



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Relaciones Interpersonales y su relación con el Desempeño y
Compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Grande Ocaña, Sandra Eufemia (ORCID: 0000-0002-8177-8521)

ASESOR:

Mg. Chero Zurita, Juan Carlos (ORCID: 0000-0003-3995-4226)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi Dios, quién a través de su divino espíritu ilumina mis pasos y encendió en mí el fuego de la perseverancia, permitiéndome levantarme ante las caídas; para luego continuar la marcha hacia la meta.

Con mucho amor y eterna gratitud a mis padres Marco y Paula, por ser los seres que me han motivado siempre a seguir adelante confiando siempre en mis decisiones, y siendo mi apoyo incondicional.

Agradecimiento

A mi asesor Mg. Chero Zurita, Juan Carlos, por su apoyo, su confianza, exigencia y conocimientos logrando así fortalecer mis capacidades durante la realización y tiempo que presentó la siguiente investigación.

A la institución Red de Salud Lambayeque y cada uno de los trabajadores por su apoyo y compromiso para a realización de la presente investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iiiiv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV.RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	26
VI.CONCLUSIONES	32
VII.RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de las Relaciones interpersonales de la Red de Salud Lambayeque.....	18
Tabla 2.	Nivel de la dimensión comunicación de la variable relaciones interpersonales de la Red de Salud Lambayeque.....	18
Tabla 3.	Nivel del manejo de conflictos de la variable relaciones interpersonales de la Red de Salud Lambayeque.....	19
Tabla 4.	Nivel del trabajo en equipo de la variable Relaciones Interpersonales de la Red de Salud Lambayeque.....	19
Tabla 5.	Nivel de relaciones interpersonales de la Red de Salud Lambayeque, según dimensiones.....	20
Tabla 6.	Nivel de desempeño y compromisos de Mejora de la Red de Salud Lambayeque.....	20
Tabla 7.	Nivel de Control de crecimiento y desarrollo de la variable desempeño y compromisos de Mejora de la Red de Salud Lambayeque.....	21
Tabla 8.	Nivel de la Anticoncepción pos parto de la variable desempeño y compromisos de Mejora de la Red de Salud Lambayeque.....	21
Tabla 9.	Nivel del manejo preventivo de la anemia de la variable desempeño y compromisos de Mejora de la Red de Salud Lambayeque.....	22
Tabla 10.	Nivel de la dispensación de medicamentos de la variable desempeño y compromisos de Mejora de la Red de Salud Lambayeque.....	22
Tabla 11.	Nivel de las Intervenciones odontológicas de la variable desempeño y compromisos de Mejora de la Red de Salud Lambayeque.....	22
Tabla 12.	Nivel del Mejoramiento continuo de la calidad de la variable desempeño y compromisos de Mejora de la Red de Salud Lambayeque.....	23
Tabla 13.	Nivel de la condición de paciente con tuberculosis de la variable desempeño y compromisos de Mejora de la Red de Salud	23

Lambayeque.....	
Tabla 14. Nivel de desempeño y compromisos de Mejora de la Red de Salud Lambayeque, según dimensiones.....	24
Tabla 15. Relación entre las relaciones interpersonales con el Desempeño y Compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque.....	25
Índice de figuras	
Figura 1. Diseño de la investigación	14

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las Relaciones Interpersonales con el desempeño y compromisos de mejora en la Red de Salud Lambayeque. La metodología corresponde a un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, transversal. La población y muestra lo conformaron 15 trabajadores, como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Un 60% de los encuestados calificaron como adecuada las relaciones interpersonales, respecto a sus dimensiones en un nivel regular destacó la dimensión comunicación (53,3%) y son adecuadas; el manejo de conflictos y trabajo en equipo ambos con un 60%, en la variable desempeño y compromisos de mejora un 73,3% evaluaron en un nivel medio, en sus dimensiones un nivel alto fueron; control de crecimiento y desarrollo (46,7%) y condición de paciente con tuberculosis (53,3%), en un nivel regular las dimensiones; mejoramiento continuo de la calidad (46,7%), dispensación de medicamentos (60%), manejo preventivo de la anemia (73,3%) y con un nivel bajo; las Intervenciones odontológicas (60%). Concluyendo que existe relación moderada directa entre las relaciones interpersonales y el desempeño y compromisos de mejoras ($p=0,595$; $R^2=0,595$).

Palabras clave: Relaciones Interpersonales, Desempeño y Compromisos de Mejora, Gestión pública.

Abstract

The present research work had as a general objective determine the relationship that exists between Interpersonal Relationships with performance and improvement commitments in the Lambayeque Health Network. The methodology corresponds to a quantitative approach, non-experimental, correlational, cross-sectional design. The population and sample consisted of 15 workers, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The dimensions of interpersonal relations were rated as adequate by 60% of those surveyed, with respect to their dimensions, the communication dimension (53.3%) stood out as regular and adequate; conflict management and teamwork both with 60%; in the performance and improvement commitments variable, 73.3% evaluated at an average level; in their dimensions, the dimensions with a high level were; The dimensions of growth and development control (46.7%) and the condition of patients with tuberculosis (53.3%), the dimensions of continuous quality improvement (46.7%), dispensing of medicines (60%), preventive management of anemia (73.3%) and dental interventions (60%) were at a low level. We conclude that there is a moderate direct relationship between interpersonal relationships and performance and commitment to improvement ($p=0.595$; $R^2=0.595$).

Keywords: Interpersonal Relations, Performance and Improvement Commitments, Public Management.

I. INTRODUCCIÓN

En las entidades sanitarias, donde predominan las relaciones interpersonales inadecuadas son capaces de afectar en el bienestar del personal, motivo por el cual es indispensable contar con un ambiente laboral sano, dado que es posible encontrar soluciones a los problemas del talento humano; por el contrario, se debe buscar el consenso de los mismos para dotar de herramientas suficientes las relaciones sanas (Hernández y Hinojos, 2019). A su vez, en ambientes donde no se promueven sanas relaciones interpersonales es imposible asegurar el desarrollo y bienestar de los integrantes (Fagundo, 2018). Acorde con el ámbito laboral aparecen diversas discrepancias, roces, celos, entre compañeros de trabajo; ubicándose como un aspecto crítico en una organización perjudicando que los trabajadores trabajen en equipo (Montes, 2016).

Teniendo en cuenta a la Organización Panamericana de la Salud – OPS (2018), sobre la evaluación de indicadores de salud donde considera a los participantes de la producción, la interpretación de datos e información y su respectivo análisis. El personal debe identificar a los procesos esto permite un mejor monitoreo de las diferentes tendencias y cómo reacciona el contexto local, que es generada por trabajadores locales de salud con mejor conocimiento de las fortalezas, características y limitaciones de todo el sistema que facilita la obtención de la información.

Eraso, et al (2017) reconoce como el incremento de la demanda de los servicios de salud, que buscan la satisfacción de los pacientes, los familiares y otros interesados; esto se convierte en un tema de preocupación para la administración. Al mismo tiempo están detrás de lograr la eficiencia de la gestión hospitalaria. Barbei, Neira, González y Zinno (2018) aducen que los indicadores brindan información al momento de la toma de decisiones y la eficiencia que favorece la prestación de los servicios, y los más beneficiados serían los usuarios. Y los indicadores favorecerán la transparencia y comparación intertemporal en la gestión del ente público.

En ese sentido en la Red de Salud Lambayeque se trabajan con indicadores de gestión pública entre los cuales tenemos los indicadores del Sistema Integral de Salud, Gobierno Regional, Fondo de Estímulo al Desempeño,

presupuesto por resultado y los indicadores de desempeño y compromisos de Mejora, este último el cual regula los aspectos metodológicos para la evaluación del cumplimiento de los indicadores de Desempeño y Compromisos de Mejora establecida por el artículo 15 del decreto legislativo N° 1153. Dentro de este compromiso encontramos a nivel de Red Lambayeque 10 indicadores entre los cuales son: Porcentaje de niños (a) menores de 18 meses con diagnóstico de anemia entre los 6 y 11 meses que se han recuperado, Porcentaje de niños (a) menores de 18 meses sin diagnóstico de anemia entre 6 y 11 meses que reciben un paquete integrado de servicios preventivos: CRED, vacunas, porcentaje de abandonos al tratamiento de tuberculosis sensible, Porcentaje de niñas y niños de 3 a 11 años con alta básica odontológica, Porcentaje de mujeres que acceden a métodos de planificación familiar post parto institucional, porcentaje de establecimientos de salud que aseguran los medicamentos, insumos y equipos críticos para los programas presupuestales seleccionados, Disponibilidad de medicamentos esenciales y Fortalecimiento de la autoevaluación del desempeño de las IPRESS para el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención de salud; los cuales se desarrollan en cumplimiento de indicadores a favor de la población.

De lo antes descrito se establece que los indicadores mencionados en la Red de Salud Lambayeque, muchas veces son susceptibles a su cumplimiento por la deficiente comunicación interpersonal que existe entre los trabajadores ya que muchas veces prima el éxito propio, desarrollando actividades de forma independiente, así como también el desconocimiento de la misión y visión de la institución y la falta de metodologías por parte de los trabajadores, lo cual trae como consecuencia el débil logro de los objetivos institucionales desfavoreciendo a brindar un cuidado integral a toda la población por la cual trabaja esta institución. Por ello se hace necesario que todos los trabajadores conozcan formen parte de un mismo fin el común ya que el logro y cumplimiento de los indicadores miden y reflejan la situación determinada de la salud de una población específica. Asimismo, en la Red de Salud Lambayeque se trabaja muchas veces bajo presión al cumplimiento de metas institucionales afectando las relaciones interpersonales, por ello es importante trabajar el manejo de conflictos y el trabajo en equipo de forma articulada entre los trabajadores, el cual su único fin es lograr

los indicadores de salud y por ende el bienestar y la reducción de morbilidad y mortalidad en el I nivel de atención en la provincia de Lambayeque.

En tal sentido se formula el siguiente problema de investigación ¿cuál es la relación entre relaciones interpersonales con el desempeño y compromisos de mejora en la Red de Salud Lambayeque 2021?

Desde su justificación teórica, se basa en Fagundo (2018) que reconoce la propuesta de Elton Mayo, donde la teoría de las relaciones humanas son parte de la gestión del comportamiento de las personas en su trabajo. Establece que las relaciones son importantes entre los factores sociales y la productividad, donde la productividad en este caso puede abarcar al logro de los indicadores. El aporte social, se enfoca en identificar el desempeño y compromisos de mejora por medio de los logros de los indicadores, y si estos dependen de los niveles de relaciones interpersonales, ya que el personal debe demostrar un buen manejo de comunicación, coordinación, confianza para así poder enfocarse en el logro de los indicadores, de demostrarse su relación en las instituciones de salud se deben enfocar en mejorar las habilidades del personal. Se justifica en lo metodológico, porque se elaboran los instrumentos de evaluación para las relaciones interpersonales, así como para el desempeño y compromisos de mejora. Además se convierte en un precedente para nuevos investigadores en los indicadores Desempeño y Compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque.

Con el objetivo general de determinar la relación que existe entre las Relaciones Interpersonales con el desempeño y compromisos de mejora en la Red de Salud Lambayeque 2021. Los objetivos específicos comprenden: Identificar el nivel de las relaciones interpersonales de la Red de Salud Lambayeque, analizar el desempeño y compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque y establecer la relación que existe entre las relaciones interpersonales con el Desempeño y Compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque.

La hipótesis del estudio: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales con el Desempeño y Compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los estudios internacionales se tiene a Moreno (2018), midieron las relaciones interpersonales y el clima laboral en una universidad de España, con el objetivo de analizar como las relaciones interpersonales pueden repercutir en el desarrollo del ser humano, la metodología que se utilizó en este estudio corresponde a una investigación transversal de tipo cualitativo con un apoyo cuantitativo, se tomó una muestra de 62 personas, obteniendo como resultado que la comunicación presentó la más alta correlación con las otras dimensiones del clima. Concluyendo su relación de las variables confirmado mantener buenas relaciones interpersonales favorece e incrementa el nivel productivo en toda institución.

Rivera, et al (2018) afirman en un estudio sobre el impacto de las relaciones interpersonales con la motivación en una institución de salud, al mismo tiempo el objetivo consiste en analizar cuatro variables respecto al área de trabajo y el género, la metodología que se utilizó en la investigación fue cuantitativa con diseño no experimental, tuvo un alcance correlacional y de corte transversal, con una muestra de 52 funcionarios que laboraron en Integrados en Salud IPS LTDA en el I semestre del año 2016. Confirmando la relación entre las relaciones Interpersonales con motivación laboral, así como con el clima Social Organizacional. A una significancia menor al 5%, aduciendo que cuanto más favorable son las relaciones interpersonales, el personal experimenta una mayor motivación (ρ : .47) y un mejor clima organizacional (ρ : .37).

En ese sentido, Barbai (2018) propone un estudio de los indicadores de gestión en las entidades públicas, que abarca a los indicadores de desempeño, grandes facilitadores de la transparencia y confiabilidad de la gobernanza. Con un estudio cualitativo, exploratorio tipo documental. El estudio comprende un modelo basado en indicadores de gestión para entidades públicas, Concluyendo que no hay una buena percepción del manejo de los indicadores de desempeño, porque existe una alta heterogeneidad y falta de sistematicidad e integridad.

A su vez, Borja (2017) estudia la cultura organizacional y la gestión pública en el entorno sanitario de Colombia, considerando dos modelos administrativos enfocado en asegurar la calidad de atención en dicho sector, por medio del

Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP con perspectiva antropológica y de Renée Bédard, postulado del rombo filosófico, establece los fundamentos del pensamiento y las prácticas administrativa para los servicios hospitalarios, del estudio se rescata la importancia de la cultura organizacional en el recursos para delimitar una buena gestión de los servicios de salud.

A continuación, Armijos (2017) estudió el diseño e implementación de un modelo de indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos, con un modelo de gestión se encarga de evaluar el desempeño de los hospitales públicos, mediante indicadores orientados a controlar el adecuado uso de recursos e infraestructura. La recolección consistió la verificación de la información relacionada con los indicadores en entidades hospitalarias, De acuerdo a ello se obtuvo un modelo de indicadores de gestión logrando concretar 84 indicadores claves de desempeño (KPIs), al mismo tiempo reconoce los beneficios de los indicadores en la generación de información de calidad para un buen funcionamiento de las unidades de los hospitales.

Acorde con Cholca (2017) en un estudio de un plan motivacional para disminuir el índice de rotación y mejorar las relaciones interpersonales en una empresa de Quito, con el objetivo de disminuir el alto índice de rotación y mejorar las relaciones interpersonales de una empresa, mediante un plan de motivación, la investigación es cualitativa- exploratoria- explicativa, se consideró una muestra de 92 personas los cuales intervienen de forma directa e indirecta para el funcionamiento de la empresa, a las cuales se les aplicó un cuestionario con 10 interrogantes, obteniendo como resultado del conocimiento en más de la mitad de los trabajadores sobre las relaciones interpersonales (59%). Concluyendo estrategias y actividades que se derivan de una mejoría del clima laboral impactan en la mejoría de las relaciones interpersonales que se cristaliza con un buen ambiente laboral, en confianza y con eficiente comunicación.

En los estudios nacionales, Weepiu (2017) en la tesis denominada "*Parámetros motivacionales y satisfacción laboral en trabajadores de una entidad pública*", con el objetivo de determinar los parámetros motivacionales en la satisfacción de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, la metodología que se utilizó en este estudio corresponde a una investigación

descriptivo simple- cualitativo, se tomó como muestra a 22 trabajadores y funcionarios como técnica utilizó la entrevista y encuesta. Los hallazgos muestran a trabajadores de desmotivados, donde están influenciados por el Salario, la seguridad laboral, en cambio otros prefieren el reconocimiento y la formación profesional o capacitación, así como la supervisión de los jefes.

Por su lado Luna (2017) relaciona la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en una Red de Salud, se encargó de establecer la relación de la gestión administrativa y como perciben el cumplimiento de los indicadores sanitarios, la muestra lo conformó 82 trabajadores. Con una investigación correlaciona, las dimensiones de indicadores fueron etapa de niño y etapa de mujer. Un 37% calificó como regular la gestión administrativa, mientras el 27% aducen que regularmente se alcanza los indicadores sanitarios. Afirmando la relación de la gestión administrativa y la percepción de que se cumplen los indicadores sanitarios en la Red.

Al mismo tiempo, Paripanca (2016) estudia sobre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral en trabajadores de un municipio; con el objetivo de establecer relación de las variables. Con un estudio correlacional, abarcando un total de 72 trabajadores. Como técnica e instrumento se empleó la encuesta y el cuestionario, Concluyendo que las relaciones interpersonales se relacionan con la Satisfacción ($r= 0,840$, $p=0,000$).

Sáenz (2018) en el estudio de las relaciones interpersonales y la motivación laboral en FONDEPES con el objetivo de determinar la relación de ambas variables. Con un estudio correlacional a una muestra de 152 colaboradores. Concluyendo que el grado de relación es moderada entre las relaciones interpersonales y la motivación laboral en los trabajadores del Fondepes – 2016.

Contreras (2018), en su tesis titulada “*Síndrome de Burnout y relaciones interpersonales de trabajadores de la RENIEC en Lima*”, tiene como objetivo establecer la relación del síndrome de Burnout y las relaciones impersonales de los trabajadores de una institución pública. El método utilizado es científico, con un enfoque cuantitativo, asimismo, se hizo uso del método hipotético deductivo, la

muestra estaba conformada por 57 trabajadores y para la recopilación de información se utilizó el cuestionario, establece una relación del síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales con un $Rho=0,488$ y $p=0,000$.

Salazar (2018) avalúan las relaciones Interpersonales y el desempeño Laboral de la RENIEC del Callao, con un estudio correlacional de diseño no experimental descriptivo de tipo trasversal, para la recopilación de información se utilizó la encuesta, con una muestra de 29 trabajadores, considerando que las relaciones interpersonales y el desempeño laboral tienen una fuerte relación.

Es así que las relaciones interpersonales es una variable de gran interés en el sector públicas, tal es el punto que se ha relacionado con diferentes variables como el desempeño, estrés, motivación y entre otros.

Montalvan (2019) establece la eficacia de los Programas Presupuestales por Resultados de Salud en los indicadores de desempeño y compromisos de en una Red de Salud de Bagua, en un estudio de diseño ex post facto, que incluyó el análisis de 8 programas presupuestales. Concluyendo que los programas presupuestales son importantes para el cumplimiento de los indicadores de desempeño y compromiso, por lo tanto; a parte de la situación del recurso humano, también se requiere de los recursos económicos para lograr mejorar la atención y el acceso universal de la atención sanitaria.

Con respecto a las relaciones interpersonales se define que es el conjunto de interacciones como un medio eficaz que favorece la comunicación y expresión de sentimientos. Además la labor de salud, en especial de las enfermeras para brindar una buena atención a los usuarios el talento humano debe contar con lazos de relaciones fortalecidas (Hernández e Hinojos ,2019).

Dado que las relaciones interpersonales favorecen el desarrollo integral de la persona. Al mismo tiempo un individuo necesita de refuerzos sociales del entorno más inmediato para su adaptación al mismo. Por el contrario, la carencia de estas habilidades resquebraja las relaciones y originan un rechazo y aislamiento que afecta la calidad de vida en el trabajo. Además, el tipo de convivencia o puede reconfortar o representar una situación conflictiva; para ello

se necesita generar competencias comunicativas eficientes entre los trabajadores (Prócel, 2012).

El enfoque de relaciones humanas de Elton Mayo, Fagundo (2018) propuesta por Elton mayo, evalúa las relaciones humanas como parte de la gestión del comportamiento de las personas en su trabajo. Establece que las relaciones son importantes entre los factores sociales y la productividad. Porque anteriormente se consideraba que la productividad de los empleados sólo estaba en base a condiciones físicas del trabajo y los salarios. Por primera vez, se observó que la productividad dependía en gran medida de la satisfacción de los empleados en situaciones de trabajo.

Fagundo (2018) del experimento de Elton realizado en la empresa de Hawthorne, su enfoque obtiene las siguientes conclusiones: (1) Los trabajadores forman espontáneamente pequeños grupos informales. Las normas y valores de tales grupos afectan en el comportamiento y el desempeño de los trabajadores, (2) Las condiciones físicas del trabajo tiene una influencia en la moral y la productividad de los trabajadores. Pero sus relaciones interpersonales, la actitud de los supervisores y otros factores sociales y psicológicos tienen una influencia mucho mayor, (3) Generalmente, los trabajadores actúan o reaccionan no como individuos sino como miembros de un grupo, (4) Los trabajadores responden a la situación laboral total como el reconocimiento, participación (5). Los líderes informales juegan un papel importante en el establecimiento y cumplimiento de las normas del grupo (6) los gerentes deben comprender y reconocer las relaciones interpersonales y grupales en el trabajo.

Bisquerra (1999) citado por (Cabezas, 2010) establece que las personas con buenas relaciones interpersonales se deben a sus habilidades que se manifiestan con la capacidad de resolución de conflictos interpersonales, empatía, el manejo de emociones, estrategias comunicativas aspectos importantes para alcanzar una calidad de vida laboral.

Malo (2015) se enfoca en el modelo de la psicóloga Susan Fiske que ha descubierto dos dimensiones universales que marcan las diferencias de las personas. De manera que las dimensiones comprenden la psicología de la

cognición social diaria. Comprende a la: calidez (intención de cooperar), competencia (estatus), al final permite categorizar la socialización de buena o mala.

Cordero, García, Romero, Flores y Trejo (2019) identifican tres dimensiones de las relaciones interpersonales:

La comunicación entre las personas desde la perspectiva social pueden ser consciente o involuntaria. Además en la interacción de la comunicación se ejecutan una gran cantidad de signos verbales y no verbales. Por lo tanto, los aspectos no verbales pueden ser observados en los compañeros y con ello verifican la concordancia con la comunicación verbal.

Conflicto en las instituciones de salud están presente a manera de fenómenos, comportamientos, hechos conocidos en su conjunto como "ruidos" y son aceptados y reconocidos por los trabajadores y personal gerencial.

Trabajo en equipo, se demuestra por medio del compañerismo, apoyo y reconocimiento a la ejecución, también permite que se concilie los problemas del trabajo, porque facilita el consenso de los miembros del equipo.

Además en las buenas relaciones interpersonales se afianza la confianza interpersonal como un recurso social que facilita la cooperación al permitir una mejor coordinación de la interacción. Con una proximidad de sus actores en la dimensión espacial, cognitiva, social, organizacional o institucional, mayor es la probabilidad de que forjen una relación sólida (Mériade, Rochette, & Talbot, 2019).

Los indicadores de salud son medidas que contienen información relevante en cuanto a diversos atributos y dimensiones respecto al estado de salud y del sistema de salud aborda su desempeño (Huerta, Paúl, & Leytón, 2012).

Bonnefoy y Armijo (2005) establece que la gestión pública se establece a traves del desempeño logrado referente a su eficiencia, eficacia, calidad de meta y economía.

La eficacia es una característica clave de la buena gobernanza, ya que el sector público debe hacer el mejor uso de los recursos para satisfacer las necesidades de la población. Esto se debe a la ineficacia de las organizaciones públicas, la escasez de recursos humanos capacitados, la deficiente infraestructura de las TIC, los bajos niveles de vida (Vitor, Kosloski, & Meneses, 2020).

La gestión de salud comprende tres aspectos principales; la construcción de indicadores de salud, predicción de vida útil remanente y gestión de la salud. Además los indicadores de salud tiene como objetivo evaluar el estado de salud actual del sistema y sus componentes críticos. Mientras la gestión de la salud implica planificar el programa de mantenimiento óptimo de acuerdo con el estado de salud actual y futuro del sistema, sus componentes críticos y los costos de reemplazo. La construcción de indicadores de salud es la clave para predecir la vida útil restante (Wang, Leung, & Miao, 2017).

Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce que para satisfacer las múltiples demandas, los indicadores de desempeño que son elementos medibles de la práctica para los cuales hay evidencia o consenso de que pueden usarse para evaluar la calidad, y por lo tanto el cambio de calidad, de la atención brindada y marcos de desempeño basado en principios de diseño de un conjunto de indicadores suelen estar diseñados para supervisar de forma rutinaria aspectos del desempeño de la atención sanitaria, como la eficacia, la eficiencia, la seguridad y la calidad. La búsqueda de un único indicador compuesto de calidad, que prevalecía en los primeros días del desarrollo de indicadores, se ha abandonado en gran medida en favor de marcos multidimensionales. Los conjuntos de indicadores suelen contener una combinación de evaluaciones de estructura, proceso y resultado (Braithwaite, 2017).

En la gestión pública, el uso de indicadores se ha generalizado en los últimos diez años, con el objetivo de alcanzar un buen funcionamiento y la eficiencia, donde se requiere el uso de este tipo de indicadores en la gestión. El cual se sustenta en la teoría convencional, donde resalta la utilidad para el buen funcionamiento y la gestión de las organizaciones públicas, el beneficio de los indicadores contribuye a una posible introducción del sistema de incentivos. Así

como influye la información en el comportamiento de los individuos. Además el uso de indicadores proporciona información sobre la actuación del logro de los objetivos (Pedraja, Salinas, & Salinas, 2005).

Los indicadores de gestión se denominan a los diferentes instrumentos más empleados para evaluar y controlar la actividad pública. Su uso en el sector público busca la mejora en el funcionamiento y una mejor provisión de los servicios públicos. Que parten desde la mejora en la actuación y la eficiencia de determinadas unidades o agencias individuales, así como de la utilización de los indicadores para incrementar la transparencia en la gestión y el control, donde resulta necesario definir claramente los objetivos que se persiguen para adoptar el tipo de indicador más adecuado (Pedraja, Salinas, & Salinas, 2005).

Además, “los indicadores se les reconoce como medidas de la existencia de dificultades o de la gravedad identificada, son indicios de situaciones o problemas que se pueden presentar, medidas del riesgo y la necesidad potencial de acción, a través de ellos se pueden identificar y evaluar los resultados de las acciones ejecutadas” (Alfaro, 2016).

Los indicadores proveen información acerca de las áreas fundamentales de la acción las entidades públicas donde se busca alcanzar la eficiencia, eficacia, calidad, y economía de los recursos, se aporte radica en el mejoramiento de la gestión y la transparencia de la gestión pública. De manera que cuando se cuenta con indicadores relacionados a la gestión estratégica de las entidades, son el sustento en la toma de decisiones de los directivos con bases más ciertas, asimismo mejoran el desempeño y formulan el presupuesto en base a criterios más racionales, para la rendición de cuenta a grupos interesados (Cristobal y Arnijo, 2005).

En la Resolución Ministerial 105-2021/MINSA, aborda sobre el cumplimiento de metas donde establece a los indicadores de desempeños y compromisos, con el que busca mayores niveles de eficacia, eficiencia y efectividad del servicio de salud al ciudadano. Todo estos indicadores se origina como objetivo del fortalecimiento del sector de salud. Es así que se define como el compromiso de mejora (CM) a las diversas acciones que de cumplirse mejoran la

prestación de los servicios de salud a cargo del personal de salud y/o gestión de la institución. Mientras, el indicador de desempeño (ID) se encarga de medir el rendimiento del personal tiene en la ejecución del resultado esperado referente a un área o servicio y se convertirá en referencia para la gestión institucional a la contribución individual, o desempeño del trabajador.

En la tabla 2, de la Resolución Ministerial 105-2021/MINSA, se muestra los indicadores de desempeño y compromiso de mejora de salud para una red, donde comprende 9 tipos de indicador de desempeño y un indicador de compromiso de mejora (ver anexo 2).

Las relaciones buscan la reciprocidad a los objetivos e intereses de las personas encargadas y en correspondencia de lograr las mejoras institucionales (Contreras, Díaz, y Hernández, 2012).

Las dimensiones del desempeño y compromiso de mejora se basan en la agrupación de la Resolución Ministerial 105-2021/MINSA que propone:

Control del crecimiento y desarrollo, comprende a una serie de actividades periódicas y programada a cargo del profesional de enfermería y en otros casos un médico, a cargo de la vigilancia adecuada, oportuna y personalizada del crecimiento y desarrollo de los niños (MINSA, 2017)

Anticoncepción pos parto, MINSA (2017) en su norma técnica de planificación familiar; consiste en vigilar la orientación/consejería a las mujeres en periodo posparto que están dando de lactar, donde la mujer se encuentra protegida del embarazo si practica la lactancia materna exclusiva, asimismo el método anticonceptivo debe elegirse sin afectar la lactancia y salud del infante.

Manejo preventivo de la anemia, consiste en las acciones para el descarte de la anemia en niños desde de 6 meses y en adelante hasta que cumpla 2 años de edad (MINSA, 2020).

Dispensación de medicamentos, se atribuye al acto profesional farmacéutico cuando proporciona medicamentos a un paciente que requiere una respuesta a la receta de un profesional solicitante. Esta acción comprende funciones que informa y orienta al paciente para un uso adecuado del

medicamento, evitar las reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de conservación del producto (MINSA, 2007)

Intervenciones odontológicas, se vigila las intervenciones promocionales, preventivas y recuperativas de los odontólogos (MINSA, 2005)

Mejoramiento continuo de la calidad, se atribuye al desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda la organización a partir de los instrumentos de garantía de la calidad y busca cerrar las brechas (MINSA, 2009)

Condición de paciente con tuberculosis, muestra la condición operativa del resultados del tratamiento antituberculoso (condición de egreso) (MINSA, 2018)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Cuantitativo, el estudio es cuantitativo, su enfoque primordial se centra en la medición numérica con la finalidad de probar una hipótesis, asimismo sigue un proceso preestablecido, rígido para responder a los supuestos teóricos (Hernández, Fernández y Baptista, 2018), tal como se realizará en el estudio de establecer la influencia de las relaciones interpersonales con el Desempeño y Compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque.

Diseño de investigación

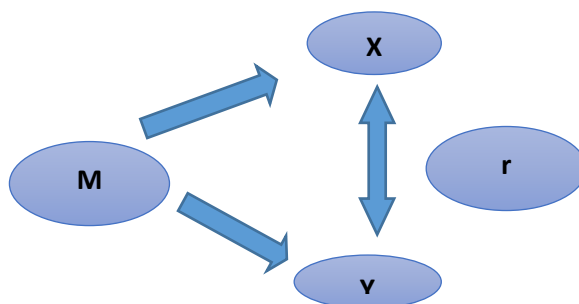
No experimental – correlacional

No experimental, porque no se realiza la manipulación deliberada de las variables de estudio, sólo diagnóstica en su situación real (Hernández et al , 2018).

Correlacional: Hernández et al (2018) indicaron que los estudios correlacionales se encargan de establecer relación entre dos o más variables, en este caso de las relaciones interpersonales y el Desempeño y Compromisos de Mejora El esquema es el siguiente

Figura 2

Diseño de la investigación



Nota. En la figura se muestra el diseño de la investigación para un modelo correlacional donde participan la muestra de los trabajadores, las variables de investigación (x,y) y r (relación).

Dónde:

M = Observación (muestra)

X: Relaciones interpersonales

Y: Desempeño y Compromisos de Mejora

r: Relación entre las relaciones interpersonales y Desempeño y Compromisos de Mejora

3.2. Variables y operacionalización

En la presente investigación se tiene 2 variables, relaciones interpersonales y desempeño y compromiso de mejora.

V1. Relaciones interpersonales

Definición conceptual: Szostek (2019), establece que las relaciones interpersonales es la calidad que se dan los comportamientos de las personas, puede ser la vida profesional o personal

Definición Operacional: Se identifican tres dimensiones de las relaciones interpersonales en base al desarrollo integral de la persona.

V2. Desempeño y compromisos de mejora

Definición conceptual: Los indicadores de salud son medidas que contienen información relevante en cuanto a diversos atributos y dimensiones respecto al estado de salud y del sistema de salud aborda su desempeño (Huerta, Paúl, & Leytón, 2012). Indicador de desempeño es el instrumento a través del cual se mide el rendimiento del personal en base al resultado esperado.

Definición Operacional: Compromiso de mejora el conjunto de acciones cuyo cumplimiento facilita la prestación de servicio de salud.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

En la Red de Salud Lambayeque son 15 trabajadores de salud en las diferentes áreas los cuales son contratados y nombrados que desempeñan funciones de gestión y coordinación en estrategias sanitarias y etapas de vida del Ministerio de Salud.

Criterio de inclusión

Trabajadores de las áreas encargadas del seguimiento de los indicadores de desempeño y compromiso de Mejora en la Red Salud Lambayeque

Personal de ambos sexos

Personal sin límite de permanencia en la empresa

Criterio de exclusión

Trabajadores de otras áreas ajenas al seguimiento de los indicadores de desempeño y compromiso de Mejora en la Red Salud Lambayeque

Muestra:

La muestra lo conformó el equivalente de la población de 15 profesionales de la salud.

Muestreo

En este estudio no aplica el muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Las relaciones interpersonales se realizó la adaptación del cuestionario de relaciones interpersonales para servicios de salud de elaboración propia, conformado por 13 ítems; donde comunicación (3 ítems); trabajo en equipo (5 ítems), y manejo de conflictos (5). Se utilizó una escala tipo Likert de 1 a 5 en donde 1= nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre y 5=siempre. Se establecieron tres categorías: mala ≤ 30 regular de 31 a 48 y buena de 49 a 65 puntos. La confiabilidad del instrumento se obtuvo con el alfa de cronbach con un valor de 0,895 la validez se realizó con tres expertos.

Para la variable desempeño y compromisos de Mejora se realizó un cuestionario de elaboración propia de 20 ítems. Agrupados en las dimensiones: Control del crecimiento y desarrollo, anticoncepción pos parto, manejo preventivo de la anemia, dispensación de medicamentos, intervenciones odontológicas, mejoramiento continuo de la calidad y condición de paciente con tuberculosis. La confiabilidad del instrumento se calculó con el alfa de cronbach con un valor de 0,947, la validez se realizó con tres expertos.

3.5. Procedimientos

La recolección de los datos se basó en el siguiente procedimiento, se empezó con la solicitud de autorización de la investigación en la institución de salud, que autorizó la recolección de los datos, se elaboraron los formularios online, en base a los contactos obtenidos se envió el link, luego procedió a responder cada pregunta, la misma que se registró sus respuesta de manera automática en un base de Excel. Esta se utilizó para el análisis de datos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Luego se recolecto la información, y se diseñó una base de datos en Excel, donde se ingresaron todos los datos de los instrumentos para el respectivo procesamiento automático, con el Estadístico SPSS v. 24.0, el cual se mostraron los resultados en tablas y figuras en resultados, frecuencias y porcentajes respondiendo a los objetivos formulados con respectivos análisis e interpretaciones. Por otro lado, se aplicó estadística inferencial con la prueba de correlación de Pearson (R^2) Se aceptó la hipótesis a un nivel de significancia menor del 5%.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se basó en los siguientes criterios éticos

Principio de Beneficencia y No Maleficencia: Se refiere a que el participante no este expuesto a un daño, o se comunique los beneficios de ser participante del estudio. No se generará ningún daño ni físico ni mental al personal de la institución, además se busca el beneficio por medio del diagnóstico de las variables.

Principio de Autonomía:

Los participantes son libres de participar o retirarse del estudio incluso después de haber confirmado su participación.

Principio de Justicia:

Todos los participantes recibirán un trato justo y equitativo.

IV. RESULTADOS

Identificar el nivel de las relaciones interpersonales de la Red de Salud Lambayeque

Se muestran los resultados tanto para la variable relaciones interpersonales, con sus respectivas dimensiones.

Tabla 1

Nivel de las Relaciones interpersonales de la Red de Salud Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	0	0.0
Regular	6	40.0
Adecuada	9	60.0
Total	15	100.0

Nota. Cuestionario aplicado al personal de la Red Salud Lambayeque

En la tabla 1, se muestra las relaciones interpersonales en el personal de la Red de Salud Lambayeque, un 60% presentaron relaciones interpersonales adecuadas, el 40% con un nivel regular y no se encontró nivel inadecuado en las relaciones interpersonales.

Tabla 2

Nivel de la dimensión comunicación de la variable relaciones interpersonales de la Red de Salud Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	2	13.3
Regular	8	53.3
Adecuada	5	33.3
Total	15	100.0

Nota. Cuestionario aplicado al personal de la Red Salud Lambayeque

En la tabla 2, se observa la comunicación en el personal de la Red de Salud Lambayeque, un 53,3% de los encuestados presentaron un nivel regular de comunicación, el 33,3% perciben una comunicación adecuada y el 13,3% existe una inadecuada comunicación.

Tabla 3

Nivel del manejo de conflictos de la variable relaciones interpersonales de la Red de Salud Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	0	0.0
Regular	6	40.0
Adecuada	9	60.0
Total	15	100.0

Nota. Cuestionario aplicado al personal de la Red Salud Lambayeque

En la tabla 3, se observa el manejo de conflictos en el personal de la Red de Salud Lambayeque, donde el 60% de los encuestados manifestaron que hay un buen manejo de los conflictos, el 40% el manejo de conflictos es regular.

Tabla 4

Nivel del trabajo en equipo de la variable relaciones interpersonales de la Red de Salud Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	0	0.0
Regular	6	40.0
Adecuada	9	60.0
Total	15	100.0

Nota. Cuestionario aplicado al personal de la Red Salud Lambayeque

En la tabla 4, se observa el trabajo en equipo en el personal de la Red de Salud Lambayeque, donde el 60% de los encuestados evaluaron como buena el trabajo en equipo y el 40% el trabajo en equipo es regular.

Tabla 5

Nivel de relaciones interpersonales de la Red de Salud Lambayeque, según dimensiones

Valoración	Comunicación		Manejo de conflictos		Trabajo en equipo	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Inadecuada	2	13.3	0	0.0	0	0.0
Regular	8	53.3	6	40.0	6	40.0
Adecuada	5	33.3	9	60.0	9	60.0
Total	15	100	15	100.0	15	100.0

En la tabla 5, se observa que de las dimensiones de las relaciones interpersonales la comunicación destacó el nivel medio (53,3%) y el manejo de conflictos y trabajo en equipo con un nivel medio con 60% cada uno.

Analizar el desempeño y compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque

Tabla 6

Nivel de desempeño y compromisos de Mejora de la Red de Salud Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0
Medio	11	73.3
Alto	4	26.7
Total	15	100.0

Nota. Cuestionario aplicado al personal de la Red Salud Lambayeque

En la tabla 6, se observa desempeño y compromisos de Mejora de la Red de Salud Lambayeque, donde el 73,3% de los encuestados indicaron un nivel medio el desempeño y compromisos de Mejora y el 26,7% indicaron un alto desempeño y compromisos de Mejora.

Tabla 7

Nivel de Control de crecimiento y desarrollo de la variable desempeño y compromisos de Mejora de la Red de Salud Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	20.0
Medio	5	33.3
Alto	7	46.7
Total	15	100.0

Nota. Cuestionario aplicado al personal de la Red Salud Lambayeque

En la tabla 7, se observa el nivel de control de crecimiento y desarrollo de la Red de Salud Lambayeque, donde el 46,7% de los encuestados indicaron un nivel alto en el manejo de control de crecimiento y desarrollo, un 33,3% como medio y el 20% el manejo es bajo.

Tabla 8

Nivel de la Anticoncepción pos parto de la variable desempeño y compromisos de Mejora de la Red de Salud Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	40,0
Medio	5	33.3
Alto	4	26,7
Total	15	100.0

Nota. Cuestionario aplicado al personal de la Red Salud Lambayeque

En la tabla 8, se observa el nivel de la anticoncepción pos parto de la Red de Salud Lambayeque, destacó en un nivel bajo (40%), el 33,3% en un nivel medio y el 26,7% en un nivel alto.

Tabla 9

Nivel del manejo preventivo de la anemia de la variable desempeño y compromisos de Mejora de la Red de Salud Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	6.7
Medio	11	73.3
Alto	3	20.0
Total	15	100.0

Nota. Cuestionario aplicado al personal de la Red Salud Lambayeque

En la tabla 9, se observa el nivel del manejo preventivo de la anemia de la Red de Salud Lambayeque, donde el 73,3% de los encuestados indicaron que el medio, el 20% alto y un 6,7% un bajo manejo preventivo de la anemia.

Tabla 10

Nivel de la dispensación de medicamentos de la variable desempeño y compromisos de Mejora de la Red de Salud Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	6,7
Medio	9	60,0
Alto	5	33,3
Total	15	100.0

Nota. Cuestionario aplicado al personal de la Red Salud Lambayeque

En la tabla 10, se observa el nivel de la dispensación de medicamentos de la Red de Salud Lambayeque, donde el 60,0% de los encuestados indicaron un nivel medio, el 33,3% como alto y un 6,7% existe una baja dispensación de medicamentos.

Tabla 11

Nivel de las Intervenciones odontológicas de la variable desempeño y compromisos de Mejora de la Red de Salud Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	60.0
Medio	4	26.7
Alto	2	13.3
Total	15	100.0

Nota. Cuestionario aplicado al personal de la Red Salud Lambayeque

En la tabla 11, se observa el nivel de intervenciones odontológicas de la Red de Salud Lambayeque, un 60% de los encuestados lo calificaron como bajo, el 26,7% de regular y un nivel alto para el 13,3%.

Tabla 12

Nivel del Mejoramiento continuo de la calidad de la variable desempeño y compromisos de Mejora de la Red de Salud Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	13,3
Medio	7	46,7
Alto	6	40,0
Total	15	100.0

Nota. Cuestionario aplicado al personal de la Red Salud Lambayeque

En la tabla 12, se observa el nivel de mejoramiento continuo de la calidad en la Red de Salud Lambayeque, donde un 46,7% de los encuestados lo calificaron como medio, el 40,0% de alto y un nivel bajo para el 13,3%.

Tabla 13

Nivel de la condición de paciente con tuberculosis de la variable desempeño y compromisos de Mejora de la Red de Salud Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,0
Medio	7	46,7
Alto	8	53,3
Total	15	100.0

Nota. Cuestionario aplicado al personal de la Red Salud Lambayeque

En la tabla 13, se observa el nivel de la Condición de paciente con tuberculosis en la Red de Salud Lambayeque, donde un 53,3% de los encuestados lo calificaron como alto, el 46,7% de regular.

Tabla 14

Nivel de desempeño y compromisos de Mejora de la Red de Salud Lambayeque, según dimensiones

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Control de crecimiento y desarrollo	3	20.0	5	33.3	7	46.7
Anticoncepción pos parto	6	40.0	5	33.3	4	26.7
Manejo preventivo de la anemia	1	6.7	11	73.3	3	20.0
Dispensación de medicamentos	1	6.7	9	60.0	5	33.3
Intervenciones odontológicas	9	60.0	4	26.7	2	13.3
Mejoramiento continuo de la calidad	2	13.3	7	46.7	6	40.0
Condición de paciente con tuberculosis	0	0.0	7	46.7	8	53.3

En la tabla 14, se observa las dimensiones la variable desempeño y compromisos de Mejora de la Red de Salud Lambayeque, en un nivel bajo destacaron la anticoncepción por parto (40.9%) y las intervenciones odontológicas (60%), en un nivel medio; el manejo preventivo de la anemia (73,3%), dispensación de medicamentos (60%), y mejoramiento continuo de la calidad (46,7%) y en un nivel alto; el control de crecimiento y desarrollo (46,7%) y condición de paciente con tuberculosis (53,3%).

Relación que existe entre las relaciones interpersonales con el Desempeño y Compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque.

Tabla 15

Relación entre las relaciones interpersonales con el Desempeño y Compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque.

Relaciones interpersonales	Desempeño y Compromisos de Mejora
Correlación de Pearson	,595*
Sig. (bilateral)	.019
N	15

Nota. Puntajes totales de los cuestionarios aplicados al personal de la red de salud Lambayeque

En la tabla 15, se muestra los resultados de la relación, donde a un nivel de significancia ($p=0,019 < 0,05$) y $r^2=0.595$. Se establece que existe una relación directa moderada entre las relaciones interpersonales con el Desempeño y Compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque; es decir a medida que se mejora las relaciones interpersonales también se logra un incremento en el Desempeño y Compromisos de Mejora.

V. DISCUSIÓN

El estudio se realizó en 15 trabajadores encargados de la Red de Salud Lambayeque se aplicaron dos cuestionarios, el primero de relaciones interpersonales conformado por 13 preguntas y el segundo de Desempeño y Compromisos de Mejora compuesta por 20 preguntas.

La discusión se realizó de acuerdo a cada uno de los objetivos planteados, tal es el caso, que se empieza con la variable relaciones interpersonales (ver tabla 1), evidenciado el predominio adecuado de las relaciones interpersonales (60%), estos resultados coinciden con Lachowski et al (2018) donde establecieron la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de Polonia, asimismo atribuyen este resultado por la satisfacción de la remuneración, también Pillco (2021) encontró un nivel adecuado en el 55% del personal de enfermería de un Hospital de Lima, por el contrario en el estudio de Reategui (2020) de un total de 171 encuestados destacó un nivel malo de las relaciones interpersonales en trabajadores administrativos de tres instituciones de la UGEL-Lima. Además, esto coincide con Mériade, et al (2019) que las relaciones interpersonales son un recurso clave en una institución y sobre todo van a permitir que se facilite la cooperación, coordinación e interacción todo gracias a las relaciones sólidas de trabajo. Las diferencias de los estudios se puede asociar debido q que se trata de diferentes grupos poblacionales, donde existe una mayor cantidad de trabajadores, mientras en la Red de Salud Lambayeque el grupo es de 15 personas y entre ellos tienen que coordinar para la consecución de los objetivos ya que al cumplir las metas logran los bonos que benefician a cada uno de los trabajadores.

Respecto a las Relaciones Interpersonales también se desglosa en cada una de sus dimensiones, siendo la primera dimensión comunicación destacó el nivel regular en el 53,3% de los trabajadores de la Red de Salud Lambayeque (ver tabla 2), hallazgos que coinciden con Reategui (2020) donde el 46,8% de los administrativos de la UGEL presentaron un nivel regular en sus comunicaciones, por el contrario Ortiz (2020) un 48% de los directivos de una UGEI de Lima

tuvieron altas competencias de comunicación, de acuerdo a Pezo et al (2020) la comunicación entre el personal muchas veces depende de los canales de comunicación formales e informales, donde es crucial para que se refuerce las relaciones interpersonales en el personal. Así como el acceso a la información y sobre todo a conocer los objetivos y metas de la institución, asimismo resalta la importancia que se comunique los progresos alcanzados.

En la dimensión manejo de conflictos (ver tabla 3), destacó en un 60% una adecuada comunicación en el personal de la Red Salud Lambayeque, coincide con Ortiz (2021) al establecer que el 50% del personal directivo de la UGEL tuvieron un eficiente manejo de conflicto. Muy por el contrario estos resultados difieren con Reategui (2020) donde el 45,6% presentaron un regular manejo de los conflictos en personal administrativo de tres instituciones de la UGEL Lima y Menacho, Alberca, et al (2021) encontraron que un 54,1% de los trabajadores administrativos del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento- Lima tuvieron una baja prevalencia de conflictos laborales, de acuerdo Fagundo (2018) cuando los trabajadores forman grupos y se cumplen las normas y valores se puede tener un buen comportamiento, así como van a reconocer sus diferencias respetándose y llegando a establecer consensos por el bien institucional y con Bisquerra (1999) citado por (Cabezas, 2010) que las buenas relaciones interpersonales se debe a la capacidad de resolución de conflictos interpersonales.

En la dimensión trabajo en equipo (ver tabla 4), destacó en el 60% con un nivel alto de trabajo en equipo, resultados superiores a los encontrados en Ortiz (2021) donde el 45% del personal directivo de una Ugel de Lima presentaron altas habilidades de trabajo en equipo, en reateguí predominó en un 46,8% la interacción del trabajo en equipo. Se evidencia un mayor estudio de la dimensión trabajo en equipo en administrativos de instituciones educativas, también se ha estudiado en el sector salud pero sobre todo en enfermeras y médicos, más no en personal dedicados en actividades administrativas. Mientras, Malo (2015) que la interacción de los grupos marcan la diferencia en la forma como se socializan las personas. Por su parte, Cordero et al (2019) que el trabajo en equipo en las

instituciones se muestra con un alto compañerismo, reconocimiento y apoyo, aspectos que le permiten conciliar y manejar al mismo tiempo los problemas en el trabajo.

En la variable desempeño y compromisos de Mejora (ver tabla 6), en un 73,3% de los trabajadores consideran un nivel medio del desempeño y compromisos de mejora en la Red Salud Lambayeque, en el Perú no se han encontrado estudio que se han preocupado en evaluar como se encuentra el desempeño y compromiso de mejora, a pesar que representa un diagnóstico del servicio de salud, esto indica según Del carmen (2019) sobre la importancia de la mejora de la salud, porque permiten una mayor acceso al sistema de salud, gracias a la interacción de los encargados en lograr la universalización de la salud. Además de acuerdo al Ministerio de Salud (2015) se entregaran bonos al personal que cumpla las metas de compromiso. De acuerdo a cada uno de sus indicadores. Como una forma de lograr la mejora continua en los servicios de salud. De acuerdo Bonnefoy y Armijo (2005) no se está cumpliendo con la gestión pública de la salud en base a lograr la eficiencia, eficacia, calidad de meta y economía. Porque no se logra el rendimiento del personal en la ejecución de un resultado esperado de cierto indicador.

A continuación se detalla cada una de las dimensiones de desempeño y compromisos de Mejora, en la dimensión Control de crecimiento y desarrollo (ver tabla 7) se muestra que destacó en un 46,7% el nivel alto, con el cual se establece de acuerdo al MINSA (2017) que tan bien se maneja la oferta del servicio integral infantil, donde si se realiza la sensibilización a las madres par que acudan al control, asi como los indicadores de la asistencia de los niños a su control CRED. Por otro lado según datos del 2017 muestran que un 58,7% de niños de la zona urbana cuenta con un CRED adecuado y en la zona rural aumenta al 65,2% (Seijas, et al, 2021). Por lo tanto, hay una labora muy grande del personal de la Red de Salud Lambayeque por seguir mejorando los indicadores de control de crecimiento y desarrollo.

En la dimensión Anticoncepción pos parto (ver tabla 8) un 73,3% del personal de la Red Salud Lambayeque lo calificaron como regular, estos valores se contradicen a lo que busca el estado con disminuir la tasa de mortalidad, tal como lo establece la Organización Mundial de la Salud que la planificación posparto tiene la finalidad de aumentar el periodo intergenésico mayor a dos años. Para favorecer a la madre y al niño, donde en Lambayeque no se está cumpliendo en promover una vida sexual responsable, así como de que la mujer decida cuando desea volver a tener hijos, además estos resultados se encuentran cercano a la insatisfacción con los programas de planificación familiar donde en latinoamérica un 66,7% se siente insatisfecho (Saldivar, et al, 2018).

En la dimensión manejo preventivo de la anemia (ver tabla 9) se muestra que un 73,3% del personal manifestaron un manejo regular en el manejo preventivo de la anemia, estos resultados se contradicen con Ramos (2020) a través de un estudio cualitativo donde el manejo de la anemia debe ser tanto preventiva como terapéutica y debe realizarse en base a la normativa del MINSA; sin embargo, hay diferencias entre las medidas de los pediatras y enfermeras. Incluso el problema de la institución que no cumple en adquirir los suministros para la suplementación a través de micronutrientes y con sulfato ferroso.

En la dimensión dispensación de medicamentos (ver tabla 10) un 60% lo calificaron como regular en la red de Salud Lambayeque. Estos resultados se contradicen con los halazgos de Barrionuevo y Salvador (2021) donde el 95.1% de los usuarios encuestados evaluaron de adecuada la dispensación de productos farmacéuticos. Y un 60,5% de usuarios de un Hospital de Trujillo perciben como buena la dispensación de medicamentos (Briceño, 2020). Esto se puede deber a que en la Región Lambayeque no se realiza eficientemente el suministro de los medicamentos en los diferentes establecimientos de salud. Con el cual se pone en riesgo y se vulnera el derecho a la salud integral de los usuarios.

En la dimensión Intervenciones odontológicas (ver tabla 11), un 60% de los trabajadores de la Red Salud Lambayeque calificaron de mala el manejo de las intervenciones odontológicas, se contradice con los resultados de Soria (2021), donde el 86% de los usuarios estuvieron satisfechos con el servicio de odontología de un Hospital de Apurímac, mientras en el sector privado la satisfacción buena disminuyó a un 47,9% en Lima (Delgado, 2020). esto se debe en cierta medida al nuevo contexto de la pandemia de Covid 19, donde muchas atenciones han sido interrumpidas por el miedo al contagio de la enfermedad. Además, porque la prioridad de los pacientes Covid en los diferentes establecimientos de salud.

En la dimensión Mejoramiento continuo de la calidad (ver tabla 12), un 46,7% del personal de la Red Salud Lambayeque calificó como regular y un 40% como alto, estos resultados coinciden con Zapata (2021) donde destacó la calidad suficiente en el 35,5% de los indicadores de la gestión de calidad de salud. Estos resultados establecen que el personal no se ha comprometido en lograr la calidad del servicio de salud. Esta situación afecta a los diferentes usuarios de la Región.

En la dimensión condición de paciente con tuberculosis (ver tabla 13), un 53,3% del personal calificaron como alto el manejo de la condición de pacientes con tuberculosis. Estos resultados se corroboran con Chenet, Bollet, y Vargas (2020), que establece que un programa adecuado de la estrategia sanitaria enfocada en la prevención y seguimiento del paciente con tuberculosis logra curar a un 94,4% de los pacientes con tuberculosis en un Hospital de Huancavelica y se contradice con Lastre, Suarez, Rodríguez, Martínez, y Navarro (2020) donde el 84,5% de los pacientes con tuberculosis no cumplieron con su tratamiento.

Respecto a la relación entre las relaciones interpersonales y el Desempeño y Compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque, se muestra en la tabla 13, donde se obtuvo un nivel de significancia de $0,019 < 0,05$, y un $r^2 = 0,595$. Estableciendo una relación directa moderada entre las variables, este estudio se corrobora con Sáenz (2018) al establecer que las relaciones interpersonales logran una mejor motivación, con el cual se puede establecer que el personal

coordina, trabaja en equipo, maneja los conflictos, para lograr alcanzar los indicadores del desempeño y compromiso mejora, porque si cumplen con todos los indicadores obtienen un bono en toda la Red. Por lo tanto, esto es clave para que tengan un buen consenso para alcanzar las metas en la mejora de la calidad de salud.

VI. CONCLUSIONES

1.- En la Red de Salud Lambayeque existen relaciones interpersonales adecuadas (60%), destacando como adecuado el manejo de conflictos y el trabajo en equipo con un 60% cada uno y en un nivel regular la comunicación (53,3%).

2.- En la Red de Salud Lambayeque predominó el nivel regular en el desempeño y compromiso de mejora (73,3%), las dimensiones que destacaron en un nivel alto fueron; control de crecimiento y desarrollo (46,7%) y condición de paciente con tuberculosis (53,3%), en un nivel regular las dimensiones; mejoramiento continuo de la calidad (46,7%), dispensación de medicamentos (60%), manejo preventivo de la anemia (73,3%) y con un nivel bajo; las Intervenciones odontológicas (60%).

3.- Existe una relación directa moderada entre las relaciones interpersonales con el Desempeño y Compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque ($p=0,019<0,05$; $r^2= 0,595$).

VII. RECOMENDACIONES

La Dirección de Salud de Lambayeque, debe establecer nuevos mecanismos de comunicación informal para fortalecer la comunicación interna y oportuna en el personal del área encargada del manejo de los indicadores de salud.

El área de desempeño y compromiso de mejora debe comunicar los objetivos, así como realizar el seguimiento semanal y mensual mediante informes que deben comunicarse a todo el equipo, así como a motivar al logro de los mismos día a día.

El departamento de gestión del Talento Humano de la Región Lambayeque debe realizar actividades que fomenten la comunicación y el trabajo en equipos a través de reuniones de confraternidad, así como del reconocimiento de los logros del área.

REFERENCIAS

- Alfaro, C. (2016). Un sistema de indicadores para la medición, evaluación, innovación y participación. *metodos.revista de ciencias sociales*, 4(2), 274-290. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441548188006>
- Alva, G. (11 de Diciembre de 2017). *¿Qué indicadores miden la calidad de los servicios de salud?*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/12/que-indicadores-miden-la-calidad-de-los-servicios-de-salud/>
- Armijos, J. (2017). *Diseño e implementación de un modelo de indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos*. Tesis de Maestría, Universidad de Chile, Santiago de Chile. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/149734>
- Barbai, A. (2018). Indicadores de gestión en las entidades públicas. *CECIN*. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/68036>
- Barbei, A., Neira, G., González, P., & Zinno, F. (2018). *Indicadores de gestión en las entidades públicas*. Universidad Nacional de la Plata, Quito. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/68036/Documento_completo___pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrionuevo, D., & Salvador, J. (2021). *Satisfacción del cliente relacionado con la dispensación de medicamentos en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de Surco, enero, 2021*. tesis Maestría, Universidad María Auxiliadora, Lima. <http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/440>
- Bonnefoy, J., & Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño del sector público*. Santiago de Chile: CEPAL. <https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/0/26120/manual45.pdf>
- Borja, L. (2017). Cultura organizacional y la gestión pública en el ámbito de los servicios de salud en Colombia. *Administración & Desarrollo*, 47(2), 136-159.
- Braithwaite, J. (2017). Health system frameworks and performance indicators in eight countries: A comparative international analysis. *Sage Open Medicine*. doi:<https://doi.org/10.1177/2050312116686516>
- Briceño, Y. (2020). *Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020*. Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46941>

- Cabezas, D. (2010). *Presentación Relaciones interpersonales desarrollo*. <https://www.downciclopedia.org/desarrollo-personal/relaciones-interpersonales/874-presentacion-de-relaciones-interpersonales.html#:~:text=%E2%80%9CLa%20comunicaci%C3%B3n%20interpersonal%20es%20no,amenazar%C3%A1%20su%20calidad%20de%20vida%E2%80%9D>.
- Chenet, M., Bollet, F., & Vargas, J. L. (2020). Estudio de cohorte de la estrategia sanitaria nacional de prevención y control de tuberculosis del hospital regional de Huancavelica. *Revista de Investigación Científica Cultura Viva Amazónica*, 5(1), 31-36. doi:<https://doi.org/10.37292/riccva.v5i1.169>
- Cholca, K. N. (2017). *Elaboración de un plan de motivación para bajar el índice de rotación y mejorar las relaciones interpersonales en la empresa "Ole Movilidad" del distrito metropolitano de quito 2017*. Tesis de Pregrado, Instituto Tecnológico Superior Cordillera, Quito. <http://www.dspace.cordillera.edu.ec:8080/xmlui/handle/123456789/3315>
- Contreras, C., Díaz, B., & Hernández, E. (2012). *Multiculturalidad: Su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/indice.htm>
- Contreras, E. P. (2018). *Síndrome de Burnout y relaciones interpersonales de trabajadores de la RENIEC, Cercado de Lima, 2015*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17947>
- Cordero, E., García, J. A., Romero, G., Flores, L., & Trejo, J. (2019). Dimensiones de la relación interpersonal del profesional de. *Rev Enferm Inst Mex Seguro So*, 27(2), 89-96.
- Cristobal, J., & Arnijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/S05900_es.pdf
- Del carmen, J. (Junio de 2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 36(2), 288-295. doi:<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Delgado, H. (2020). *Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima 2019*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42880>

- Eraso, B. E., Chávez, M. E., Herrera, D. F., Torres, J. P., Gallo, J. G., & Armijos, L. A. (2017). ¿Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de salud? *Rev Cubana Invest Bioméd*, 36(3), 1-8.
- Fagundo, I. M. (3 de setiembre de 2018). *Buenas relaciones interpersonales: clave importante para el bienestar y el éxito*. <http://www.radioangulo.cu/el-psiQUIATRA-y-tu/234824-buenas-relaciones-interpersonales-clave-importante-para-el-bienestar-y-el-exito>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Métodología de la investigación* (6ta ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, W. A., & Hinojos, I. R. (2019). Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. *Aladefe*, 4(9). <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/316/relaciones-interpersonales-entre-enfermeros-para-su-bienestar/#>
- Huerta, P., Paúl, R., & Leytón, C. (2012). Impacto de indicadores de gestión en salud sobre estrategias de un servicio de salud público. *Rev. salud pública*, 14(2), 248-259. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v14n2/v14n2a06.pdf>
- Jimenez, M. (2018). *Competencias gerenciales relacionadas al engagement de los profesionales del equipo salud, micro red de salud Zamacola, Arequipa 2018*. Tesis de maestría en gestión de servicio de Salud, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.
- Lachowski, S., Florek, M., Zagórski, J., & Lachowska, B. (2018). Satisfaction with interpersonal relations among employees of State Forests in Poland. *Annal of Agricultural and Environmental Medicine*, 25. <http://www.aaem.pl/Satisfaction-with-interpersonal-relations-among-employees-of-State-Forests-in-Poland,82539,0,2.html>
- Lastre, G., Suarez, M., Rodríguez, J., Martínez, D., & Navarro, M. (2020). Determinantes sociales en salud y la pérdida del seguimiento al tratamiento de la tuberculosis pulmonar. *Navarro A*, 24(1), 26-32.
- Luna, J. Y. (2017). *Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017*. Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lamas.
- Malo, P. (2015). *Las dos dimensiones básicas de las relaciones humanas*. <https://evolucionyneurociencias.blogspot.com/2015/01/las-dos-dimensiones-basicas-de-las.html>
- Menacho, I., Alberca, N., Camarena, J., Luy, C., & Relaiza, H. (2021). *Relaciones interpersonales, conflictos laborales y compromiso institucional en el*

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Perú. Guayaquil: Editorial Grupo Compás.

- Mériade, L., Rochette, C., & Talbot, D. (2019). Interpersonal trust in a hospital context : a proposed analysis of the effects of proximities. *Gestion et management public : la Revue du RECEMAP*, 1(3), 31. doi:10.3917/gmp.071.0031
- Ministerio de Salud. (2021). *RM 105-2021/MINSA*. Lima. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1617069/Resoluci%C3%B3n%20Ministerial%20N%C2%B0105-2021-MINSA.PDF>
- Montalvan, D. L. (2019). *Eficacia de los Programas Presupuestales por Resultados de Salud en los indicadores de desempeño y compromisos de gestión Red de Salud Bagua 2013-2017*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Pimentel.
- Montes, F. G. (3 de junio de 2016). *Relaciones interpersonales en el trabajo*. <https://www.visionindustrial.com.mx/industria/noticias/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Moreno, S. I. (enero – junio de 2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *CES Derecho*, 9(1), 13-33. doi:http://dx.doi.org/10.21615/cesder.9.1.2
- Mujeeb, Z. (2018). A comparative study on the Health Resources Indicators of the Ministry of Health. *RESEARCH REVIEW International Journal of Multidisciplinary*, 3(6), 185-188.
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Reducción de la mortalidad en la niñez*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/children-reducing-mortality>
- Organización Panamericana de la Salud. (2018). *Indicadores de salud Aspectos conceptuales y operativos*. Washington. http://www.deis.msal.gov.ar/wp-content/uploads/2018/07/Indicadores-de-Salud_spa.pdf
- Ortiz, R. (2021). *Competencias gerenciales y solución de conflictos en las relaciones interpersonales de directivos, UGEL 05, San Juan de Lurigancho, 2020*. Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59467>
- Paripanca, O. M. (2016). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Samegua 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Moquegua. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/20892>

- Pedraja, F., Salinas, J., & Salinas, M. (2005). Los indicadores de gestión en el Sector Público. *Revista de Economía y Estadística, Cuarta Época*, 43(2), 109-129. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/REyE/article/view/3820>
- Pezo, A., Vargas, J., & Gallardo, E. (2020). Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la salud: la visión de los promotores peruanos de salud. *Journal of Communication*, 20, 125-142. doi:<https://doi.org/10.14201/fjc202020125142>
- Pillco, L. (2021). *Relaciones interpersonales, sentido de coherencia y el cuidado humanizado en las enfermeras del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020*. Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56804>
- Prócel, E. (2012). Importancia de las Relaciones Interpersonales en el Ámbito Laboral. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(58), 1.
- Ramos , M. (2020). Anemia, estado de salud y reinserción familiar en centros de acogida residencial del Perú, un análisis cualitativo. *INNOVA Research Journal*, 5(3), 214-234. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.2.2020.1620>
- Reategui, N. (2020). *Gestión del talento humano y relaciones interpersonales en la productividad profesional del personal de tres Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 05, SJL - 2019*. Tesis doctoral, Universidad cesar Vallejo, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40486>
- Rivera, D. A., Hernández , J. D., Forgiony , J. O., Bonilla, N. J., & Rozo, A. C. (enero de 2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Espacios*, 39(16), 17. <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2168>
- Sáenz, C. V. (2018). *Relaciones interpersonales y la motivación laboral en los trabajadores del Fondepes 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16232>
- Salazar, S. J. (2018). *Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Oficina Registral del RENIEC del Callao – 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/13950>
- Saldivar, A., Fernández, M. Á., Ponce, E. R., & Dávila, R. (2018). Anticoncepción post evento obstétrico. *Rev Cubana Med Gen Integr*, 6(3), 96-103.
- Santana, M., Esquivel, M., & Herrera, V. (2018). Atención a la salud maternoinfantil en Cuba: logros y desafíos. *Rev Panam Salud Publica*, 43(3). doi:<https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.27>

- Seijas, N., Guevara, A., & Flores, V. (2021). Deserción del Programa Control de Crecimiento y Desarrollo en niños menores de 3 años del Hospital Santa Isabel - El Porvenir. Trujillo, La Libertad 2017. *Horiz. Med*, 20(1). doi:<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n1.03>
- Soria, S. (2021). *Normas de bioseguridad por covid – 19 y satisfacción del usuario en consultorios odontológicos privados en la ciudad de Abancay, Apurímac, 2020*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Apurimac. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57742>
- Szostek, D. (2019). The Impact of the Quality of Interpersonal Relationships between Employees on Counterproductive Work Behavior: A Study of Employees in Poland. *Sustainability*, 11. doi:doi:10.3390/su11215916
- Vitor, G., Kosloski, R., & Meneses, V. (2020). A Systematic Review of Indicators for Evaluating the Effectiveness of Digital Public Services. *Information Technology Research and Application Center*, 11(10). doi:<https://doi.org/10.3390/info11100472>
- Wang, D., Leung, K., & Miao, K. (2017). Prognostics and Health Management: A Review of Vibration Based Bearing and Gear Health Indicators. *Journals & Magazines*, 6, 665-676. doi:10.1109/ACCESS.2017.2774261
- Weepiu, E. S. (2017). *Parámetros motivacionales para la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas. <http://repositorio.unrtm.edu.pe/handle/UNTRM/1304>
- Zapata, J. (2021). *Evaluación del desarrollo de la gestión de salud en el Hospital Militar Central del Ejército, en relación a los indicadores de calidad en salud. Lima, 2018-2019*. Tesis de maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales, Lima. <http://repositorio.caen.edu.pe/handle/caen/200>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Variable 1 Relaciones interpersonales	Szostek (2019), establece que las relaciones interpersonales es la calidad que se dan los comportamientos de las personas, puede ser la vida profesional o personal	Cordero, García, Romero, Flores y Trejo (2019) identifican tres dimensiones de las relaciones interpersonales:	Comunicación	Interacción	1	Escala Ordinal
				Flujo de información	2	
				Canales formales	3	
				Comportamientos	4	
			Manejo de conflictos	Empatía	5	
				Respeto	6	
				Tolerancia	7	
			Trabajo en equipo	Adaptabilidad	8	
				Compañerismo	9	
				Reconocimiento	10	
				Apoyo	11	
Conciliación del trabajo	12 -13					
Variable 2 Desempeño y Compromisos de Mejora	Son indicadores de salud representan medidas resumidas que capturan información relevante sobre distintos atributos y dimensiones del estado de salud y	Indicador de desempeño es el instrumento a través del cual se mide el rendimiento del personal en base al resultado esperado. Compromiso de mejora el	Control del crecimiento y desarrollo	Porcentaje de recién nacidos con 2 controles CRED	1 - 2	Escala Ordinal
				Anticoncepción pos parto	Porcentaje de mujeres que acceden a métodos de planificación familiar post parto institucional.	
			Manejo preventivo de la anemia		Porcentaje de niños (a) de 6 a 11 meses de edad, con diagnóstico	

del desempeño del sistema de salud (Huerta, Paúl, & Leytón, 2012).	conjunto de acciones cuyo cumplimiento facilita la prestación de servicio de salud.	de anemia que reciben consejería a través de visita domiciliaria o tele orientación	7-8
		Porcentaje de niños (a) menores de 18 meses con diagnóstico de anemia entre los 6 y 11 meses que se han recuperado	
		Porcentaje de niños (a) menores de 18 meses sin diagnóstico de anemia entre 6 y 11 meses que reciben un paquete integrado de servicios preventivos: CRED, vacunas, dosaje de hemoglobina para descartar anemia y suplementación con hierro	9 - 10
	Dispensación de medicamentos	Porcentaje de establecimientos de salud que aseguran los medicamentos, insumos y equipos críticos para los programas presupuestales seleccionados	11-12
		Disponibilidad de	13-14

		medicamentos esenciales.	
	Intervenciones odontológicas	Porcentaje de niñas y niños de 3 a 11 años con alta básica odontológica	15-16
	Mejoramiento continuo de la calidad	Fortalecimiento de la autoevaluación del desempeño de las IPRESS para el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención de salud	17-18
	Condición de paciente con tuberculosis	Porcentaje de abandonos al tratamiento de tuberculosis sensible	19-20

Anexo 2. Instrumentos

Cuestionario de Relaciones Interpersonales

Estimado colaborador. El objetivo del cuestionario es identificar el nivel de las relaciones interpersonales de la Red de Salud Lambayeque

Instrucciones. A continuación, se muestra un listado de preguntas marque la respuesta que más se acerque a su opinión. En base a la siguiente escala

1= Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre

		1	2	3	4	5
	D1. Comunicación					
1	La información es de acceso libre para cualquier trabajador del área					
2	Toma la iniciativa para conversar con sus compañeros					
3	Se realizan coordinaciones cara a cara con los compañeros					
	D2. Manejo de conflictos					
4	Acepta las opiniones de sus compañeros					
5	Apoya a sus compañeros cuando lo requieren					
6	Se mantiene la calma cuando hay conflictos en el área					
7	Manifiesta con facilidad su postura en el área					
8	Pide ayuda a sus compañeros cuando lo necesita					
	D3. Trabajo en equipo					
9	Para cumplir los objetivos del área se integran como equipo					
10	Reconoce con facilidad cuando un miembro del equipo tiene un logro destacado en el área					
11	coopera espontáneamente con un integrante del área cuando se presenta la ocasión					
12	Se pone de acuerdo con el equipo para trabajar de acuerdo al plan de trabajo					
13	Se integra fácilmente con su equipo de trabajo					

Muchas gracias por su participación

Cuestionario de Desempeño y Compromiso de Mejora

Estimado colaborador. El objetivo del cuestionario es analizar el desempeño y compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque

Instrucciones. a continuación, se muestra un listado de preguntas marque la respuesta que más se acerque a su opinión. En base a la siguiente escala

1= Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre

		1	2	3	4	5
	D1. Control del crecimiento y desarrollo					
1	Se socializa el listado de recién nacidos según padrón nominal a los establecimientos de salud					
2	Se realizan el monitoreo de los reportes operacionales de CRED					
	D2. Anticoncepción pos parto					
3	Se cumple con el abastecimiento de insumos (métodos anticonceptivos) mensual a los establecimientos de Salud					
4	Evalúa mensualmente los indicadores de anticoncepción posparto					
	D3. Manejo preventivo de la anemia					
5	Se cumple con el diagnóstico oportuno de niños tamizados para descarte de anemia					
6	Se cumple con la visita domiciliaria / tele orientación efectiva a los niños diagnosticados con anemia					
7	Se cumple la meta de niños recuperados con diagnóstico de anemia					
8	Se brinda el abastecimiento de insumos para el tratamiento de los niños diagnosticados con anemia					
9	Se brinda el paquete de atención integral a niños de 6 a 11 meses					
10	Se realiza la evaluación de indicadores sobre el paquete de atención integral a niños de 6 a 11 meses					
	D4. Dispensación de medicamentos					
11	Cumplen con el abastecimiento de medicamentos e insumos críticos en los establecimientos de salud					
12	Se identifica la necesidad de medicamentos en los establecimientos					
13	Realiza el monitoreo de la necesidad de insumos en los establecimientos de salud					
14	La Gerencia Regional de Salud cumple con el abastecimiento mensual de medicamentos e insumos					
	D5. Intervenciones odontológicas					
15	Se facilita al servicio de odontología con el paquete odontológico para la atención de los niños de 3 a 11 años					
16	Se cuenta con el recurso humano suficiente para brindar la atención odontológica en los niños de 3 a 11 años.					

	D6. Mejoramiento continuo de la calidad					
17	Se realiza el monitoreo del cumplimiento de las fichas de estándares de calidad a los establecimientos de salud					
18	Se brinda capacitación sobre evaluación de estándares de calidad a los establecimientos de salud					
	D7. Condición de paciente con tuberculosis					
19	Se realiza evaluación del indicador de paciente con abandono al tratamiento de tuberculosis.					
20	Se realiza el abastecimiento oportuno de tratamiento a las personas diagnosticadas con tuberculosis.					

Gracias por su participación

Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad de las Relaciones Interpersonales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	13

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
R1	45,60	61,829	,157	,908
R2	45,13	56,981	,622	,887
R3	45,53	54,552	,613	,887
R4	45,00	53,714	,662	,884
R5	44,87	53,695	,712	,881
R6	45,00	55,571	,580	,888
R7	44,80	56,886	,631	,886
R8	45,07	51,924	,719	,881
R9	45,47	55,552	,644	,885
R10	44,67	55,952	,654	,885
R11	44,93	59,495	,356	,898
R12	45,33	53,667	,881	,875
R13	45,00	57,857	,594	,888

Confiabilidad del cuestionario Desempeño y Compromisos de Mejora

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
D1	63,40	165,400	,515	,947
D2	63,47	154,838	,706	,944
D3	63,47	162,695	,700	,944
D4	63,93	158,495	,671	,945
D5	63,93	165,067	,548	,946
D6	64,13	162,838	,785	,943
D7	63,93	163,781	,508	,947
D8	63,53	165,981	,540	,946
D9	63,47	159,981	,598	,946
D10	63,60	159,114	,732	,944
D11	63,33	161,952	,678	,945
D12	63,60	157,686	,793	,943
D13	63,53	161,838	,670	,945
D14	63,67	161,381	,643	,945
D15	64,07	161,210	,726	,944
D16	64,47	157,695	,788	,943
D17	63,53	162,267	,817	,943
D18	63,47	160,410	,624	,946
D19	63,33	159,238	,803	,943
D20	63,13	165,124	,775	,944

Anexo 3. Validaciones


FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento:	Cuestionario de Relaciones interpersonales		
Objetivo del Instrumento:	Identificar el nivel de las Relaciones interpersonales de la Red de Salud Lambayeque		
Aplicada a la muestra participante:	Personal de la Red de Salud Lambayeque		
Nombre y Apellido del Experto:	JULIA ESTELA MEDINA DIAZ	DNI:	26613934
Título Profesional	LIC ENFERMERIA	Celular:	976529311
Grado académico	Magister - GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD		
Firma		Fecha y lugar	18/06/2021 Chiclayo

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO EVALUACIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Título: Relaciones Interpersonales y su relación con el Desempeño y Compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N	ITEMS	OPCIÓN					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: RELACIONES INTERPERSONALES	Comunicación	Interacción	1	La información es de acceso libre para cualquier trabajador del área					X	X	X	X	X	X				
		Flujo de información	2	Toma la iniciativa para conversar con sus compañeros					X	X	X	X	X	X				
		Canales formales	3	Se realizan coordinaciones cara a cara con los compañeros					X	X	X	X	X	X				
	Manejo de conflictos	Comportamientos	4	Acepta las opiniones de sus compañeros					X	X	X	X	X	X				
		Empatía	5	Apoya a sus compañeros cuando lo requieren					X	X	X	X	X	X				
		Respeto	6	Se mantiene la calma cuando hay conflictos en el área					X	X	X	X	X	X				
		Tolerancia	7	Manifiesta con facilidad su postura en el área					X	X	X	X	X	X				
	Trabajo en equipo	Adaptabilidad	8	Pide ayuda a sus compañeros cuando lo necesita					X	X	X	X	X	X				
		Compañerismo	9	Para cumplir los objetivos del área se integran como equipo					X	X	X	X	X	X				
		Reconocimiento	10	Reconoce con facilidad cuando un miembro del equipo tiene un logro destacado en el área					X	X	X	X	X	X				
		Apoyo	11	coopera espontáneamente con un integrante del área cuando se presenta la ocasión					X	X	X	X	X	X				
		Condicación del trabajo	12	Se pone de acuerdo con el equipo para trabajar de acuerdo al plan de trabajo					X	X	X	X	X	X	X			
	13		Se integra fácilmente con su equipo de trabajo					X	X	X	X	X	X	X				

Nombre del Instrumento:	Cuestionario de Desempeño y Compromisos de mejora		
Objetivo del Instrumento:	Analizar el desempeño y compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque		
Aplicada a la muestra participante:	Personal de la Red de Salud Lambayeque		
Nombre y Apellido del Experto:	JULIA ESTELA MEDINA DÍAZ	DNI:	26613934
Título Profesional	lic. Enfermería	Celular:	976589311
Grado académico	Magister. Gerencia de Servicios de Salud		
Firma		Fecha y lugar	18/06/2021 chiclayo

ANEXO. VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y COMPROMISOS DE MEJORA


Título: Relaciones Interpersonales y su relación con el Desempeño y Compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N	ÍTEM	OPCIÓN					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V2. CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO Y MEJORA	Control del crecimiento y desarrollo	Porcentaje de recién nacidos con 2 controles CRED	1	Se socializa el listado de recién nacidos según padrón nominal a los establecimientos de salud					X	X		X		X		X		
			2	Se realizan el monitoreo de los reportes operacionales de CRED					X	X		X		X		X		
	Anticoncepción pos parto	Porcentaje de mujeres que acceden a métodos de planificación familiar post parto institucional	3	Se cumple con el abastecimiento de insumos (métodos anticonceptivos) mensual a los establecimientos de Salud					X	X		X		X		X		
			4	Evalúa mensualmente los indicadores de anticoncepción posparto					X	X		X		X		X		
	Manejo preventivo de la anemia	Porcentaje de niños (a) de 6 a 11 meses de edad, con diagnóstico de anemia, que reciben consejería a través de visita domiciliar o tele orientación	5	Se cumple con el diagnóstico oportuno de niños tamizados para descartar de anemia					X	X		X		X		X		
			6	Se cumple con la visita domiciliar / tele orientación efectiva a los niños diagnosticados con anemia					X	X		X		X		X		
			7	Se cumple la meta de niños recuperados con diagnóstico de anemia					X	X		X		X		X		
			8	Se brinda el abastecimiento de insumos para el tratamiento de los niños diagnosticados con anemia					X	X		X		X		X		

	Porcentaje de niños (a) menores de 18 meses sin diagnóstico de anemia entre 8 y 11 meses que reciben un paquete integrado de servicios preventivos: CRED, vacunas, dosaje de hemoglobina para descartar anemia y suplementación con hierro	9	Se brinda el paquete de atención integral a niños de 6 a 11 meses					X	X		X		X					
		10	Se realiza la evaluación de indicadores sobre el paquete de atención integral a niños de 6 a 11 meses					X	X		X		X		X			
Dispensación de medicamentos	Porcentaje de establecimientos de salud que aseguran los medicamentos, insumos y equipos críticos para los programas presupuestales seleccionados	11	Cumplen con el abastecimiento de medicamentos e insumos críticos en los establecimientos de salud					X	X		X		X					
		12	Se identifica la necesidad de medicamentos en los establecimientos					X	X		X		X		X			
	Disponibilidad de medicamentos esenciales.	13	Realiza el monitoreo de la necesidad de insumos en los establecimientos de salud					X	X		X		X		X			
		14	La Gerencia Regional de Salud cumple con el abastecimiento mensual de medicamentos e insumos					X	X		X		X		X			
Intervenciones odontológicas	Porcentaje de niñas y niños de 3 a 11 años con alta básica odontológica	15	Se facilita al servicio de odontología con el paquete odontológico para la atención de los niños de 3 a 11 años					X	X		X		X		X			
		16	Se cuenta con el recurso humano suficiente para brindar la atención odontológica en los niños de 3 a 11 años.					X	X		X		X		X			
Mejoramiento continuo de la calidad	Fortalecimiento de la autoevaluación del desempeño de las IPRESS para	17	Se realiza el monitoreo del cumplimiento de las fichas de estándares de calidad a los establecimientos de salud					X	X		X		X		X			

	el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención de salud	18	Se brinda capacitación sobre evaluación de estándares de calidad a los establecimientos de salud				X	X		X		X		
Condición de paciente con tuberculosis	Porcentaje de abandono al tratamiento de tuberculosis sensible	19	Se realiza evaluación del indicador de paciente con abandono al tratamiento de tuberculosis.				X	X		X		X		
		20	Se realiza el abastecimiento oportuno de tratamiento a las personas diagnosticadas con tuberculosis.				X	X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO


Nombre del Instrumento:	Cuestionario de Relaciones interpersonales		
Objetivo del Instrumento:	Identificar el nivel de las Relaciones interpersonales de la Red de Salud Lambayeque		
Aplicada a la muestra participante:	Personal de la Red de Salud Lambayeque		
Nombre y Apellido del Experto:	Julia Vanessa Barrantes Castañeda	DNI:	16796255
Título Profesional	Licenciada Educ. Primaria	Celular:	979623076
Grado académico	Mgtr. Investigación y Docencia		
Firma		Fecha y lugar	Chiclayo 16/6/2021

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO EVALUACIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Título: Relaciones Interpersonales y su relación con el Desempeño y Compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N	ÍTEMS	OPCIÓN					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
VARIABLE 1: RELACIONES INTERPERSONALES	Comunicación	Interacción	1	La información es de acceso libre para cualquier trabajador del área					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Flujo de información	2	Toma la iniciativa para conversar con sus compañeros					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Canales formales	3	Se realizan coordinaciones cara a cara con los compañeros					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Manejo de conflictos	Comportamientos	4	Acepta las opiniones de sus compañeros					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Empatía	5	Apoya a sus compañeros cuando lo requieren					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Respeto	6	Se mantiene la calma cuando hay conflictos en el área					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Tolerancia	7	Manifiesta con facilidad su postura en el área					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Trabajo en equipo	Adaptabilidad	8	Pide ayuda a sus compañeros cuando lo necesita					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Compañerismo	9	Para cumplir los objetivos del área se integran como equipo					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Reconocimiento	10	Reconoce con facilidad cuando un miembro del equipo tiene un logro destacado en el área					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Apoyo	11	coopera espontáneamente con un integrante del área cuando se presenta la ocasión					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Conciliación del trabajo	12	Se pone de acuerdo con el equipo para trabajar de acuerdo al plan de trabajo					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			13	Se integra fácilmente con su equipo de trabajo					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO


Nombre del Instrumento:	Cuestionario de Desempeño y Compromisos de mejora		
Objetivo del Instrumento:	Analizar el desempeño y compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque		
Aplicada a la muestra participante:	Personal de la Red de Salud Lambayeque		
Nombre y Apellido del Experto:	Julia Vanessa Barrantes Castañeda	DNI:	16796255
Título Profesional	Licenciada Educ. Primaria	Celular:	979623070
Grado académico	Mgtr. Investigación y docencia		
Firma		Fecha y lugar	Chidayo 16/6/2021

ANEXO. VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y COMPROMISOS DE MEJORA
Título: Relaciones Interpersonales y su relación con el Desempeño y Compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N	ÍTEMS	OPCIÓN					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
V2. CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO Y MEJORA	Control del crecimiento y desarrollo	Porcentaje de recién nacidos con 2 controles CRED	1	Se socializa el listado de recién nacidos según padrón nominal a los establecimientos de salud					✓	✓	✓		✓						
			2	Se realizan el monitoreo de los reportes operacionales de CRED					✓	✓	✓		✓						
	Anticoncepción pos parto	Porcentaje de mujeres que acceden a métodos de planificación familiar post parto institucional.	3	Se cumple con el abastecimiento de insumos (métodos anticonceptivos) mensual a los establecimientos de Salud					✓	✓	✓		✓						
			4	Evalúa mensualmente los indicadores de anticoncepción posparto					✓	✓	✓		✓						
	Manejo preventivo de la anemia	Porcentaje de niños (a) de 6 a 11 meses de edad, con diagnóstico de anemia que reciben consejería a través de visita domiciliaria o tele orientación	5	Se cumple con el diagnóstico oportuno de niños tamizados para descartar anemia					✓	✓	✓		✓						
			6	Se cumple con la visita domiciliaria / tele orientación efectiva a los niños diagnosticados con anemia					✓	✓	✓		✓						
		Porcentaje de niños (a) menores de 18 meses con diagnóstico de anemia entre los 6 y 11 meses que se han recuperado	7	Se cumple la meta de niños recuperados con diagnóstico de anemia					✓	✓	✓		✓						
			8	Se brinda el abastecimiento de insumos para el tratamiento de los niños diagnosticados con anemia					✓	✓	✓		✓						

	Porcentaje de niños (a) menores de 18 meses sin diagnóstico de anemia entre 6 y 11 meses que reciben un paquete integrado de servicios preventivos: CRED, vacunas, dosaje de hemoglobina para descartar anemia y suplementación con hierro	9	Se brinda el paquete de atención integral a niños de 6 a 11 meses						✓	✓		✓		✓					
		10	Se realiza la evaluación de indicadores sobre el paquete de atención integral a niños de 6 a 11 meses						✓	✓		✓		✓		✓			
Dispensación de medicamentos	Porcentaje de establecimientos de salud que aseguran los medicamentos, insumos y equipos críticos para los programas presupuestales seleccionados	11	Cumplen con el abastecimiento de medicamentos e insumos críticos en los establecimientos de salud						✓	✓		✓		✓					
		12	Se identifica la necesidad de medicamentos en los establecimientos						✓	✓		✓		✓		✓			
	Disponibilidad de medicamentos esenciales.	13	Realiza el monitoreo de la necesidad de insumos en los establecimientos de salud						✓	✓		✓		✓		✓			
		14	La Gerencia Regional de Salud cumple con el abastecimiento mensual de medicamentos e insumos						✓	✓		✓		✓		✓			
Intervenciones odontológicas	Porcentaje de niñas y niños de 3 a 11 años con alta básica odontológica	15	Se facilita al servicio de odontología con el paquete odontológico para la atención de los niños de 3 a 11 años						✓	✓		✓		✓					
		16	Se cuenta con el recurso humano suficiente para brindar la atención odontológica en los niños de 3 a 11 años.						✓	✓		✓		✓		✓			
Mejoramiento continuo de la calidad	Fortalecimiento de la autoevaluación del desempeño de las IPRESS para	17	Se realiza el monitoreo del cumplimiento de las fichas de estándares de calidad a los establecimientos de salud						✓	✓		✓		✓					


	el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención de salud	18	Se brinda capacitación sobre evaluación de estándares de calidad a los establecimientos de salud				✓	✓		✓		✓		✓		
Condición de paciente con tuberculosis	Porcentaje de abandonos al tratamiento de tuberculosis sensible	19	Se realiza evaluación del indicador de paciente con abandono al tratamiento de tuberculosis.				✓	✓		✓		✓		✓		
		20	Se realiza el abastecimiento oportuno de tratamiento a las personas diagnosticadas con tuberculosis.				✓	✓		✓		✓		✓		

Nombre del Instrumento:	Cuestionario de Relaciones interpersonales		
Objetivo del Instrumento:	Identificar el nivel de las Relaciones interpersonales de la Red de Salud Lambayeque		
Aplicada a la muestra participante:	Personal de la Red de Salud Lambayeque		
Nombre y Apellido del Experto:	Juana Amelia Uchofen Iturregui	DNI:	16455740
Título Profesional	Profesora de Educac. Primaria	Celular:	979466522
Grado académico	Doctora en Administración de la Educación		
Firma		Fecha y lugar	Chiclayo, 16 de Junio 2021.

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO EVALUACIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

título: Relaciones Interpersonales y su relación con el Desempeño y Compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N	ÍTEMS	OPCIÓN					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
VARIABLE 1: RELACIONES INTERPERSONALES	Comunicación	Interacción	1	La información es de acceso libre para cualquier trabajador del área					X	X		X		X		X			
		Flujo de información	2	Toma la iniciativa para conversar con sus compañeros					X	X		X		X		X			
		Canales formales	3	Se realizan coordinaciones cara a cara con los compañeros					X	X		X		X		X			
	Manejo de conflictos	Comportamientos	4	Acepta las opiniones de sus compañeros					X	X		X		X		X			
		Empatía	5	Apoya a sus compañeros cuando lo requieren					X	X		X		X		X			
		Respeto	6	Se mantiene la calma cuando hay conflictos en el área					X	X		X		X		X			
		Tolerancia	7	Manifiesta con facilidad su postura en el área					X	X		X		X		X			
	Trabajo en equipo	Adaptabilidad	8	Pide ayuda a sus compañeros cuando lo necesita					X	X		X		X		X			
		Compañerismo	9	Para cumplir los objetivos del área se integran como equipo					X	X		X		X		X			
		Reconocimiento	10	Reconoce con facilidad cuando un miembro del equipo tiene un logro destacado en el área					X	X		X		X		X			
		Apoyo	Conciliación del trabajo	11	coopera espontáneamente con un integrante del área cuando se presenta la ocasión					X	X		X		X		X		
				12	Se pone de acuerdo con el equipo para trabajar de acuerdo al plan de trabajo					X	X		X		X		X		
			13	Se integra fácilmente con su equipo de trabajo					X	X		X		X		X			

Nombre del Instrumento:	Cuestionario de Desempeño y Compromisos de mejora		
Objetivo del Instrumento:	Analizar el desempeño y compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque		
Aplicada a la muestra participante:	Personal de la Red de Salud Lambayeque		
Nombre y Apellido del Experto:	Juana Amelia Uchofen Iturregui	DNI:	16455740
Título Profesional	Profesora de Educ. Primaria	Celular:	979466522
Grado académico	Doctora en Administración de la Educación		
Firma		Fecha y lugar	16 de junio, Chucleyo 2021

ANEXO. VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y COMPROMISOS DE MEJORA
tulo: Relaciones Interpersonales y su relación con el Desempeño y Compromisos de Mejora en la Red de Salud Lambayeque

DIMENSIÓN	INDICADOR	N	ÍTEM	OPCIÓN					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Control del crecimiento y desarrollo	Porcentaje de recién nacidos con 2 controles CRED	1	Se socializa el estado de recién nacidos según padrón normal a los establecimientos de salud					X	X	X		X		X			
		2	Se realizan el monitoreo de los reportes operacionales de CRED					X	X	X		X		X			
Anticoncepción pos parto	Porcentaje de mujeres que acceden a métodos de planificación familiar post parto institucional.	3	Se cumple con el abastecimiento de insumos (métodos anticonceptivos) mensual a los establecimientos de Salud					X	X	X		X		X			
		4	Evalúa mensualmente los indicadores de anticoncepción posparto					X	X	X		X		X			
Manejo preventivo de la anemia	Porcentaje de niños (a) de 6 a 11 meses de edad, con diagnóstico de anemia que reciben consejería a través de visita domiciliar o tele orientación	5	Se cumple con el diagnóstico oportuno de niños tamizados para descartar de anemia					X	X	X		X		X			
		6	Se cumple con la visita domiciliar / tele orientación efectiva a los niños diagnosticados con anemia					X	X	X		X		X			
	7	Se cumple la meta de niños recuperados con diagnóstico de anemia					X	X	X		X		X				
	8	Se brinda el abastecimiento de insumos para el tratamiento de los niños diagnosticados con anemia					X	X	X		X		X				

	Porcentaje de niños (a) menores de 18 meses sin diagnóstico de anemia entre 6 y 11 meses que reciben un paquete integrado de servicios preventivos: CRED, vacunas, dosaje de hemoglobina para descartar anemia y suplementación con hierro	9	Se brinda el paquete de atención integral a niños de 6 a 11 meses					X	X		X		X			
		10	Se realiza la evaluación de indicadores sobre el paquete de atención integral a niños de 6 a 11 meses					X	X		X		X			
Dispensación de medicamentos	Porcentaje de establecimientos de salud que aseguran los medicamentos, insumos y equipos críticos para los programas presupuestales seleccionados	11	Cumplen con el abastecimiento de medicamentos e insumos críticos en los establecimientos de salud					X	X		X		X			
		12	Se identifica la necesidad de medicamentos en los establecimientos					X	X		X		X			
	Disponibilidad de medicamentos esenciales	13	Realiza el monitoreo de la necesidad de insumos en los establecimientos de salud					X	X		X		X			
		14	La Gerencia Regional de Salud cumple con el abastecimiento mensual de medicamentos e insumos					X	X		X		X			
Intervenciones odontológicas	Porcentaje de niños y niñas de 3 a 11 años con alta básica odontológica	15	Se facilita el servicio de odontología con el paquete odontológico para la atención de los niños de 3 a 11 años					X	X		X		X			
		16	Se cuenta con el recurso humano suficiente para brindar la atención odontológica en los niños de 3 a 11 años					X	X		X		X			
Mejoramiento continuo de la calidad	Fortalecimiento de la autoevaluación del desempeño de las IPYESS para	17	Se realiza el monitoreo del cumplimiento de las fichas de estándares de calidad a los establecimientos de salud					X	X		X		X			

	el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención de salud	18	Se brinda capacitación sobre evaluación de estándares de calidad a los establecimientos de salud				X	X		X		X		
Condición de paciente con tuberculosis	Porcentaje de abandonos al tratamiento de tuberculosis sensible	19	Se realiza evaluación del indicador de paciente con abandono al tratamiento de tuberculosis.				X	X		X		X		
		20	Se realiza el abastecimiento oportuno de tratamiento a las personas diagnosticadas con tuberculosis.				X	X		X		X		

Anexo 4

Autorización de la institución

OFICIO N° 000670-2021-GR.LAMB/GERESA/R.SAL.LAMB [3893246 - 0]

Dra. MERCEDES COLLAZOS ALARCÓM
JEFA DE LA UNIDAD DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ASUNTO: AUTORIZO REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Es grato dirigirme a usted y expresarle mi cordial saludo de acuerdo a la carta enviada por usted, le informo que esta Red; esta presta a colaborar con los estudiantes de POSGRADO de la Universidad Cesar Vallejo Filial Chiclayo; por lo tanto, en mi calidad de Gerente de esta Institución **AUTORIZO REALIZAR INVESTIGACIÓN** en la Red de Salud Lambayeque a la Lic. Enf. **SANDRA EUFEMIA GRANDE OCAÑA**.

Es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima

Atentamente,

Firmado digitalmente
ZOILA VERONICA FANZO NIQUEN
GERENTE DE RED SALUD LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 02/07/2021 - 14:11:25

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de siguiente dirección web: <https://sisgado3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

Anexo 5. Tabla de indicadores

Tabla de indicadores de Desempeño y Compromiso de Mejora en una Red

Tabla 16. *Indicadores de desempeño y compromiso de mejora en una Red*

N° Ficha	Tipo de indicador	Indicador
3	ID	Porcentaje de recién nacidos con 2 controles CRED
11	ID	Porcentaje de mujeres que acceden a métodos de planificación familiar post parto institucional.
12	ID	Porcentaje de niños (a) de 6 a 11 meses de edad, con diagnóstico de anemia que reciben consejería a través de visita domiciliaria o tele orientación
1	ID	Porcentaje de niños (a) menores de 18 meses con diagnóstico de anemia entre los 6 y 11 meses que se han recuperado
2	ID	Porcentaje de niños (a) menores de 18 meses sin diagnóstico de anemia entre 6 y 11 meses que reciben un paquete integrado de servicios preventivos: CRED, vacunas, dosaje de hemoglobina para descarte de anemia y suplementación con hierro
13	ID	Porcentaje de establecimientos de salud que aseguran los medicamentos, insumos y equipos críticos para los programas presupuestales seleccionados
14	ID	Disponibilidad de medicamentos esenciales.
10	ID	Porcentaje de niñas y niños de 3 a 11 años con alta básica odontológica
7	ID	Porcentaje de abandonos al tratamiento de tuberculosis sensible
21	CM	Fortalecimiento de la autoevaluación del desempeño de las IPRESS para el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención de salud