuyos resultados fueron El 21% manifestó que la atención fue excelente, el 37% comentó como muy buena, el 35% manifestó que el tipo de atención como buena, de regular fue el criterio de un 6% y finalmente como mala atención 1%, lo que concluye un promedio de satisfacción del usuario, el que está entre buena y muy buena la calificación de la atención, cuya información sirvió, para efectuar una propuesta de mejoramiento en la calidad y calidez de la atención.

Castillo (2015), en su tesis doctoral: “Desarrollo histórico del sistema sanitario de Ecuador”, sustentada en la facultad de ciencias de la Salud cuyo objetivo de esta investigación fue:

Describir las condiciones de salud de Ecuador del año 2014 -2015, que está orientado a la promoción de la salud, implementado la atención integral de salud familiar y comunitario, con garantía de calidad e incentivos económicos con el objeto de buscar el desarrollo de estrategias de aceptación entre los profesionales de salud y los usuarios, cuyos resultados tuvo una significancia positiva y mejoramiento de la salud pública en los últimos años la república Ecuatoriana. Propiciado transformaciones radicales en el sector salud con mejoramiento de infraestructura, equipamiento, recursos humanos,(priorizando profesionales especialistas y sub-especialistas, altamente capacitados, que cuenten con los conocimientos, experiencia, destrezas y competencias técnicas), dotación de insumos y medicamentos con la finalidad de incrementar la cobertura de atención familiar y comunitaria para disminuir el alto gasto en la recuperación de la salud de las familias. Actualmente la esperanza de vida de los Ecuatorianos oscila entre 76 años para varones y mujeres 79 años, finalmente para el año 2020 se estima la esperanza de vida de 77.3 años.

Cevallos (2013) En su tesis titulada “Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena” Ecuador, Cuyo objetivo general fue determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral, mediante un estudio que involucre a directivos, personal administrativo y operativo orientado al diseño de un modelo de gestión para fortalecimiento del desempeño laboral. El departamento de talento humano debe realizar un plan de capacitación para fortalecer sus conocimientos, seguimiento y evaluación a todos los trabajadores, que desempeñan un rol importante en sus servicios y deben aplicar todo lo aprendido. En conclusión el 60.34 % del personal nombrado opina que es relevante realizar el seguimiento en forma trimestral de los avances y resultados del cumplimiento de metas. También Se determinó que el personal que desempeña en los diferentes cargos debe cumplir con los conocimientos adecuados y el perfil. Un porcentaje muy significativo considera que la capacitación al personal permite desempeñar mejor las funciones y

responsabilidades en su cargo, algunos servidores desconocen su estructura organizacional de su institución.

### **1.2.2. Antecedentes nacionales.**

Castillo (2012) en su tesis: Influencia de la Gestión Administrativa en los servicios de salud de los Hospitales III de ESSALUD de la Región Puno señala que: Que el Estado, mediante políticas e gestión hospitalaria, deben orientar en la prestación de servicios de segundo y tercer nivel, orientados al logro de los objetivos asistenciales, esto es, el mejoramiento de la gestión administrativa del hospital; para cuyo fin realizó, estudio de investigación, a través de encuestas, obteniendo un resultado del 27% que precisa tener conocimiento en forma clara y transparente de las políticas del hospital, entiende que la gestión administrativa del hospital debe lograr desarrollar actividades que tiendan a mejorar los resultados clínicos, aumentar el impacto social de éstos y hacer el mejor uso de los recursos humanos y económicos; 21% opina que no se da la búsqueda de la excelencia institucional y no se exige a los profesionales de la salud participen en la gestión administrativa. En lo referente a la capacitación especializada, 36% juzga, se da poca importancia a la capacitación por competencias, es decir los directores de los hospitales III de Essalud no generan lineamientos que promuevan la alta especialización de los servidores de salud, 37% opina que la gestión de tecnologías de salud no guarda relación con el concepto del ciclo de aplicación tecnológica. Así mismo, 32% establece que los directivos no enfocan la gestión como uno basado en competencias, lo cual no permite que sus recursos humanos desarrollen su talento humano y transforme su cultura en una organización de alto desempeño. Los directores y jefes de áreas de salud de los hospitales III de Essalud de la Región Puno no implementan cambios y rediseños de procesos, mediante el colaborativo de mejoramiento; donde 44% no concibe la diferencia a los colaborativos de mejoramiento de otros métodos de calidad; es decir no están actualizados en la tecnología del colaborativo de mejoramiento; 21% opina que los hospitales probablemente no cuenten con planes de colaborativo de mejoramiento como instrumento para una gestión administrativa eficiente. Finalmente, la satisfacción del

asegurado, 40% revela que los hospitales III de Essalud de la Región Puno no cuentan con sistemas de seguimiento de los pacientes asegurados, sobre todo de pacientes con enfermedades crónicas.

Rojas (2018) en su tesis titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús – Lima”, cuyo estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre Gestión del Talento Humano y el Desempeño laboral de los trabajadores, lo cual se afirma con los resultados obtenidos que existe una relación entre estas dos variables donde se obtuvo un p-valor de 0.000; el cual según la hipótesis estadística indica que si el p-valor < 0,05 se establecía una relación estadísticamente significativa. Que de acuerdo a los resultados de la aplicación de los instrumentos en cuanto a la Gestión del Talento Humano, la mitad (50%) de los trabajadores están de acuerdo, un poco menos de la mitad (44%) están totalmente de acuerdo, el (4%) están ni de acuerdo / ni en desacuerdo y una ínfima cantidad (2%) están totalmente en desacuerdo.

Ascencio (2017). En su tesis titulada “Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unánue - Lima. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral, esta investigación es de tipo correlacional, de enfoque cuantitativo, La población estuvo formada por 135 servidores administrativos nombrados del régimen laboral 276 del Hospital Nacional Hipólito Unanue, la muestra por 100 servidores y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios, en escala de Likert que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico (Alfa de Cronbach). Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) la gestión del talento humano tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral; (b) la admisión de personal tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral; (c) las capacidades tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral; y (d) la compensación de personal tuvo una

relación positiva moderada con el desempeño laboral. En conclusión (67%) de los servidores administrativos encuestados perciben a la gestión del talento humano como regular, el (17%) alto, el (16%) bajo.

Zagastisabal (2017) En su tesis titulada: “gestión del talento humano y desempeño laboral en trabajadores del hospital II de ESSALUD de Huamanga”. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital II ESSalud Huamanga, en este estudio se consideró como hipótesis que si existe una relación significativa, El método utilizado es deductivo inductivo, mientras que el diseño de investigación es el descriptivo correlacional de corte transversal. La población de estudio consideró a 85 trabajadores mientras la muestra de estudio es 50. La técnica y el instrumento utilizado para el recojo y registro de datos fue la encuesta, el procesamiento de la información ha requerido la elaboración de tablas estadísticas y el cálculo de estadígrafos de dispersión y correlación. Los resultados registran que el 68% de los trabajadores opinan que la gestión del talento humano y el desempeño laboral es regular. Las conclusiones afirman que existe relación directa fuerte entre gestión del talento humano y el desempeño laboral, debido a que el valor de  $\tau_b=0,685$  y al ser el  $p\_valor=0,000$  se ha asumido la hipótesis de investigación y se ha rechazado la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

Papa (2015) realiza la tesis: “Gestión de capacitación y desempeño laboral en los trabajadores de la Red de salud Túpac Amaru, Lima”, con el objetivo determinar la relación entre la gestión de capacitación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de salud Túpac Amaru, la investigación fue de tipo básico, de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional. La muestra fue de 60 trabajadores con los que se utilizó la técnica de la encuesta, con instrumento del cuestionario tipo escala Likert. Los resultados confirman que 60% de trabajadores perciben que la gestión de capacitación es muy eficiente y el desempeño laboral es eficiente Asimismo existe una relación  $r = 0.429$  entre las variables: gestión de

capacitación y el desempeño laboral, resultados que indican que existe una relación positiva y moderada.

Ledesma(2014) En su tesis: "satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la micro red de san juan bautista, Ayacucho" el objetivo es determinar la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista. Ayacucho; tipo de investigación fue aplicativo, el enfoque de investigación es descriptivo correlacional prospectivo de corte transversal; Área de Estudio: son los establecimientos de salud de la Micro Red de San Juan Bautista, Muestra, constituida por 102 trabajadores (profesionales, y no profesionales) tipo de muestreo, probabilístico. Los Instrumentos fueron: la encuesta de Satisfacción del Personal de Salud y la Escala de Compromiso, Resultados: el 71.6% del personal de la Micro Red de San Juan Bautista tiene un compromiso organizacional medio y de ellos 44.1% tiene satisfacción personal y según la prueba de chi cuadrada ( $p>0,05$ ) existe relación significativa entre ambas variables aceptándose la hipótesis de investigación, lo que significa que en la medida que el personal se encuentre más satisfecho tendrá mayor compromiso con el trabajo desempeñado.

## **Locales**

En la Región Apurímac, se realizó búsqueda en sus repositorios de tesis de las universidades de la Región, en las bibliotecas a través del sistema Internet, fuentes bibliográficas de las Universidades que funciona en este ámbito, igualmente, en la institución investigada, no se halló trabajo alguno que esté vinculado o tenga relación con el trabajo de investigación que se realiza.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

Sostenemos la siguiente fundamentación teórica.

#### **1.- La Administración de Salud Pública.**

La administración pública es algo abstracto, en cambio el servicio o actividad pública, que realiza el servidor o funcionario público, es mucho

más concreta. En este orden, el empleador siempre es el Estado; en esa medida, Ferreira Delgado (1995), nos dice:

Que la Administración Pública es entendida como toda actividad o trabajo realizado por los funcionarios y servidores públicos, los mismos que se encargan de poner en funcionamiento al Estado, orientado al cumplimiento de sus fines y funciones, sometidos a una jerarquía o niveles y roles o funciones en todos sus órganos o entidades(p.4).

Del mismo, la administración pública, en su estructura organizacional, requiere de planificación, comprende también niveles y determinación de responsabilidades. En virtud del cual, la planificación previa que se realice, permitirá recoger las prioridades o necesidades de la población vulnerable que requiere una prestación de servicio, y que esté debidamente sujeta a control de calidad por parte del Estado (Para Rodriguez Santana, 2011). De allí, que una administración con nuevo modelo o enfoque de gestión, es prioridad una planificación del servicio anteladamente, y solo así, se puede prever estratégicamente las necesidades, y poder ser aplicados como también ser controlados en su calidad del servicio.

La Salud pública en la administración en una disciplina encargada de proteger la Salud de la población, de este modo debe orientar a darle mejor tratamiento a la salud de los usuarios, de las comunidades, barrios, etc, mediante la capacitación, promoción y permanentes campañas con la finalidad de promover actividades preventivo-promocionales sobre higiene, enfermedades, nuevas formas de vida de salud y otros. Como indica Neumann (1847) precisa:

Que «la mayor parte de las enfermedades [...] depende de condiciones sociales, establecidas culturalmente», por lo que la medicina ha de entenderse como una ciencia social (p. 123).



## **2.- Las fases de la Administración de Salud Pública**

La Administración Pública en general es un instrumento o mecanismo para alcanzar un desarrollo social y económico con un nivel de sostenibilidad, pero también no puede dejar de mencionarse, que es una forma de acercarse a la población, administrado o comúnmente denominado usuario, que requiere un servicio público, en este caso, una prestación de salud, en consecuencia, para este cometido, tiene que estar debidamente estructurado, para lograr los objetivos de Estado en materia de salud, buscando uniformidad, predictibilidad y certeza en el servicio, en cada institución de salud, en especial en los desconcentrados, debido a que, en este ámbito, es donde se ejecuta la prestación de salud, esto es, a la mayor cantidad de usuarios.

Por lo general, la Administración Pública, se identifica con el poder ejecutivo, al respecto, no deja de ser cierto, por cuanto el Ministerio de Salud, es parte de este ente estatal, entonces la función administrativa es inherente a ello, en consecuencia la prestación de salud, es consustancial al servidor o funcionario público que ejecuta a nivel del país.

La Administración pública, comprende varias fases, como dirección, planificación y otros, como indica Chiavenato, Adalberto (2011), precisa:

La administración es la dirección racional de las actividades de una organización, ya sea lucrativa o no, en ella se aborda la planeación, organización (estructura), dirección y control de las actividades separadas por la división del trabajo que ocurren dentro de la organización. Por tanto, la administración es imprescindible para la existencia, supervivencia y éxito de las organizaciones. Sin la administración, las organizaciones jamás tendrán condiciones que les permitieran existir y crecer.( p.1).

La administración pública o estatal, dentro de un enfoque sistemático, realiza distintas funciones desde la planeación hasta el control de la cosa pública, cuyo objetivo fundamental, está orientado a una administración de

resultados u objetivos, esto es, lograr una adecuada prestación de servicios, en especial con la finalidad de obtener la satisfacción del administrado de salud, que por lo general son los pacientes que tienen alguna dolencia, y exigen un buen trato de atención de los profesionales de la salud y administradores de los centros de salud, en especial de la Red de Salud de Abancay.

Esto es, que la administración de la salud, como parte del sistema estatal, también está vinculada en aspectos de Planificación, organización, dirección y control de las instituciones de salud, fundamentalmente con la prestación de servicio, pues lo que en esencia administra, es la salud de los usuarios o pacientes, dotándoles en lo óptimo posible, una calidad de atención.

Por la **planificación** se ordena acciones, se definen metas y objetivos, y por lo general se adoptan las mejores estrategias, por cuanto es un proceso dinámico por el cual se realizan provisiones o cálculos para la transformación de una situación que se pueda presentar en la prestación de salud, en suma, nos ayudará a identificar los principales problemas, y a partir de ello, diseñar un plan de trabajo o plan estratégico a corto, mediano o largo plazo, que esté orientado a la administración de salud por objetivos, es decir esté orientada a resultados, como también sirvan para adoptar decisiones en materia de salud, en consecuencia, los funcionarios y servidores públicos, que laboren en el sector salud, a partir de la planeación, podrán adoptar metas de atención o prestación de salud con eficiencia y calidad, así como poder efectuar el control respectivo.

La **Organización**, en el proceso de gestión de la salud, orienta a que la administración de salud tenga una adecuada organización institucional, en especial la organización formal, que permita establecer una estructura intencional de las funciones de los operadores administrativos de la salud.

La **Dirección**, permite en un proceso administrativo de salud, inducir en los usuarios, para que, con su accionar coadyuven en metas u objetivos organizacionales de la institución de salud, en tal virtud las funciones que realizan, los Directores Regionales de Salud, el Director de la Red de Salud, o el

Jefe de la Microred, deben estar orientados al logro de metas planificadas, esto es, orientar a un adecuado servicio de salud en los usuarios-personas humanas-propiciando un ambiente de contribución, es decir motivacional al cumplimiento de metas, como también mejorar la calidad de vida laboral, en algunos casos, debe ampliarse las responsabilidades en los servidores de planta o del ámbito de la institución desconcentrada como son la Microred de Salud y los Establecimientos de Salud, que son nuevas áreas institucionales de prestación o ejecución de atenciones de salud, en un ámbito asistencial y/o administrativas.

Finalmente la **fase de Control** en la administración pública, en especial en la salud pública, debe estar orientado a que los planes se realicen, de acuerdo a lo planificado, detectando las desviaciones de los mismos y la ejecución de acciones, para ello es preciso, se implemente acciones de control previo, concurrente y posteriores en el servicio de salud, esto es, en el ámbito de la Microred de Salud, de acuerdo a las nuevas orientaciones o estándares de servicio y de calidad, de tal modo, que la prestación de salud, se cumplan dentro de los márgenes que se ha diseñado o planificado, cuya acción recae propiamente en los servidores y funcionarios públicos de la Red de Salud de Abancay, así como de la Microred Centenario que abarca 26 Establecimientos de Salud, distribuidos en el interior de la jurisdicción de Abancay, en tal virtud se hace necesario realizar acciones de control, sean por función, o por delegación de funciones de control.

### **3.- La Administración de la Salud Moderna.**

También se puede denominar como nueva gestión pública de salud, en el cual, la labor de la administración del servicio de salud, está orientado por la incorporación de Gerentes Públicos, es decir los agentes públicos, deben estar orientados a potenciar el valor público, esto es, en el nivel estratégico, entorno político y operativo de la gestión del sector salud en el ámbito de la Microred Centenario.

La Administración de Salud, como toda organización del Estado en el momento actual de modernidad, requiere de profesionales con conocimientos o aptitudes gerenciales, esto es, que estén involucrados con herramientas que permitan dar un adecuado servicio y con calidad, permitiendo una buena productividad, en este aspecto debe ponderarse para este fin lo siguiente:

1. Que el Gobierno Central debe propiciar se potencie en el ámbito del sector salud con personal calificado, tanto en el aspecto administrativo-normativo-como asistencial, para realizar un servicio con calidad.
2. Se potencie con personal con capacidades gerenciales, es decir, para potenciar el servicio de salud con visión estratégica y por resultados, ello en razón de que el destinatario es la persona humana.
3. Que el personal nombrado o contratado en el sector administrativo o asistencial, esté comprometido con capacidad de gestión administrativa y asistencial, de acuerdo a las nuevas exigencias de prestación de servicios.
4. Igualmente debe supeditarse al proceso de descentralización y modernización de los servicios de salud pública en el ámbito de la Dirección Regional de Salud, Red de Salud de Abancay, Micro Red Centenario y distintos establecimientos de salud dentro de las categorías I-1, I-2, I-3 y I-4 respectivamente, tanto a nivel de prevención, diagnóstico, promoción y atención de salud.
5. Mejorar los distintos mecanismos de calidad y eficiencia de los servicios de salud en sus distintas categorías, propendiendo en el mejoramiento de técnicas y métodos para organizar y dirigir los Establecimientos de salud.
6. Así como, aplicar las diversas normas o herramientas con el objeto de promover el valor público, esto es, un servicio de salud con calidad, eficiencia, así como coberturar los servicios de salud en todos los niveles.
7. El servidor público debe mejorar o dominar los métodos y técnicas necesarias para organizar y dirigir sistemas locales de salud, ponderando un liderazgo que incentive la interacción disciplinaria, la optimización de

recursos, la identificación de necesidades y problemas, así como la materialización de propuestas que garanticen el servicio.

8. Mejorar la aptitud de comprensión, comparación y evaluación de los distintos problemas locales de salud que tiene la población, asegurando, así como brindando soluciones inmediatas.

El uso o dirección de los distintos componentes epidemiológicos, socio-sanitarios, contables, económicos, financieros, y de desarrollo institucional, por medio de las herramientas gerenciales y teórico-prácticas de salud pública aplicadas a instituciones del sector salud y de los establecimientos de salud ubicados en este ámbito territorial.

#### **4.- La Gestión Pública Moderna**

La gestión pública moderna, es una tendencia que es parte de la reforma de un Estado, que se considera como de segunda generación, que tiene como base pilar: El Gerencialismo, la tercerización o libertad de contratar y orientación hacia el mercado o Marketización, que en cierto modo se alejan de la tendencia de las ciencias de gestión o management del sector privado al público.

En virtud a lo expuesto, se debe potenciar la macro gestión, los procesos estratégicos, así como la gestión interinstitucional, con lo cual se debe mejorar la prestación de servicio de salud a nivel de eficiencia y eficacia, es decir, el Estado mediante sus agentes públicos, debe buscar la equidad y la redistribución de roles, a partir de normas constitucionales, leyes ordinarias, tanto así, que debe capacitarlos, motivar a su personal sin incurrir en exceso de gasto público, esto es, se debe promover el gerencialismo público, que debe estar basado en resultados o gestión por objetivos, pero también deben buscar un régimen de incentivos laborales, al personal que labora en niveles de ejecución, sean profesionales de la salud, entre Médicos, Enfermeras, Técnicos, así como del personal administrativo que labora en los distintos

establecimientos de salud, para cuyo fin debe estimularse con premios, como también con sanciones, esto es, de acuerdo al rendimiento y logro en las metas asistenciales.

La Administración de la salud moderna que realmente proteja a la persona humana como fin supremo de la sociedad, está orientado a una atención operativa y estratégica, fomentando el valor público del servicio público, en los diferentes centros de salud, en particular en la Microred Centenario, por ello, debe fomentarse principios, como indica: Lawrence R, Thomson citado por Ypanague y Calle (2011) En su “modelo de “management público””, que orienta cinco principios:

1. Reestructuración: se busca “eliminar de la organización todo aquello que no contribuye a aportar un valor al servicio o producto suministrado al público”, especificando las funciones del gobierno, sus prioridades, suprimiendo las funciones duplicadas, reteniendo los empleados valiosos, manteniendo la calidad del servicio, reduciendo el déficit fiscal y controlando el gasto público.
2. Reingeniería: Se promueve la tecnología del mejoramiento de los procesos, a través de la informática y eliminando el “papeleo” innecesario.
3. Reinversión: Se busca generar una “cultura del espíritu empresarial” que favorece la introducción de la planificación estratégica de largo plazo centrada en resultados y las necesidades del “cliente-ciudadano”.
4. Realineación: Se busca el “cambio hacia el interior de la organización”. Para ello será necesario establecer nuevas responsabilidades y alinear la organización y la gestión del personal al logro de los objetivos institucionales.
5. Re-conceptualización: se busca crear una “visión compartida sobre el futuro” y generar un “aprendizaje organizacional”.(p 23...).

Esto es, que en el sector público, en especial en salud, por medio de los servidores y funcionarios, se debe propiciar o crear el valor público, para

potenciar, el trabajo productivo en la prestación del servicio público, es decir, se debe maximizar el bienestar de los usuarios del sistema de salud, que engloba la Microred de Salud de Centenario de la provincia de Abancay, desterrando las presiones políticas, pues lo que se brinda servicio, es a la persona humana, al cual debe centrarse todas las atenciones de gestión operativa y estratégica, pero también debe centrarse en fomentar el valor público del servicio de salud en los agentes públicos que laboran en estos centros de salud asistencial, es decir, se debe buscar el mejoramiento de la salud pública, fortalecimiento del sistema de salud y expansión de la equidad en la contribución financiera, lo que debe propiciarse a nivel regional, por tanto en la red de salud de Abancay y Microred Centenario de Abancay .

#### **5.- La Calidad de Gestión de la Salud.-**

La calidad en la prestación de salud, en el ámbito nacional, regional y en los órganos desconcentrados (Microred), resulta una constante y esencial preocupación de la gestión de los titulares de esta entidad de salud, esto es, que debe existir un programa de gestión de calidad, con la finalidad de mejorar la salud de la población, por tanto debe priorizarse en los distintos Establecimientos de Salud ubicado en el ámbito de la Microred Centenario, pues este órgano desconcentrado cuenta con más establecimientos de salud, que cualquier Microred de la Red de Salud de Abancay.

La necesidad de implementar una calidad de servicio en la Microred Centenario, tiene su sustento, en razón de que al ser una entidad de salud de reciente creación, como órgano desconcentrado de la Red de Salud de Abancay, se carece de institucionalidad, esto es, no solo en el cumplimiento de actividades, estrategias, dimensiones, sino también en los niveles de responsabilidad de cada agente, se carece de un adecuado monitoreo de la ejecución de las actividades de salud, así como en los resultados, advirtiéndose menos evidencia organizacional a nivel asistencial y administrativo, como también se carece de incentivos para la implementación de acciones de

calidad, también existe una débil organización del papel usuario-población, así como con los agentes públicos, también se advierte carencia en el diseño de gestión de procesos de salud, tampoco se cuenta con un programa de estrategias que permita mejorar la calidad del servicio, en los diferentes establecimientos de salud, falta de capacitación al personal laboral en las tecnologías electrónicas, que permita un servicio en calidad acorde con la informática, finalmente se debe mejorar la mística de cambio de valores, fundamentalmente orientado a un buen servicio de salud, pues por lo general el personal que labora, cumple un horario, sin embargo esta actividad no está orientado al logro de una calidad de servicio de salud con eficacia y eficiencia.

## **6.- La Globalización y la Administración de la Salud.-**

La administración dentro del marco de globalización, es un elemento esencial para cualquier organización, como es la administración de la salud pública.

En el avance tecnológico así como de la globalización, uno de los factores que más ha incidido es el desarrollo del servicio público como la salud, lo cual permite el mejoramiento de las condiciones sanitarias de los usuarios en el ámbito regional y local, en particular en la Microred Centenario de Abancay, que son de escaso recurso económico, en consecuencia la globalización así como sus efectos tecnológicos mejora la calidad de vida de los administrados-pacientes- a nivel asistencial, pues permitirá superar las dificultades de atención de enfermedades, como también la dotación de medicamentos para atender a la población menos pudiente, que por la falta de atención oportuna, se tiene desenlaces fatales.

En suma la globalización en la teoría resulta muy esencial para el desarrollo de una población, en particular en el campo de la salud, pero para que lleguen a todos los usuarios depende de la decisión política de los gobernantes, que tengan dentro de su estrategia la priorización de las



atenciones de salud, para ello debe descentralizar las bondades, para tener una mejor atención de salud acorde con los avances de la tecnología.

## **2.- La descentralización de la salud pública.**

En principio debemos establecer que por la descentralización del servicio de salud, permite el reordenamiento de funciones y competencias, en el Ministerio de Salud; con la finalidad de mejorar el servicio con eficiencia en la atención de usuarios, con ello redistribuir en forma armónica el aspecto económico, así como efectuar el adecuado uso de los recursos públicos en el interior del país como Apurímac, con ello obtener un desarrollo más integral en el aspecto económico y por cierto sostenible en el tiempo, logrando un adecuado bienestar a la población beneficiaria.

El Estado, no puede monopolizar el servicio público, sino que debe descentralizar. Entonces ello debe permitir, introducir distintas mejoras institucionales en un ámbito o sector administrativo, esto es, a fin de que el servicio público, esté más cerca a los usuarios, consiguientemente cuando el Estado logra asignar funciones o competencias a jurisdicciones territoriales en el interior del país, permite también la existencia o creación de instituciones en ese ámbito, que realicen de mejor modo el servicio de salud (Bossert, 2000). Por ello, el proceso de descentralización, es vital, para evitar que dicho servicio de salud se monopolice en sede central, dejando de lado el desarrollo integral.

El proceso de Descentralización, tiene por finalidad: 1) El Desarrollo integral, armónico y sostenible del país. 2) La separación de competencias y funciones. 3) el adecuado equilibrio del ejercicio del poder por los tres niveles de gobierno: Nacional, Regional y local, y 4) Beneficiar a la población, por cuanto permitirá acercar el servicio público al beneficiario o persona humana, que requiere un servicio de salud oportuna y eficiente, por cuanto el fin de la

sociedad y del Estado, es la persona humana, por tanto esta debe dignificarse en toda actividad o servicio que el Estado brinde.

La descentralización es el proceso durante el cual partes del poder gubernamental y de la responsabilidad de éste se traspasa desde el nivel central nacional a los niveles Regional y Local.

El Perú, conforme al Artículo 43 de la Constitución, entre otros su gobierno es descentralizado, por consiguiente permite que en el interior del país, también se potencia el servicio público, cuyo fin, precisamente es ello, con el objeto de potenciar el valor público, para ello debe coberturar en forma oportuna el servicio de salud. Ello implica que la descentralización se presenta en un ámbito administrativo, pero no deja de ser una unidad estatal, en consecuencia por este proceso lo que se pretende es la redistribución funcional y territorial, por imperio constitucional, consiguientemente debe distribuirse el poder estatal del servicio a fin de que llegue a sectores más alejados y de extrema pobreza.

Conforme a la norma constitucional citada, implica entonces, que debe implementarse una gestión pública descentralizada con autonomía en sus diversas formas, y solo así, posibilitara que las instituciones creadas en el interior del país adopten decisiones idóneas y oportunas, correspondiendo de este modo a la regulación concreta del ordenamiento jurídico, especialmente en el servicio de salud, consiguientemente se hará efectiva la vocación unitaria y descentralizada, y así mejorará la vocación de servicio del Estado en esta materia de salud conforme dispone la Constitución.

## **2.1. La descentralización de salud pública**

En principio debemos precisar que la Descentralización consiste en la transferencia del poder político, administrativo y económico, desde el gobierno Central hacia los gobiernos regionales y locales, con el objeto de fortalecer el desarrollo regional sostenido y autónomo. Pero también significa, potenciar una

región con capacidad de administración. En este contexto, la descentralización implica también la desconcentración de funciones. Cervantes (2009) precisa:

Un Estado Unitario Descentralizado, es aquel en el que ciertas entidades territoriales-prescindimos aquí de la descentralización por servicios- tienen una esfera de competencia que les es propia, y que ejercen de órganos propios la expresión de su voluntad y no a través de agentes del poder central. Se distingue de la “Desconcentración”, en que ésta es la mera delegación a un funcionario o agentes del poder central de competencias que pertenecen a éste, lo que significa una ampliación de facultades de los órganos estatales encargados de la administración local.(P.102).

En el Perú, no se tiene experiencia de Descentralización del sector salud, que implique una reforma, sin embargo, se tiene un antecedente que en la práctica se dio, como es el Programa de Salud Básica para todos, en virtud del cual a nivel regional, se realizó el monitoreo respectivo, de la ejecución asistencial y administrativa de este programa, con diversos indicadores, con lo cual permite evaluar metas nacionales, incentivadas en virtud de competencias, promoviendo, sin duda la eficiencia de trabajo de los servidores y funcionarios ubicados en el ámbito de las regiones del país, como en el caso de Apurímac.

En el contexto del Sector Salud, el Poder Ejecutivo está distribuido en Ministerios, en el caso específico el Ministerio de Salud, tiene competencias nacionales en materia de salud, y en las Regiones se tiene las Direcciones Regionales de Salud, y este a su vez tiene competencia sobre las Redes de Salud, y finalmente este órgano administrativo se desconcentra en Microred de Salud, y en algunos casos, la existencias de CLAS., y como consecuencia de ello, la Microred Centenario, es un órgano desconcentrado de la Red de Salud de Abancay, y cuenta con 26 Establecimientos de Salud, en las cuales se ejecuta el servicio de atención asistencial y administrativa.

## **2.2. La desconcentración de la salud.**

La desconcentración es una forma de gobierno, en virtud del cual se efectúa la transferencias de funciones y decisiones a instancias administrativas ubicadas en el interior del país, cuyos entes administrativos ejecutan de modo directo el servicio, reemplazando de este modo la concentración y burocracia del Estado, que pese a no contar con recursos o efectuar algún gasto público, adoptan decisiones y servicio de modo directo, por lo que es importante potenciar para mejorar la calidad de vida del usuario de salud.

## **2.3. La Dirección Regional de Salud.-**

El Ministerio de Salud, en fecha 5 de marzo del 2017, dicta el Decreto Supremo No 008-2017-SA, que aprueba del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, pero también mediante Ordenanza Regional No 022-2012.GR.APURIMAC/CR de fecha 21 de setiembre del 2012, el Gobierno Regional de Apurímac, aprueba el Reglamento de organización y funciones de la Dirección Regional de Salud de Apurímac, en virtud del cual, es el órgano que por delegación política y técnica del Gobierno Regional, ejerce autoridad de salud en el Departamento de Apurímac y es un órgano que depende de la Gerencia Regional de Desarrollo Social.

## **2.4. La Red de Salud.-**

Es un ente administrativo desconcentrado que depende jerárquica y administrativamente de la Dirección de Salud de Apurímac, y tiene competencia sobre la Microred de Salud de Centenario, Micaela Bastidas, Lambrama, Curahuasi y Huancarama, áreas de salud que realizan acciones administrativas y asistenciales, en cumplimiento a los lineamientos de salud a nivel nacional, regional, cuya función se realiza en virtud de sus documentos de gestión ( ROF, MOF, CAP, etc.).

## **2.5. La Microred de Salud.-**

La Microred de Salud-Centenario, es una entidad del Estado, que dentro de la estructura organizativa, es parte de la Unidad Ejecutora de la Red de Salud de Abancay, y como órgano desconcentrado tiene ascendencia frente a los jefes de los EE.SS., y personal de su jurisdicción, igualmente conforme al Reglamento de Organización y Funciones-ROF, aprobado mediante Ordenanza Regional No 023-2012-GR-APURIMAC/CR, de fecha 21 de setiembre del 2012, de acuerdo al artículo 25.n), tiene competencia en el personal asistencial y administrativo para atender el servicio de salud, esto es, que los servidores públicos que laboran en este ámbito territorial, se debe orientar a la realización de prestaciones de salud y acciones administrativas vinculadas al cumplimiento de su misión y objetivos dentro del ámbito de su competencia, concordante con el Manual de Organización de Funciones-MOF., que establece las funciones que se asigna a cada área administrativa ubicadas en los 26 Establecimientos de Salud( Centros de Salud, Puestos de Salud).

## **3.- La gestión de los recursos humanos.**

**3.1. La Administración de Recursos Humanos en el sector de salud.-** En toda organización estatal, como el sector salud, al realizar la planificación estratégica, se establecen la misión, visión, políticas y determinadas normas de la organización, ello para que brinde adecuadamente el servicio de salud, sin embargo, ello resultaría nada funcional, si acaso, no se concibe al factor humano, como un elemento de cambio y competitividad de la organización de la salud, para ello debe fomentarse nuevos estilos o modelos de gestión, liderazgo y mejorar el clima organizacional, debido a que al superar y potenciar este aspecto, sin lugar a dudas se mejorará en forma real y eficiente, esto es, que permitirá revalorar el rol que le corresponde, y de este modo, se orientará a establecer que es un factor de cambio organizacional dentro de la institución de salud.

### 3.2. La Gestión de Recursos Humanos

En un mundo globalizado, el factor de los recursos humanos, es indispensable para la buena marcha institucional, por cuanto para un adecuado servicio de la salud pública, es factor de cambio, en el verdadero rol de prestación de un servicio con eficiencia, por cuya razón “La Gestión estratégica de los recursos humanos son todas aquellas actividades que afectan al comportamiento de las personas a la hora de formular e implantar las estrategias de la empresa o las decisiones respecto a la orientación dada a los procesos de gestión de los recursos humanos y que afectan al comportamiento de los individuos a medio y largo plazo, tomando como referencia tanto los factores internos como de contextos a la organización”.( **Dolan, Valle, Jackson y Schuller2007,p.31**).De allí, que en toda organización estatal o privada, el recurso humano o talento humano es el núcleo esencial para el éxito de la finalidad para el que fue creado, tanto así, que su alto grado de competitividad lograr la integración efectiva y eficiente, así como el desarrollo organizacional, pues permite cumplir las estrategias y conseguir sus metas institucionales.

En suma podemos afirmar que el objetivo de la gestión o administración de recursos humanos, son los servidores públicos que laboran en las instituciones públicas, y sus relaciones en ella, y permite mantener la organización de prestación de servicio, que sea eficiente y eficaz, a partir de un uso racional del servidor en un puesto de trabajo, esto es, en algunos casos, sean los ejes, y que sus aportes e iniciativa que puedan desprender en la institución de salud sea fundamental para un eficiente servicio con calidad, en este fin, es preciso dotarle de una adecuada tecnología de acuerdo a los avances del servicio.

La administración del potencial humano, es el proceso administrativo aplicado a la conservación y acrecentamiento del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades de los miembros de la organización estatal en beneficio del servidor de la propia institución.

La actividad del recurso humano en las instituciones del Estado, en particular en el ámbito de la Microred Centenario, tiene que estar circunscrito a los lineamientos normativos del Estado, ya sea a nivel de la Dirección Regional de Salud, Red de Salud de Abancay, así como la entidad objeto de estudio, y finalmente los distintos Centros y Puestos de Salud que son parte de este órgano desconcentrado, pero resulta que al ser una entidad nueva en este proceso de desconcentración, el personal de esta entidad no se halla debidamente involucrada, tanto así, que los documentos de gestión - Reglamento de Organización y Funciones-ROF, aprobado mediante Ordenanza Regional No 023-2012-GR-APURIMAC/CR, de fecha 21 de setiembre del 2012, no se halla difundida, tampoco el personal-recurso humano- no se halla debidamente capacitada, siendo así, esta deficiencia, hace de que el servicio de salud, no esté de acuerdo a las necesidades del Usuario, por tanto el nivel de desempeño, productividad y calidad de servicios en los distintos centros de salud, no estén a un nivel estándar de eficiencia.

### **3.3. Modelos de Gestión de Recursos Humanos.**

Debemos entender que el recurso humano, generalmente establece los objetivos y estrategias empresariales, pero sobre todo, son el eje de un cambio institucional, por ello Youndt, Snell, Dean y Lepak (como es citado por Gutiérrez. 1996) propone una clasificación de modelos de gestión de recursos humanos basada en objetivos, e indica:

1. Orientadas al control.
2. De alto compromiso.
3. De alta implicación.
4. De alto rendimiento.
5. Orientados a la seguridad en el trabajo.
6. Orientados al cliente.

Sin embargo cabe precisar, que existen distintas tendencias doctrinarias respecto de caracterizar un nuevo modelo de gestión, como por ejemplo, el

Modelo de Chiavenato, que sustenta el enfoque sistémico, cual es lograr los máximos niveles de eficiencia y eficacia organizacional.

En ese contexto no cabe duda, que las diferentes formas o modelos de gestión deben estar orientados a incrementar la eficiencia y/o productividad de los agentes públicos, sean funcionarios o servidores públicos (profesionales de la salud y administrativos), por tanto, se debe aprovechar estos recursos a los fines del Estado, en particular los Centros de salud ubicados en el ámbito de la Microred Centenario.

Del mismo modo, cabe resaltar que en la administración de salud, sin lugar a dudas el recurso humano cobra vital importancia, para que una entidad del Estado funcione y cumpla con los objetivos diseñados por la ley, o metas estratégicas que se ha propuesto, por cuanto de ello dependerá la excelencia en el servicio público, por tanto de su actuar en las acciones de servicio de salud que brinde a los usuarios, será el resultado efectivo de la atención preventivo promocional.

#### **3.4. La Calidad de Gestión de Recursos Humanos**

Es competente un personal o servidor público, cuando en el desempeño de sus funciones acredita su perfil del área de trabajo, prefijados en los documentos de gestión de la institución de salud, en particular en la Microred de Salud Centenario de Abancay, siendo así, su aporte profesional y experiencia será fundamental. Que los niveles de calidad son fijados en las normas del ISO 9001:2008, en la que se determina, para que el personal debe responder con servicio con calidad, es preciso, no solo que toda institución cuente con el personal idóneo con educación, formación, habilidades y experiencia, sino sobre todo, que comprenda la actividad que realiza con el servicio sea de calidad y satisfacción del servicio (García, 2003). Todo ello, se logrará con la activa y consciente participación del propio agente que sea en su capacidad y habilidades en el puesto de trabajo, fundamentalmente mejorando sus competencias que le fueron asignadas en el Centro de trabajo.



Pero también requiere para este fin una capacitación permanente, para mejorar y efectuarlos correctivos necesarios, y realizando una constante evaluación de las acciones que realiza, para ver en lo posible, como se viene mejorando el servicio o no, por tanto debe focalizarse las debilidades para mejorarlas y potenciar las cualidades positivas, en tal virtud, debe permanentemente estar motivado con el trabajo que realiza, esto es, tener vocación de servicio, aun mas cuando se trata de aliviar la salud de los usuarios, pero también es preciso mejorar las relaciones interpersonales, y generar un ambiente de trabajo satisfactorio, y se potencie el trabajo en equipo.

#### **4. Condicionantes internos a la gestión de recursos humanos.**

En la gestión de los recursos humanos, se presentan una serie condicionantes de carácter interno, como son las estrategias, la cultura, la alta dirección, la tecnología, estructuras y tamaño de la organización o entidad del Estado, que coadyuvan el correcto funcionamiento de la organización o institución pública. Por ello, la orientación denominada “configuracional”, implica, que la gestión de recursos humanos, debe ser, ser visto su organización y el mismo entorno como un todo en unidad en el cual el personal debe contribuir a en las políticas de gestión y mantener un ambiente adecuado (Dolan et al. 2007). En resumen para una planificación correcta en este aspecto, debe tener en consideración, tanto el factor interno y externo como condicionantes de organización, ya que cada una de estos factores afecta directa o indirectamente a la institución, por consiguiente sirven para evaluar las principales debilidades y fortalezas.

En una institución pública, bajo los factores antes indicados, la alta dirección, cumple un rol de gerencia, esto es, de toma de decisiones, respecto del servicio público que debe cumplir un Establecimiento de salud. “La alta gerencia es la que determina la importancia que tendrá la gestión de recursos humanos de la organización. Si la alta dirección minimiza el papel que tiene la gente, en términos de sus contribuciones al éxito general de la organización, los

responsables de línea actuarán del mismo modo(...)". Dolan et al.(2007).En tal virtud la Alta dirección o gerencia, buscará siempre logros positivos en la prestación de servicio.

En cuanto a la Estructura Organizacional, de la institución pública del Estado, específicamente en el sector salud, la responsabilidad se determina, por jerarquías o niveles de decisión, pero no podemos dejar de lado, que el avance tecnológico moderno, la delegación de funciones repercuten en el trabajo en grupo o individual, por consiguiente la estructura de la organización de los recursos humanos se modernizan, es decir se debe desarrollar o mejorar en forma constante la calidad de servicio público en el ámbito de salud.

**La cultura organizacional** es el ambiente de trabajo que tiene un conjunto de valores como creencias, suposiciones y normas que comparten los trabajadores de una institución. Entonces el nivel cultural que tiene el personal, sin lugar a dudas puede ser mejorada también por estos.(Dolan et al., 2007).Es decir, según el compromiso, que el personal tenga con la institución, el mismo que está condicionada a su formación cultural, implicará que ello, permitirá superar cualquier dificultad y consiguientemente mejorará el servicio a partir de su actitud de cambio.

Las condiciones morales y mentales de los trabajadores se deben mejorar mediante la capacitación en temas de cultura organizacional, para tener buenas relaciones interpersonales y brindar una calidad de atención en los servicios de salud a los usuarios. Por ello, toda institución debe buscar el bienestar de los servidores, a partir de la cultura organizacional que tengan. (Calderon, 2003). Por tanto tiene una estrecha relación la satisfacción del trabajador con la atmosfera o ambiente del trabajador.

Por intermedio de las estrategias de la gestión, permite a toda organización, centrarse en los objetivos institucionales. Es decir toda organización está vinculada a la gestión, pero por resultados, sean de corto o a largo plazo, pero también son las competencias, capacidades, habilidades y conocimientos que

servidores, las que permitirán establecer estrategias empresariales o institucionales, por ello se puede decir que es un supuesto de vital importancia para la estrategia de recursos humanos o talento humano ( Dolan et al.2007). Pero también permitirá la ubicación de una institución estratégicamente, en función del servicio que realiza en la sociedad.

## **5. Características del personal.**

La peculiaridad del personal, está en función no solo del compromiso que se tenga con la institución, sino también su nivel del nivel de comportamiento e identificación con la institución, en el cual debe aportar, para que realmente cumpla los objetivos institucionales.

La eficacia y eficiencia con que gestionen los recursos humanos en una organización depende de gran parte, de la calificación de las personas que componen el departamento. Considerando los cambios que se está produciéndose en el entorno laboral y los nuevos cometidos que están asumiendo los profesionales de los recursos humanos, un director de esta área debería tener las características que esbozamos a continuación: experiencia, nivel de responsabilidad, relaciones interpersonales, servicio que brinda. Dolan et al.(2007).

Es decir, de las características que tenga un servidor público, dependerá que la institución estatal, como el sector salud, pueda cumplir sus objetivos o metas programadas, por ello el Gerente o Director debe tener mayor conocimiento de la gestión de la institución, quienes deben formar equipos de trabajo, hacer que el servidor participe en las distintas medidas o decisiones, por cuanto la globalización de una gestión, permite nuevos estilos de gestión, es decir debe tener una sólida formación en planificación estratégica.

Igualmente debe estar preparado o conozca los fenómenos económicos, por cuanto la modernidad, para obtener rendimientos satisfactorios.

También es fundamental que debe tener mayor capacidad analítica, pues deben gestionar procesos y no actividades, es decir deben desarrollar buenas capacidades analíticas, con la finalidad de aportar propuestas y poder dar solución a los conflictos que hubiere.

El personal de una institución, debe adoptar un liderazgo competente está en función de la credibilidad del personal, así como de los responsables de estas áreas, por cuanto según su poder de convicción o influencia, será fundamental en la toma de decisiones.

Igualmente deben tener mayor inclinación a la acción, es decir deben ser proactivos en las decisiones.

Pero también debe estar orientado al cambio estructurales de la institución, ya sea aportando con iniciativa en la formulación de planes y estrategias de servicio o mejora, para que el aporte sea con calidad.

Pero también el desarrollo de habilidades políticas es fundamental, por cuanto debe comprender los objetivos institucionales, para adoptar un cambio de cultura organizacional.

En este orden de ideas, la experiencia del funcionario o servidor público, es fundamental, porque su aporte a la institución será vital, tanto más, que las Direcciones Regionales de Salud, en este nuevo escenario administrativo, debido a la desconcentración en nuevas unidades administrativas como son las Micro Red de salud Centenario, su orientación personal o profesional del servidor con experiencia administrativa o asistencial, permitirá diseñar nuevas estrategias administrativas a fin de que el servicio, no solo sea eficiente, sino también con calidad, en razón de que el usuario o prestatario de salud, debe ser su prioridad.

El nivel de responsabilidad de los directivos, sin lugar a dudas, es prioritario, en razón de que debe adoptar un compromiso de cambio de gestión, establecer nuevas metas con calidad, el servidor administrativo y asistencial, del mismo

modo deberá ser con eficiencia y responsabilidad, pues de ello dependerá, el buen desempeño del servicio de salud.

En cuanto a las relaciones interpersonales, del mismo modo, debe ser activa, pues de la intensidad y motivación que tenga un servidor público, será esencial para el desarrollo integral del personal que labora en su centro de trabajo, por cuanto ello permitirá el intercambio no solo de experiencias, necesidades, sino también para consolidar sus valores, ideas, conocimientos laborales y experiencias, pero estas tiene que ser positivas, pero si un servidor labora en conflicto, las acciones de personal que despliegue siempre serán negativas.

El servicio que brinda un servidor público, es fundamental, porque de ello dependerá la satisfacción del usuario o prestatario de salud, en consecuencia su aporte y su deseo será efectivo, por cuya razón es fundamental, la interrelación de los servidores, esto es, entre directivos y personal operativo, para que el servicio que se presta sea efectivo, con eficiencia y calidad humana.

## **6. Organización del personal.**

La organización del recurso humano o de personal, está orientado o tiene por finalidad analizar, seleccionar, evaluar y controlar al personal dentro de la institución o servicio público. “Es evidente que para el departamento de recursos humanos sea eficiente debe no solo comprometerse con la organización si no también disponer de una estructura interna adecuada entre algunos criterios son: asignación de funciones a los trabajadores, compromiso en la organización, eficiencia, claridad de la organización.” Dolan et al.(2007).Esto es organizar de mejor manera, definir las tareas o funciones que debe realizar un servidor público, con la finalidad de lograr un resultado de acuerdo a los objetivos institucionales, pero también de prevenirlos ante ocasionales problemas que pudiera surgir.

## **6.1. Asignación funciones a los trabajadores**

La asignación de funciones a los trabajadores o servidores públicos, es todo un proceso de la gestión del talento humano, que está orientado a captar un personal idóneo, igualmente está en función de los documentos de gestión institucional, sea MOF, ROF, en los cuales se asigna funciones específicas que debe cumplir un personal administrativo a asistencial, pero orientados a los objetivos institucionales, siendo así, determinar el perfil del puesto, así como las funciones específicas de acuerdo al área, es fundamental, para que el servicio sea eficiente, con personal calificado para el puesto de trabajo.

## **6.2. Eficiencia**

La eficiencia busca promover utilizar los medios, métodos o procedimientos más adecuados y debidamente planeados y organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles.

Pero también debemos entender que por eficiencia, debemos comprender que resulta ser el tiempo estimado, para la ejecución de un trabajo, y el tiempo que se emplea para realizar en forma eficaz, siendo así, cuando un servicio de salud requiere de atención sea preventivo promocional o asistencia propiamente, dependerá mucho con la rapidez que se atienda, por cuanto en medio de ello está la vida humana, valorpreciado que toda entidad, como el sector salud debe priorizarse.

Siendo así, tanto la eficacia como la eficiencia, permiten cumplir objetivos concretos, es decir lograr que un servidor sea considerada eficiente, es porque hace su trabajo y llega a un objetivo utilizando los mecanismos de celeridad o rápidos, pero también con calidad en el resultado final, es decir sea eficaz en la atención de los pacientes o enfermos que acuden a un Establecimiento de salud, entonces ello dependerá mucho del personal calificado que realice su labor administrativo o asistencial.

### 6.3. Compromiso en la organización

El Compromiso organizacional es la forma en que un funcionario o servidor público se identifica con una institución. Implica entonces, que el servidor debe identificarse, no solo con la institución, sino con las metas u objetivos a partir de su trabajo encomendado (Robbins, 2009). Es decir, es cuando un servidor, se identifica con las metas y objetivos institucionales, pero también aceptándolas y realizando un esfuerzo como persona en beneficio de la institución.

Siendo así, el compromiso, es una forma de identificación del servidor con la institución. Por ello, el servidor debe conocer en su integridad a la institución y comprender e involucrarse en los objetivos y comprometerse en toda su dimensión (Chiavenato, 1992).Entonces, no cabe ninguna forma de marginación o dejar de lado al servidor en una institución, sino incorporar para que sea parte activa en los fines institucionales.

Respecto de la extensión se “proponen una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

- Compromiso afectivo: (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.
- Compromiso de continuación: (necesidad) señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así

como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.

- Compromiso normativo: (deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador "Meyer y Allen citados por (Arias, 2001, párr.4)".

En suma, el compromiso, implica entonces, que dentro de una institución tiene que existir personal comprometido, con los objetivos institucionales, pero también con el logro de la institución estatal.

#### **6.4. Claridad en la organización**

La Claridad Organizacional es el nivel en que el trabajador percibe, que existen en la institución estrategias planificados de acción precisos y confiables, es decir, debe tener claro respecto de la misión, visión, valores, planificación estratégica, la estructura organizativa, funciones de cada área de trabajo, solo así se puede hablar que el trabajador tiene claro de la función que cumple la institución, y las determinadas normatividades que debe cumplir, con el objeto de mejorar el servicio público.

#### **7. Objetivos estratégicos**

Las estrategias que se adoptan en una institución, son aquellas que previamente son planificados en la cual se establecen los objetivos y debilidades en su diseño y posterior ejecución. "Los objetivos de la gestión de recursos humanos en la organización del nuevo siglo tiene tres categorías:



objetivos explícitos, implícitos, a largo plazo”Dolan et al.(2007). Esto es, que dentro de los objetivos explícitos, es fundamental atraer personal potencialmente cualificado con competencias necesarias, retener a personal deseable, que sean comprometidos con la institución y que también se desarrollen dentro de la institución; y en cuanto a los objetivos implícitos, deben ser capaces de mejorar la productividad, la calidad de vida en el trabajo y el acatamiento de las normas.

### **7.1. Productividad.**

En toda institución sea privado o estatal, la productividad, es un objetivo principal, por cuanto permite la articulación de los recursos humanos con las distintas acciones que permitan el incremento de la productividad de las personas, implica entonces mayor esfuerzo en los objetivos institucionales. por ello, la productividad permite el incremento de medidas que aumentan la cantidad y calidad del servicio con menos costo (Robín (1955, citado en Ruiz, 1987). En esa medida, resulta. “El conjunto de recursos que deben ponerse en juego para la obtención de una producción en la mayor cantidad posible, de la mejor calidad posible, con el menor costo posible, en el menor tiempo posible, con el menor esfuerzo humano posible, pagando los más altos salarios y beneficiando al mayor número de personas”. (p. 46) aumentar la productividad conlleva en forma implícita la necesidad de aporte del servidor público, por consiguiente debe adaptarse en este objetivo. En toda institución sea privado o estatal” (Guerrero, Puerto, York, 2007, págs. 203-234), en consecuencia resulta necesario mejorar la calidad del servicio, para que sea eficiente la atención de la salud pública, por el personal trabajador.

### **7.2. Calidad de servicio en el trabajo.**

La calidad del servicio implica que a partir de una gestión entre el usuario y la institución, se busque una adecuada satisfacción del servicio por parte de la institución, es decir mejorar en cada momento. Siendo así, el servicio que desea el usuario, debe ser como consecuencia de la vocación de servicio de la

institución, de allí, que su prestigio de esta se incrementará en la medida como cumple (Horovitz, 1990, p. 7) citado, (Duque Oliva, 2005, págs. 64-80). Esto es, que a partir de esta información, es preciso que el cliente esté satisfecho, a partir del servicio o producto que recibe, por consiguiente mejorará su calidad de vida.

### **7.3. Cumplimiento de la norma.**

La convivencia humana, permite que en toda actividad humana, exige el cumplimiento de normas legales, administrativas y reglamentarias, siendo así, el incumplimiento genera sanciones administrativas, inclusive penales o civiles, de allí, que, para que una institución actué dentro del marco normativo, es que los funcionarios y servidores públicos del ámbito de la Microred Centenario, observen en todo momento, la ley y las normas o documentos de gestión institucional, lo que permitirá una gestión con transparencia y rectitud en la administración de la cosa pública, sea a nivel económico o presupuestario, del mismo modo el usuario confiara en la institución, pues el cumplimiento de las normas, permite crecer en credibilidad y rectitud en la función pública, que en este caso, es la prestación de salud, lo que también en cierto modo permitirá la reducción de los índices de mortalidad infantil o adulto mayor.

### **7.4. Planes de gestión de Recursos humanos.**

La Gestión de Recursos Humanos, es un proceso estratégico al ser un recurso esencial para cumplir el objeto social de una institución de salud. Es decir por medio de las estrategias, debe determinarse las funciones que debe cumplir desde el momento que trabaja y en sus diversas etapas, inclusive frente a vicisitudes o riesgos de carácter laboral (Ruiz, Flores, Palma (2015). Para que los recursos sean utilizados de manera adecuada, tanto así, que el personal que labora en una institución estar debidamente capacitado, en planes de gestión estratégica, por cuanto la tendencia actual de la administración en

general, se evalúa a partir de resultados u objetivos, en el cual cada servidor público, no solo debe ser gestor, sino un modelo de gerente público.

Esto es, que en una institución pública del Estado, la planeación de la gestión, es fundamental, el mismo que sirve para evaluar los resultados implementados dentro de un periodo de tiempo, siendo así, permite medir los logros, así como corregir las deficiencias encontradas en la prestación del servicio otorgado o priorizado durante un ejercicio fiscal, como objetivo institucional del cumplimiento de metas, siendo así, el personal o recurso humano debe estar comprometido

#### **1.4. Formulación del problema.**

- **Problema general**

¿Cómo se relaciona la administración de salud pública con la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018?

- **Problemas específicos**

1.- ¿Cuáles son las características de la administración de salud pública en la Microred Centenario de Abancay-2018?

2.- ¿Cuáles son las características de la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018?

3.- ¿De qué manera se relaciona la administración de la salud pública y los condicionantes internos del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018?

4.- ¿Cómo se relaciona la administración de la salud pública y las características del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018?

5.- ¿De qué manera se relaciona la administración de la salud pública y la organización del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018?

6.- ¿Cómo se relaciona la administración de la salud pública y los objetivos estratégicos del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018?

## **1.5. Justificación del estudio.**

### **1.5.1 Justificación teórica.**

La importancia de este estudio se da en la medida que se contrastará las diversas teorías sobre la administración de la salud pública y el sistema de gestión de recursos humanos, por cuanto en la actualidad la gestión pública conlleva una gestión de resultados, y donde el valor público, tiene relevancia en la prestación del servicio de salud pública, lo que implica también que el sistema de recursos humanos, sea protagónico en la prestación del servicio asistencial y administrativo, y el servicio de salud sea eficiente en el ámbito de la Microred de salud de Abancay, es decir con calidad y eficiencia.

Esta investigación, al estudiar un tema concerniente al ámbito de la Administración de la salud y la gestión de recursos humanos, contribuirá de manera positiva al mejoramiento de la prestación de servicio de salud asistencial y administrativa, a fin de que sean muy dinámicas y oportunas, así como las metas se cumplan, igualmente los índices de desatención de salud disminuyan significativamente en el ámbito de la Microred de Salud.

### **1.5.2 Justificación práctica.**

Con esta investigación se aportará la posibilidad de resolver el problema de indebida gestión de la salud pública, así como la falta de gerenciamiento de la prestación de salud en el ámbito asistencial y administrativo, en todo caso proponemos un modelo de gestión de resultados, y que el sistema de gestión de los recursos humanos sea más gerencial, con liderazgo y oportuna atención a los usuarios del ámbito de la Microred de salud, así como, que los distintos programas de salud se ejecuten, por cuanto estos beneficiarios son de escasos recursos económicos, en consecuencia su atención prioritaria implicará una gestión de resultados con más eficiencia, y que el valor público sea con calidad y

eficacia en los servicios de la salud, de tal modo que el Estado cumplirá su rol asistencial, dentro de los cánones de modernidad.

Pero también esta investigación es necesaria para comprender la administración de salud en el ámbito de la Microred Centenario, y de este modo pueda el recurso humano asignado a esta función, pueda comprender la necesidad de conocer y aplicar las políticas públicas y normas del sistema de salud.

Es también necesaria para poder identificar las distintas normas constitucionales, legales, reglamentos, directivas y documentos de gestión del sector salud en el ámbito de la Microred Centenario, porque, de ese modo el recurso humano, podrá desarrollar en forma eficaz la función asignada, en forma transparente y correcta.

Es conveniente igualmente, para poder identificar, que la carencia de recurso humano debidamente calificado, especializado y capacitado, permitirá cumplir un adecuado servicio al usuario de salud.

### **1.5.3 Justificación Epistemológica.**

El presente estudio nos permitirá tomar conocimiento o discernir, respecto de la administración de la salud pública en sus diferentes fases, esto es, con la finalidad de comprender la gestión pública en el sector salud, con el objeto de mejorar la prestación de servicios, en el cual también el gerenciamiento del recurso humano, en la prestación del servicio asistencial y administrativo, es fundamental a fin de que el usuario reciba una atención en calidad y con eficiencia, de allí la importancia de que el profesional de las salud, sea en centros de salud o en la parte administrativa, aporte o cumpla un rol protagónico en la optimización del servicio público.

#### **1.5.4 Justificación metodológica.**

Con esta investigación se dotará a la Institución de la Microred de salud Centenario de Abancay, nuevos métodos o nuevas estrategias para generar conocimiento válido y confiable respecto de una gestión de la salud pública con modernidad y la gestión del sistema de recursos humanos, a fin de que la prestación de salud asistencial y administrativa sea por resultados y con un gerenciamiento acorde con la modernidad, pues la salud, lo exige así, ya sean en su ámbito de planificación, organización, dirección o control, orientados básicamente a mejorar el servicio público de la prestación de salud, con valor público en calidad y eficiencia.

#### **1.5.5 Relevancia**

La importancia de esta investigación conlleva a la eficiencia de la gestión del servicio público en el sector salud, en particular en la Microred de Salud Centenario de Abancay; ello implica entonces, que la confiabilidad del estudio tenga rigor científico, además tenga repercusión social, pues de la aplicación de los instrumentos de investigación, permitirá conocer la deficiencia de la gestión pública y la falta de compromiso del recurso humano, en los objetivos institucionales, así como encontrar la verdad y deficiencia administrativa, con el único objetivo de implementar nuevas formas de gestión pública por resultados, y que la gestión de recursos humanos sea más dinámica, el mismo que permitirá una gestión de excelencia en el servicio público de salud, según orientación del Estado y de acuerdo a las normas legales vigentes, que exigen mayor eficiencia y calidad en la prestación con valor público.

#### **1.5.6. Contribución:**

La principal contribución de la tesis de la administración de la salud Pública, como enfoque sistemático en sus distintas fases, como planeación, organización, dirección y control, debe estar orientado a una

administración de resultados, en el cual la gestión de recursos humanos permite orientar su actuar según el mundo globalizado, en el cual la tecnología exige nuevas formas de trabajo, esto es, que exista una integración en el gerenciamiento de la institución de salud, por parte del profesional de la salud, así como de los servidores de la parte administrativa, orientados fundamentalmente para una adecuada prestación de servicios asistenciales y administrativo, en el logro de objetivos y/o metas institucionales, además la modernidad exige nuevos estilos y nuevos modelos de gestión, y que el valor social, sea con eficiencia y calidad, fundamentalmente en la prestación de servicio público de salud, con un cambio organizacional y nueva visión del talento humano, en el cual el usuario sea el verdadero beneficiario.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

La administración de salud pública se relaciona significativamente con la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018

Ha.-Existe relación significativa entre la administración de la salud pública y la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018.

Ho.-No existe relación significativa entre la administración de la salud pública y la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

1.-Las características de la administración de la salud pública en la Microred Centenario de Abancay-2018, se potencia positivamente en la gestión pública de salud.

2.- Las características de la gestión de los recursos humanos de la Microred Centenario de la Microred Centenario de Abancay-2018, son óptimas para el servicio público de la salud.

3.- La administración de la salud pública y los condicionantes internos del personal se integran positivamente en la Microred Centenario de Abancay-2018.

4.-La administración de la salud pública se relaciona significativamente con las características del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018.

5.- La administración de la salud pública se relaciona positivamente con la organización del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018

6.-La administración de la salud pública se relaciona significativamente con los objetivos estratégicos del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018.

## **1.7. Objetivos**

- **Objetivo general**

Determinar la relación de la administración de salud pública y la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018.

- **Objetivos específicos**

1.-Describir las características de la administración de salud pública en la Microred Centenario de Abancay-2018.

2.- Describir las características de la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018.

3.-Determinar la relación de la administración de salud pública y los condicionantes internos del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018.

4.-Determinar la relación de la administración de salud pública y las



características del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018.

5.-Determinar la relación de la administración de la salud pública y la organización del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018.

6.-Determinar la relación de la administración de la salud pública y los objetivos estratégicos del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018.

## 2. MÉTODO

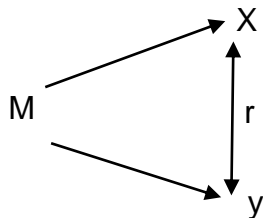
### 2.6. Tipo, nivel y diseño de la investigación

El tipo de investigación es sustantiva básica, por cuanto se aportará conocimientos teóricos con relación al problema de estudio, en virtud del cual plantearemos la realidad problemática, luego formularemos las hipótesis, así como se contrastará, para luego determinar las conclusiones y recomendaciones que correspondan.

En cuanto al nivel de investigación es descriptivo y correlacional, en primer lugar describiremos los hechos o realidad, para luego determinar la relación de las variables de un contexto.

El diseño de investigación será no experimental- cualitativo- transversal descriptivo, pues mediremos a un grupo de personas que en este caso será el personal asistencial y administrativo de la Microred de Salud Centenario de Abancay, a partir de las variables y luego describirlos.

El esquema del diseño es el siguiente:



Donde:

M: Es la muestra de investigación

X: Es la variable 1 de investigación: La Administración de la salud pública

Y: Es la variable 2 de investigación: La Gestión de Recursos Humanos.

r: Es la relación entre variables

## 2.7. Variables, operacionalización

Variable de estudio 1: La administración de la Salud pública.

Variable de estudio 2: la Gestión de los recursos humanos.

### **MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

#### **V1.-La Administración de salud pública**

<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>
Según el autor Palacios, (2013). precisa: que la Administración en salud o administración sanitaria es la ciencia social y técnica relacionada con la planificación, organización, dirección y control de las empresas públicas y privadas del sector salud, mediante la optimización de recursos financieros, tecnológicos y humanos. En otras palabras, la administración en salud es la administración de empresas aplicada a las empresas proveedoras de bienes y servicios de salud, que resulten en la recuperación o mejora en la salud de las personas usuarias, a quienes -dentro del establecimiento de salud- se les denominan clientes y/o pacientes.	La Investigación que se desarrolló, considera las variables la Administración y la gestión de recursos humanos; la primera variable toma en cuenta las dimensiones de Planificación, organización, dirección y control, para cada dimensión se han seleccionado indicadores que permitirá medir a través de ítem considerado con un cuestionario con alternativas politómicas y en escala ordinal; estos valores servirán para ser procesados estadísticamente con los programas Excel SPSS.22	<b>PLANIFICACIÓN</b>  "Proceso para establecer metas y un curso de acción adecuado para alcanzarlas". Y está relacionado con las siguientes características: visión, previsible, estratégica, innovadora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Visión</li> <li>✓ Previsible</li> <li>✓ Innovadora</li> <li>✓ Estratégica</li> </ul>	Muy bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy malo (1)
		<b>ORGANIZACIÓN</b>  Proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntas de manera estructurada, con el propósito de alcanzar un objetivo o una serie de metas específicas". Que deben actuar con responsabilidad, eficiente y por consiguiente debe ser sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Objetiva</li> <li>✓ Responsabilidad</li> <li>✓ Sostenible</li> <li>✓ Eficiente</li> </ul>	
		<b>DIRECCIÓN</b>  "Proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo u una organización entera, con respecto a una tarea." tiene las siguiente características:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Toma de decisiones</li> <li>✓ Metas asignadas</li> <li>✓ Responsabilidad de ejecución</li> <li>✓ Estratégica</li> </ul>	

		toma de decisiones, responsabilidad de ejecución, estrategias y metas asignadas.		
		<b>CONTROL</b> "Proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas". Se relaciona con las siguientes características: eficiente, retroalimentación, corrección del proceso, y toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eficiente</li> <li>✓ Toma de decisiones</li> <li>✓ Retroalimentación</li> <li>✓ Corrección del proceso</li> </ul>	

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

**V2.-GESTION DE RECURSOS HUMANOS**

<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ESCALA MEDICIÓN</b>
La gestión estratégica de los recursos humanos, según el autor Dolan, Valle, Jackson y Schuller (2007), precisan: Son todas aquellas actividades que afectan al comportamiento de las personas a la hora de formular e implantar las estrategias de la empresa o las decisiones respecto a la orientación dada a los procesos de gestión de los recursos humanos y que afectan al comportamiento de los individuos a medio y largo plazo, tomando como referencia tanto los factores internos como de contextos a la	La Investigación que se desarrolló, considera las variables la Administración y la gestión de recursos humanos; la segunda variable toma en cuenta las dimensiones Condicionantes internas, características del personal, organización de personal y Objetivos estratégicos, para cada dimensión se han seleccionado indicadores que permitirá medir a través de ítem considerado con un cuestionario con alternativas politómicas y en escala ordinal; estos valores servirán para ser procesados estadísticamente con los programas Excel SPSS.22	CONDICIONANTES INTERNOS: "Los condicionantes internos o influencias internas de la organización que influyen sobre las actividades de recursos humanos, pueden destacarse la alta gerencia la estrategia de la organización, la cultura, la tecnología, la estructura y el tamaño . la idea clave es comprender como y por qué cada uno de estos factores de entorno interno influyen sobre las prácticas de recursos humanos "Dolan, Valle, Jackson y Schuller (2007),pag.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alta dirección</li> <li>✓ Estructura organizacional</li> <li>✓ Cultura organizacional</li> <li>✓ Estrategias en la gestión</li> </ul>	Muy bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy malo (1)
		CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL. "La eficacia y eficiencia con que gestionen los recursos humanos en una organización depende de gran parte, de la calificación de las personas que componen el departamento. Considerando los cambios que se está produciéndose en el entorno laboral y los nuevos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia</li> <li>✓ Nivel de responsabilidad</li> <li>✓ Relaciones interpersonales</li> <li>✓ Servicio que brinda</li> </ul>	

organización.( p.31).		cometidos que están asumiendo los profesionales de los recursos humanos, un director de esta área debería tener las características que esbozamos a continuación: experiencia, nivel de responsabilidad, relaciones interpersonales, servicio que brinda."Dolan, Valle, Jackson y Schuller (2007),pag.21.	
		<p><b>ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL</b></p> <p>"Es evidente que para el departamento de recursos humanos sea eficiente debe no solo comprometerse con la organización si no también disponer de una estructura interna adecuada entre algunos criterios son: asignación de funciones a los trabajadores, compromiso en la organización, eficiencia, claridad de la organización."Dolan, Valle, Jackson y Schuller (2007),pag.17.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asignación de funciones a los trabajadores</li> <li>✓ Eficiencia</li> <li>✓ Compromiso</li> <li>✓ Claridad de la organización</li> </ul>
		<p><b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b></p> <p>"Los objetivos de la gestión de recursos humanos en la organización del nuevo siglo tiene tres categorías: objetivos explícitos, implícitos, a largo plazo."(Planes de gestión, cumplimiento de normas, calidad de servicio,productividad."Dolan, Valle, Jackson y Schuller (2007),pags.11,12.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Productividad</li> <li>✓ Calidad de servicio</li> <li>✓ Cumplimiento de las normas</li> <li>✓ Planes de gestión</li> </ul>

## 2.8. Población y muestra

**Población:** Para la investigación se han considerado a 302 servidores públicos entre directores, jefes, personal administrativo y asistencial de la Microred Centenario de Abancay.

En la presente investigación a realizar, es esencial identificar a la población en estudio.

Según (Carrasco, 2005) la población: “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”. (p.237)

Al realizar la presente investigación, la población estará constituida por el Personal de salud de la Microred Centenario de Abancay, siendo esta trescientos dos (302) colaboradores en total.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, está constituido por todos los Servidores Públicos( Funcionarios, Profesionales Asistenciales, Profesionales Administrativos, técnicos y auxiliares, ubicados en el ámbito de la Microred Centenario de Abancay, de la Provincia de Abancay del Departamento de Apurímac, durante el año 2018, a conocer:

CATEGORÍA	POBLACION	MUESTRA
Jefes de Establecimientos de salud de la Microred Centenario	27	25
<b>Servidores Asistenciales</b> (Médicos, Enfermeras, Obstétricas de Establecimientos de Salud)	245	150
Servidores Administrativos, Profesionales, técnicos y auxiliares).	30	28
<b>TOTAL</b>	<b>302</b>	<b>203</b>

Fuente: Microred Centenario- Población de Recursos Humanos.

**Muestra:** La muestra fue no probabilística y se consideró para el estudio 203 servidores públicos, entre directivos, personal administrativo y asistencial de la Microred centenario de Abancay.

La muestra, resulta ser una parte de la población que se selecciona, del mismo que se obtiene la información estadística para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la observación y la medición de las variables objeto de estudio, esto es, en el presente trabajo de investigación se utilizará el método de muestreo no probabilístico.

Para Carrasco (2006) la muestra:

Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población ( p. 237).

El tamaño de la muestra será el total de la población ya que de esa manera no afectaremos la significancia y la investigación será representativa, por lo que utilizaremos la muestra intencionada, es decir, la población también será la muestra.

En este sentido, Carrasco (2005), plantea que la muestra intencionada:

Es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística. El investigador procura que la muestra sea lo más representativa posible, para ello es necesario que conozca objetivamente las características de la población que estudia. (p.243).

De la población de directivos, profesionales, técnicos y auxiliares, tanto Asistenciales y administrativos que conforman para los efectos de la presente investigación, solo se ha tomado en cuenta a 25, 150 y 28 servidores como muestra de investigación, que están involucrados en la Administración de la Salud y la Gestión de recursos en el ámbito de la Microred Centenario de Abancay..

a. **Jefes de Establecimientos de Salud:**

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(27)}{(0.05)^2(27-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

**n= 25**

b. **Servidores Administrativos (Jefes de Centros y/o Establecimientos, profesionales, técnicos y auxiliares).**

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(30)}{(0.05)^2(30-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

**n= 28**

c. **Servidores Asistenciales**

( Médicos, Enfermeras, Obstétricas y otros del Establecimientos de Salud).

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(245)}{(0.05)^2(245-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

**n = 150 Servidores Asistenciales.**

**Selección de la muestra: No probabilística.**

## **2.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

**Técnica.** Para la investigación se ha considerado la encuesta como técnica de recojo de información.

Según Hernández, Fernández, & Baptista, (2014). Define a la encuesta como:

“una técnica que se utiliza en la investigación de mercados, y consiste en recoger la información, de las personas que tienen similar característica, a través de preguntas que se redactan en base a los indicadores establecidos”.

**Instrumento.** El cuestionario de preguntas, fue el instrumento que permitió recoger información directamente de las unidades de análisis.

“Un cuestionario, es un documento, donde se redactan un grupo de preguntas, respecto a los indicadores que se quieren medir, y se vinculan a las variables de estudio a partir de las dimensiones de la investigación. Cada una de estas preguntas debe guardar relación con el planteamiento de los problemas y de las hipótesis”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Para este efecto se realizó inicialmente el juicio de expertos, en este caso la opinión fue favorable, por lo tanto, permitió continuar con el trabajo de recojo de datos.

Para **la variable la Administración de salud pública**, se aplicó una encuesta piloto de 32 preguntas bajo la escala de Likert, dirigida solo a 15 colaboradores de la institución investigada, con la finalidad de buscar la fiabilidad de dicho instrumento-cuestionario- a través del Alfa de Cronbach.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2006) la validez se define en términos generales como el: “Grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 277).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) la confiabilidad es el: “Grado en el que el instrumento produce resultados consistentes y coherentes (p.277).

Hernández, Fernández y Baptista (2006) indican que la prueba piloto está en administrar el instrumento a una pequeña muestra, cuyos resultados se utilizan para calcular la confiabilidad inicial y, de ser permitido, la validez del instrumento (p.306)

Coeficiente Alfa de Cronbach: “Este coeficiente desarrollado por J. L. Cronbach requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1” (Hernández, Fernández y Baptista 2006, p.439).



Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de cronbach	Nro elementos
,904	15

Fuente: Programa SPSS 20

Resumen del procedimiento de casos			
		nro	%
<b>casos</b>	<b>valido</b>	<b>14</b>	<b>93.3</b>
	<b>excluidos</b>	<b>1</b>	<b>6.7</b>
	<b>total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
<b>a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento</b>			

Interpretación:

De acuerdo a la tabla de resultados de análisis de fiabilidad que es, 904 y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición es de consistencia marcada.

Para la **variable Gestión de recursos**, se aplicó una encuesta piloto de 32 preguntas bajo la escala de Likert, dirigida solo a 15 colaboradores de la Institución de estudio, con la finalidad de buscar la fiabilidad de dicho instrumento-cuestionario- a través del Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de cronbach	Nro elementos
,857	15

Fuente: Programa SPSS 20

<b>Resumen del procedimiento de casos</b>			
		<b>nro</b>	<b>%</b>
<b>casos</b>	<b>valido</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
	<b>excluidos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
<b>a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento</b>			

## **2.10. Métodos de análisis de datos**

Previamente se recogió información, se organizó la información, se procesó la información y se analizó la información, siempre utilizando la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

Se tomó en cuenta las tablas para el análisis descriptivo con frecuencias y porcentajes, con sus respectivas figuras estadísticas, por otro lado, para evidenciar la asociación, se realizaron las tablas de contingencia para ver la proyección del nivel de asociación entre las variables de estudio a nivel descriptivo; sin embargo, se utilizaron las tablas de correlaciones de Rho Spearman para ver el nivel de correlación entre las variables y dimensiones de estudio.

Finalmente, a partir de la Chi cuadrada calculada y de la tabla se realizó la prueba de hipótesis, lo que conllevó a aceptar las hipótesis previstas inicialmente para redactar las conclusiones.

El presente trabajo se inició en Junio del presente año, con una población de 302 servidores, tanto administrativos y asistenciales, los cuales de acuerdo a una selección muestral no probabilística, se tiene 203 servidores públicos, conformada por servidores asistenciales, como médicos, enfermeras, técnicos y Jefes de Centros de Salud, así como servidores administrativos, jefes de centro y/o asistencial que comprende profesionales, técnicos y auxiliares que laboran en la Microred Centenario de Abancay; a quienes se les administró el instrumento, el cual cuenta

con una validez de criterio de acuerdo con el juicio de expertos, además cuenta con una validez estadística empleando, el Índice de validez de contenido (IVC): Lawshe (1975) donde la valoración de un grupo de expertos de cada uno de los ítems del instrumento como innecesario, útil y esencial; será empleando la respectiva fórmula estadística.

Donde  $n$  es el número de expertos que han valorado el ítem como esencial y  $N$  es el número total de expertos que han evaluado el ítem

La verificación de las Hipótesis se efectuara comparando el enunciado formulado en la hipótesis con el resultado obtenido en el procedimiento de evaluación.

### **2.11. Aspectos éticos**

El estudio que se ha realizado, ha respetado los principios, normas, costumbres de los trabajadores y de la institución. El trabajo no tiene plagio ni fraude.

Respetando el reglamento de la UCV, Se consideró las recomendaciones de las normas internacionales de la asociación de psicólogos americanos (APA). Los resultados, teoría, u otros capítulos se ha redactado teniendo en consideración el derecho de autoría.

### III. RESULTADOS.

#### 3.1. Resultados descriptivos

Tabla 1. *Planificación que se realiza a nivel de la institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	11	5,4	5,4	5,4
	Malo	60	29,6	29,6	35,0
	Regular	115	56,7	56,7	91,6
	Bueno	14	6,9	6,9	98,5
	Muy bueno	3	1,5	1,5	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.  
Nota: Tabla 1, el valor total de los ítems de planificación suma 8 que equivale al 25%.

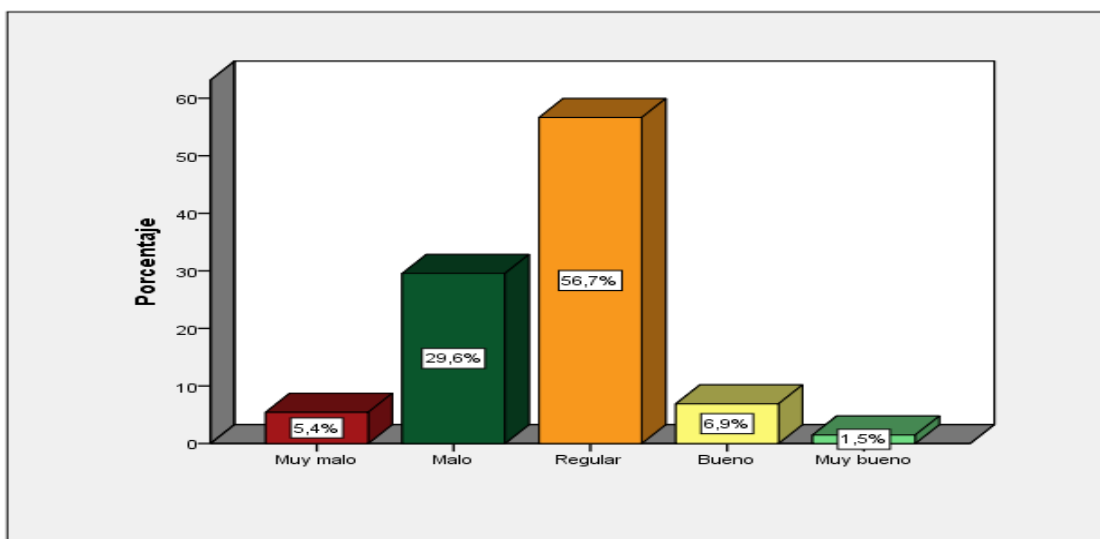


Figura 1: Resultado porcentual sobre planificación de la Microred Centenario de Abancay -2018  
Fuente: tabla 1

**Tabla 1.-** se muestran los resultados de las opiniones de 203 trabajadores de salud de la Microred Centenario de Abancay, respecto a la planificación que se realiza a nivel de la institución. Del total de trabajadores, el 56,7% precisa que la planificación es regular, el 29,6% manifiesta que la planificación es mala, el 6,9% indica que la planificación es buena, el 5,4% manifiesta que la planificación es muy mala y solamente un 1,5% precisa que la planificación es muy buena.

Tabla 2: Organización que se realiza a nivel de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	10	4,9	4,9	4,9
	Malo	35	17,2	17,2	22,2
	Regular	139	68,5	68,5	90,6
	Bueno	16	7,9	7,9	98,5
	Muy bueno	3	1,5	1,5	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.

Nota: Tabla 2, el valor total de los ítems de Organización suma 8 que equivale al 25%.

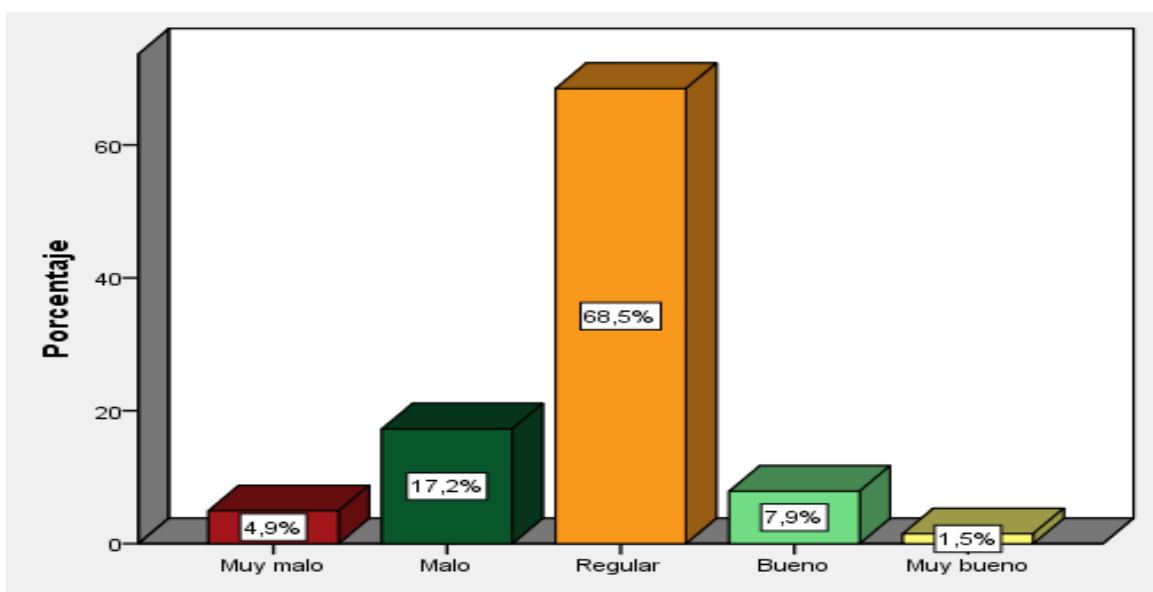


Figura 2: Resultado porcentual sobre organización de la Microred Centenario de Abancay -2018.

Fuente: tabla 2

**Tabla 2.-** se muestran los resultados de las opiniones de 203 trabajadores de salud de la Microred Centenario de Abancay, respecto a la organización que se observa a nivel de la institución. Del total de trabajadores, el 68,5% precisa que la organización es regular, el 17,2% manifiesta que la organización es mala, el 7,9% indica que la organización es buena, el 4,9% manifiesta que la organización es muy mala y solamente un 1,5% precisa que la organización es muy buena.

**Tabla 3***Dirección que se realiza a nivel de la institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	8	3,9	3,9	3,9
	Malo	49	24,1	24,1	28,1
	Regular	126	62,1	62,1	90,1
	Bueno	18	8,9	8,9	99,0
	Muy bueno	2	1,0	1,0	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.

Nota: Tabla 3, el valor total de los ítems de Dirección suma 8 que equivale al 25%.

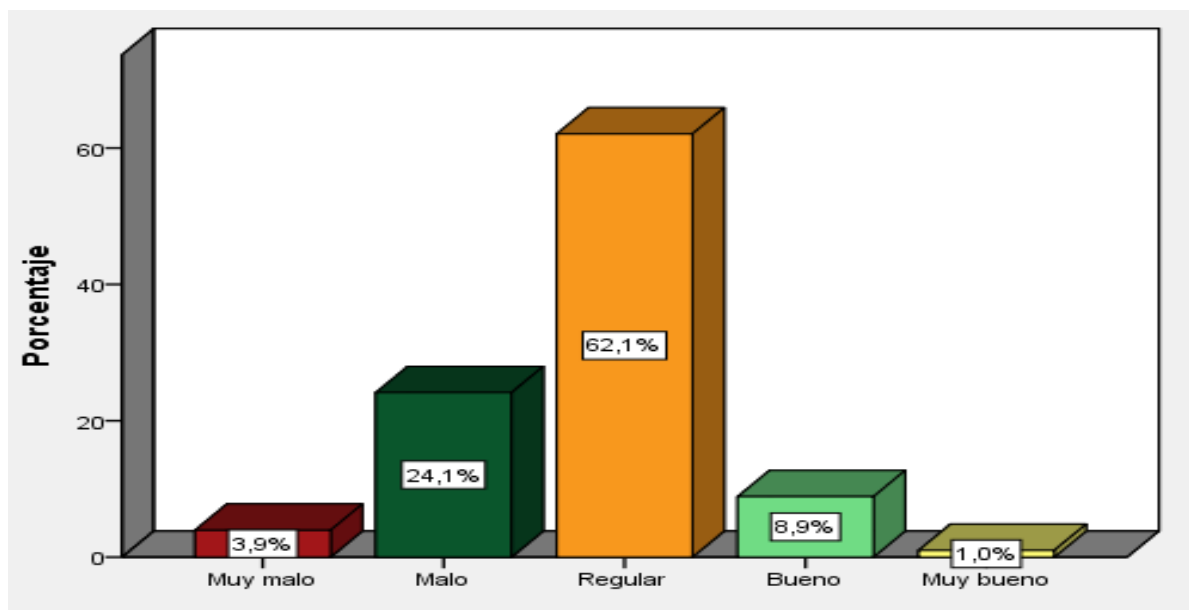


Figura: 3 Resultado porcentual sobre Dirección de la Microred Centenario de Abancay -2018.

Fuente: tabla 3

**Tabla 3.-** se muestran los resultados de las opiniones de 203 trabajadores de salud de la Microred Centenario de Abancay, respecto a la dirección que se observa a nivel de la institución. Del total de trabajadores, el 62,1% precisa que la dirección es regular, el 24,1% manifiesta que la dirección es mala, el 8,9% indica que la dirección es buena, el 3,9% manifiesta que la dirección es muy mala y solamente un 1% precisa que la dirección es muy buena.

Tabla 4. Control que se realiza a nivel de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	8	3,9	3,9	3,9
	Malo	50	24,6	24,6	28,6
	Regular	128	63,1	63,1	91,6
	Bueno	15	7,4	7,4	99,0
	Muy bueno	2	1,0	1,0	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.  
 Nota: Tabla 4, el valor total de los ítems de Control suma 8 que equivale al 25%.

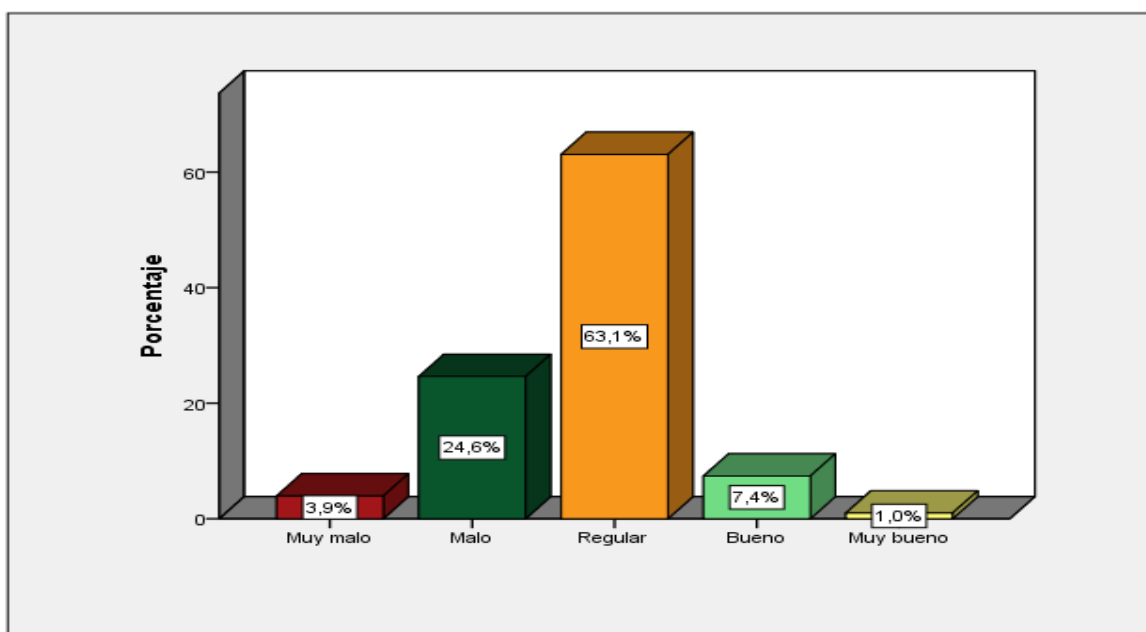


Figura 4 : Resultado porcentual sobre Control de la Microred Centenario de Abancay -2018.  
 Fuente: tabla 4

**Tabla 4.-** se muestran los resultados de las opiniones de 203 trabajadores de salud de la Microred Centenario de Abancay, respecto al control que se observa a nivel de la institución. Del total de trabajadores, el 63,1% precisa que el control es regular, el 24,6% manifiesta que el control es mala, el 7,4% indica que el control es bueno, el 3,9% manifiesta que el control es muy mala y solamente un 1% precisa que el control es muy bueno.

Tabla 5 *Administración de Salud Pública*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	8	3,9	3,9	3,9
	Malo	50	24,6	24,6	28,6
	Regular	133	65,5	65,5	94,1
	Bueno	10	4,9	4,9	99,0
	Muy bueno	2	1,0	1,0	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.  
 Nota: Tabla 5, el valor total de los ítems de Administración suma 8 que equivale al 25%.

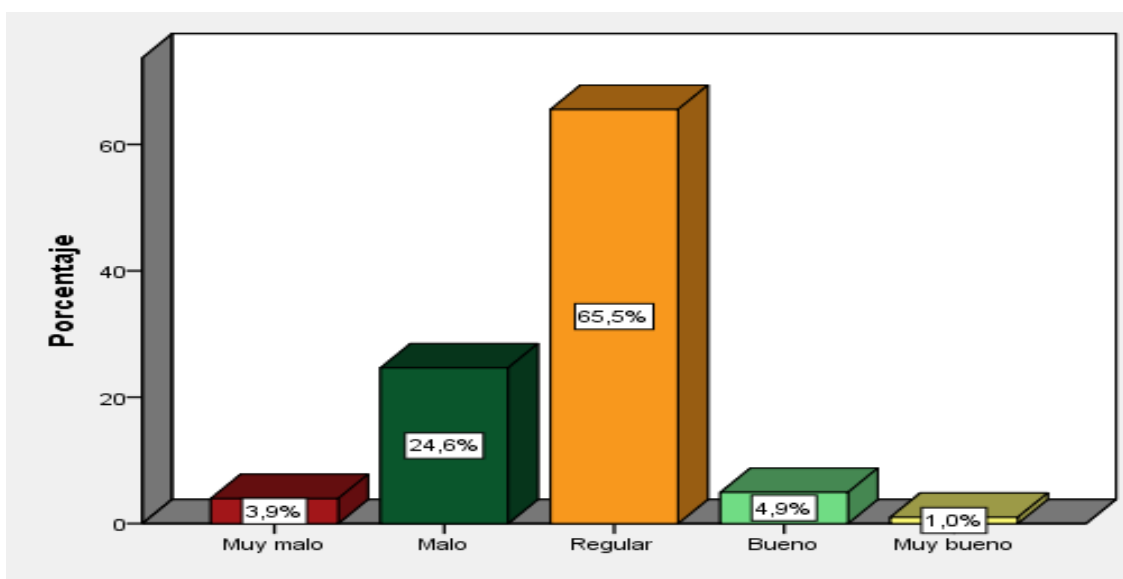


Figura 5: Resultado porcentual sobre Administración de la Microred Centenario de Abancay -2018.  
 Fuente: tabla 5.

**Tabla 5.-** se muestran los resultados de las opiniones de 203 trabajadores de salud de la Microred Centenario de Abancay, respecto a la administración de salud pública que se observa a nivel de la institución. Del total de trabajadores, el 65,5% precisa que es regular, el 24,6% manifiesta que es mala, el 4,9% indica que es bueno, el 3,9% manifiesta que es muy mala y solamente un 1% precisa que es muy bueno.



Tabla 6: *Condicionantes Internas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	8	3,9	3,9	3,9
	Malo	47	23,2	23,2	27,1
	Regular	129	63,5	63,5	90,6
	Bueno	16	7,9	7,9	98,5
	Muy bueno	3	1,5	1,5	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.  
 Nota: Tabla 6, el valor total de los ítems de condicionantes internas suma 8 que equivale al 25%.

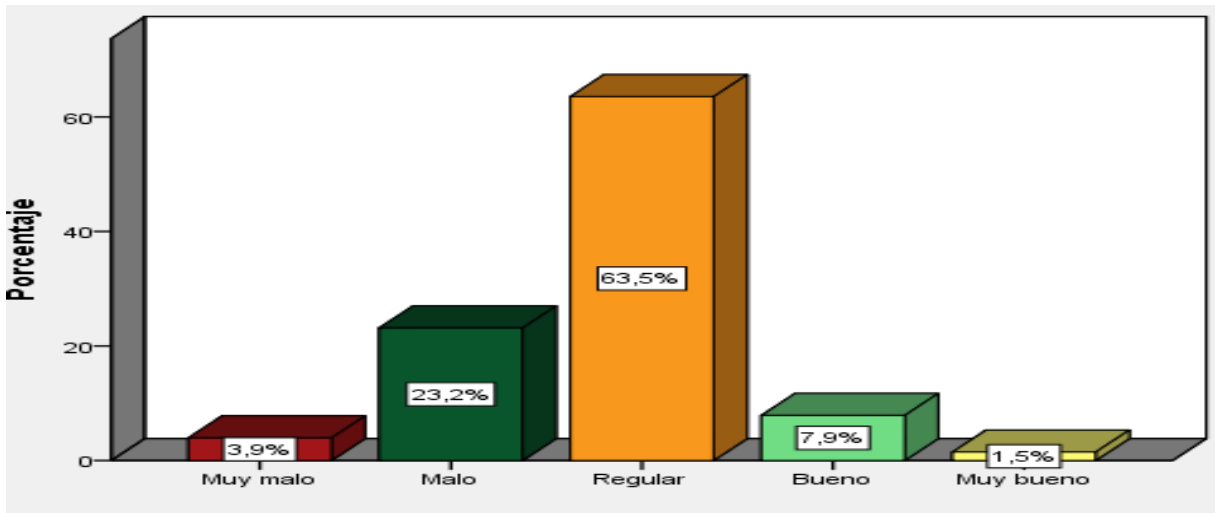


Figura 6: Resultado porcentual sobre condicionantes internas de la Microred Centenario de Abancay -2018  
 Fuente: tabla 6

**Tabla 6.-** Se muestran los resultados de las opiniones de 203 trabajadores de salud de la Microred Centenario de Abancay, respecto a las condicionantes internas que se observa a nivel de la institución. Del total de trabajadores, el 63,5% precisa que es regular, el 23,2% manifiesta que es mala, el 7,9% indica que es bueno, el 3,9% manifiesta que es muy mala y solamente un 1,5% precisa que es muy bueno.

Tabla 7. *Características del Personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	8	3,9	3,9	3,9
	Malo	43	21,2	21,2	25,1
	Regular	134	66,0	66,0	91,1
	Bueno	16	7,9	7,9	99,0
	Muy bueno	2	1,0	1,0	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.  
 Nota: Tabla 7, el valor total de los ítems de características del personal suma 8 que equivale al 25%.

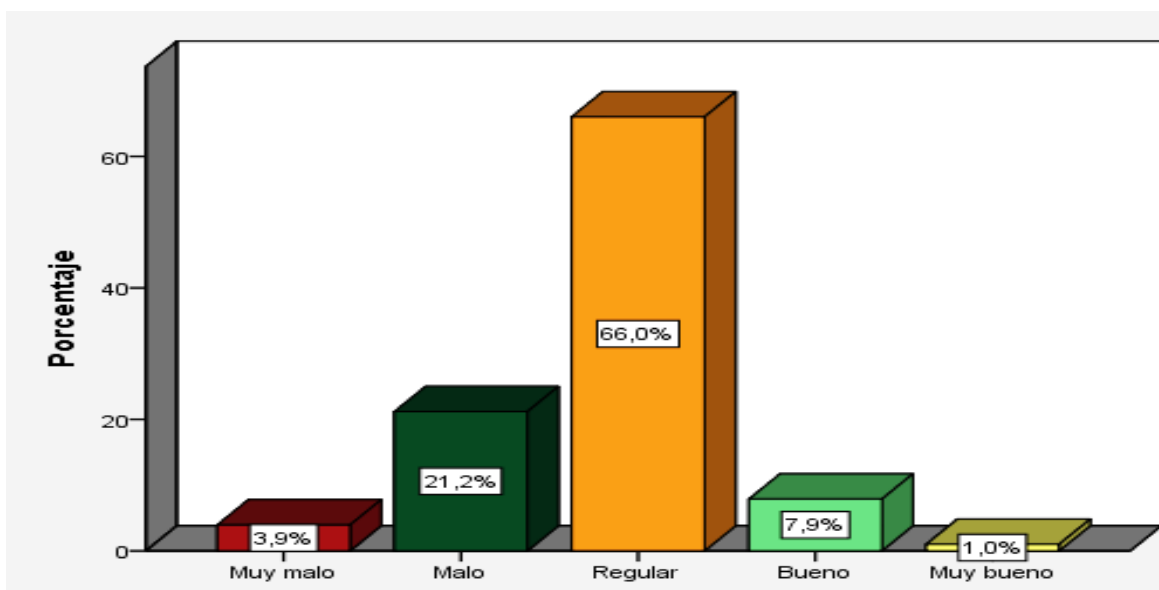


Figura: 7 Resultado porcentual sobre Características del Personal de la Microred Centenario de Abancay -2018  
 Fuente: tabla 7

**Tabla 7.-** se muestran los resultados de las opiniones de 203 trabajadores de salud de la Microred Centenario de Abancay, respecto a las características del personal que se observa a nivel de la institución. Del total de trabajadores, el 66% precisa que es regular, el 21,2% manifiesta que es mala, el 7,9% indica que es bueno, el 3,9% manifiesta que es muy mala y solamente un 1,5% precisa que es muy bueno.

tabla 8: Organización del Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	10	4,9	4,9	4,9
	Malo	41	20,2	20,2	25,1
	Regular	134	66,0	66,0	91,1
	Bueno	17	8,4	8,4	99,5
	Muy bueno	1	,5	,5	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.  
 Nota: Tabla 8, el valor total de los ítems de organización del personal suma 8 que equivale al 25%.

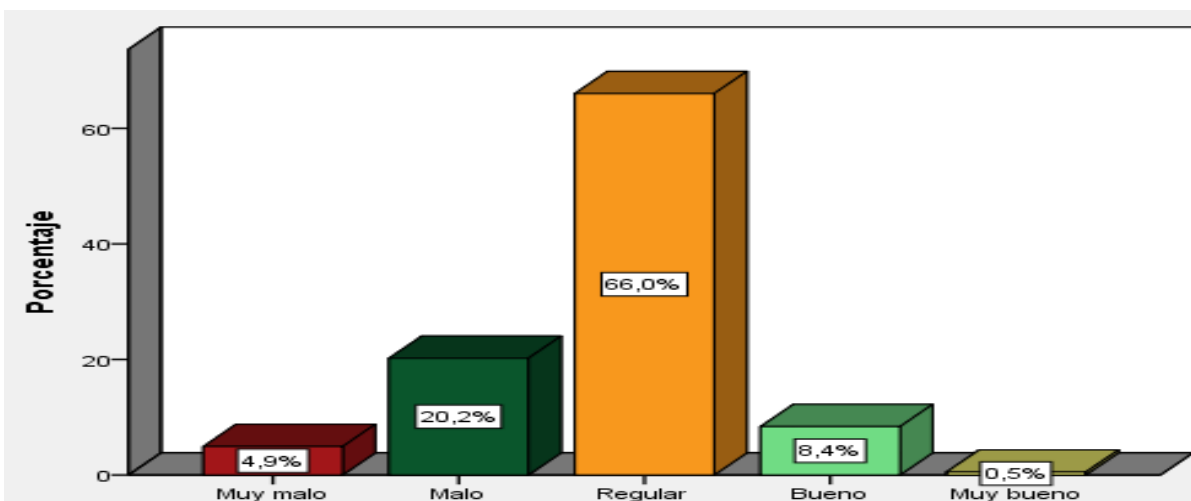


Figura 8: Resultado porcentual sobre la organización de personal de la Microred Centenario de Abancay -2018  
 Fuente: tabla 8

**Tabla 8.-** Se muestran los resultados de las opiniones de 203 trabajadores de salud de la Microred Centenario de Abancay, respecto a la organización del personal que se observa a nivel de la institución. Del total de trabajadores, el 66% precisa que es regular, el 20,2% manifiesta que es mala, el 8,4% indica que es bueno, el 4,9% manifiesta que es muy mala y solamente un 0,5% precisa que es muy bueno.

Tabla 9. *Objetivos Estratégicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	7	3,4	3,4	3,4
	Malo	55	27,1	27,1	30,5
	Regular	119	58,6	58,6	89,2
	Bueno	21	10,3	10,3	99,5
	Muy bueno	1	,5	,5	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.  
 Nota: Tabla 9, el valor total de los ítems de objetivos estratégicos suma 8 que equivale al 25%.

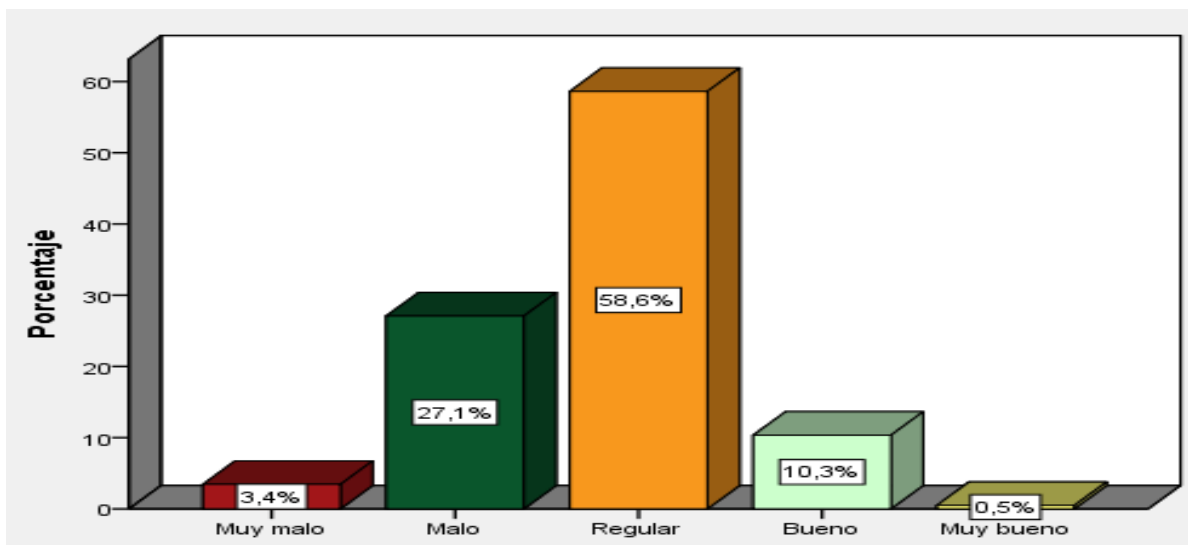


Figura 9: Resultado porcentual sobre objetivos estratégicos de la Microred Centenario de Abancay -2018.  
 Fuente: tabla 9

**Tabla 9.-** Se muestran los resultados de las opiniones de 203 trabajadores de salud de la Microred Centenario de Abancay, respecto a los objetivos estratégicos que se observa a nivel de la institución. Del total de trabajadores, el 58,6% precisa que es regular, el 27,1% manifiesta que es mala, el 10,3% indica que es bueno, el 3,4% manifiesta que es muy mala y solamente un 0,5% precisa que es muy bueno.

Tabla 10. *Gestión de Recursos Humanos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	9	4,4	4,4	4,4
	Malo	48	23,6	23,6	28,1
	Regular	131	64,5	64,5	92,6
	Bueno	13	6,4	6,4	99,0
	Muy bueno	2	1,0	1,0	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.  
 Nota: Tabla 10, el valor total de los ítems de Gestión de recursos humanos suma 8 que equivale al 25%.

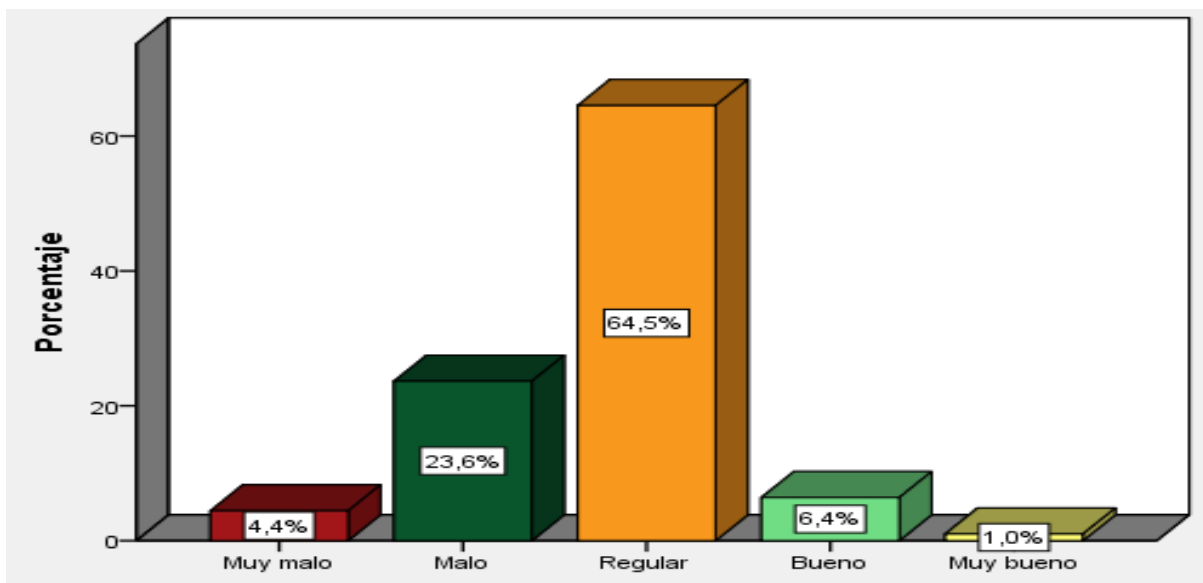


Figura 10: Resultado porcentual de la gestión de recursos humanos de la Microred Centenario de Abancay -2018.  
 Fuente: tabla 10

Tabla 10.- Se muestran los resultados de las opiniones de 203 trabajadores de salud de la Microred Centenario de Abancay, respecto a la Gestión de recursos humanos se observa a nivel de la institución. Del total de trabajadores, el 64,5% precisa que es regular, el 23,6% manifiesta que es mala, el 6,4% indica que es bueno, el 4,4% manifiesta que es muy mala y solamente un 1% precisa que es muy bueno.

### 3.2. Tablas de contingencia

Tabla 11 *Administración de salud pública y las condicionantes internas*

		Condicionantes Internas					Total
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA	Muy malo	5	3	0	0	0	8
		62,5%	37,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Malo	3	27	19	1	0	50
		6,0%	54,0%	38,0%	2,0%	0,0%	100,0%
	Regular	0	17	109	6	1	133
	0,0%	12,8%	82,0%	4,5%	0,8%	100,0%	
Bueno	0	0	1	9	0	10	
	0,0%	0,0%	10,0%	90,0%	0,0%	100,0%	
Muy bueno	0	0	0	0	2	2	
	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
Total		8	47	129	16	3	203
		3,9%	23,2%	63,5%	7,9%	1,5%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.  
 Nota: Tabla 11, resultados cruzados de administración de salud pública y condicionantes internos.

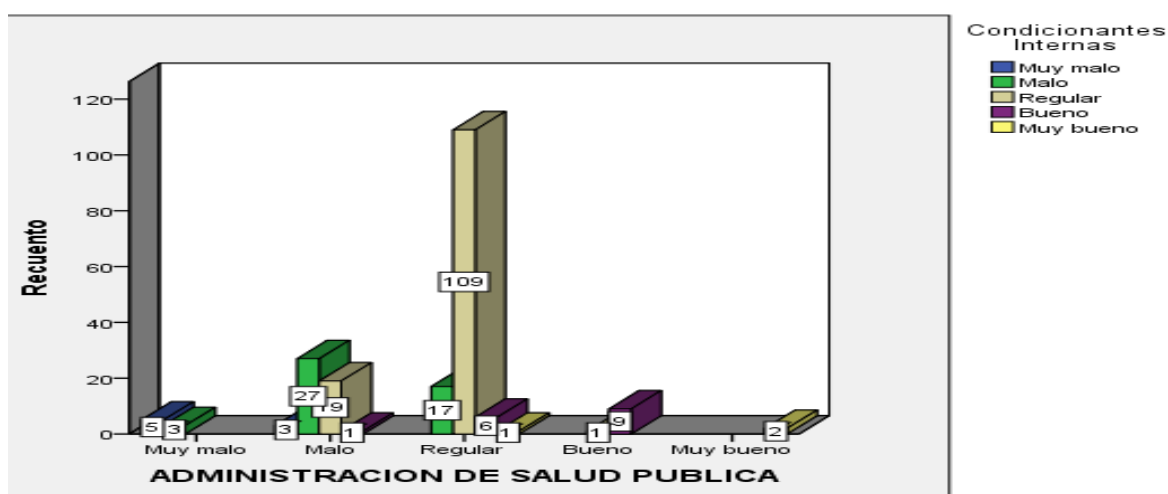


Figura 11: Resultado cruzados sobre Administración de salud y condicionantes internas de la Microred Centenario de Abancay -2018.  
 Fuente: tabla 11

**Tabla 11.-** se muestra los resultados cruzados de las 203 opiniones de los trabajadores de salud de la Microred Centenario de Abancay, respecto a la administración de salud y las condicionantes internas en la institución. Al respecto, del total de trabajadores, 133 es la mayoría, de esta cantidad el 82% manifiesta que la administración de la salud pública es regular, al mismo tiempo indican que las condicionantes internas también son regulares.

Tabla 12. ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA\*Características del Personal tabulación cruzada

		Características del Personal					Total
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA	Muy malo	6	2	0	0	0	8
		75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Malo	2	25	22	1	0	50
		4,0%	50,0%	44,0%	2,0%	0,0%	100,0%
	Regular	0	16	109	8	0	133
	0,0%	12,0%	82,0%	6,0%	0,0%	100,0%	
Bueno	0	0	3	7	0	10	
	0,0%	0,0%	30,0%	70,0%	0,0%	100,0%	
Muy bueno	0	0	0	0	2	2	
	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
Total		8	43	134	16	2	203
		3,9%	21,2%	66,0%	7,9%	1,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.

Nota: Tabla 12, resultados cruzados de administración de salud pública y características del personal.

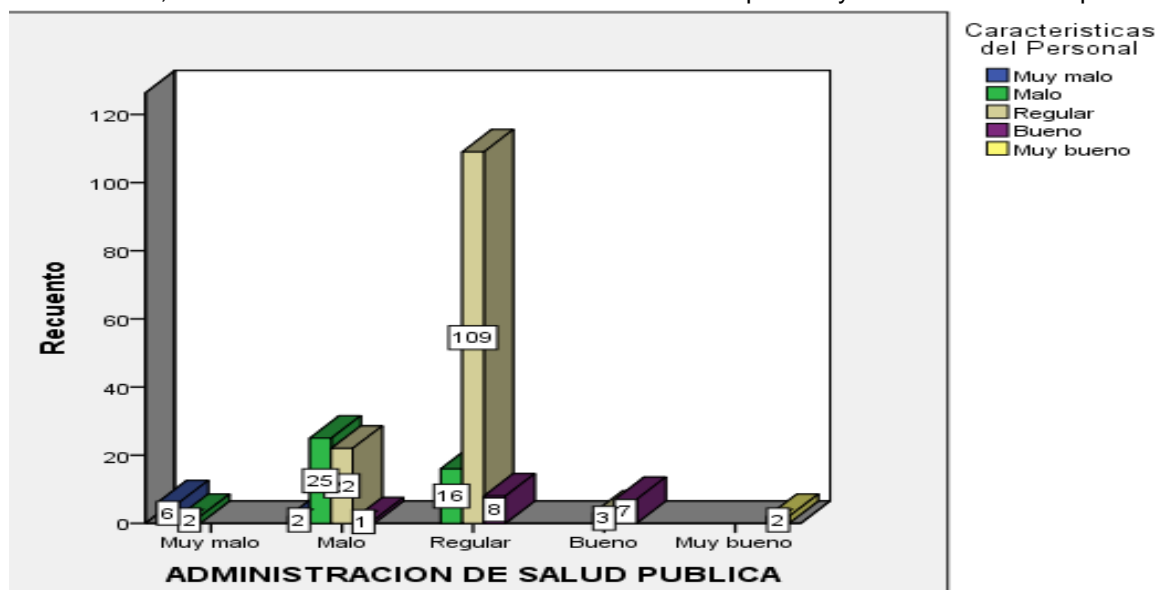


Figura 12: Resultado cruzados de Administración de salud y características del personal de la Microred Centenario de Abancay -2018

Fuente: tabla 12

**Tabla 12.-** se muestra los resultados cruzados de las 203 opiniones de los trabajadores de salud pública de la Microred Centenario de Abancay, respecto a la administración de salud pública y las características del personal en la institución. Al respecto, del total de trabajadores, 133 es la mayoría, de esta cantidad el 82% manifiesta que la administración de la salud pública es regular, al mismo tiempo indican que las características del personal son regulares.

Tabla 13. ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA\*Organización del Personal

		Organización del Personal					Total
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA	Muy malo	5	3	0	0	0	8
		62,5%	37,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Malo	4	24	22	0	0	50
		8,0%	48,0%	44,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	1	14	109	9	0	133
	0,8%	10,5%	82,0%	6,8%	0,0%	100,0%	
Bueno	0	0	3	7	0	10	
	0,0%	0,0%	30,0%	70,0%	0,0%	100,0%	
Muy bueno	0	0	0	1	1	2	
	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%	
Total		10	41	134	17	1	203
		4,9%	20,2%	66,0%	8,4%	0,5%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.

Nota: Tabla 13, resultados cruzados de administración de salud pública y organización del personal

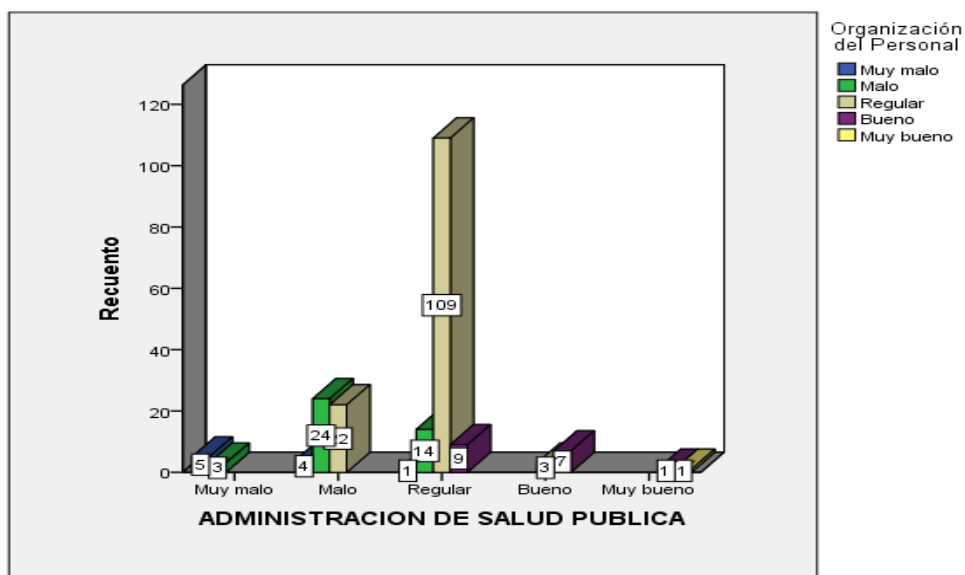


Figura 13: Resultado cruzado de Administración de salud y organización del personal de la Microred Centenario de Abancay -2018.

Fuente: tabla 13

**Tabla 13.-** se muestra los resultados cruzados de las 203 opiniones de los trabajadores de salud pública de la Microred Centenario de Abancay, respecto a la administración de salud pública y organización del personal en la institución. Al respecto, del total de trabajadores, 133 es la mayoría, de esta cantidad el 82% manifiesta que la administración de la salud pública es regular, al mismo tiempo indican que las características del personal son regulares.



Tabla 14. ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA\*Objetivos Estratégicos

		Objetivos Estratégicos					Total
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA	Muy malo	3	5	0	0	0	8
		37,5%	62,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Malo	3	30	16	1	0	50
		6,0%	60,0%	32,0%	2,0%	0,0%	100,0%
	Regular	1	20	101	11	0	133
	0,8%	15,0%	75,9%	8,3%	0,0%	100,0%	
	Bueno	0	0	2	8	0	10
		0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%
	Muy bueno	0	0	0	1	1	2
		0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Total		7	55	119	21	1	203
		3,4%	27,1%	58,6%	10,3%	0,5%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.

Nota: Tabla 14, resultados cruzados de administración de salud pública y objetivos estratégicos

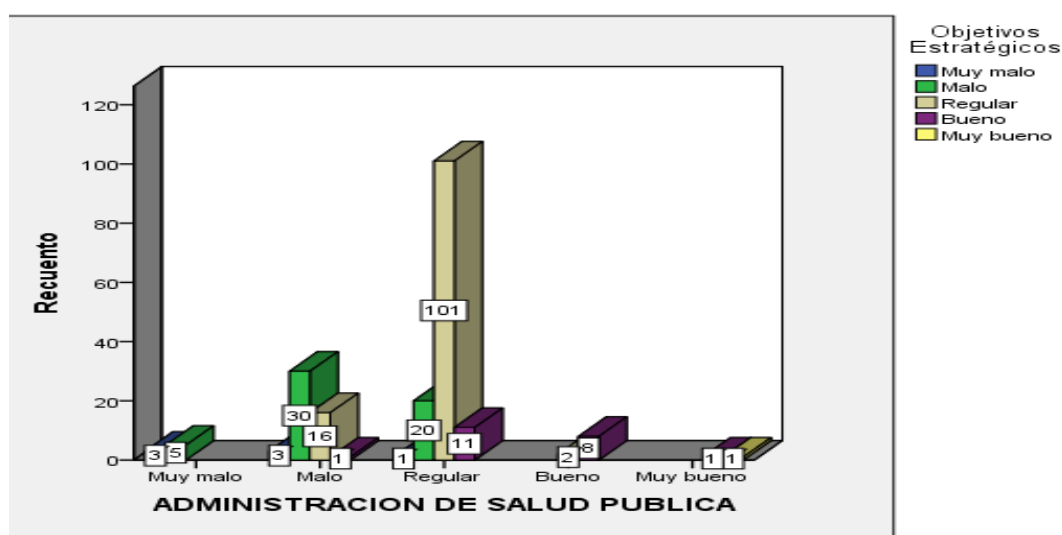


Figura 14: Resultado cruzado de Administración de salud y objetivos estratégicos de la Microred Centenario de Abancay -2018

Fuente: tabla 14

**Tabla 14.-** se muestra los resultados cruzados de las 203 opiniones de los trabajadores de salud pública de la Microred Centenario de Abancay, respecto a la administración de salud pública y objetivos estratégicos de la institución. Al respecto, del total de trabajadores, 133 es la mayoría, de esta cantidad el 82% manifiesta que la administración de la salud pública es regular, al mismo tiempo indican que la organización del personal es regular.

Tabla 15. ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA\*GESTION DE RECURSOS

		GESTION DE RECURSOS HUMANOS					Total
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA	Muy malo	6	2	0	0	0	8
		75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Malo	3	32	15	0	0	50
		6,0%	64,0%	30,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	0	14	114	5	0	133
	0,0%	10,5%	85,7%	3,8%	0,0%	100,0%	
Bueno	0	0	2	8	0	10	
	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%	
Muy bueno	0	0	0	0	2	2	
	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
Total		9	48	131	13	2	203
		4,4%	23,6%	64,5%	6,4%	1,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.  
 Nota: Tabla 15, resultados cruzados de administración de salud pública y gestión de recursos humanos.

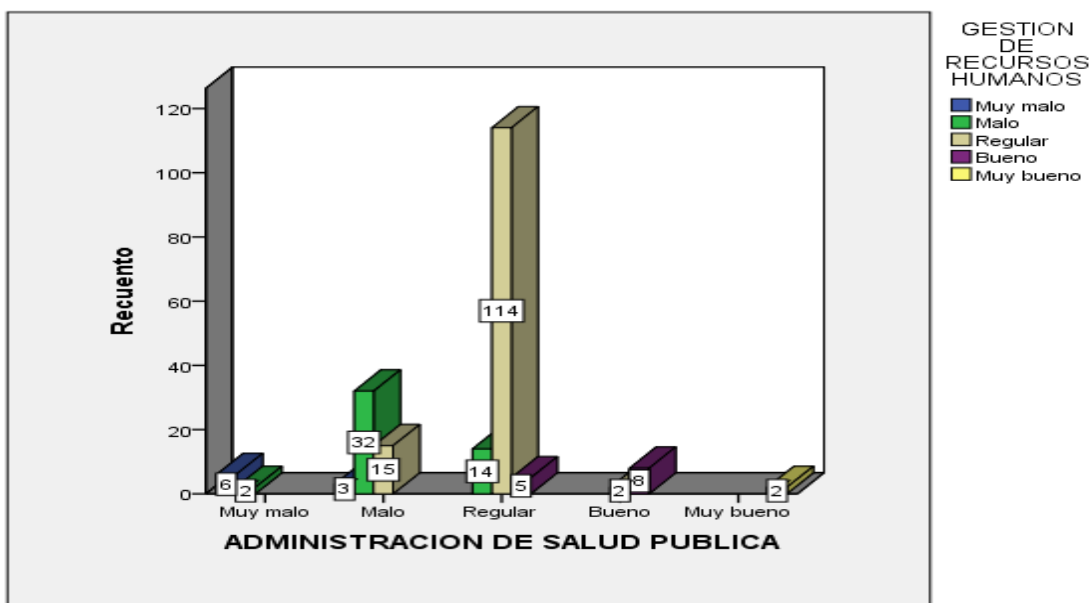


Figura 15: Resultado cruzado de Administración de salud y gestión de recursos humanos de la Microred Centenario de Abancay -2018.

Fuente: tabla 15

**Tabla 15.-** Se muestra los resultados cruzados de las 203 opiniones de los trabajadores de salud pública de la Microred Centenario de Abancay, respecto a la administración de salud pública y la gestión de recursos humanos de la institución. Al respecto, del total de trabajadores, 133 es la mayoría, de esta cantidad el 85,7% manifiesta que la administración de la salud pública es regular, al mismo tiempo indican que la gestión de recursos humanos es regular.

### 3.3. Tablas de correlación

Tabla 16. *Correlaciones administración de salud pública y condicionantes internas*

			ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA	Condicionantes Internas
Rho de Spearman	ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA	Coefficiente de correlación	1,000	,639
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	203	203
	Condicionantes Internas	Coefficiente de correlación	,639	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	203	203

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.  
 Nota: Tabla 16, correlaciones de administración de salud pública y condicionantes internas.

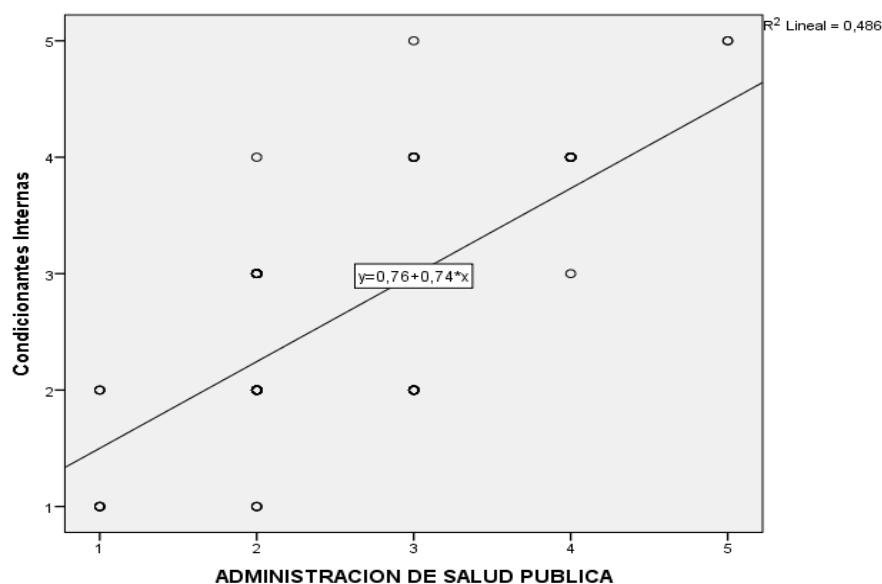


Figura 16: Resultado correlaciones de Administración de salud y condicionantes internas de la Microred Centenario de Abancay -2018.  
 Fuente: tabla 16

**Tabla 16** se muestra los resultados correlaciones entre la administración de salud pública y las condicionantes internas de la Microred Centenario.

Las correlaciones se determinaron con un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error. Al respecto el p-valor obtenido es de 0,000 menor al 0,05 margen de error lo que implica que existe correlación y el coeficiente obtenido es de 0,639 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación, pero significativa.

Tabla 17. *Administración de la salud y características del personal*

		ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA	Características del Personal
Rho de Spearman	ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,599**
		N	203
	Características del Personal	Coefficiente de correlación	,599**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	203

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.

Nota: Tabla 17, correlaciones de administración de salud pública y características del personal: la correlación es significativa en el nivel 0,01(2 colas).

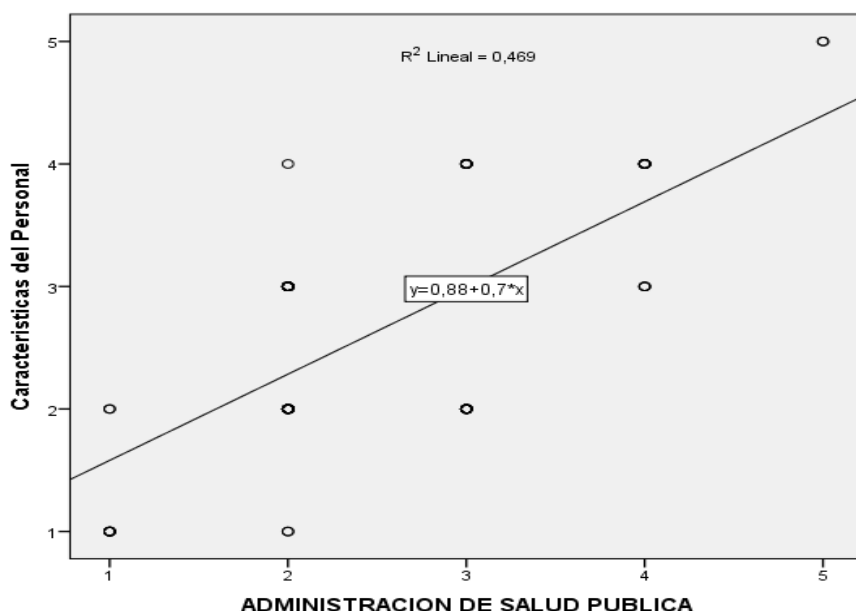


Figura17: Resultado correlaciones de Administración de salud y características del personal de la Microred Centenario de Abancay -2018.  
Fuente: tabla 17

Tabla 17 se muestra el Sig. (bilateral) de 0.00 menor a 0.05, ello indica que existe relación altamente significativa entre la Administración de la salud y características del personal desarrollado con un nivel de confianza del 95% y un 5% de error, por otro lado, se observa el coeficiente de Rho de Spearman de 0.599, indica que presenta una correlación positiva moderada.

Tabla 18. Correlaciones administración de la salud pública y organización del personal

			ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA	Organización del Personal
Rho de Spearman	ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA	Coefficiente de correlación	1,000	,625
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	203	203
	Organización del Personal	Coefficiente de correlación	,625	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	203	203

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.  
 Nota: Tabla 18, correlaciones de administración de salud pública y organización del personal.

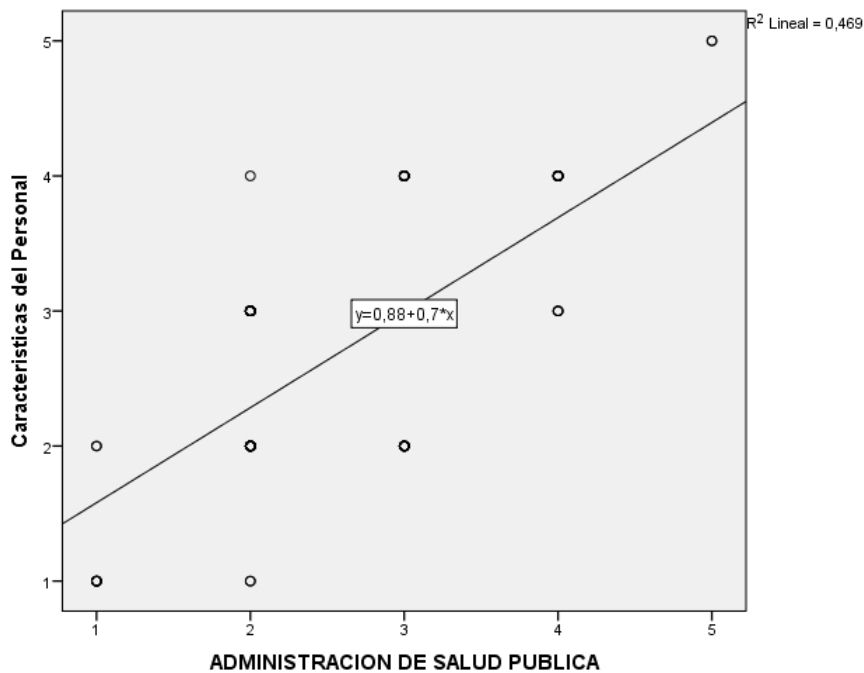


Figura 18: Resultado correlaciones de Administración de salud y características del personal de la Microred Centenario de Abancay -2018  
 Fuente: tabla 18

Tabla 18. Se muestra los resultados correlaciones entre la administración de salud pública y características del personal de la Microred Centenario.

Las correlaciones se determinaron con un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error. Al respecto el p-valor obtenido es de 0,000 menor al 0,05 margen de error lo que implica que existe correlación y el coeficiente obtenido es de 0,625 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación, pero significativa.

Tabla 19. Correlaciones administración de salud pública y objetivos estratégicos

			ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA	Objetivos Estratégicos
Rho de Spearman	ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA	Coeficiente de correlación	1,000	,617
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	203	203
	Objetivos Estratégicos	Coeficiente de correlación	,617	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	203	203

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.

Nota: Tabla 19, correlaciones de administración de salud pública y objetivos estratégicos.

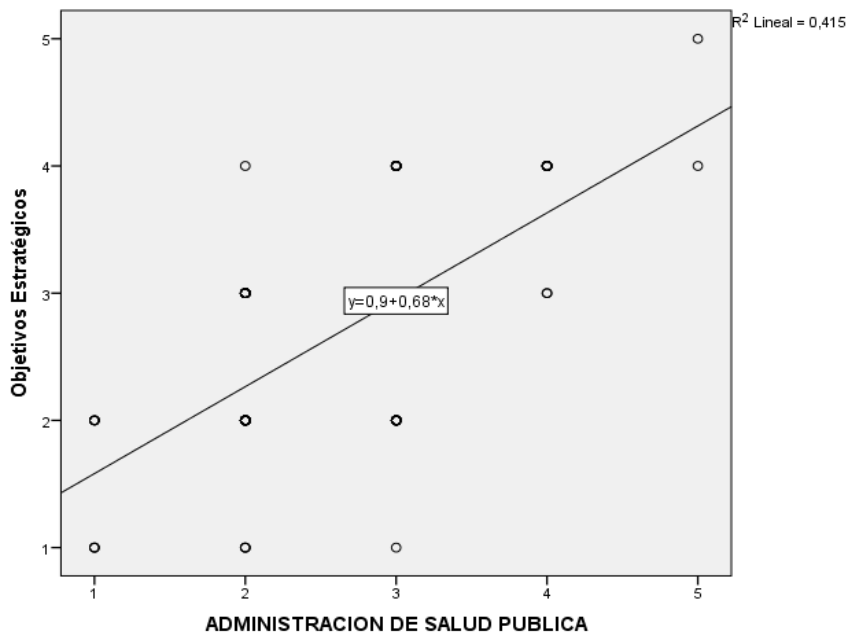


Figura 19: Resultado correlaciones de Administración de salud y objetivos estratégicos de la Microred Centenario de Abancay -2018.

Fuente: tabla 19

Tabla 19 se muestra los resultados correlaciones entre la administración de salud pública y los objetivos estratégicos del personal de la Microred Centenario.

Las correlaciones se determinaron con un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error. Al respecto el p-valor obtenido es de 0,000 menor al 0,05 margen de error lo que implica que existe correlación y el coeficiente obtenido es de 0,617 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación, pero significativa.

Tabla 20. Correlaciones Administración de salud pública y Gestión de Recursos Humanos

			ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA	GESTION DE RECURSOS HUMANOS
Rho de Spearman	ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA	Coeficiente de correlación	1,000	,720
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	203	203
	GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Coeficiente de correlación	,720	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	203	203

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.  
 Nota: Tabla 20, correlaciones de administración de salud pública y gestión de recursos humanos.

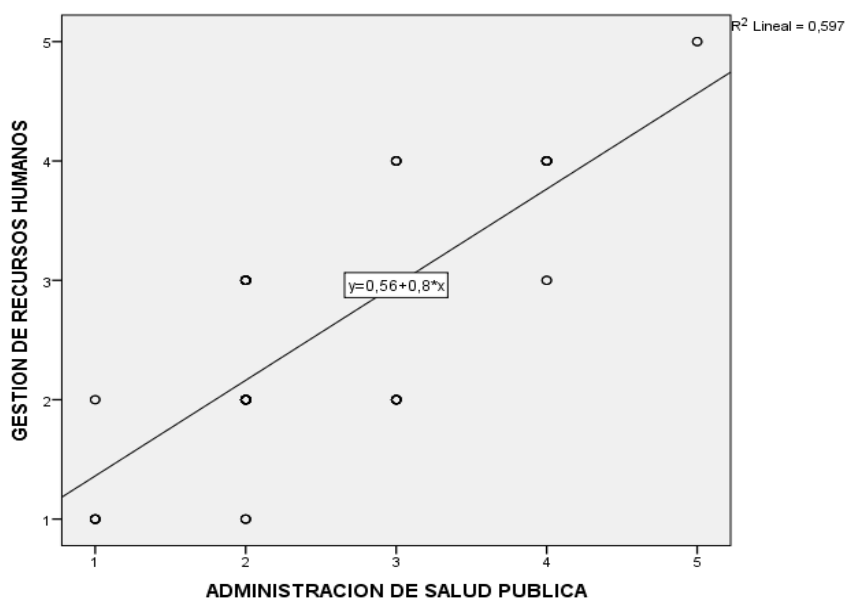


Figura 20: Resultado correlaciones de Administración de salud y objetivos estratégicos de la Microred Centenario de Abancay -2018.  
 Fuente: tabla 20

Tabla 20 se muestra los resultados correlaciones entre la administración de salud pública y la gestión de recursos humanos de la Microred Centenario.

Las correlaciones se determinaron con un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error. Al respecto el p-valor obtenido es de 0,000 menor al 0,05 margen de error lo que implica que existe correlación y el coeficiente obtenido es de 0,720 que en la escala de Rho de Spearman significa alta correlación, pero significativa. Este resultado nos hace concluir que cuanto mejor sea la administración de salud pública, mejor será la gestión de recursos humanos.

### 3.4. Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general

**H:** La administración de salud pública se relaciona significativamente con la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018.

**Ho:** La administración de salud pública no se relaciona significativamente con la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018.

**Tabla 21 : Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis general**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	462,407	16	,000
Razón de verosimilitud	167,654	16	,000
Asociación lineal por lineal	120,634	1	,000
N de casos válidos	203		

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.

*Nota:* Tabla 21, resultados de chi cuadrada calculada de administración de salud pública y gestión de recursos humanos.

En la tabla 21 se muestra los resultados de la chi cuadrada calculada a nivel de la administración de salud pública y la gestión de recursos humanos. El valor se ha obtenido con un 95% de nivel de confianza y un 5% de valor de significancia, además se tuvo un grado de libertad igual a 16.

De los resultados, el  $X^2_c$  es de 462,407 mayor a la  $X^2_{26,2962}$  y el p valor es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis de la investigación, vale decir que: La administración de salud pública se relaciona significativamente con la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018.



## Hipótesis específicas

**H1:** La administración de la salud pública se relaciona con las condicionantes internas del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018.

**H0:** La administración de la salud pública no se relaciona con las condicionantes internas del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018.

Tabla 22: Pruebas de chi-cuadrado hipótesis específica 1

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	352,475	16	,000
Razón de verosimilitud	140,708	16	,000
Asociación lineal por lineal	98,201	1	,000
N de casos válidos	203		

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.

*Nota:* Tabla 21, resultados de chi cuadrada calculada de administración de salud pública y condicionantes internas.

Tabla 22 se muestra los resultados de la chi cuadrada calculada a nivel de la administración de salud pública y las condicionantes internas del personal. El valor se ha obtenido con un 95% de nivel de confianza y un 5% de valor de significancia, además se tuvo un grado de libertad igual a 16.

De los resultados, el  $X^2_c$  es de 352,475 mayor a la  $X^2_{26,2962}$  y el p valor es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis de la investigación, vale decir que: La administración de la salud pública se relaciona con las condicionantes internas del personal en la Microred Centenario de Abancay-2017.

**H2:**La administración de la salud pública se relaciona con las características del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018.

**H0:** La administración de la salud pública no se relaciona con las características del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018.

Tabla 23 : Pruebas de chi-cuadrado hipótesis específica 2

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	406,562	16	,000
Razón de verosimilitud	127,491	16	,000
Asociación lineal por lineal	94,793	1	,000
N de casos válidos	203		

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.

*Nota:* Tabla 23, resultados de chi cuadrada calculada de administración de salud pública y las características del personal.

En la tabla 23 se muestra los resultados de la chi cuadrada calculada a nivel de la administración de salud pública y las características del personal. El valor se ha obtenido con un 95% de nivel de confianza y un 5% de valor de significancia, además se tuvo un grado de libertad igual a 16.

De los resultados, el  $X^2_c$  es de 406,562 mayor a la  $X^2_{26,2962}$  y el p valor es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis de la investigación, vale decir que: La administración de la salud pública se relaciona con las características del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018.

**H3:**La administración de la salud pública se relaciona positivamente con la organización del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018.

**H0:** La administración de la salud pública no se relaciona positivamente con la organización del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018.

Tabla 24 : Pruebas de chi-cuadrado hipótesis específica 3

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	261,603	16	,000
Razón de verosimilitud	115,837	16	,000
Asociación lineal por lineal	90,634	1	,000
N de casos válidos	203		

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.

Nota: Tabla 23, resultados de chi cuadrada calculada de administración de salud pública y organización del personal.

En la tabla 24 se muestra los resultados de la chi cuadrada calculada a nivel de la administración de salud pública y la organización del personal. El valor se ha obtenido con un 95% de nivel de confianza y un 5% de valor de significancia, además se tuvo un grado de libertad igual a 16.

De los resultados, el  $X^2_c$  es de 261,603 mayor a la  $X^2_{26,2962}$  y el p valor es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis de la investigación, vale decir que: La administración de la salud pública se relaciona positivamente con la organización del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018.

**H4:** La administración de la salud pública se relaciona significativamente con los objetivos estratégicos del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018.

**H0:** La administración de la salud pública no se relaciona significativamente con los objetivos estratégicos del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018.

Tabla 25: Pruebas de chi-cuadrado hipótesis específica 4

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	241,578	16	,000
Razón de verosimilitud	112,634	16	,000
Asociación lineal por lineal	83,749	1	,000
N de casos válidos	203		

Fuente: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.

*Nota:* Tabla 25, resultados de chi cuadrada calculada de administración de salud pública y los objetivos estratégicos.

En la tabla 25 se muestra los resultados de la chi cuadrada calculada a nivel de la administración de salud pública y los objetivos estratégicos del personal. El valor se ha obtenido con un 95% de nivel de confianza y un 5% de valor de significancia, además se tuvo un grado de libertad igual a 16.

De los resultados, el  $X^2_c$  es de 241,578 mayor a la  $X^2_{26,2962}$  y el p valor es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis de la investigación, vale decir que: La administración de la salud pública se relaciona significativamente con los objetivos estratégicos del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018.

#### IV. DISCUSION DE RESULTADOS

En relación al objetivo principal de la tesis que fue determinar la relación de la administración de salud pública y la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018. Se afirma que existe una relación directa positiva entre las variables de estudio, la correlación se determinó con un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error. Al respecto el p-valor obtenido es de 0,000 menor al 0,05 implica una relación altamente significativa, por otro lado, el coeficiente obtenido es de 0,625 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación y positiva. además se tuvo un grado de libertad igual a 16; del mismo modo de los resultados, el  $X^2_c$  es de 462,407 mayor a la  $X^2_{i26,2962}$  y el p valor es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis general de la investigación, vale decir que: La administración de salud pública se relaciona significativamente con la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018, tal como corrobora Garcia (2015) en trabajo de investigación denominado evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del sub centro de Salud el bosque propuesta gerencial del mejoramiento, donde el 21% manifestó que la atención fue excelente, el 37% comentó como muy buena, el 35% manifestó que el tipo de atención como buena, de regular fue el criterio de un 6% y finalmente como mala atención 1%, lo que concluye un promedio de satisfacción del usuario, el que está entre buena y muy buena la calificación de la atención, cuya información sirvió, para efectuar una propuesta de mejoramiento en la calidad y calidez de la atención. Por otro lado, Ferreira (1995) señala que la administración pública es algo abstracto, en cambio el servicio o actividad pública, que realiza el servidor o funcionario público, es mucho más concreta. En este orden, el empleador siempre es el Estado; en esa medida.

En relación al primer objetivo de correlación que fue describir la relación de la administración de salud pública y los condicionantes internos del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018. Al respecto el p-valor obtenido es de 0,000 menor a 0,05 margen de error lo que implica que la variable administración de salud

pública y la dimensión condicionantes internas se relaciona significativamente y el coeficiente obtenido es de 0,639 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación, pero significativa. De los resultados, el  $\chi^2_c$  es de 352,475 mayores a la  $\chi^2_{26,2962}$ , estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis de la investigación, vale decir que la administración de la salud pública se relaciona con las condicionantes internas del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018. Datos que corrobora con Ledesma (2014) En su tesis: "satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la micro red de san juan bautista, Ayacucho donde demostró que el 71.6% del personal de la Micro Red de San Juan Bautista tiene un compromiso organizacional medio y de ellos 44.1% tiene satisfacción personal y según la prueba de chi cuadrada ( $p > 0,05$ ) existe relación significativa entre ambas variables aceptándose la hipótesis de investigación, lo que significa que en la medida que el personal se encuentre más satisfecho tendrá mayor compromiso con el trabajo desempeñado tal como describe Dolan et al. (2007) que es una serie condicionantes de carácter interno, como son las estrategias, la cultura, la alta dirección, la tecnología, estructuras y tamaño de la organización o entidad del Estado, que coadyuvan el correcto funcionamiento de la organización o institución pública. Así, el enfoque denominado "configuracional" supone una aportación muy importante para el estudio en la gestión de recursos humanos, además es necesario tomar en consideración que todas las funciones y actividades relativas a los recursos humanos se llevan a cabo dentro de un contexto interno, la organización, y externo, el entorno. Así pues, los procesos de gestión deben verse como una unidad y sujetos a múltiples fuerzas y acontecimientos que contribuyen a dar forma a las políticas de recursos humanos de la organización.

En relación al segundo objetivo específico de correlación que fue determinar la relación de la administración de salud pública y las características del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018, se obtuvo el Sig. (bilateral) de 0.00 menor a 0.05, ello indica que existe relación altamente significativa entre la Administración de la salud y características del personal desarrollado con un nivel de confianza del 95% y un 5% de error, por otro lado, se observa el coeficiente de Rho de Spearman de

0.599, indica que presenta una correlación positiva moderada, además se realizó la prueba de la chi-cuadrado donde se obtuvo los resultados la chi-cuadrado calculado de 406,562 mayor a la chi cuadrado tabulado 26,2962, además el p valor es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis de la investigación, vale decir que la administración de la salud pública se relaciona con las características del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018, resultados que se relacionan con lo mencionado por Ledesma (2014) en su tesis denominado "satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la micro red de san Juan bautista, Ayacucho donde obtuvo el 71.6% del personal de la Micro Red de San Juan Bautista tiene un compromiso organizacional medio y de ellos 44.1% tiene satisfacción personal y según la prueba de chi cuadrada ( $p > 0,05$ ) existe relación significativa entre ambas variables aceptándose la hipótesis de investigación, lo que significa que en la medida que el personal se encuentre más satisfecho tendrá mayor compromiso con el trabajo desempeñado. Por otro lado Dolan et al.(2007) Argumenta que las características del personal depende de las características que tenga un servidor público, para el cumplimiento de las metas u objetivos institucionales, por ello el Gerente o Director debe tener mayor conocimiento de la gestión de la institución, quienes deben formar equipos de trabajo, hacer que el servidor participe en la toma de decisiones de la institución, debido a que la globalización de una gestión, permite nuevos estilos de gestión, es decir debe tener una sólida formación en planificación estratégica.

Asimismo, con respecto a la relación de la administración de la salud pública y la organización del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018. Al respecto el p-valor obtenido es de 0,000 menor al 0,05 margen de error lo que implica que existe correlación y el coeficiente obtenido es de 0,625 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación, pero significativa, por otro lado, se muestra los resultados de la chi cuadrada calculada a nivel de la administración de salud pública y la organización del personal, analizado con un 95% de nivel de confianza y un 5% de error. Además, los resultados, el  $X^2_c$  es de 261,603 mayor a la  $X^2_t$  26,2962y el p valor es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, estos

resultados nos permiten aceptar la hipótesis de la investigación, es decir que la administración de la salud pública se relaciona positivamente con la organización del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018. Tal como señala Rojas (2018) en su tesis titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús – Lima. Obtuvo un p-valor de 0.000; el cual según la hipótesis estadística indica que si el p-valor < 0,05 se establecía una relación estadísticamente significativa. Que de acuerdo a los resultados de la aplicación de los instrumentos en cuanto a la Gestión del Talento Humano, la mitad (50%) de los trabajadores están de acuerdo, un poco menos de la mitad (44%) están totalmente de acuerdo, el (4%) están ni de acuerdo / ni en desacuerdo y una ínfima cantidad (2%) están totalmente en desacuerdo. Tal como describe Dolan et al., (2007) sobre la organización del personal, que afirma que está orientado o tiene por finalidad analizar, seleccionar, evaluar y controlar al personal dentro de la institución o servicio público. “Es evidente que para el departamento de recursos humanos sea eficiente debe no solo comprometerse con la organización si no también disponer de una estructura interna adecuada entre algunos criterios son: asignación de funciones a los trabajadores, compromiso en la organización, eficiencia, claridad de la organización”

Finalmente, con respecto a la relación de la administración de la salud pública y los objetivos estratégicos del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018. Las correlaciones se determinaron con un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error. Al respecto el p-valor obtenido es de 0,000 menor al 0,05 margen de error lo que implica que existe correlación y el coeficiente obtenido es de 0,617 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación, pero significativa. Además el  $X^2_c$  es de 241,578 mayores a la  $X^2_{\alpha}$  26,2962y el p valor es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis de la investigación, vale decir que: La administración de la salud pública se relaciona significativamente con los objetivos estratégicos del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018. Resultados que son corroborado por Zagastisabal (2017) en su tesis titulada: “gestión del talento humano y desempeño laboral en



trabajadores del hospital II de ESSALUD de Huamanga, cuyos resultados registran que el 68% de los trabajadores opinan que la gestión del talento humano y el desempeño laboral es regular. Las conclusiones afirman que existe relación directa fuerte entre gestión del talento humano y el desempeño laboral, debido a que el valor de  $\tau_b=0,685$  y al ser el  $p\_valor=0,000$  se ha asumido la hipótesis de investigación y se ha rechazado la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. Resultados que argumenta según Dolan et al.(2007) donde señala que las estrategias que se adoptan en una institución, son acciones que se llevan a cabo con el fin de alcanzar determinados objetivos, pero que tienen dificultad en su formulación y ejecución. “Los objetivos de la gestión de recursos humanos en la organización del nuevo siglo tiene tres categorías: objetivos explícitos, implícitos, a largo plazo.

## **V. CONCLUSIONES**

Luego de haber realizado la presente investigación y conforme a los resultados obtenidos, podemos llegar a las siguientes conclusiones:

- ✓ Se afirma que existe una relación directa positiva entre las variables de estudio, la correlación se determinó con un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error. Al respecto el p-valor obtenido es de 0,000 menor al 0,05 implica una relación altamente significativa, por otro lado, el coeficiente obtenido es de 0,625 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación y positiva. además se tuvo un grado de libertad igual a 16; del mismo modo de los resultados, el  $X^2_c$  es de 462,407 mayor a la  $X^2_t$  26,2962 y el p valor es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis estadística.
- ✓ Con respecto a las características de la administración de salud pública en la Microred Centenario de Abancay-2018, se ha demostrado que las características de la administración de la salud pública y las dimensiones registró el calificativo

mayoritario de REGULAR, considerando que es toda actividad o trabajo realizado por los funcionarios y servidores públicos, los mismos que se encargan de poner en funcionamiento al Estado, orientado al cumplimiento de sus fines y funciones, sometidos a una jerarquía o niveles y roles o funciones en todos sus órganos o entidades.

- ✓ En relación a las características de la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018. Se ha demostrado que la gestión de los recursos humanos presentan características con calificativo de regular, porcentajes que superan en su mayoría el 50%, además dimensiones registran porcentajes altos del calificativo REGULAR. sin embargo, ello resultaría nada funcional, si acaso, no se concibe al factor humano, como un elemento de cambio y competitividad de la organización de la salud, para ello debe fomentarse nuevos estilos o modelos de gestión, liderazgo y mejorar el clima organizacional, debido a que al superar y potenciar este aspecto, sin lugar a dudas se mejorará en forma real y eficiente, esto es, que permitirá revalorar el rol que le corresponde, y de este modo, se orientará a establecer que es un factor de cambio organizacional dentro de la institución de salud.
  
- ✓ En relación al tercer objetivo de correlación que fue describir la relación de la administración de salud pública y los condicionantes internos del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018. Al respecto el p-valor obtenido es de 0,000 menor a 0,05 margen de error lo que implica que la variable administración de salud pública y la dimensión condicionantes internas se relaciona significativamente y el coeficiente obtenido es de 0,639 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación, pero significativa. De los resultados, el  $X^2_c$  es de 352,475 mayores a la  $X^2_t$  26,2962, estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis de la investigación, vale decir que la administración de la salud pública se relaciona con las condicionantes internas del personal.

- ✓ En relación al cuarto objetivo específico de correlación que fue determinar la relación de la administración de salud pública y las características del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018, se obtuvo el Sig. (bilateral) de 0.00 menor a 0.05, ello indica que existe relación altamente significativa entre la Administración de la salud y características del personal desarrollado con un nivel de confianza del 95% y un 5% de error, por otro lado, se observa el coeficiente de Rho de Spearman de 0.599, indica que presenta una correlación positiva moderada, además se realizó la prueba de la chi-cuadrado donde se obtuvo los resultados la chi-cuadrado calculado de 406,562 mayor a la chi cuadrado tabulado 26,2962, además el p valor es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis de la investigación, vale decir que la administración de la salud pública se relaciona con las características del personal .
  
- ✓ Asimismo en relación al quinto objetivo, con respecto a la relación de la administración de la salud pública y la organización del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018. Al respecto el p-valor obtenido es de 0,000 menor al 0,05 margen de error lo que implica que existe correlación y el coeficiente obtenido es de 0,625 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación, pero significativa, por otro lado, se muestra los resultados de la chi cuadrada calculada a nivel de la administración de salud pública y la organización del personal, analizado con un 95% de nivel de confianza y un 5% de error. Además, los resultados, el  $X^2_c$  es de 261,603 mayor a la  $X^2_t$  26,2962 y el p valor es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis de la investigación, es decir que la administración de la salud pública se relaciona positivamente con la organización del personal.
  
- ✓ Finalmente, en relación al sexto objetivo con respecto a la relación de la administración de la salud pública y los objetivos estratégicos del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018. Las correlaciones se determinaron con un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error. Al respecto el p-valor

obtenido es de 0,000 menor al 0,05 margen de error lo que implica que existe correlación y el coeficiente obtenido es de 0,617 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación, pero significativa. Además el  $X^2_c$  es de 241,578 mayores a la  $X^2_t$  26,2962 y el p valor es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis de la investigación, vale decir que la administración de la salud pública se relaciona significativamente con los objetivos estratégicos del personal en la Microred Centenario de Abancay.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda que el Director de la Red de Salud de Abancay, así como de la Microred Centenario de Abancay, que en el proceso de desconcentración de funciones y implementación de la misma, adopten en los planes estratégicos institucionales, así como en la gestión de los recursos humanos, una adecuada capacitación en gestión de resultados con el fin de optimizar el servicio con calidad y eficiencia, potenciando el valor público.

**Segundo.-** Con la finalidad de potenciar la prestación del servicio de salud en los diferentes establecimiento de salud de la Microred Centenario, se consolide en equipos de trabajo multiprofesional integrado por profesionales de salud y personal administrativo, a fin de potenciar y dinamizar acciones de mejora de nuevos métodos de trabajo, que estén orientados a gerenciar con calidad el servicio público, para cuyo fin se involucre la participación de todo el personal en la diferentes áreas administrativas como asistenciales.

**Tercero.-** Que el Director de la Microred Centenario debe de implementar capacitaciones permanentes a los servidores públicos de la parte administrativa, sobre temas de calidad de servicio, gerencia pública, valor público y otros, ya que ello permitirá una mejor atención al usuario asistencial, así como propiciar el monitoreo permanente para el cumplimiento de los indicadores de los distintos programas de salud.

**Cuarta:** Se debe implementar normas internas para que los trabajadores puedan comprender los beneficios y perjuicios que pudieran generar cuando se lleva a cabo una mala administración de salud pública a nivel institucional.

## VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFIA.

Ascencio, C. (2017). *Gestion de Talento Humano y desempeño laboral en el hospital nacional Hipolito Unanue*. Lima.

Bossert, T. J. (2000). La descentralización de los sistemas de Salud en Latinoamerica: Un Analisis comprativo Chile, Colombia y Bolivia. *LAC HSR*. , 3.

Calderon, G. M. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. 109.

Carrasco. (2005). *Metodologia de la investigacion cientifica*.

Castillo, I. L. (2012). *Influencia de la gestion administrativa en los servicios de Salud de los Hospitales III de ESSALUD de la region Puno*. Puno-Peru.

Castillo, s. (2015). Desarrollo historico del sistema sanitario de Ecuador. *revisa cubana de salud publica* , 1-3.

Castillo, S. M. (2015). *Desarrollo historico del sistema sanitario de Ecuador*. Ecuador.

Cevallos, S. (2013). *Gestion de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral direccion provincial Agropecuadria de Santa Elena*. Ecuador: La libertad Universidad estatal Peninsula de Santa Elena.

Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., & y Schuler, R. (2007). *La Gestion de Recursos Humanos*. Madrit: Amelia Nieva.

Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad de servicio, su modelos de medición. *Innovar* , 64-80.

Garcia, J. M. (2015). *Evaluacion de la Calidad y Calidez de atencion a los usuarios "El Bosque" propuesta gerencial de mejoramiento*. Ecuador.

Guerrero, Puerto, York. (2007). Productividad, trabajo y salud: la perspectiva Psicosocial. *Revista colombiana de Psicologia* , 204-234.

hernandez sampieri, r., fernandez collado, c., & baptista lucio, m. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico.: Mc.Graw-Hill.

Hernandez Siampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico.: Mc.Graw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico.: Mc.Graw-Hill.

Ledesma. (2014). *Satisfacion y compromiso laboral del personal de Salud de la Microred San Juan Bautista, . Ayacucho*.

Lemus, Aranguez y Lucioni. (2009). *Administración Hospitalaria y de Organización de Atenciones de salud*. Rosario, Argentina: Corpus Editoria y distrinuidora.

Leon, P. P. (2004). La Administración de Salud. *Revista Medica universidad Veracruzana* .

Palacios, R. C. (2013). *La administacion de servicios de Salud*. Republica Panama.

Papa. (2015). *Gestion de capacitacion y desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Tupac Amaru*. Lima.

Para Rodriguez Santana, I. (2011). El modelo futuro de gestion de la salud. *Fundación Bamberg* , 37.

Pavon Leon, P. (2004). Administración de la salud. *Revista Médica Universidad Veracruzana* , 13.

Reyes, R. R. (2018). *Gestion de talento humano y su relacion con el desempeño laboral del personal del puesto de Salud Sagrado Corazon de Jesus*. lima.

Rojas Reyes, Ruth Rosario, Vilchez Paz, Estefany Bernita. (2018). *Tesis Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado corazón de Jesus, Lima*. Peru-Lima.

Zagastisabal. (2017). *gestion del talento humano y desempeño laboral en los trabajadores del hospital II de ESSALUD de Huamanga*. Ayacucho.



# **ANEXOS**

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

**TÍTULO: ADMINISTRACIÓN DE SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA MICRORED CENTENARIO DE ABANCAY-2018.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>Problema principal</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la administración de salud pública y la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>1.- ¿Cuáles son las características del personal en la administración de salud pública en la Microred Centenario de Abancay-2018?</p> <p>2.- ¿Cuáles son las características de la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018?</p> <p>3.- ¿De qué manera se relaciona la administración de la salud pública y los</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación de la administración de salud pública y la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <p>1.-Describir las características de la administración de salud pública en la Microred Centenario de Abancay-2018</p> <p>2.-Describir las características de la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018</p> <p>3.-Determinar la relación de la salud pública y los condicionantes internos del</p>	<p><b>Hipótesis General.</b></p> <p>La administración de salud pública se relaciona significativamente con la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018</p> <p><b>Hipótesis específica.</b></p> <p>1.-Las características de la administración de salud pública en la Microred Centenario de Abancay-2018, se potencia positivamente en la gestión pública de la salud.</p> <p>2.- Las características de la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018, son óptimas para el servicio público de la salud.</p> <p>3.-La administración de la salud pública y los condicionantes</p>	<p>Variable 1</p> <p><b>La Administración de salud publica</b> Autor. Castillo (2013).</p> <p><b>DIMENSION:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planificación</li> <li>✓ Organización</li> <li>✓ Dirección</li> <li>✓ Control</li> </ul> <p>Variable 2</p> <p><b>La Gestión de los recursos humanos</b> Autor :Dolan(2007).</p> <p><b>DIMENSIONES.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Condicionantes internas.</li> <li>✓ Características del personal</li> <li>✓ Organización del personal</li> <li>✓ Objetivos estratégicos</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Sustantiva básica</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>MÉTODOS:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental transversal (en un solo momento).</p> <div style="text-align: center;"> <p><b>Esquema</b></p> <p style="margin-left: 100px;">X1</p> <p style="margin-left: 100px;">r</p> <p style="margin-left: 100px;">Y1</p> </div> <p><b>Donde:</b></p> <p>M= Muestra</p> <p>X = variable 1</p> <p>Y = Variable 2</p> <p>R= correlación</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> 302 trabajadores de la Microred Centenario</p> <p><b>Muestra:</b> 203 Trabajadores de la Microred centenario.</p> <p><b>Selección de la muestra:</b> Por determinación propia.</p>

<p>condicionantes internos del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018?</p> <p>4.- ¿Cómo se relaciona la administración de la salud pública y las características del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018?</p> <p>5.- ¿De qué manera se relaciona la administración de la salud pública y la organización del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018?</p> <p>6.- ¿Cómo se relaciona la administración de la salud pública y los objetivos estratégicos del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018?</p>	<p>personal en la Microred Centenario de Abancay-2018</p> <p>4.-Determinar la relación de la salud pública y las características del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018</p> <p>5.-Determinar la relación de la administración de la salud pública y la organización del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018</p> <p>6.-Determinar la relación de la administración de la salud pública y los objetivos estratégicos del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018.</p>	<p>internos del personal se integran positivamente. en la Microred Centenario de Abancay-2018,</p> <p>4.-La administración de la salud pública se relaciona significativamente con las características del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018</p> <p>5.- La administración de la salud pública se relaciona positivamente con la organización del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018</p> <p>6.-La administración de la salud pública se relaciona significativamente con los objetivos estratégicos del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018.</p>		<p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Método de análisis de datos:</b></p> <p>Cuadros de frecuencia, diagramas, estadígrafos de centralización y dispersión, coeficientes de correlación, estadísticos para prueba de hipótesis.</p>
--	---	---	--	---

## ANEXO 2: Operacionalización de variables.

### V1.-LA ADMINISTRACIÓN DE SALUD PÚBLICA.

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
Según el autor Palacios, (2013) precisa: que la Administración en salud o administración sanitaria es la ciencia social y técnica relacionada con la planificación, organización, dirección y control de las empresas públicas y privadas del sector salud, mediante la optimización de recursos financieros, tecnológicos y humanos. En otras palabras, la administración en salud es la administración de empresas aplicada a las empresas proveedoras de bienes y servicios de salud, que resulten en la	La Investigación que se desarrolló, considera las variables la Administración y la gestión de recursos humanos; la primera variable toma en cuenta las dimensiones de Planificación, organización, dirección y control, para cada dimensión se han seleccionado indicadores que permitirá medir a través de ítem considerado con un cuestionario con	<b>PLANIFICACIÓN</b> “Proceso para establecer metas y un curso de acción adecuado para alcanzarlas”. Y está relacionado con las siguientes características: visión, previsible, estratégica, innovadora.	✓ Visión ✓ Previsible ✓ Innovadora ✓ Estratégica	Ordinal
		<b>ORGANIZACIÓN</b> Proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntas de manera estructurada, con el propósito de alcanzar un objetivo o una serie de metas específicas”. Que deben actuar con responsabilidad, eficiente y por consiguiente debe ser sostenible.	✓ Objetiva ✓ Responsabilidad ✓ Sostenible ✓ Eficiente	
		<b>DIRECCIÓN</b> “Proceso para dirigir e influir en	✓ Toma de decisiones ✓ Metas asignadas	

recuperación o mejora en la salud de las personas usuarias, a quienes -dentro del establecimiento de salud- se les denominan clientes y/o pacientes.	alternativas politomicas y en escala ordinal; estos valores servirán para ser procesados estadísticamente con los programas Excel SPSS.22	las actividades de los miembros de un grupo u una organización entera, con respecto a una tarea." tiene las siguiente características: toma de decisiones, responsabilidad de ejecución, estrategias y metas asignadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsabilidad de ejecución</li> <li>✓ Estratégica</li> </ul>	
		<p><b>CONTROL</b></p> <p>"Proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas". Se relaciona con las siguientes características: eficiente, retroalimentación, corrección del proceso, y toma de decisiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eficiente</li> <li>✓ Toma de decisiones</li> <li>✓ Retroalimentación</li> <li>✓ Corrección del proceso</li> </ul>	

**V2.-GESTION DE RECURSOS HUMANOS**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA MEDICIÓN
<p>La gestión estratégica de los recursos humanos, según el autor Dolan(2007), precisan: Son todas aquellas actividades que afectan al comportamiento de las personas a la hora de formular e implantar las estrategias de la empresa o las decisiones respecto a la orientación dada a los procesos de gestión de los recursos humanos y que afectan al comportamiento de los individuos a medio y largo plazo, tomando como referencia tanto los factores internos como de contextos a la organización.( p.31).</p>	<p>La Investigación que se desarrolló, considera las variables la Administración y la gestión de recursos humanos; la segunda variable toma en cuenta las dimensiones Condicionantes internas, características del personal, organización de personal y Objetivos estratégicos, para cada dimensión se han seleccionado indicadores que permitirá medir a través de ítem considerado con un cuestionario con alternativas</p>	<p>CONDICIONANTES INTERNOS:                      “Los condicionantes internos o influencias internas de la organización que influyen sobre las actividades de recursos humanos, pueden destacarse la alta gerencia la estrategia de la organización, la cultura, la tecnología, la estructura y el tamaño .la idea clave es comprender como y por qué cada uno de estos factores de entorno interno influyen sobre las prácticas de recursos humanos “Dolan (2007).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alta dirección</li> <li>✓ Estructura organizacional</li> <li>✓ Cultura organizacional</li> <li>✓ Estrategias en la gestión</li> </ul>	Ordinal
		<p>CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL.                      “La eficacia y eficiencia con que gestionen los recursos humanos en una organización depende de gran parte, de la calificación de las personas que componen el departamento. Considerando los cambios que se está produciéndose en el entorno laboral y los nuevos cometidos que están asumiendo los profesionales de los recursos humanos, un director de esta área debería tener las características que</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia</li> <li>✓ Nivel de responsabilidad</li> <li>✓ Relaciones interpersonales</li> <li>✓ Servicio que brinda</li> </ul>	

	politomicas y en escala ordinal; estos valores servirán para ser procesados estadísticamente con los programas Excel SPSS.22	embozamos a continuación: experiencia, nivel de responsabilidad, relaciones interpersonales, servicio que brinda.”Dolan (2007).	
		<b>ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL</b> “Es evidente que para el departamento de recursos humanos sea eficiente debe no solo comprometerse con la organización si no también disponer de una estructura interna adecuada entre algunos criterios son: asignación de funciones a los trabajadores, compromiso en la organización, eficiencia, claridad de la organización.”Dolan (2007).	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asignación de funciones a los trabajadores</li> <li>✓ Eficiencia</li> <li>✓ Compromiso</li> <li>✓ Claridad de la organización</li> </ul>
		<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b> “Los objetivos de la gestión de recursos humanos en la organización del nuevo siglo tiene tres categorías: objetivos explícitos, implícitos, a largo plazo.”(Planes de gestión, cumplimiento de normas, calidad de servicio,productividad.”Dolan (2007).	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Productividad</li> <li>✓ Calidad de servicio</li> <li>✓ Cumplimiento de las normas</li> <li>✓ Planes de gestión</li> </ul>

### ANEXO 3: ficha técnica –cuestionario.

#### CUESTIONARIO PARA LOS SERVIDORES DIRECTIVOS, ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES.

##### Distinguido(a) trabajador(a):

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como finalidad recoger información sobre **ADMINISTRACION DE SALUD PÚBLICA Y GESTION DE RECURSOS HUMANOS DE LA MICRORED CENTENARIO DE ABANCAY-2018**. Su Participación voluntaria es fundamental debiendo responder a cada afirmación con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible.

Coloque una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados.

1	2	3	4	5
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno

NRO	ITEMS	ESCALA DE VALORACION				
		MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
PLANIFICACION	1.- ¿Cómo evalúa la planificación de Salud Pública en relación a la visión de la Microred Centenario?					
	2.- ¿De qué manera percibe la visión de la Microred Centenario, responde a lo planificado anualmente, en el cumplimiento de metas en los distintos programas?					
	3.- ¿De qué manera percibe la previsión en la planificación de Salud Pública de la Micro Red Centenario?					
	4.- ¿Los planes y programas de la Salud Pública son previsibles a las causas, consecuencias y necesidades de los usuarios en la Microred Centenario?					
	5.- ¿Cómo evalúa la innovación o modernización en la administración de Salud Pública de la Micro Red Centenario?					
	6.- ¿De qué manera percibe las acciones administrativas de Salud que viene implementándose en la Microred son innovadoras?					
	7.- ¿Cómo evalúa el nivel de planificación estratégica en la administración de Salud Pública de la Micro Red Centenario?.					
	8.- ¿Cómo percibe la planificación estratégica de la Microred Centenario, en la solución de problema de la Salud Pública?					
ORGANIZACION	9.- ¿La administración de Salud Pública de la Micro Red Centenario se basa en objetivos institucionales?					
	10.- ¿Cómo describe la organización institucional de la Microred Centenario, y si resulta ser objetiva y estructurada a los objetivos de la prestación de Salud?					
	11.- ¿Cómo evalúa el nivel de responsabilidad de los servidores administrativos y asistenciales en la administración de Salud Pública de la Micro Red Centenario?					
	12.- ¿Cómo evalúa el nivel de responsabilidad institucional de los directivos en la Microred Centenario, en cuanto a la prestación de Salud?					
	13.- ¿La administración de Salud Pública de la Micro Red Centenario es sostenible en el tiempo?					



	14.- ¿Las acciones de la Microred Centenario logran la sostenibilidad por el transcurso del tiempo de su creación?					
	15.- ¿De qué manera percibe la eficiencia de los trabajadores en la administración de Salud Pública de la Micro Red Centenario?					
	16.- ¿Cómo se evalúa la eficiencia de la organización estatal de la Microred Centenario?					
<b>DIRECION</b>	17.- ¿Cómo percibe la toma de decisión de los directivos de la Micro Red Centenario?					
	18.- ¿Cómo evalúa las acciones administrativas de decisión en la Microred Centenario?					
	19.- ¿Cómo evalúa las metas asignadas por los directivos de Salud Pública de la Micro Red Centenario, conforme a la normatividad y los documentos de gestión?					
	20.- ¿El cumplimiento de metas o indicadores de los distintos programas de Salud en la Microred Centenario, cómo evalúa?					
	21.- ¿Cómo evalúa la responsabilidad de ejecución de los directivos en el cumplimiento de las metas así como en los programas estratégicos en la Micro Red Centenario?					
	22.- ¿De qué manera percibe la responsabilidad en la ejecución de acciones administrativas y de prestación de Salud en la Microred centenario?					
	23.- ¿De qué manera percibe el cumplimiento de acciones estratégicas de salud, por trabajadores en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?					
	24.- ¿Cómo Ud., evalúa la estrategia que aplica la Microred Centenario en relación a la gestión de la administración pública en sus establecimientos de Salud?					
	25.- ¿De qué modo percibe la eficiencia en las acciones del control en la administración de Salud Pública de la Micro Red Centenario?					
	26.- ¿Cómo describe la eficiencia de la gestión económica financiera de la administración de Salud Pública en la Microred Centenario?					
<b>CONTROL</b>	27.- ¿Cómo evalúa la toma de decisión frente al incumplimiento de metas administrativas y prestación de Salud en la Microred Centenario?					
	28.- ¿Cómo percibe el cumplimiento de lo planificado o diseñado anualmente sobre prestación de Salud a nivel de control en la Microred Centenario?					
	29.- ¿Cómo evalúa la retroalimentación en el proceso de control en la Micro Red Centenario?					
	30.- ¿Cómo evalúa las acciones de capacitación sobre control de la prestación de Salud en la Microred Centenario?					
	31.- ¿De qué manera percibe las correcciones de la ejecución de la prestación de Salud en la administración de Salud Pública de la Micro Red Centenario?					
	32.- ¿Cómo evalúa las acciones de control previo, concurrente y posterior en la Microred Centenario?					

**VARIABLE 2: GESTION DE RECURSOS HUMANOS**

NRO	ITEMS	ESCALA DE VALORACION				
		MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
<b>CONDICIONANTES INTERNOS</b>	1.- ¿Cómo percibe las condiciones de alta dirección en relación con la gestión de los recursos humanos de la Micro Red Centenario?					
	2.- ¿Cómo evalúa las decisiones de alta dirección en relación a funciones de recursos humanos en la Microred Centenario?					
	3.- ¿Cómo evalúa Ud., el conocimiento de la estructura organizativa de recursos humanos de los jefes en la Micro Red Centenario?					
	4.- ¿Cómo percibe la estructura organizativa de recursos humanos en la Microred Centenario?					
	5.- ¿Cómo evalúa la cultura organizacional de los trabajadores en la administración de Salud Pública de la Micro Red Centenario?					
	6.- Cómo observa el grado conocimiento de la cultura organizativa de recursos humanos por parte de la alta dirección de la Microred Centenario.					
	7.- De qué manera percibe la estrategia de gestión de recursos humanos con la satisfacción del usuario en la Microred Centenario					
	8.- ¿Cómo evalúa la implementación de las estrategias de gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario?					
<b>CARACTERISTICAS DEL PERSONAL</b>	9.- ¿Cómo percibe el nivel de experiencia de los trabajadores en el servicio de la Salud Pública de la Micro Red Centenario?					
	10.- ¿Cómo evalúa el nivel de experiencia de los directivos de la gestión de recursos humanos en la Microred centenario?					
	11.- ¿Cómo evalúa el nivel de responsabilidad de los trabajadores de la Micro Red Centenario?					
	12.- ¿Cómo evalúa el nivel de responsabilidad de los directivos de la gestión de recursos humanos en la Microred Centenario?					
	13.- ¿Cómo evalúa las relaciones interpersonales del personal de la Micro Red Centenario?					
	14.- ¿Las acciones de la Microred Centenario logran la sostenibilidad por el transcurso del tiempo de su creación?					
	15.- ¿De qué manera percibe los servicios que brinda los servidores administrativos y asistenciales de la Micro Red Centenario?					
	16.- ¿Cómo percibe los servicios que brinda la jefatura de la Microred Centenario a los profesionales de Salud de los diferentes establecimientos de su jurisdicción?					
<b>ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL</b>	17.- ¿Cómo percibe la asignación de funciones que se delega a los servidores de la Micro Red Centenario?					
	18.- ¿Cómo evalúa el nivel de responsabilidad asignada o encargada a los directivos de la Microred Centenario?					
	19.- ¿Cómo evalúa la eficiencia del personal en la administración de Salud Pública de la Micro Red Centenario?					
	20.- ¿Cómo percibe la eficiencia de la gestión de desempeño de los recursos humanos en la Microred Centenario?					

	21.- ¿Cómo evalúa el compromiso de los servidores de la Micro Red Centenario, en el cumplimiento de la prestación de Salud?					
	22.- ¿Cómo percibe el compromiso de los servidores de la Micro Red Centenario, en el cumplimiento de metas programadas en los distintos programas de Salud?					
	23.- ¿Cómo evalúa la claridad de la organización del personal en la administración de Salud Pública de la Micro Red Centenario?.					
	24.- ¿De qué manera evalúa la claridad de la organización para el cumplimiento de las metas programadas de los diferentes programas de Salud de la Microred Centenario?					
<b>OBJETIVOS ESTRATEGICOS</b>	25.- ¿Cómo evalúa la productividad de los recursos humanos en la administración de Salud Pública de la Micro Red Centenario?.					
	26.- ¿De qué modo percibe el sinceramiento de información de la productividad de la prestación de los servicios públicos en la Microred Centenario?					
	27.- ¿Cómo evalúa la calidad del servicio administrativo y asistencial del personal de la Micro Red Centenario?					
	28.- ¿De qué modo percibe la implementación de equipos médicos, medicamentos e insumos de Salud, en el cumplimiento de la prestación con calidad en la Microred Centenario?					
	29.- ¿Cómo evalúa el nivel de cumplimiento de las normas, directivas y reglamentos por los servidores Administrativos y asistenciales en la administración de Salud Pública de la Micro Red Centenario?					
	30.- ¿Cómo evalúa el nivel de cumplimiento de los documentos de gestión (MOF, ROF, PAP,) por los servidores y Directivos en la administración de Salud Pública de la Micro Red Centenario?					
	31.- ¿De qué manera percibe el cumplimiento de los planes de gestión, y metas programadas en los distintos programas de Salud, por parte de los directivos y servidores, como parte de los objetivos estratégicos en la Micro Red Centenario?					
	32.- ¿Cómo evalúa la formulación de los planes de gestión, en el cumplimiento de metas programadas en los distintos programas asistenciales estratégicos, realizadas por los servidores administrativos y asistenciales en la Micro Red Centenario?					

**ANEXO 4: Carta de autorización para la encuesta.**



**GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC**  
**DIRECCION REGIONAL DE SALUD APURIMAC**  
**RED DE SALUD ABANCAY**  
**MICRORED DE SALUD CENTENARIO**  
**CENTRO DE SALUD PUEBLO JOVEN**



Abancay, 30 de octubre del 2018

**CARTA N° 008-2018-MICRO RED CENTENARIO-RSA-APURIMAC**

Señora:

C.D. Felicitas Otazu Livon

Ciudad .-

**ASUNTO :** Autorización de aplicación de encuestas

Tengo el agrado de saludarle a Ud. Para comunicarle que teniendo conocimiento de la solicitud emitida por su persona, para la autorización de aplicación de encuestas dirigido al personal de salud en el ámbito de la micro red centenario, es que se le autoriza a su persona para poder iniciar con las respectivas encuestas, y al termino del estudio nos haga llegar los resultados y recomendaciones correspondiente.

Sin otro particular, quedo a Ud.

Atentamente,

Guadalupe Flores Quipe  
OBSTETRA  
CCP. 8230 DNI. 02431091  
JEFE DEL CENTRO DE SALUD PUEBLO JOVEN

JEFE DE LA MICRO RED CENTENARIO



**SOLICITA: AUTORIZACION PARA REALIZAR LABORES DE INVESTIGACIÓN ACADEMICA- Y OTROS.**

**SEÑOR(A) JEFE DE LA MICRORED DE CENTENARIO.**

**FELICITAS OTAZU LIVON**, Identificado con D.NI No 31033820, personal nombrado del Centro de Salud de Bellavista, a Ud., atentamente digo:

Que, la suscrita en su condición de estudiante del Doctorado de Gestión Pública y Gobernabilidad en la Universidad Cesar Vallejo-UCV, de Trujillo, vengo realizado el trabajo de investigación-Tesis Titulada: "**Administración de la Salud Pública y Gestión de Recursos Humanos en la Microred de Salud Centenario-2017**", por cuya razón, con la finalidad de aplicar los instrumentos de investigación-Encuesta en el ámbito de la Microred Centenario; solicito, su autorización para los fines indicados, así como brindarme facilidades e información y/o algunos documentos de gestión, que servirán con fines estrictamente académicos.

Conforme a las normas vigentes, solicito admitir la presente petición.

Abancay, 18 de octubre del 2018.

**CD-Mag. FELICITAS OTAZU LIVON**

**Servidora- Centro de Salud Bellavista**

MINISTERIO DE SALUD  
RED DE SALUD ABANCAY  
MICRO RED DE SALUD CENTENARIO  
  
**Fernando A. Guispe Goicochea**  
MEDICO CIRUJANO  
CMP 36755, DNI 29593166  
JEFE MICRO RED CENTENARIO

Fecha: 19/10/2018

Hora: 20.10 p.m.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSTGRADO

TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

Doctorado en:

"GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO

INVESTIGADOR : Mg. FELICITAS OTAZU LIVON

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : Reynaldo Justo Mendoza Marin  
MENCIÓN : Doctor EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS  
FECHA : 15.02-18

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: Cumple los requisitos

2. CONTENIDO: Cumple los requisitos

3. ESTRUCTURA: Cumple los requisitos


III. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

DNI : .....

  
Reynaldo Justo Mendoza Marin  
DOCTOR EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS  
Firma  
Dr. ....  
DNI 31021128



N° de Celular .....

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

**Título Del Trabajo De Investigación: "ADMINISTRACIÓN DE SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA MICRORED CENTENARIO DE ABANCAY-2017"**

1.1 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN : CUESTIONARIO

1.2 INVESTIGADOR : Mg. FELICITAS OTAZU LIVON

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios					85%
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					84%
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					83%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					84%
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					85%
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.					86%
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					85%
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					88%
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					86%

**II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85%

**IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación   
Debe corregirse

DNI: .....

Firma   
**Reynaldo J. Mendoza Marin**  
DOCTOR EN DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS  
Dr. ....  
DNI 31041128

**MATRIZ DE VALIDACIÓN: ASPECTOS DE VALIDACIÓN (3).**

VARIABLE DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		V. Aiken		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	A	D	
Administración de Salud Pública	Planificación	Visión	1.- ¿Cómo evalúa la planificación de salud pública en relación a la visión de la Microred Centenario?										
			2.- ¿De qué manera percibe la visión de la Microred Centenario, responde a lo planificado anualmente, en el cumplimiento de metas en los distintos programas?	X		X		X		X		X	
		Previsible	3.- ¿De qué manera percibe la previsión en la planificación de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
			4.- ¿Los planes y programas de la salud pública son previsibles a las causas, consecuencias y necesidades de los usuarios en la Microred Centenario?	X		X		X		X		X	
		Innovadora	5.- ¿Cómo evalúa la innovación o modernización en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
			6.- ¿De qué manera percibe las acciones administrativas de salud que viene implementándose en la Microred son innovadoras?	X		X		X		X		X	
		Estratégica	7.- ¿Cómo evalúa el nivel de planificación estratégica en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
			8.- ¿Cómo percibe la planificación estratégica de la Microred Centenario, en la solución de problema de la salud pública?	X		X		X		X		X	
	Organización	Objetiva	9.- ¿La administración de salud pública de la Micro Red Centenario se basa en objetivos institucionales?	X		X		X		X		X	
			10.- ¿Cómo describe la organización institucional de la Microred centenario, y si resulta ser objetiva y estructurada a los objetivos de la prestación de salud?	X		X		X		X		X	
		Responsabilidad	11.- ¿Cómo evalúa el nivel de responsabilidad de los servidores administrativos y asistenciales en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
			12.- ¿Cómo evalúa el nivel de responsabilidad institucional de los directivos en la Microred centenario, en cuanto a la prestación de salud?	X		X		X		X		X	
		Sostenibilidad	13.- ¿La administración de salud pública de la Micro Red Centenario es sostenible en el tiempo?	X		X		X		X		X	



Dirección	Eficiente	14.- ¿Las acciones de la Microred Centenario logran la sostenibilidad por el transcurso del tiempo de su creación?	X	X	X	X	X	
		15.- ¿De qué manera percibe la eficiencia de los trabajadores en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X	X	X	X	X	
		16.- ¿Cómo se evalúa la eficiencia de la organización estatal de la Microred centenario?	X	X	X	X	X	
	Toma de decisión	17.- ¿Cómo percibe la toma de decisión de los directivos de la Micro Red Centenario?	X	X	X	X	X	
		18.- ¿Cómo evalúa las acciones administrativas de decisión en la Microred centenario?	X	X	X	X	X	
	Metas asignadas	19.- ¿Cómo evalúa las metas asignadas por los directivos de salud pública de la Micro Red Centenario, conforme a la normatividad y los documentos de gestión?	X	X	X	X	X	
		20.- ¿El cumplimiento de metas o indicadores de los distintos programas de salud en la Microred centenario, cómo evalúa?	X	X	X	X	X	
	Responsabilidad de ejecución	21.- ¿Cómo evalúa la responsabilidad de ejecución de los directivos en el cumplimiento de las metas así como en los programas estratégicos en la Micro Red Centenario?	X	X	X	X	X	
		22.- ¿De qué manera percibe la responsabilidad en la ejecución de acciones administrativas y de prestación de salud en la Microred centenario?	X	X	X	X	X	
	Estratégica	23.- ¿De qué manera percibe el cumplimiento de acciones estratégicas de salud, por trabajadores en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X	X	X	X	X	
		24.- ¿Cómo Ud., evalúa la estrategia que aplica la Microred centenario en relación a la gestión de la administración pública en sus establecimientos de salud.?	X	X	X	X	X	
	Control	Eficiente	25.- ¿De qué modo percibe la eficiencia en las acciones del control en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X	X	X	X	X
			26.- ¿Cómo describe la eficiencia de la gestión económica financiera de la administración de salud pública en la Microred centenario?	X	X	X	X	X
		Toma de decisiones	27.- ¿Cómo evalúa la toma de decisión frente al incumplimiento de metas administrativas y prestación de salud en la Microred centenario.?	X	X	X	X	X
28.- ¿Cómo percibe el cumplimiento de lo planificado o diseñado anualmente sobre prestación de salud a nivel de control en la Microred centenario?			X	X	X	X	X	

Retroalimentación	29.- ¿Cómo evalúa la retroalimentación en el proceso de control en la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X
	30.- ¿Cómo evalúa las acciones de capacitación sobre control de la prestación de salud en la Microred centenario?	X		X		X		X		X
Corrección del proceso	31.- ¿De qué manera percibe las correcciones de la ejecución de la prestación de salud en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X
	32.- ¿Cómo evalúa las acciones de control previo, concurrente y posterior en la Microred centenario?	X		X		X		X		X

**Observaciones:**

**1.- Mejorar el ítem 24,26,27, de acuerdo a lo indicado.**

24.-¿Cómo Ud., evalúa la estrategia que aplica la Microred centenario en relación a la gestión de la administración pública en sus establecimientos de salud.?

26.- ¿Cómo describe la eficiencia de la gestión económica financiera de la administración de salud pública en la Microred centenario?

27.- ¿Cómo evalúa la toma de decisión frente al incumplimiento de metas administrativas y prestación de salud en la Microred centenario.?



**Reynaldo Justo Mendoza Marín**  
 .....DOCTOR EN DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.....

**Reynaldo Justo Mendoza Marín.**

**DNI. Nro. 31041128**

Gestión de recursos humanos	Condicionantes internos	Alta dirección	1.- ¿Cómo percibe las condiciones de alta dirección en relación con la gestión de los recursos humanos de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X
			2.- ¿Cómo evalúa las decisiones de alta dirección en relación a funciones de recursos humanos en la Microred centenario?	X		X		X		X		X
		Estructura organizacional	3.- ¿Cómo evalúa Ud., el conocimiento de la estructura organizativa de recursos humanos de los jefes en la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X
			4.- ¿La estructura organizativa de recursos humanos en la Microred centenario mejora las condiciones internas ?	X		X		X		X		X
		Cultura organizacional	5.- ¿Cómo evalúa la cultura organizacional de los trabajadores en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X
			6.- Cómo observa el grado conocimiento de la cultura organizativa de recursos humanos po parte de la alta dirección de la Microred centenario.	X		X		X		X		X
	Estrategia en la gestión	7.- De qué manera percibe la estrategia de gestión de recursos humanos con la satisfacción del usuario en la Microred centenario	X		X		X		X		X	
		8.-¿ Cómo evalúa la implementación de las estrategias de gestión de los recursos humanos en la Microred centenario?	X		X		X		X		X	
	Características del personal	Experiencia	9.- ¿Cómo percibe el nivel de experiencia de los trabajadores en el servicio de la salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X
			10.- ¿Cómo evalúa el nivel de experiencia de los directivos de la gestión de recursos humanos en la Microred centenario?	X		X		X		X		X
		Nivel de responsabilidad	11.- ¿Cómo evalúa el nivel de responsabilidad de los trabajadores de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X
			12.- ¿Cómo evalúa el nivel de responsabilidad de los directivos de la gestión de recursos humanos en la Microred Centenario?	X		X		X		X		X
		Relaciones interpersonales	13.- ¿Cómo evalúa las relaciones interpersonales del personal de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X

			14.- ¿Cómo evalúa las relaciones interpersonales de los directivos con los servidores administrativos y asistenciales de los establecimientos de salud de la Microred Centenario?	X		X		X		X		X	
		Servicio que brinda	15.- ¿De qué manera percibe los servicios que brinda los servidores administrativos y asistenciales de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
			16.- ¿Cómo percibe los servicios que brinda la jefatura de la Microred centenario a los profesionales de salud de los diferentes establecimientos de su jurisdicción?	X		X		X		X		X	
	Organización del personal	Asignación de funciones a los trabajadores	17.- ¿Cómo percibe la asignación de funciones que se delega a los servidores de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
			18.- ¿Cómo evalúa el nivel de responsabilidad asignada o encargada a los directivos de la Microred Centenario?	X		X		X		X		X	
		Eficiencia	19.- ¿Cómo evalúa la eficiencia del personal en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
			20.- ¿Cómo percibe la eficiencia de la gestión de desempeño de los recursos humanos en la Microred centenario?	X		X		X		X		X	
		Compromiso	21.- ¿Cómo evalúa el compromiso de los servidores de la Micro Red Centenario, en el cumplimiento de la prestación de salud?	X		X		X		X		X	
			22.- ¿Cómo percibe el compromiso de los servidores de la Micro Red Centenario, en el cumplimiento de metas programadas en los distintos programas de salud?	X		X		X		X		X	
		Claridad de la organización.	23.- ¿Cómo evalúa la claridad de la organización del personal en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
			24.- ¿De qué manera evalúa la claridad de la organización para el cumplimiento de las metas programadas de los diferentes programas de salud de la Microred centenario?	X		X		X		X		X	
		Objetivos estratégicos	Productividad	25.- ¿Cómo evalúa la productividad de los recursos humanos en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X
				26.- ¿De qué modo percibe el sinceramiento de información de la productividad de la prestación de los servicios públicos en la Microred Centenario?	X		X		X		X		X

Calidad de servicio	27.- ¿Cómo evalúa la calidad del servicio administrativo y asistencial del personal de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
	28.- ¿De qué modo percibe la implementación de equipos médicos, medicamentos e insumos de salud, en el cumplimiento de la prestación con calidad en la Microred Centenario?	X		X		X		X		X	
Cumplimiento de normas	29.- ¿Cómo evalúa el nivel de cumplimiento de las normas, directivas y reglamentos por los servidores Administrativos y asistenciales en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
	30.- ¿Cómo evalúa el nivel de cumplimiento de los documentos de gestión (MOF, ROF, PAP,) por los servidores y Directivos en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
Planes de gestión	31.- ¿De qué manera percibe el cumplimiento de los planes de gestión, y metas programadas en los distintos programas de salud, por parte de los directivos y servidores, como parte de los objetivos estratégicos en la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
	32.- ¿Cómo evalúa la formulación de los planes de gestión, en el cumplimiento de metas programadas en los distintos programas asistenciales estratégicos, realizadas por los servidores administrativos y asistenciales en la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	


**OBSERVACIONES.**

1.- Mejorar el ítem 16, 20, 24. De acuerdo a lo indicado.

16.- ¿Cómo percibe los servicios que brinda la jefatura de la Microred centenaria a los profesionales de salud de los diferentes establecimientos de su jurisdicción?

20.- ¿Cómo percibe la eficiencia de la gestión de desempeño de los recursos humanos en la Microred centenaria?

24.- ¿De qué manera evalúa la claridad de la organización para el cumplimiento de las metas programadas de los diferentes programas de salud de la Microred centenaria?

  
**Reynaldo J. Mendoza Marín**  
 DOCTOR EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS  
**Reynaldo Justo Mendoza Marín**  
 DNI. Nro. 31041128



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSTGRADO

TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

Doctorado en:

"GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO

INVESTIGADOR : Mg. FELICITAS OTAZU LIVON

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : Raúl Ochoa Cruz

MENCIÓN : Administración de la Educación

FECHA : 06-02-18

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: Cumple los requisitos

2. CONTENIDO: Cumple los requisitos

3. ESTRUCTURA: Cumple los requisitos

III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Dr. Raúl Ochoa Cruz

Firma

Dr. ....

DNI : 31009861

N° de Celular : 983706278



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

Título Del Trabajo De Investigación: "ADMINISTRACIÓN DE SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA MICRORED CENTENARIO DE ABANCAY-2017"

1.1 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN : CUESTIONARIO

1.2 INVESTIGADOR : Mg. FELICITAS OTAZU LIVON

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios					83%
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					84%
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					83%
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80%	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					83%
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.					84%
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					83%
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					84%
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				80%	

**II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

.....  
.....

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 82.4%

**IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma Dr. Raúl Ochoa Cruz  
Dr. ....  
DNI: 31009561

**CUESTIONARIO PARA LOS SERVIDORES DIRECTIVOS, ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES.**

**Distinguido(a) trabajador(a):**

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como finalidad recoger información sobre **“ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA Y GESTION DE RECURSOS HUMANOS DE LA MICRORED CENTENARIO DE ABANCAY-2018”**. Su participación voluntaria es fundamental debiendo responder a cada afirmación con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible.

Coloque una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados.

1	2	3	4	5
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno



**MATRIZ DE VALIDACION: ASPECTO DE VALIDACION (2)**

VARIABLE DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	REDACCIO N CLARA Y PRECISA		TIENE COHERENCIA CON LOS INDICADORES		TIENE COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES		TIENE COHERENCIA CON LA VARIABLE		V. Aiken		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	A	D	
Administración de Salud Publica	Planificación	Visión	1.- ¿Cómo evalúa la planificación de salud pública en relación a la visión de la Microred Centenario?	X		X		X		X		X	
			2.-¿De qué manera percibe la visión de la Microred Centenario responde a lo planificado anualmente, en el cumplimiento de metas en los distintos programas?	X		X		X		X		X	
		Previsible	3.-¿De qué manera percibe la previsión en la planificación de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
			4.-¿Los planes y programas de la salud pública son previsible a las causas, consecuencias y necesidades de los usuarios en la Microred Centenario?	X		X		X		X		X	
		Innovadora	5.-¿Cómo evalúa la innovación o modernización en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
			6.-¿De qué manera percibe las acciones administrativas de salud que viene implementándose en la Microred son innovadoras?	X		X		X		X		X	
		Estratégica	7.-¿Cómo evalúa el nivel de planificación estratégica en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?.	X		X		X		X		X	
			8.-¿Cómo percibe la planificación estratégica de la Microred Centenario, en la solución de problema de la salud pública?	X		X		X		X		X	
	Organización	Objetiva	9.- ¿La administración de salud pública de la Micro Red Centenario se basa en objetivos institucionales?	X		X		X		X		X	
			10.- ¿Cómo describe la organización institucional de la Microred centenario, y si resulta ser objetiva y estructurada a los objetivos de la prestación de salud?	X		X		X		X		X	
		Responsabilidad	11.¿Cómo evalúa el nivel de responsabilidad de los servidores administrativos y asistenciales en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
			12.- ¿Cómo evalúa el nivel de responsabilidad institucional del os directivos en la Microred centenario, en cuanto a la prestación de salud.?	X		X		X		X		X	

	Sostenibilidad	13.- ¿La administración de salud pública de la Micro Red Centenario es sostenible en el tiempo?	X		X		X		X		X	
		14.- ¿Las acciones de la Microred Centenario logran la sostenibilidad por el transcurso del tiempo de su creación?	X		X		X		X		X	
	Eficiente	15.- ¿De qué manera percibe la eficiencia de los trabajadores en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
		16.- ¿Cómo se evalúa la eficiencia de la organización estatal de la Microred centenario?	X		X		X		X		X	
Dirección	Toma de decisión	17.- ¿Cómo percibe la toma de decisión de los directivos de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
		18.- ¿Cómo evalúa las acciones administrativas de decisión en la Microred centenario?	X		X		X		X		X	
	Metas asignadas	19.- ¿Cómo evalúa las metas asignadas por los directivos de salud pública de la Micro Red Centenario, conforme a la normatividad y los documentos de gestión?	X		X		X		X		X	
		20.- ¿El cumplimiento de metas o indicadores de los distintos programas de salud en la Microred centenario, cómo evalúa?	X		X		X		X		X	
	Responsabilidad de ejecución	21.- ¿Cómo evalúa la responsabilidad de ejecución de los directivos en el cumplimiento de las metas así como en los programas estratégicos en la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
		22.- ¿De qué manera percibe la responsabilidad en la ejecución de acciones administrativas y de prestación de salud en la Microred centenario?	X		X		X		X		X	
	Estratégica	23.- ¿De qué manera percibe el cumplimiento de acciones estratégicas de salud, por trabajadores en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
		24.- ¿La Microred centenario en el cumplimiento de metas y estrategias de salud-programas-, como evalúa?	X		X		X		X		X	
	Contr	Eficiente	25.- ¿De qué modo percibe la eficiencia en las acciones del control en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X

		26.- ¿Cómo describe la eficiencia de control de las acciones administrativas y prestación de salud en la Microred centenario?	X		X		X		X		X	
	Toma de decisiones	27.¿Cómo evalúa el cumplimiento de metas administrativas y de prestación de salud en la Microred centenario.?	X		X		X		X		X	
		28.- ¿Cómo percibe el cumplimiento de lo planificado o diseñado anualmente sobre prestación de salud a nivel de control en la Microred centenario?	X		X		X		X		X	
	Retroalimentación	29.- ¿Cómo evalúa la retroalimentación en el proceso de control en la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
		30.- ¿Cómo evalúa las acciones de capacitación sobre control de la prestación de salud en la Microred centenario?	X		X		X		X		X	
	Corrección del proceso	31.-. ¿De qué manera percibe las correcciones de la ejecución de la prestación de salud en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
		32.- ¿Cómo evalúa las acciones de control previo, concurrente y posterior en la Microred centenario?	X		X		X		X		X	

**Observaciones:**

1.- Por cada indicador casi siempre debe formular dos preguntas para obtener mejor el resultado.

**Dr. Raul Ochoa Cruz**  
**DNI Nro. 31009561.**

Alta	1.-¿Cómo percibe las condiciones de alta dirección en relación con la gestión de los recursos humanos de la Micro	X		X		X		X		X	
------	---	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

		dirección	Red Centenario?										
			2.- ¿Cómo evalúa las decisiones de alta dirección en relación a funciones de recursos humanos en la Microred centenaria?	X		X		X		X		X	
		Estructura organizacional	3.- ¿Cómo evalúa Ud., el conocimiento de la estructura organizativa de recursos humanos de los jefes en la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
			4.- ¿La estructura organizativa de recursos humanos en la Microred centenaria mejora las condiciones internas ?	X		X		X		X		X	
		Cultura organizacional	5.- ¿Cómo evalúa la cultura organizacional de los trabajadores en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
			6.- Cómo observa el grado conocimiento de la cultura organizativa de recursos humanos por parte de la alta dirección de la Microred centenaria.	X		X		X		X		X	
		Estrategia en la gestión	7.- De qué manera percibe la estrategia de gestión de recursos humanos con la satisfacción del usuario en la Microred centenaria	X		X		X		X		X	
			8.-¿ Cómo evalúa la implementación de las estrategias de gestión de los recursos humanos en la Microred centenaria?	X		X		X		X		X	
	Características del personal	Experiencia	9.- ¿Cómo percibe el nivel de experiencia de los trabajadores en el servicio de la salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
			10.- ¿Cómo evalúa el nivel de experiencia de los directivos de la gestión de recursos humanos en la Microred centenaria?	X		X		X		X		X	
		Nivel de responsabilidad	11.- ¿Cómo evalúa el nivel de responsabilidad de los trabajadores de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
			12.- ¿Cómo evalúa el nivel de responsabilidad de los directivos de la gestión de recursos humanos en la Microred Centenario?	X		X		X		X		X	
		Relaciones interpersonales	13.- ¿Cómo evalúa las relaciones interpersonales del personal de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	

	Servicio que brinda	14.- ¿Cómo evalúa las relaciones interpersonales de los directivos con los servidores administrativos y asistenciales de los establecimientos de salud de la Microred Centenario?	X		X		X		X		X		
		15.- ¿De qué manera percibe los servicios que brinda los servidores administrativos y asistenciales de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X		
		16.- ¿Cómo observa los distintos servicios asistenciales y administrativos en los distintos programas de salud que brinda los profesionales a los usuarios de la Microred Centenario?	X		X		X		X		X		
	Organización del personal	Asignación de funciones a los trabajadores	17.- ¿Cómo percibe la asignación de funciones que se delega a los servidores de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
			18.- ¿Cómo evalúa el nivel de responsabilidad asignada o encargada a los directivos de la Microred Centenario?	X		X		X		X		X	
		Eficiencia	19.- ¿Cómo evalúa la eficiencia del personal en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
			20.- Como describe la eficiencia y eficacia de los servidores en la prestación de servicios de salud en la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
		Compromiso	21.- ¿Cómo evalúa el compromiso de los servidores de la Micro Red Centenario, en el cumplimiento de la prestación de salud?	X		X		X		X		X	
			22.- ¿Cómo percibe el compromiso de los servidores de la Micro Red Centenario, en el cumplimiento de metas programadas en los distintos programas de salud?	X		X		X		X		X	
		Claridad de la organización.	23.- ¿Cómo evalúa la claridad de la organización del personal en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?.	X		X		X		X		X	
			24.- ¿De qué modo evalúa la organización del personal a nivel de claridad y transparencia en el cumplimiento de sus metas programadas en la Microred de Salud Centenario?	X		X		X		X		X	

<b>Objetivos estratégicos</b>	Productividad	25.- ¿Cómo evalúa la productividad de los recursos humanos en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
		26.- ¿De qué modo percibe el sinceramiento de información de la productividad de la prestación de los servicios públicos en la Microred Centenario?	X		X		X		X		X	
	Calidad de servicio	27.- ¿Cómo evalúa la calidad del servicio administrativo y asistencial del personal de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
		28.- ¿De qué modo percibe la implementación de equipos médicos, medicamentos e insumos de salud, en el cumplimiento de la prestación con calidad en la Microred Centenario?	X		X		X		X		X	
	Cumplimiento de normas	29.- ¿Cómo evalúa el nivel de cumplimiento de las normas, directivas y reglamentos por los servidores Administrativos y asistenciales en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
		30.- ¿Cómo evalúa el nivel de cumplimiento de los documentos de gestión (MOF, ROF, PAP,) por los servidores y Directivos en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
	Planes de gestión	31.- ¿De qué manera percibe el cumplimiento de los planes de gestión, y metas programadas en los distintos programas de salud, por parte de los directivos y servidores, como parte de los objetivos estratégicos en la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
		32.- ¿Cómo evalúa la formulación de los planes de gestión, en el cumplimiento de metas programadas en los distintos programas asistenciales estratégicos, realizadas por los servidores administrativos y asistenciales en la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	

OBSERVACIONES. 1.- Por cada indicador casi siempre debe formular dos preguntas como mínimo para obtener mejor el resultado

**Dr. Raul Ochoa Cruz**

**DNI Nro. 31009561.**

ADMINISTRACION DE SALUD PUBLICA																																
Nro	Planificacion								Organización								Direccion								Control							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
5	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
8	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	2	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	1	2	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3
12	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3		3
13	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3
14	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

DIMENSION DX

MAXIMO= 24

MINIMO=19

K=5

R=

A=

GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Condiciones Internas							Características del Personal								Organización del Personal								Objetivos Estrategicos							
33	34	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	4	1	3	
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
2	1	2	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	



MATRIZ DE VALIDACIÓN: ASPECTOS DE VALIDACIÓN (1)


VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		V. Aiken		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	A	D	
Administración de Salud Pública	Planificación	Visión	1.- ¿Cómo evalúa la planificación de salud pública en relación a la visión de la Microred Centenario?	X		X		X		X		X		
			2.- ¿De qué manera percibe la visión de la Microred Centenario responde a lo planificado anualmente, en el cumplimiento de metas en los distintos programas?	X		X		X		X		X		
		Previsible	3.- ¿De qué manera percibe la previsión en la planificación de salud pública de la Micro Red Centenario?		X	X		X		X		X		
			4.- ¿Los planes y programas de la salud pública son previsible a las causas, consecuencias y necesidades de los usuarios en la Microred Centenario?	X		X		X		X		X		
		Innovadora	5.- ¿Cómo evalúa la innovación o modernización en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X		
			6.- ¿De qué manera percibe las acciones administrativas de salud que viene implementándose en la Microred son innovadoras?	X		X		X		X		X		
		Estratégica	7.- ¿Cómo evalúa el nivel de planificación estratégica en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X		
			8.- ¿Cómo percibe la planificación estratégica de la Microred Centenario, en la solución de problema de la salud pública?		X		X		X		X			X
	Organización	Objetiva	9.- ¿La administración de salud pública de la Micro Red Centenario se basa en objetivos institucionales?		X	X		X		X		X		
			10.- ¿Cómo describe la organización institucional de la Microred centenario, y si resulta ser objetiva y estructurada a los objetivos de la prestación de salud?		X		X		X		X			X
		Responsabilidad	11.- ¿Cómo evalúa el nivel de responsabilidad de los servidores administrativos y asistenciales en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X		
			12.- ¿Cómo evalúa el nivel de responsabilidad institucional del os directivos en la Microred centenario, en cuanto a la prestación de salud?	X		X		X		X		X		
		Sostenibilidad	13.- ¿La administración de salud pública de la Micro Red Centenario es sostenible en el tiempo?		X	X		X		X		X		

		14.- ¿Las acciones de la Microred Centenario logran la sostenibilidad por el transcurso del tiempo de su creación?	X		X		X		X		X				
Eficiente		15.- ¿De qué manera percibe la eficiencia de los trabajadores en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X				
		16.- ¿Cómo se evalúa la eficiencia de la organización estatal de la Microred centenario?	X		X		X		X		X				
		17.- ¿Cómo percibe la toma de decisión de los directivos de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X				
Dirección	Toma de decisión	18.- ¿Cómo evalúa las acciones administrativas de decisión en la Microred centenario?	X		X		X		X		X				
		19.- ¿Cómo evalúa las metas asignadas por los directivos de salud pública de la Micro Red Centenario, conforme a la normatividad y los documentos de gestión?	X		X		X		X		X				
	Metas asignadas	20.- ¿El cumplimiento de metas o indicadores de los distintos programas de salud en la Microred centenario, cómo evalúa?	X		X		X		X		X				
		21.- ¿Cómo evalúa la responsabilidad de ejecución de los directivos en el cumplimiento de las metas así como en los programas estratégicos en la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X				
	Responsabilidad de ejecución	22.- ¿De qué manera percibe la responsabilidad en la ejecución de acciones administrativas y de prestación de salud en la Microred centenario?	X		X		X		X		X				
		23.- ¿De qué manera percibe el cumplimiento de acciones estratégicas de salud, por trabajadores en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X				
	Estratégica	24.- ¿La Microred centenario en el cumplimiento de metas y estrategias de salud-programas-, como evalúa?			X		X		X		X			X	
		25.- ¿De qué modo percibe la eficiencia en las acciones del control en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X				
	Control	Eficiente	26.- ¿Cómo describe la eficiencia de control de las acciones administrativas y prestación de salud en la Microred centenario?			X		X		X		X			X
			27.- ¿Cómo evalúa el cumplimiento de metas administrativas y de prestación de salud en la Microred centenario.?			X		X		X		X			X
Toma de decisiones				X		X		X		X			X		

		28.- ¿Cómo percibe el cumplimiento de lo planificado o diseñado anualmente sobre prestación de salud a nivel de control en la Microred centenario?	X		X		X		X		X
	Retroalimentación	29.- ¿Cómo evalúa la retroalimentación en el proceso de control en la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X
		30.- ¿Cómo evalúa las acciones de capacitación sobre control de la prestación de salud en la Microred centenario?	X		X		X		X		X
	Corrección del proceso	31.- ¿De qué manera percibe las correcciones de la ejecución de la prestación de salud en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X
		32.- ¿Cómo evalúa las acciones de control previo, concurrente y posterior en la Microred centenario?	X		X		X		X		X

**Observaciones:**

- 1.- Mejorar el ítem 09, de acuerdo a las correcciones dadas
- 2.- Cambia el ítem 14 de acuerdo a lo indicado
- 3.- El ítem 24, no corresponde eliminar
- 4.- Los ítem 26 y 27 no corresponde, eliminar

  
 -----  
 Dr. Elvis Joe Terrones Rodriguez

DNI Nro 80500940

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		V. Aiken	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	A	D
Gestión de recursos humanos	Condicionantes internos	Alta dirección	1.- ¿Cómo percibe las condiciones de alta dirección en relación con la gestión de los recursos humanos de la Micro Red Centenario?		X	X		X		X		X	
			2.- ¿Cómo evalúa las decisiones de alta dirección en relación a funciones de recursos humanos en la Microred centenario?		X	X		X		X		X	
		Estructura organizacional	3.- ¿Cómo evalúa Ud., el conocimiento de la estructura organizativa de recursos humanos de los jefes en la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
			4.- ¿La estructura organizativa de recursos humanos en la Microred centenario mejora las condiciones internas ?		X	X		X		X		X	
		Cultura organizacional	5.- ¿Cómo evalúa la cultura organizacional de los trabajadores en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
			6.- ¿Cómo observa el grado conocimiento de la cultura organizativa de recursos humanos por parte de la alta dirección de la Microred centenario.	X		X		X		X		X	
		Estrategia en la gestión	7.- De qué manera percibe la estrategia de gestión de recursos humanos con la satisfacción del usuario en la Microred centenario	X		X		X		X		X	
			8.- ¿Cómo evalúa la implementación de las estrategias de gestión de los recursos humanos en la Microred centenario?	X		X		X		X		X	
	Características del personal	Experiencia	9.- ¿Cómo percibe el nivel de experiencia de los trabajadores en el servicio de la salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	
			10.- ¿Cómo evalúa el nivel de experiencia de los directivos de la gestión de recursos humanos en la Microred centenario?	X		X		X		X		X	
		Nivel de responsabilidad	11.- ¿Cómo evalúa el nivel de responsabilidad de los trabajadores de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X	

Objetivos estratégicos	Organización del personal	Relaciones interpersonales	12.- ¿Cómo evalúa el nivel de responsabilidad de los directivos de la gestión de recursos humanos en la Microred Centenario?	X		X		X		X		X		
			13.- ¿Cómo evalúa las relaciones interpersonales del personal de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X		
			14.- ¿Cómo evalúa las relaciones interpersonales de los directivos con los servidores administrativos y asistenciales de los establecimientos de salud de la Microred Centenario?	X		X		X		X		X		
		Servicio que brinda	15.- ¿De qué manera percibe los servicios que brinda los servidores administrativos y asistenciales de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X		
			16.- ¿Cómo observa los distintos servicios asistenciales y administrativos en los distintos programas de salud que brinda a los usuarios de la Microred Centenario?			X		X		X		X		X
		Asignación de funciones a los trabajadores	17.- ¿Cómo percibe la asignación de funciones que se delega a los servidores de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X		
	18.- ¿Cómo evalúa el nivel de responsabilidad asignada o encargada a los directivos de la Microred Centenario?		X		X		X		X		X			
	Eficiencia	19.- ¿Cómo evalúa la eficiencia del personal en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X			
		20.- Como describe la eficiencia y eficacia de los servidores en la prestación de servicios de salud en la Micro Red Centenario?			X		X		X		X		X	
	Compromiso	21.- ¿Cómo evalúa el compromiso de los servidores de la Micro Red Centenario, en el cumplimiento de la prestación de salud?	X		X		X		X		X			
		22.- ¿Cómo percibe el compromiso de los servidores de la Micro Red Centenario, en el cumplimiento de metas programadas en los distintos programas de salud?	X		X		X		X		X			
	Claridad de la organización.	23.- ¿Cómo evalúa la claridad de la organización del personal en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X			
		24.- ¿De qué modo evalúa la organización del personal a nivel de claridad y transparencia en el cumplimiento de sus metas programadas en la Microred de Salud Centenario?			X		X		X		X		X	
	Productividad	25.- ¿Cómo evalúa la productividad de los recursos humanos en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X			

		26.- ¿De qué modo percibe el sinceramiento de información de la productividad de la prestación de los servicios públicos en la Microred Centenario?	X		X		X		X		X
Calidad de servicio		27.- ¿Cómo evalúa la calidad del servicio administrativo y asistencial del personal de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X
		28.- ¿De qué modo percibe la implementación de equipos médicos, medicamentos e insumos de salud, en el cumplimiento de la prestación con calidad en la Microred Centenario?	X		X		X		X		X
Cumplimiento de normas		29.- ¿Cómo evalúa el nivel de cumplimiento de las normas, directivas y reglamentos por los servidores Administrativos y asistenciales en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X
		30.- ¿Cómo evalúa el nivel de cumplimiento de los documentos de gestión (MOF, ROF, PAP,) por los servidores y Directivos en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X
Planes de gestión		31.- ¿De qué manera percibe el cumplimiento de los planes de gestión, y metas programadas en los distintos programas de salud, por parte de los directivos y servidores, como parte de los objetivos estratégicos en la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X
		32.- ¿Cómo evalúa la formulación de los planes de gestión, en el cumplimiento de metas programadas en los distintos programas asistenciales estratégicos, realizadas por los servidores administrativos y asistenciales en la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X

OBSERVACIONES.

1.-Eliminar el ítem 16, no corresponde.

2.-Eliminar el ítem 20, se duplica.

3.-Eliminar el ítem 24, se duplica



Dr. Elvis Joe Terrones Rodriguez

DNI Nro 80500940

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		V. Aiken		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	A	D	
Gestión de recursos humanos	Condicionantes internos	Alta dirección	1.- ¿Cómo percibe las condiciones de alta dirección en relación con la gestión de los recursos humanos de la Micro Red Centenario?		X	X		X		X		X		
			2.- ¿Cómo evalúa las decisiones de alta dirección en relación a funciones de recursos humanos en la Microred centenario?		X	X		X		X		X		
		Estructura organizacional	3.- ¿Cómo evalúa Ud., el conocimiento de la estructura organizativa de recursos humanos de los jefes en la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X		
			4.- ¿La estructura organizativa de recursos humanos en la Microred centenario mejora las condiciones internas ?		X	X		X		X		X		
		Cultura organizacional	5.- ¿Cómo evalúa la cultura organizacional de los trabajadores en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X		
			6.- Cómo observa el grado conocimiento de la cultura organizativa de recursos humanos po parte de la alta dirección de la Microred centenario.	X		X		X		X		X		
		Estrategia en la gestión	7.- De qué manera percibe la estrategia de gestión de recursos humanos con la satisfacción del usuario en la Microred centenario	X		X		X		X		X		
			8.-¿ Cómo evalúa la implementación de las estrategias de gestión de los recursos humanos en la Microred centenario?	X		X		X		X		X		
	Características del personal	Experiencia	9.- ¿Cómo percibe el nivel de experiencia de los trabajadores en el servicio de la salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X		
			10.- ¿Cómo evalúa el nivel de experiencia de los directivos de la gestión de recursos humanos en la Microred centenario?	X		X		X		X		X		
		Nivel de responsabilidad	11.- ¿Cómo evalúa el nivel de responsabilidad de los trabajadores de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X		

		28.- ¿Cómo percibe el cumplimiento de lo planificado o diseñado anualmente sobre prestación de salud a nivel de control en la Microred centenario?	X		X		X		X		X
	Retroalimentación	29.- ¿Cómo evalúa la retroalimentación en el proceso de control en la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X
		30.- ¿Cómo evalúa las acciones de capacitación sobre control de la prestación de salud en la Microred centenario?	X		X		X		X		X
	Corrección del proceso	31.- ¿De qué manera percibe las correcciones de la ejecución de la prestación de salud en la administración de salud pública de la Micro Red Centenario?	X		X		X		X		X
		32.- ¿Cómo evalúa las acciones de control previo, concurrente y posterior en la Microred centenario?	X		X		X		X		X

**Observaciones:**

- 1.- Mejorar el ítem 09, de acuerdo a las correcciones dadas
- 2.- Cambia el ítem 14 de acuerdo a lo indicado
- 3.- El ítem 24, no corresponde eliminar
- 4.- Los ítem 26 y 27 no corresponde, eliminar



## ANEXO 6: Artículo

# Administración de salud pública y gestión de recursos humanos de la Microred Centenario de Abancay.

## **Public health administration and human resources management of the Micronet Centenary of Abancay.**

**Felicitas Otazu Livón\***

**\*Mag. en Odontología y C.D. Servidora de la Microred Centenario de Abancay.**

Autor correspondiente: **fany518\_8@hotmail.com** (F. OTAZU).

### **RESUMEN**

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación de la administración de la salud pública y la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018. En esencia el tema sobre la administración de la salud pública y el sistema de gestión de recursos humanos, implica nuevos cambios de gestión y exige un nuevo comportamiento del personal que labora en la administración de salud-Centenario, esto es, que sea más gerencial, con liderazgo y oportuna atención a los usuarios, así como que los distintos programas de salud se ejecuten, por cuanto en la actualidad se exige nuevos modelos de gestión pública, lo que implica una gestión de resultados, y donde también el valor público tiene relevancia en la prestación del servicio de salud pública, lo que implica también que el sistema de recursos humanos, sea protagónico y proactivo en la prestación del servicio asistencial y administrativo, y el servicio de salud sea eficiente en el ámbito de la Microred Centenario de Abancay, es decir con calidad y eficiencia.

**Palabras clave:** Administración de la Salud, Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Resultados, valor público.

## ABSTRAC

The general objective of the research was to determine the relationship between the administration of public health and the management of human resources in the Centenario Microbrand of Abancay-2018. In essence, the issue of public health administration and the human resources management system implies new management changes and demands a new behavior of the personnel working in the health administration-Centennial, that is, that is more managerial, with leadership and timely attention to the users, as well as that the different health programs are executed, because nowadays new models of public management are required, which implies a management of results, and where also the public value has relevance in the provision of the public health service, which also implies that the human resources system is proactive and proactive in the provision of the assistance and administrative service, and the health service is efficient in the field of the Centennial Microbrand of Abancay. say with quality and efficiency.

**Keywords:** Health Management, Human Resources Management, Results Management, public value.

## INTRODUCCION

La Gestión pública de la salud en el país, se encuentra en una crisis fundamentalmente en la prestación del servicio, en particular carece de inversión pública, escaso presupuesto, mala infraestructura, deficiencia en el servicio público, carencia de médicos especialistas, así como el acceso a los servicios, entre otros, que por cierto, es una esperanza anhelada por los millones de usuarios que en particular viven en el interior del país, lo que implica que debe mejorarse los sistemas de la salud y la calidad de los servicios, así como la gestión de los recursos humanos de la salud, por cuanto ante esta carencia, no es posible brindar una atención con calidad y eficiencia, en tal sentido, el rol del Estado, los profesionales de la salud y administrativos será fundamental para reducir la brecha de la disconformidad y pérdida de vidas humanas.

A nivel mundial el Estado de Salud o servicio público de la salud, tiene repercusión generalizada, y ello, es como consecuencia de situaciones socioeconómicas, y políticas, sin duda, viene siendo, el sector más perjudicado, con repercusiones y pérdidas humanas incalculables, así como, que las instituciones de salud en abandono, sin el apoyo presupuestario que corresponda; También tener en cuenta que el avance de la globalización, permite que los países europeos y latinoamericanos, vienen emprendiendo nuevas formas de prestación de los sistemas de Servicios de Salud, primordial, condicionante para el logro de la meta de Salud para Todos; en el cual, la base estratégica es la atención primaria de la salud, en algunos casos se apoyan en la descentralización y el fortalecimiento de estos sistemas a nivel regional y local.

Esta nueva realidad social, requiere que la prestación de salud, tanto a nivel de la infraestructuras, así como la mejora del impacto de las acciones de atención primaria, sean orientados hacia servicios más equitativos, eficientes y efectivos, que modifiquen las funciones del sector, pero también, respecto de su financiamiento, y la forma de dirección o gerenciamiento, que permiten establecer cambios estructurales, en la forma de conducción, el cumplimiento del servicio más efectivo, cuyos objetivos son compartidos por las partes-Estado y usuario-; Por ello el Estado debe ejercer un liderazgo potencial, que oriente, impulse y regule en forma eficaz el servicio de salud pública más moderno en resultados, así como el valor social o público sea eficiente en sus diversas formas, para mejorar la calidad de vida.

Las nuevas tendencias de la gestión por resultados, obliga al Estado que debe orientar, hacia un papel más dinámico, capaz de actuar activamente en su desarrollo como institución, como en la lucha frontal de disminución de los niveles de mortalidad y morbilidad-perdida de salud por todos las causas de enfermedad y defunción- pues los datos estadísticos según la OMS son alarmantes a nivel mundial; siendo así, los cambios de la forma de enfrentar estos problemas de salud, en especial en el sector salud, exige al Estado cambios profundos, debido a que debe priorizarse la vida humana, como un derecho fundamental, lo que implica nuevas políticas de organización del sector, así como el mejoramiento del servicio público a los usuarios y su entorno social, resulta de urgencia necesidad, por cuanto permitirá implementar nuevos estilos gerenciales y la gestión administrativa asistencial y propiamente administrativa, en el cual el aspecto del recurso humano, esté orientado a este fin, con ello orientar hacia una gestión más efectiva, dinámica, competitiva, y con una prestación de salud, más eficiente y aceptable por la sociedad.

El Estado Peruano, en materia de salud, específicamente en cuanto se refiere a la administración de salud, carece de una organización planificada, inclusive en las atenciones en los establecimientos de salud, por cuanto los servidores de la Administración de la Microred Centenario por ser personal subordinado de la Red de Salud de Abancay, por función deberían conocer, sin embargo en algunos casos desconocen o en su defecto lo aplican mal, lo cual dificulta un adecuado servicio público, tanto en la parte administrativa y asistencial.

La prestación de la salud en general, y en particular en la Microred Red de Salud Centenario, tiene los mismos inconvenientes de organización, por ser una entidad de reciente creación. Por ello, las instituciones de salud, deben reorientar sus responsabilidades en cuanto al acceso a los servicios de salud, igualmente en forma racional, distribuir los recursos y mejorar los nuevos espacios tecnológicos, para enfrentar la salud en sus diversos problemas (Lemus, Aranguez y Lucioni, 2009). De allí, que es necesario implementar acciones gubernamentales que estén orientados a la búsqueda de eficiencia en el servicio de salud, que satisfaga adecuadamente al usuario.

Pero, también en nuestra realidad estatal, las exigencias de atención eficiente de salud, es permanente, por ello en los Establecimientos de Salud en el ámbito regional al haberse efectuado la desconcentración de funciones, a los sectores denominados Red de Salud, Microred y Establecimientos de Salud, las relaciones de los recursos humanos, debe ser eficiente, pero no solo ello, sino también que la organización estatal responda a las exigencias del usuario.

Un Establecimiento de salud, se crean con el objeto de satisfacer necesidades urgentes, para ello, debe aprovechar los recursos mínimos que da el Estado. En esa medida, debe responder a satisfacer necesidades de salud optimizando lo que cuenta, y de este modo brindar el servicio de salud, que es una prioridad de los usuarios. (Pavón, 2004). Consiguientemente, las demandas o exigencias de prestación de salud, es la prioridad que debe brindar la Microred de Salud Centenario.

A nivel local, la Microred Centenario de reciente creación, es un Órgano Desconcentrado de la Red de Salud de Abancay, este a su vez en el ámbito regional es la DIRESA, que son órganos administrativos, parte componente de la estructura del Gobierno Regional de Apurímac, del cual dependen administrativamente y funcionalmente del Ministerio de Salud; en este contexto organizacional de carácter estatal, se carece de recurso humano, por ello es relativo aseverar que cuente con personal calificado,

igualmente ante el crecimiento poblacional y la misma necesidad de atender a un usuario de salud, al cual acceden toda persona, por ser un derecho fundamental, que el Estado tiene que dar prioridad, no se cuenta con personal técnico y especializado en la administración de salud, o el personal mínimo que existe no se halla capacitado para cumplir una delicada función, esto es, existe carencia de personal idóneo para atender una delicada función de salud, a ello se suma la problemática de relaciones interpersonales, que en cierto modo dificulta, el adecuado servicio de salud en la Micro Red Centenario de Abancay.

En el funcionamiento de la gestión de salud, en la Región de Apurímac, en especial el Órgano Desconcentrado de la Microred Centenario de Abancay, no puede estar ajeno a toda la normatividad administrativa, sean constitucionales, leyes, decretos legislativos, Reglamentos, así como documentos de gestión, sean MOF, ROF, PAP, Etc., y disposiciones reglamentarias, que sirvan para el buen desempeño del servidor público asignado al sector salud en este órgano administrativo; pero que sucede en la realidad existe incumplimiento de normas, esto es, que no se observan ni se cumplen, por muchas razones, ya sea por ignorar su contenido, falta de capacitación lo que impide una adecuada implementación en su aplicación, el cual en cierto modo perjudica el buen servicio público en la Microred Centenario, lo que permite en algunos casos fricciones o altercados personales, con el consiguiente ruptura de relaciones interpersonales, el mismo que incrementa la dificultad de atención al usuario, que viene ante su necesidad de ser atendido por los problemas de salud que tenga.

La relevancia del presente trabajo de investigación realizada en el ámbito de la provincia de Abancay, nos permitió, determinar y precisar la calidad en la prestación de salud, en el ámbito nacional, regional y en los órganos desconcentrados (Microred), resulta una constante y esencial preocupación de la gestión de los titulares de esta entidad de salud, esto es, que debe existir un programa de gestión de calidad, con la finalidad de mejorar la salud de la población, por tanto debe priorizarse en los distintos Establecimientos de Salud ubicado en el ámbito de la Microred Centenario, pues este órgano desconcentrado cuenta con más establecimientos de salud, que cualquier Microred de la Red de Salud de Abancay.

La necesidad de implementar una calidad de servicio en la Microred Centenario, tiene su sustento, en razón de que al ser una entidad de salud de reciente creación, como órgano desconcentrado de la Red de Salud de Abancay, se carece de institucionalidad, esto es, no solo en el cumplimiento de actividades, estrategias, dimensiones, sino también en los niveles de responsabilidad de cada agente, se carece de un adecuado monitoreo de la ejecución de las actividades de salud, así como en los resultados, advirtiéndose menos evidencia organizacional a nivel asistencial y administrativo, como también se carece de incentivos para la implementación de acciones de calidad, también existe una débil organización del papel usuario-población, así como con los agentes públicos, también se advierte carencia en el diseño de gestión de procesos de salud, tampoco se cuenta con un programa de estrategias que permita mejorar la calidad del servicio, en los diferentes establecimientos de salud, falta de capacitación al personal laboral en las tecnologías electrónicas, que permita un servicio en calidad acorde con la informática, finalmente se debe mejorar la mística de cambio de valores, fundamentalmente orientado a un buen servicio de salud, pues por lo general el personal que labora, cumple un horario, sin embargo esta actividad no está orientado al logro de una calidad de servicio de salud con eficacia y eficiencia.

La calidad en la prestación de salud, en el ámbito nacional, regional y en los órganos desconcentrados (Microred), resulta una constante y esencial preocupación de la gestión de los titulares de esta entidad de salud, esto es, que debe existir un programa de gestión de calidad, con la finalidad de mejorar la salud de la población, por tanto debe priorizarse en los distintos Establecimientos de Salud ubicado en el ámbito de la Microred Centenario, pues este órgano desconcentrado cuenta con más establecimientos de salud, que cualquier Microred de la Red de Salud de Abancay.

La necesidad de implementar una calidad de servicio en la Microred Centenario, tiene su sustento, en razón de que al ser una entidad de salud de reciente creación, como órgano desconcentrado de la Red de Salud de Abancay, se carece de institucionalidad, esto es, no solo en el cumplimiento de actividades, estrategias, dimensiones, sino también en los niveles de responsabilidad de cada agente, se carece de un adecuado monitoreo de la ejecución de las actividades de salud, así como en los resultados, advirtiéndose menos evidencia organizacional a nivel asistencial y administrativo, como también se carece de incentivos para la implementación de acciones de calidad, también existe una débil organización del papel usuario-población, así como con los agentes públicos, también se advierte carencia en el diseño de gestión de procesos de salud, tampoco se cuenta con un programa de estrategias que permita mejorar la calidad del servicio, en los diferentes establecimientos de salud, falta de capacitación al personal laboral en las tecnologías electrónicas, que permita un servicio en calidad acorde con la informática, finalmente se debe mejorar la mística de cambio de valores, fundamentalmente orientado a un buen servicio de salud, pues por lo general el personal que labora, cumple un horario, sin embargo esta actividad no está orientado al logro de una calidad de servicio de salud con eficacia y eficiencia.

En ese contexto no cabe duda, que las diferentes formas o modelos de gestión deben estar orientados a incrementar la eficiencia y/o productividad de los agentes públicos, sean funcionarios o servidores públicos (profesionales de la salud y administrativos), por tanto, se debe aprovechar estos recursos a los fines del Estado, en particular los Centros de salud ubicados en el ámbito de la Microred Centenario.

Las unidades de análisis, previo prueba de expertos o piloto se determinó la alta fiabilidad, estuvieron establecidas de 302 personas entrevistadas entre personal asistencial y administrativo de la Microred Centenario, quienes precisaron según el cuestionario, en una muestra de 203, cuyo análisis de datos permitió establecer que **existe una relación significativa** relación significativa entre la administración de salud pública y la Gestión de Recursos Humanos en la Microred Centenario de Abancay- 2018; obteniéndose un coeficiente de correlación igual a 0,617, que en la escala de Rho de Spearman, significa moderada correlación entre las variables.

Igualmente se ha revisado la literatura jurídica, que sustenta y respalda nuestro trabajo de investigación, como **la Administración de salud pública**, según doctrina, sus enfoques y parámetros que se debe tener en la gestión pública, Gestión pública de Resultados, así como el valor público, igualmente **La Gestión de Recursos Humanos**: Como son los modelos de gestión, basada en objetivos, propiciando un modelo de gerencias públicas con la finalidad de lograr la eficiencia y eficacia en el servicio público.

## **MATERIAL Y METODOS**

**Población:** La población está compuesto por Jefes de Establecimientos de salud de la Microred Centenario y servidores asistenciales como médicos, enfermeras, Obstétricas,

psicólogos, técnicos en enfermería y entre otros profesionales de la Microred centenario de Abancay.

**Muestra:** Para el presente estudio, se ha seleccionado a una muestra 203 trabajadores tanto asistenciales como administrativos de la Microred Centenario de Abancay.

Para el análisis de datos se aplicaron los siguientes métodos:

**Estadística descriptiva:** Se aplicaron los estimadores estadísticos cuanti – cualitativos con participación porcentual y gráficos, tabulación de datos. A través de EXEL, el cual es un programa informático muy usado en las ciencias de investigación.

**Técnicas:** Se aplicó la encuesta la técnica de encuesta de opinión dirigida a las unidades de análisis de la muestra elegida con la finalidad de evaluar la relación de administración de salud pública y gestión de recursos humanos.

**Instrumento de recolección de datos:** para recoger la información se utilizó el cuestionario como instrumento. Así mismo se ha utilizado la información administrativa de la Microred centenario de Abancay.

## RESULTADOS Y DISCUSION

### a) Información de la administración de salud pública y gestión de recursos humanos de la Microred centenario de Abancay.

**Tabla1.** Administración de Salud Publica

			Frecu encia	Porc centaje	Porcentaj e válido	Porcentaj e acumulado
álido	Muy malo	Muy	8	3,9	3,9	3,9
		Malo	50	24,6	24,6	28,6
	lar	Regu	133	65,5	65,5	94,1
		Buen	10	4,9	4,9	99,0
	o bueno	Muy	2	1,0	1,0	100,0
		Total		203	100,0	100,0

Fuente propia: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.

De acuerdo a la Tabla 1, se muestran los resultados de las opiniones de 203 trabajadores de salud de la Microred Centenario de Abancay, respecto a la administración de salud pública que se observa a nivel de la institución. Del total de trabajadores, el 65,5% precisa que es regular, el 24,6% manifiesta que es mala, el 4,9% indica que es bueno, el 3,9% manifiesta que es muy mala y solamente un 1% precisa que es muy bueno.

**Tabla 2.** Gestión de Recursos Humanos

	Frecue ncia	Porce ntaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	----------------	----------------	----------------------	-------------------------

Ámbito	Muy malo	Muy	9	4,4	4,4	4,4
		Malo	48	23,6	23,6	28,1
	Regular	Regul	131	64,5	64,5	92,6
		Bueno	13	6,4	6,4	9,0
	Muy bueno	Muy	2	1,0	1,0	100,0
		Total	203	100,0	100,0	

Fuente propia: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.

De acuerdo a la Tabla 2, Se muestran los resultados de las opiniones de 203 trabajadores de salud de la Microred Centenario de Abancay, respecto a la Gestión de recursos humanos se observa a nivel de la institución. Del total de trabajadores, el 64,5% precisa que es regular, el 23,6% manifiesta que es mala, el 6,4% indica que es bueno, el 4,4% manifiesta que es muy mala y solamente un 1% precisa que es muy bueno.

**Tabla 3. Administración de Salud Pública\*gestión de recursos**

Administración de Salud pública	de		gestión de recursos humanos					Total
			Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Muy malo	M	(	0	0	0	0	0	8
		);	0	0	0	0	0	1
			5,0%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	00,0%
Malo	M	(	0	2	5	0	0	5
		);	0	0	0	0	0	0
			0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	00,0%
Regular	R	(	0	4	14	0	0	1
		);	0	0	0	0	0	1
			0,0%	0,5%	5,7%	0,8%	0,0%	00,0%
Bueno	B	(	0	0	0	0	0	0
		);	0	0	0	0	0	0
			0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	00,0%
Muy bueno	M	(	2	0	0	0	0	2
		);	1	0	0	0	0	1
			0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	00,0%	00,0%
Total		(	2	8	31	3	2	2
		);	0	0	0	0	0	0
			0,4%	3,6%	4,5%	0,4%	0,0%	00,0%

Fuente propia: Encuesta aplicada a 203 trabajadores de la Microred Centenario de Abancay en el año 2018.

De acuerdo a la Tabla 3, Se muestra los resultados cruzados de las 203 opiniones de los trabajadores de salud pública de la Microred Centenario de Abancay, respecto a la administración de salud pública y la gestión de recursos humanos de la institución. Al respecto, del total de trabajadores, 133 es la mayoría, de esta cantidad el 85,7% manifiesta que la administración de la salud pública, es regular, al mismo tiempo indican que la gestión de recursos humanos, es regular.

## a) Encuestas

En relación al objetivo principal de la tesis que fue determinar la relación de la administración de salud pública y la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018. Se afirma que existe una relación directa positiva entre las variables de estudio, la correlación se determinó con un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error. Al respecto el p-valor obtenido es de 0,000 menor al 0,05 implica una relación altamente significativa, por otro lado, el coeficiente obtenido es de 0,625 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación y positiva. además se tuvo un grado de libertad igual a 16; del mismo modo de los resultados, el  $X^2_c$  es de 462,407 mayor a la  $X^2_{26,2962}$  y el p valor es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis general de la investigación, vale decir que: La administración de salud pública se relaciona significativamente con la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018, tal como corrobora Garcia (2015) en trabajo de investigación denominado evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del sub Centro de Salud el bosque propuesta gerencial del mejoramiento, donde el 21% manifestó que la atención fue excelente, el 37% comentó como muy buena, el 35% manifestó que el tipo de atención como buena, de regular fue el criterio de un 6% y finalmente como mala atención 1%, lo que concluye un promedio de satisfacción del usuario, el que está entre buena y muy buena la calificación de la atención, cuya información sirvió, para efectuar una propuesta de mejoramiento en la calidad y calidez de la atención. Por ello Montoya (2015) señala que la administración pública como aquella actividad que los funcionarios y servidores públicos desempeñan para que un Estado constitucional y de Derecho pueda cumplir con su rol prestacional, consiguientemente el rol de la función de los agentes públicos es fundamental y guarda relación con la función que cumple el Estado.

En relación al primer objetivo de correlación que fue describir la relación de la administración de salud pública y los condicionantes internos del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018. Al respecto el p-valor obtenido es de 0,000 menor a 0,05 margen de error lo que implica que la variable administración de salud pública y la dimensión condicionantes internas se relaciona significativamente y el coeficiente obtenido es de 0,639 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación, pero significativa. De los resultados, el  $X^2_c$  es de 352,475 mayores a la  $X^2_{26,2962}$ , estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis de la investigación, vale decir que la administración de la salud pública se relaciona con las condicionantes internas del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018. Datos que corrobora con Ledesma (2016) En su tesis: "satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la Micro red de San Juan Bautista, Ayacucho donde demostró que el 71.6% del personal de la Micro Red de San Juan Bautista tiene un compromiso organizacional medio y de ellos 44.1% tiene satisfacción personal y según la prueba de chi cuadrada ( $p > 0,05$ ) existe relación significativa entre ambas variables aceptándose la hipótesis de investigación, lo que significa que en la medida que el personal se encuentre más satisfecho tendrá mayor compromiso con el trabajo desempeñado tal como describe Dolan et al. (2007) que es una serie condicionantes de carácter interno, como son las estrategias, la cultura, la alta dirección, la tecnología, estructuras y tamaño de la organización o entidad del Estado, que coadyuvan el correcto funcionamiento de la organización o institución pública. Así, el enfoque denominado "configuracional" supone una aportación muy importante para el estudio en la gestión de recursos humanos, además es necesario tomar en consideración que todas las funciones y actividades relativas a los recursos humanos se llevan a cabo dentro de un contexto interno, la organización, y externo, el entorno. Así pues, los procesos de gestión deben verse como una unidad y sujetos a múltiples fuerzas y acontecimientos que contribuyen a dar forma a las políticas de recursos humanos de la organización.



En relación al segundo objetivo específico de correlación que fue determinar la relación de la administración de salud pública y las características del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018, se obtuvo el Sig. (bilateral) de 0.00 menor a 0.05, ello indica que existe relación altamente significativa entre la Administración de la salud y características del personal desarrollado con un nivel de confianza del 95% y un 5% de error, por otro lado, se observa el coeficiente de Rho de Spearman de 0.599, indica que presenta una correlación positiva moderada, además se realizó la prueba de la chi-cuadrado donde se obtuvo los resultados la chi-cuadrado calculado de 406,562 mayor a la chi cuadrado tabulado 26,2962, además el p valor es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis de la investigación, vale decir que la administración de la salud pública se relaciona con las características del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018, resultados que se relacionan con lo mencionado por Ledesma (2014) en su tesis denominado "satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la micro red de san Juan bautista, Ayacucho donde obtuvo el 71.6% del personal de la Micro Red de San Juan Bautista tiene un compromiso organizacional medio y de ellos 44.1% tiene satisfacción personal y según la prueba de chi cuadrada ( $p > 0,05$ ) existe relación significativa entre ambas variables aceptándose la hipótesis de investigación, lo que significa que en la medida que el personal se encuentre más satisfecho tendrá mayor compromiso con el trabajo desempeñado. Por otro lado Dolan et al.(2007) argumenta que las características del personal depende de las características que tenga un servidor público, para el cumplimiento de las metas u objetivos institucionales, por ello el Gerente o Director debe tener mayor conocimiento de la gestión de la institución, quienes deben formar equipos de trabajo, hacer que el servidor participe en la toma de decisiones de la institución, debido a que la globalización de una gestión, permite nuevos estilos de gestión, es decir debe tener una sólida formación en planificación estratégica.

Asimismo, con respecto a la relación de la administración de la salud pública y la organización del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018. Al respecto el p-valor obtenido es de 0,000 menor al 0,05 margen de error lo que implica que existe correlación y el coeficiente obtenido es de 0,625 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación, pero significativa, por otro lado, se muestra los resultados de la chi cuadrada calculada a nivel de la administración de salud pública y la organización del personal, analizado con un 95% de nivel de confianza y un 5% de error. Además, los resultados, el  $X^2_c$  es de 261,603 mayor a la  $X^2_{26,2962}$  y el p valor es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis de la investigación, es decir que la administración de la salud pública se relaciona positivamente con la organización del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018. Tal como señala Rojas (2018) en su tesis titulada "Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús – Lima. Obtuvo un p-valor de 0.000; el cual según la hipótesis estadística indica que si el p-valor  $< 0,05$  se establecía una relación estadísticamente significativa. Que de acuerdo a los resultados de la aplicación de los instrumentos en cuanto a la Gestión del Talento Humano, la mitad (50%) de los trabajadores están de acuerdo, un poco menos de la mitad (44%) están totalmente de acuerdo, el (4%) están ni de acuerdo / ni en desacuerdo y una ínfima cantidad (2%) están totalmente en desacuerdo. Tal como describe Dolan et al., (2007) sobre la organización del personal, que afirma que está orientado o tiene por finalidad analizar, seleccionar, evaluar y controlar al personal dentro de la institución o servicio público. "Es evidente que para el departamento de recursos humanos sea eficiente debe no solo comprometerse con la organización si no también disponer de una estructura interna adecuada entre algunos criterios son: asignación de funciones a los trabajadores, compromiso en la organización, eficiencia, claridad de la organización"

Finalmente, con respecto a la relación de la administración de la salud pública y los objetivos estratégicos del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018. Las correlaciones se determinaron con un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error. Al respecto el p-valor obtenido es de 0,000 menor al 0,05 margen de error lo que implica que existe correlación y el coeficiente obtenido es de 0,617 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación, pero significativa. Además el  $X^2_c$  es de 241,578 mayores a la  $X^2_{26,2962}$  y el p valor es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis de la investigación, vale decir que: La administración de la salud pública se relaciona significativamente con los objetivos estratégicos del personal en la Microred Centenario de Abancay-2018. Resultados que son corroborado por Zagastisabal (2017) en su tesis titulada: "gestión del talento humano y desempeño laboral en trabajadores del hospital II de ESSALUD de Huamanga, cuyos resultados registran que el 68% de los trabajadores opinan que la gestión del talento humano y el desempeño laboral es regular. Las conclusiones afirman que existe relación directa fuerte entre gestión del talento humano y el desempeño laboral, debido a que el valor de  $\tau_b=0,685$  y al ser el  $p\_valor=0,000$  se ha asumido la hipótesis de investigación y se ha rechazado la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. Resultados que argumenta según Dolan et al.(2007) donde señala que las estrategias que se adoptan en una institución, son acciones que se llevan a cabo con el fin de alcanzar determinados objetivos, pero que tienen dificultad en su formulación y ejecución. "Los objetivos de la gestión de recursos humanos en la organización del nuevo siglo tiene tres categorías: objetivos explícitos, implícitos, a largo plazo.

## CONCLUSIONES

Respecto de la administración de salud pública y la gestión de los recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay, que fue materia de investigación, conforme al trabajo de campo realizado se puede afirmar que existe una relación directa positiva, entre las variables de estudio, la correlación se determinó con un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error. Al respecto el p-valor obtenido es de 0,000 menor al 0,05 implica una relación altamente significativa, por otro lado, el coeficiente obtenido es de 0,625 que en la escala de Rho de Spearman significa moderada correlación y positiva. Además se tuvo un grado de libertad igual a 16; del mismo modo de los resultados, el  $X^2_c$  es de 462,407 mayor a la  $X^2_{26,2962}$  y el p valor es de 0,000 menor al 0,05 de margen de error, estos resultados nos permiten aceptar la hipótesis estadística.

En suma podemos concluir, que el presente trabajo permitió conocer y comprender la importancia que existe entre la administración de la salud pública, y los recursos humanos, en este último caso, de naturaleza esencial, para que una gestión de prestación de salud sea eficaz y eficiente en el servicio público, como valor público, que exige para que el usuario asistencial, sea atendido de modo articulado en su salud, como derecho fundamental, que el Estado debe proteger y brindar una atención con calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., Schuler, R. 2007. *La Gestion de Recursos Humanos*. tercera edicion . editorial Amelia nieva S.A. Madrit. 8-25 pp
- Ledesma, N; 2016. *Satisfacion y compromiso laboral del personal de Salud de la Microred San Juan Bautista*, tesis de maestria de la universidad san cristobal de huamanga. Ayacucho.102 pp.
- Lemus, J; Aranguéz, V; Lucioni, M. 2009. *Administración Hospitalaria y de Organización de Atenciones de salud*. primera edicion. editorial corpuslibros . Argentina.36 pp.
- García, J. 2015. *Evaluación de la Calidad y Calidez de atención a los usuarios "El Bosque" propuesta gerencial de mejoramiento*. tesis de maestria de la universidad católica de santiago de guayaquil. Ecuador. Ecuador. 119 pp.
- Montoya, Y. 2015. *Manual sobre Delitos contra la Administración Pública*; Primera Edición. Editorial Open Society Foundations. Lima-Perú; pp.36
- Pavon, P; Leon, M; 2004. *La importancia de la Administración en salud* 4:13-16.
- Rojas, R; Vilchez R; Bernita, S. 2018. *Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado corazón de Jesús*. tesis de maestria de la universidad norbert wiener Lima. Peru.
- Zagastisabal, R; 2017. *gestión del talento humano y desempeño laboral en los trabajadores del hospital II de ESSALUD de Huamang*. tesis de maestria de la universidad cesar vallejo. Ayacucho. 23pp.

## ANEXO 7: Propuesta.

# PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE ACCIONES ESTRATEGICAS PARA MEJORAR LA ADMINISTRACION DE SALUD PÚBLICA Y RECURSOS HUMANOS DE LA MICRORED CENTENARIO DE ABANCAY-2018.

## A. FUNDAMENTACION

La Administración de la salud moderna que realmente proteja a la persona humana como fin supremo de la sociedad, está orientado a una atención operativa y estratégica, fomentando el valor público del servicio público, en los diferentes centros de salud, en particular en la Microred Centenario, por ello, debe fomentarse principios, como indica: **Lawrence R, Thomson** citado por Ypanague y Calle (2011) En su “modelo de *“management público”*”, -Gerente público- que orienta cinco principios:

6. **Reestructuración:** se busca “eliminar de la organización todo aquello que no contribuye a aportar un valor al servicio o producto suministrado al público”, especificando las funciones del gobierno, sus prioridades, suprimiendo las funciones duplicadas, reteniendo los empleados valiosos, manteniendo la calidad del servicio, reduciendo el déficit fiscal y controlando el gasto público.
7. **Reingeniería:** Se promueve la tecnología del mejoramiento de los procesos, a través de la informática y eliminando el “papeleo” innecesario.
8. **Reinversión:** Se busca generar una “cultura del espíritu empresarial” que favorece la introducción de la planificación estratégica de largo plazo centrada en resultados y las necesidades del “cliente-ciudadano”.
9. **Realineación:** Se busca el “cambio hacia el interior de la organización”. Para ello será necesario establecer nuevas responsabilidades y alinear la organización y la gestión del personal al logro de los objetivos institucionales.
10. **Re-conceptualización:** se busca crear una “visión compartida sobre el futuro” y generar un “aprendizaje organizacional”.(p 23...).

Esto es, que en el sector público, en especial en salud, por medio de los servidores y funcionarios, se debe propiciar o crear el valor público, para potenciar, el trabajo productivo en la prestación del servicio público, es decir, se debe maximizar el bienestar de los usuarios del sistema de salud, que engloba la Microred de Salud de Centenario de la provincia de Abancay, desterrando las presiones políticas, pues lo que se brinda servicio, es a la persona humana, al cual debe centrarse todas las atenciones de gestión operativa y estratégica, pero también debe centrarse en fomentar el valor público del servicio de salud en los agentes públicos que laboran en estos centros de salud asistencial, es decir, se debe buscar el mejoramiento de la salud pública, fortalecimiento del sistema de salud y expansión de la equidad en la contribución financiera, lo que debe propiciarse a nivel regional, por tanto en la red de salud de Abancay y Microred Centenario de Abancay .

#### **B. SUSTENTO LEGAL:**

1. Ley No 27783.Ley de Bases de la Descentralización.
2. Ley No 27867.Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales.
3. Ley No 27658- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
4. Decreto Supremo No 123-2018-PCM. Disposición que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
5. Decreto Legislativo No 276. Reglamento Aprobado por D.S. No 005-90-PCM.
6. T.U.O. Ley No 27444, Ley de procedimiento Administrativo General. Aprobado mediante D.S. No 004-201|9-JUS.

### **C. AMBITO DE LA PROPUESTA.**

La propuesta de implementación de acciones estratégicas para mejorar la administración de la salud pública y recursos humanos, será en el ámbito de la Microred Centenario de la provincia de Abancay.

### **D. OBJETIVO DE LA PROPUESTA:**

1. Propiciar en los servidores asistenciales y administrativos de la Microred Centenario de Abancay la implementación del valor público, consistente, en el mejoramiento de los servicios públicos, resultado y confianza del usuario de salud.
2. Fomentar una gestión de resultados en la administración del recurso humano que presta servicios en la institución, priorizando las atenciones de gestión operativa y estratégica en los agentes públicos para mejorar las atenciones a los usuarios con eficiencia, eficacia y calidad en la prestación del servicio público de salud.

### **3. METAS ESTRATEGICAS**

Objetivos	Metas estratégicas
-----------	--------------------

<b>Modernización de la salud a partir del valor público</b>	Implementar calidad en el servicio público de salud
	Talleres de implementación de nuevas tecnología de mejoramiento del servicio de salud.
	Desconcentración de funciones asistenciales y administrativas.
	Elaboración de un programa de funciones administrativas en los centros de salud.
	Programas de implementación, monitoreo y evaluación de los programas asistenciales y administrativas.
	Fomentar el impacto social de atención de salud
	Efectuar programa de capacitación sobre confianza de atención
	Fomentar la sensibilización entre el Centro de salud y los usuarios.
<b>Gestión estratégica del Recurso Humano por resultados.</b>	Fomentar cultura de organización institucional
	Propiciar un mejoramiento de clima organizacional
	Capacitación en documentos de gestión institucional
	Fomentar el incremento de la eficiencia y/o productividad en el cumplimiento de indicadores de atención en los programas de salud
	Capacitación del personal asistencial y administrativo en nuevos modelos de gestión basados en objetivos.
	Propiciar la calidad de gestión y atención en la salud pública.
	Evaluación del recurso humano por gestión por resultados

#### 4. INDICADORES

--

<b>Nro</b>	<b>Metas estrategicas</b>	<b>Indicadores</b>
1	Implementar calidad en el servicio público de salud	<b>01 Proyecto de fortalecimiento institucional</b>
2	Implementación de nuevas tecnología de mejoramiento del servicio de salud.	<b>01 Taller -Seminario</b>
3	Desconcentración de funciones asistenciales y administrativas.	<b>Formulación de documentos de gestión y directivas</b>
4	Elaboración un programa de funciones administrativas en los centros de salud.	<b>02 Talleres de capacitación</b>
5	Programas de implementación, monitoreo y evaluación de los programas asistenciales y administrativas.	<b>03 programas</b>
6	Fomentar el impacto social de atención de salud	<b>02 Capacitaciones</b>
7	Efectuar programa de capacitación sobre confianza de atención	<b>03 Capacitaciones</b>
8	Fomentar la sensibilización entre el Centro de salud y los usuarios.	<b>02 Programas.</b>
<b>No</b>	<b>Metas estrategicas</b>	<b>Indicadores</b>
1	Fomentar la sensibilización entre el Centro de salud y los usuarios .	01 programa
2	Propiciar un mejoramiento de clima organizacional	03 Taller o seminarios
3	Capacitación en documentos de gestión institucional	04 Talleres.



4	Fomentar el incremento de la eficiencia y/o productividad en el cumplimiento de indicadores de atención en los programas de salud	04 programas de capacitación
5	Capacitación del personal asistencial y administrativo en nuevos modelos de gestión basados en objetivos.	04 Capacitaciones Y/o talleres
6	Propiciar la calidad de gestión y atención en la salud pública.	02 Talleres de sensibilización
7	Evaluación del recurso humano por gestión por resultados	04 Evaluaciones

**5. ACCIONES O ACTIVIDADES CRITICAS PRIORIZADAS, ORIENTADAS AL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS Y OBJETIVOS**

<b>Ejes estrategicos</b>	<b>Metas</b>	<b>Acciones y/o actividades</b>
--------------------------	--------------	---------------------------------

Mejoramiento en modernización de la salud a partir del valor público.	01 programa de capacitación en materia de gobernabilidad según normatividad vigente	Reuniones con los Funcionarios y servidores públicos asistenciales y administrativos
Mejoramiento del servicio público de salud a partir de resultados y confianza del usuario	01 programa de implementación y/o capacitación sobre valor público	Reuniones con el personal asistencial y administrativo, así como con los usuarios en sus respectivas comunidades.
Fortalecimiento del personal o recurso humanos a partir de la gestión de resultados.	01 Programa de capacitación de documento de gestión institucional	Reunión con directivos regionales, red de salud y Microred.
	01 programas de sensibilización sobre gestión estratégica por resultados	Reunión permanente mediante programas de capacitación, que comprenda la modernización de la gestión pública de salud.

**6. PRESUPUESTO Y FUENTE DE RECURSOS QUE PERMITEN FINANCIAR LA PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO DEL DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HACER POSIBLE SU EJECUCION.**

<b>Metas</b>	<b>Fuente de recursos</b>	<b>Monto S/.</b>	<b>Responsable</b>
--------------	---------------------------	------------------	--------------------

01 programa de capacitación en materia de gobernabilidad según normatividad vigente	<b>Recursos ordinarios, ONGs.</b>	<b>s/ 5,500</b>	<b>Equipo directivo</b>
01 programa implementación y/o capacitación sobre valor público	<b>Recursos ordinarios.</b>	<b>4.000.</b>	<b>Equipo directivo y Servidores de la Microred de salud</b>
01 Programa de capacitación de documento de gestión institucional	<b>Recurso ordinarios</b>	<b>3500.</b>	<b>Equipo directivo de Red de Salud y Microred</b>
01 programas de sensibilización sobre gestión estratégica por resultados	<b>Recursos ordinarios, ONGs</b>	<b>4200</b>	<b>Directivos y/o Coordinador de la Microred,.</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>17, 200.</b>	

## 7. TEMPORALIDAD.

La presente propuesta será implantada en el año 2019, para cuyo fin debe sensibilizarse a todos los directivos, servidores públicos, asistenciales y administrativos de la Microred Centenario de Abancay, en las distintas propuestas de gestión de modernización en gestión por resultados, valor público y nuevos modelos de gestión de recursos humanos-talento humano, con la finalidad de mejorar el servicio público de salud, y que el beneficiario sea el usuario o prestatario de salud.

**ANEXO 8: Pantallazo de software turnitin.**



**Administración de salud pública y gestión de recursos humanos en la Microred Centenario de Abancay-2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**Asesor:**

Dr. Terrones Rodríguez, Elvis Joe

**Autor:**

Mg. Felicitas Otazu Livon

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**



**ANEXO 9: Fotografías de la encuesta.**



