



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Factores Críticos y Desempeño de la Gestión según
percepción del personal asistencial y administrativo de la
Red de Salud Contumazá, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Ruiz Hernández, Miriam Xiomara (ORCID: 0000-0002-4297-540)

ASESORA:

Dra. Guzmán Avalos, Eliana Jackeline (ORCID: 00000-0003-2833-5665)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de Servicios de la Salud

TRUJILLO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

La presente investigación, se encuentra dedicada en primer lugar a Dios, por permitirme lograr los objetivos trazados. A mis padres, hermana, abuelita por confiar en mis esfuerzos, y en memoria de mi amado abuelito Ruffo.

En tiempos difíciles de pandemia, agradecida por lograr alcanzar tan anhelado grado que será de gran beneficio para mi vida personal y profesional.

Ruiz Hernández, Miriam Xiomara

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mi familia

En primer lugar, A Dios por las bendiciones dadas y el permitir lograr los objetivos trazados, y a mis padres, hermana, abuelita por confiar en mis esfuerzos

A nuestra asesora. Guzmán Avalos Eliana Jackeline

Por su constante apoyo y consejos para poder dar por concluido la presente tesis.

A mis ex compañeros de trabajo

Por brindarme su apoyo al participar en la investigación

La Autora.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variable y Operacionalización de las variables	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS	36

ANEXOS

Índice de tablas

Tabla 1. Desempeño de la Gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de salud Contumazá,2021	25
Tabla 2. Factor crítico liderazgo según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de salud Contumazá,2021	26
Tabla 3. Factor crítico gestión de recursos humanos según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de salud Contumazá,2021	27
Tabla 4. Factores críticos y desempeño de la gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de salud Contumazá,2021	28
Tabla 5. Factor crítico liderazgo relacionado con el desempeño de la Gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de salud Contumazá,2021	29
Tabla 6. Factor crítico gestión de recursos humanos con el desempeño de la Gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de salud Contumazá,2021	30

RESUMEN

En el presente estudio se propuso como objetivo general determinar si existe relación entre los factores críticos y el desempeño de la gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá. abril- junio, 2021. El diseño de investigación fue no experimental transversal correlacional. Su muestra estuvo conformada por 35 trabajadores entre personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá, a los cuales se le aplicaron dos cuestionarios, una de factores críticos con 12 ítems y otro de desempeño de la gestión que constó de 15 ítems. Los resultados muestran que el desempeño de la gestión de la Red de salud Contumazá se encuentra en un nivel deficiente con un 54 %, según percepción.

Así mismo se encontró una correlación bilateral moderada positiva usando la correlación de Pearson entre la variable factor crítico en su dimensión liderazgo y desempeño de la gestión, con una significancia de ,007 y $R=+0,447$. Adicionalmente al factor crítico en su dimensión gestión de recursos humanos y desempeño de la gestión con una significancia 0,000 y $R=+0,667$ con una correlación positiva moderada. Por lo tanto, se concluye que, los factores críticos liderazgo y gestión de recursos humanos se relacionan significativamente con el desempeño de la gestión en la Red de Salud Contumazá.

Palabras Clave: factores, críticos, desempeño, gestión.

ABSTRACT

In the present study, it was proposed as a general objective to determine if there is a relationship between critical factors and management performance according to the perception of the care and administrative staff of the Contumazá Health Network. April-June, 2021. The research design was non-experimental crosssectional correlational. Its sample consisted of 35 workers, including care and administrative personnel of the Contumazá Health Network, to which two questionnaires were applied, one of critical factors with 12 items and another of management performance that consisted of 15 items. The results show that the performance of the management of the Contumazá Health Network is at a poor level with 54%, according to perception.

Likewise, Likewise, a moderate positive bilateral correlation was found using Pearson's correlation between the critical factor variable in its leadership dimension and management performance, with a significance of .007 and $R=+0.447$. In addition to the critical factor in its dimension human resource management and management performance with a significance of 0.000 and $R = + 0.667$ with a moderate positive correlation. Therefore, it is concluded that, the critical factors leadership and management of human resources are significantly related to the performance of management in the Contumazá Health Network.

Key Words: factors, critical, performance, management.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, uno de los temas de mayor importancia en el Perú se encuentra en el sector salud, y están enfocadas desde el tipo de atención hasta problemas internos de las instituciones de salud (INEI, 2016). A través del Ministerio de Salud, se ha reportado que alrededor del 50% de los nosocomios evidencia fallas, tanto de equipos médicos, infraestructura como de la disponibilidad de recursos humanos, convirtiéndose en un caos latente, el MINSA sostiene que el cumplimiento de objetivos en las instituciones eleva los estándares de salud y la calidad de vida de una determinada comunidad. (Ministerio de Salud, 2020). Existe un término que lleva años de estudio, nos referimos a los factores críticos con un enfoque de Rockart desde 1979, el cual presenta referencias en distintos ámbitos como en el sector salud, su conjunto de condiciones percibidas han logrado tener un impacto significativo en el éxito de las instituciones para lograr mejorar su calidad, usando herramientas que detallan y logran identificar tanto aspectos débiles y fuertes en las organizaciones. (Friesen y Johnson, 1995).

A nivel mundial, estos factores relacionados con la gestión se encuentran enfocadas en las características históricas, culturales y sociales, pero no han tenido permanencia debido a los cambios en el ámbito político y social. (Errasti, 1996). Ante la problemática del sistema de salud con enfoque en infraestructura, equipamiento e insuficientes recursos humanos relacionado a la distribución, desarrollo e inadecuado sistema de información, reportan que, en el caso de recursos humanos, cumplen un rol en el desarrollo e implementación de las políticas de salud, por lo que son esenciales. (Ministerio de Salud, 2020). Por ello, en base al surgimiento de las teorías de la administración de la calidad, también se ha tomado en cuenta el liderazgo desde la administración y dirección de indicadores. (Hernández, 2016).

A nivel Latinoamericano, como en el caso de Chile, menos del 15% de centros de salud han tenido acreditación, ante ello surgió la necesidad de identificar

los elementos que derivan positivamente a un establecimiento prestadora de servicios de salud y entre los factores críticos que jugaron un papel importante fueron: planificación - monitorización del proceso, estrategia comunicacional, liderazgos directivos/jefaturas, y rol de las personas de la organización. (Saavedra,2014). Así mismo, en una institución de salud de la provincia de Colombia, se encontró que los factores críticos se encuentran relacionados a los paradigmas de quienes pertenecen a un sistema de salud y estos deben gestionarse adecuadamente. (Echeverri y Areiza;2014). Ante lo expuesto, se ve la necesidad de continuar indagando sobre qué factores conllevan a una buena gestión relacionados a instituciones de salud, aunque ya se viene estableciendo lineamientos que permiten medir los procesos y resultados. (Hernández Palma,2016).

Por otro lado, la gestión a nivel mundial ha tenido constantes cambios en el sector salud, y se vienen aplicando metas dadas por la OMS hace muchos años, debido a los resultados obtenidos, realizaron nuevas medidas organizativas y funcionales que dan énfasis al trabajo en equipo, al uso adecuado de los recursos hasta lograr sus objetivos institucionales por medio de estrategias y procesos. Desde entonces, la sugerencia ha sido que, cada integrante de servicios de salud debe contar con capacidades de gestión. (Redondo,2004). A través de la aplicación de evaluaciones, se lograron detectar falencias y desempeño en los niveles de atención e implicó emplear tácticas para optimizar los resultados institucionales. (Shamsuzzoha et al, 2018). Diferentes autores, también señalaron el uso de herramientas como la delimitación de estándares óptimos en los procesos de medición del desempeño para evaluar y optimizar la eficacia de los colaboradores en las instituciones de salud. (Essential,2007)

A nivel latinoamericano, la Organización Panamericana de salud, señala que a través de la Gestión de los sistemas de salud se evidencia resultados desfavorables como el inadecuado uso de sus recursos disponibles y un gran porcentaje de insatisfacción encontradas en el primer nivel de atención a pesar de los avances de las políticas y normas. Por ello, en su línea estratégica promueven el liderazgo y la innovación, el compromiso con sus metas

institucionales e involucramiento de cada trabajador. Su método empleado fue aplicado para fortalecer al recurso humano, promover la continua capacitación y trabajo en equipo. (Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud,2019). Se reporta que, al emplearse indicadores de Gestión del desempeño en salud, este proporciona seguimiento del servicio y logra garantizar las actividades, y que también al ser analizadas, optimizan la calidad en Redes asistenciales de Salud. (Huertas et al; 2012).

En el Perú, el sistema de salud consta de dos subsectores, en donde el Ministerio de Salud gestiona el 84,7% de los establecimientos y establece procesos de monitoreo del desempeño de la gestión institucional con la colaboración tanto del equipo técnico y de gestión, además busca políticas de salud con el fin de ser cumplidas según sus metas institucionales. (Ministerio de Salud ,2011). A nivel de la Región Cajamarca, el MINSA viene reportando varios enfoques sobre la evaluación del desempeño en los integrantes de trabajo como: gestión de calidad y su contribución con instituciones que revalorizan el capital humano y factores que evaluaron el desempeño fueron: funciones de cargo, conocimiento y actitudes de disposición. (Ministerio de Salud ,1999).

Ante lo expuesto, a nivel local, dentro de la Red de Salud Contumazá, que cuenta con un establecimiento de primer nivel de atención, desde inicios de la pandemia mundial, se reflejan aún más ciertas falencias de gestión, lo que conlleva a identificar factores críticos como el factor liderazgo y gestión de recursos humanos, que por mucho tiempo no han sido gestionados adecuadamente y han obstaculizado lograr resultados institucionales ideales en el primer nivel de atención. Además, se relacionaron ciertas características influyentes en la calidad de la prestación del servicio del Centro de Salud de la Red Contumazá a través de la percepción de los mismos miembros de la institución, el manejo con los recursos humanos y tácticas de gestión, son fundamentales para alcanzar el anhelado desempeño que se trazan las

organizaciones de salud, ya que les permitirá brindar prestaciones de calidad a favor de su población.

Como planteamiento del problema, se formuló lo siguiente: ¿Existe relación entre los factores críticos con el desempeño de la gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la red de salud Contumazá, abril–junio, 2021?

De este modo, la presente investigación se justifica ante la situación problemática del desbalance que existe en la prestación del servicio y de las acciones necesarias que se debe emplear para lograr resultados óptimos a través de la identificación de factores que repotenciarían la gestión en el primer nivel de atención para beneficio de sus usuarios. La importancia del estudio es que, al identificar los procesos y acciones desfavorables o poco gestionadas en el primer nivel de atención, este nos permita redireccionar las falencias, y se pueda contribuir con el cumplimiento de las metas institucionales y de calidad, de la mano de los recursos humanos como base indispensable para la obtención de un buen desempeño. Así mismo, la investigación busca contribuir con las autoridades encargadas para concientizar y dar importancia a los aspectos que necesitan ser reorientados y mejorados, y además se sugiere rediseñar métodos de la gestión, llevándolos a su práctica diaria.

Así se consideró como objetivo general, determinar si existe relación entre los factores críticos y el desempeño de la gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá, abril –junio,2021. Así mismo, como objetivos específicos se buscó identificar el desempeño de la gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá; identificar el factor crítico liderazgo según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá; identificar el factor crítico gestión de recursos humanos según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá; así mismo establecer la frecuencia del factor crítico liderazgo con el desempeño de la

gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá y también establecer la frecuencia del factor crítico gestión de recursos humanos con el desempeño de la Gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá.

La hipótesis del proyecto de investigación planteó que sí existe correlación significativa entre los factores críticos y el desempeño de la gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá, abril – junio 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Armijos C, Núñez M (2020, Chile) En la tesis “indicadores de gestión para evaluar el desempeño de los hospitales públicos”, tuvieron el objetivo de identificar procesos claves, implementar un modelo y evaluar el desempeño de hospitales. La muestra constó de 94 trabajadores, entre médicos y administrativo, su técnica fue la encuesta, como instrumento usaron la hoja de encuesta y guía de análisis de documentos. Los indicadores estudiados, fueron procesados y se obtuvieron resultados según semaforización para determinar el grado de cumplimiento del desempeño: se cumple - verde (39,03%), en precaución-amarillo (17,2%), incumple-rojo (12,8%) y carece de información – gris (31%). Concluyeron que los indicadores son una herramienta que ayuda a mejorar el uso de los recursos, y que la satisfacción laboral se relaciona con el rendimiento del trabajador, por ende, en el desempeño de los hospitales.

Castillo Troya (2018, Perú – Chiclayo), en su tesis “Factores críticos de éxito y sus efectos en la gestión logística de la DSRS Jaén”, propuso determinar el efecto de los factores críticos de éxito en la Gestión Logística. Fue de tipo cuantitativa y correlacional con diseño no experimental, participaron 30 trabajadores, su técnica fue la encuesta y de instrumentó aplicó 2 cuestionarios. Realizó un análisis de datos con estadística descriptiva e inferencial, obtuvo que, para la mayoría de trabajadores, los factores críticos son positivo, según niveles: algo crítico (6,7%), ni crítico ni nada crítico (36,7%), crítico (50,0%) y altamente crítico (6,7%). , representa una relación : dimensiones individual, organizacional, interorganizacional y ambiente contextual, se exponen de manera directa positiva con un índice de 0,709. Concluyó que si los factores críticos mejoran o se muestran de manera positiva, este influenciará a mejorar la gestión logística.

Vílchez Paz (2018, Perú – Lima), en su tesis Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño laboral del personal del Puesto de Salud en Lima, propuso determinar la relación entre la gestión de talento humano con la

calidad del trabajo y el trabajo en equipo del desempeño laboral, su enfoque fue cuantitativo con diseño no experimental y correlacional. Participaron 50 trabajadores, como técnica usó la entrevista y la encuesta, su instrumento fue un cuestionario, fueron procesados con SPSS 22, Excel y estadística descriptiva. Los resultados mostraron un p-valor de 0,000, indicando una relación estadísticamente significativa y su coeficiente de correlación de Pearson fue 0,641 mostrando una correlación lineal positiva. Se evidenció una falta de conocimiento de las funciones del cargo y de la calidad de trabajo. Concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Hernández Palma (2016) en su investigación “Factores críticos para promover la calidad en el sector salud del Departamento del Atlántico” ,su objetivo fue brindar un óptimo servicio a los usuarios , su trabajo fue de tipo descriptiva, con motores de búsqueda como Google ,libros ,artículos ,se recopiló información necesaria ,así mismo elaboraron lineamientos de seis sigma : satisfacción de clientes , cumplimiento de procesos ,empleados comprometidos ,herramientas efectivas , liderazgo .Se analizaron las teorías y conceptos básicos referentes a los factores críticos de éxito para la gestión de la calidad ,sus resultados fueron que, a través de la planificación y procesos se propicia resultados productivos en las entidades. Concluyeron que los seguimientos deben ser constantes y que, al lograr una oportuna identificación de los factores, este beneficiará para alcanzar niveles óptimos de competitividad, facilitando la gestión y resultados de calidad.

Oré Cárdenas (2017, Perú –Cañete) en su investigación: Gestión y desempeño en un Hospital de Essalud, Cañete, su objetivo fue determinar la relación entre las prácticas de gestión de la calidad y desempeño organizacional. Su diseño fue no experimental, descriptivo, correlacional y transversal, su muestra estuvo constituida por 43 profesionales entre médicos y directivos del hospital, su instrumento fue un cuestionario validado. Sus resultados mostraron una significancia y relación directa ($p < 0,05$) entre ambas variables, desde la percepción de médicos y directivos con un nivel regular (65,1%), mala (25,6%) y buena (9, 3%).Concluyeron que, al evidenciarse un bajo desempeño, este se

convierte en una institución empírica, precaria, fragmentada, y que la gestión y los procesos deben ser ejecutadas con mayor eficiencia y eficacia para evitar futuros conflictos entre usuarios y personal médico y no médico.

Entre las teorías de Cardona & Correa (2014), consideran que el desempeño del recurso humano en las instituciones, es un factor crítico esencial para su buen funcionamiento y éxito, que constantemente viene evolucionando, esto es debido a la toma de decisiones acertadas en el momento adecuado. Es más, la gestión del desempeño es como una herramienta útil que logra mejorar el desarrollo organizacional entre otros aspectos en base a los propósitos de las instituciones.

Así mismo Gonzáles, Mendoza & Paz (2008), consideran que la Gestión del Desempeño compete a una herramienta de gestión organizacional en muchos ámbitos, en los años 90 intervinieron procesos que facilita a la organización al orientar, realizar seguimiento, revisar y optimizar la gestión realizada. También Salgado & Calderón (2014), indican que la gestión del desempeño, tiene el objetivo de mejorar los resultados a nivel organizacional con enfoque estratégico, y que sus instrumentos son adecuados para ejecutar la planificación, supervisión, medición y revisión de la capacidad de una institución de forma semestral, estos son encargados a las áreas gerenciales.

Sloan, Agarwal, Sherman & Pastakia (2016), señalan la existencia de una revolución en la gestión del desempeño que ha dirigido a distintas instituciones, en muchos países tienen en cuenta la importancia y el conocimiento imprescindible sobre los aspectos que se evalúan dentro de los programas al personal a través de su percepción. El desempeño de la gestión es de gran relevancia dentro de las organizaciones, se han evidenciado cambios significativos en la producción, forma de negociación y entorno. Se encuentran relacionados a la gestión de los recursos humanos con enfoques de un trabajo en paralelo con las exigencias de los clientes, tanto internos como externos.

Sin ir muy lejos, los establecimientos de salud presentan un Modelo de Atención Integral de Salud centrado en Familia y Comunidad que está orientado a la atención del primer nivel de atención (Ministerio de Salud ,2011). Por otro lado, las redes de servicio de salud, son el conjunto de las instituciones y servicios médicos en donde se fortalece los recursos de la asistencia y la atención integral, el cual dan prioridad a la prevención, promoción, recuperación y rehabilitación. El MINSA viene estableciendo procesos de monitoreo del desempeño de la gestión institucional con la colaboración tanto del equipo de gestión y equipo técnico. (Ministerio de Salud ,2011).

Teniendo en cuenta ciertas teorías, continuaremos detallando parte del marco teórico con sus respectivas variables y dimensiones. En primer lugar, para poder identificar los factores críticos que contribuyen al éxito del servicio de salud, es necesario aplicar la medición y procesos de seguimiento, varios autores relacionan la calidad con ciertos factores que conllevan al éxito, y que además se relacionan en su desempeño. Esta es una responsabilidad que recae en la administración de las instituciones y siguen siendo necesarios realizar estudios sobre procesos y resultados que facilitan a reducir errores. Consecuentemente al ejecutar la gestión adecuadamente, se optimizan los recursos humanos y generan resultados para beneficio de la población (Hernández Palma, ,2016).

De modo que, al ser identificados y administrados de manera adecuada, conllevan a tener resultados integrales como el cumplimiento de los objetivos institucionales, se menciona que estos factores críticos, se dan por el adecuado compromiso de la dirección y planeación estratégica. (Hernández,2017).

Respecto a la primera dimensión de la variable Factores críticos, tenemos al liderazgo en el ámbito salud, que contribuye al mejoramiento de la prestación del servicio, su objetivo es optimizar cambios a favor de la comunidad como a la misma institución de salud en relación a su misión y prioridades estratégicas. Por ello, se va fijando como un factor que conlleva a estándares de calidad y

dirección exitosa, de la misma manera muestran un interés por parte de los cargos directivos y gerenciales. (Pinzón,22014).

La dimensión liderazgo presenta componentes para su estudio, donde mencionamos a la capacidad de tomar decisiones, que nos connota buscar una solución lo suficientemente eficaz, una decisión es elegir entre muchas alternativas que conlleve a un resultado. Y también se define como la secuencia cognitiva que progresa en la mente del individuo, su fin es tener acciones que contribuyan a solucionar alguna dificultad, de modo de quién cumple con los cargos gerenciales, asume con las decisiones y son conscientes de las consecuencias. (Castro,2014)

En el componente de habilidades gerenciales, se conoce como el conjunto de conocimientos, comportamientos y actitudes con las que deben referir las organizaciones para ser efectivas, además optimizan el accionar de quienes están en jefatura, brindándoles apoyo emocional ante adversidades y favorece el trabajo en equipo. (Galván, 2018).

Como último componente del liderazgo, tenemos al compromiso con la organización en el sector salud, y evidencia una dinámica hacia niveles de crecimiento. En latinoamericana, también se han presentado transformaciones en la estructura, en el exceso de carga laboral, horarios corridos, contratos temporales, sueldos con bajos incentivos, produciendo consecuencias entre la organización – trabajador e influye en el deseo de querer ser parte de la organización y en el tiempo de permanencia. (Aldana,2018).

En la segunda dimensión de los factores críticos, tenemos a la Gestión de recursos humanos, reportándose datos en el Perú con la aplicación de una política sectorial de salud, lineamientos de reformas y acciones de salud del Bicentenario 2015 quienes dirigieron la distribución de los recursos humanos (Ministerio de Salud. Resolución Ministerial,2018).

Respecto a su primer componente, la capacitación del personal y sus primeros planes de capacitación a los recursos en salud a nivel nacional, fueron a partir de los años 40, el cual vienen estableciendo estrategias y ejes temáticos.

Esta capacitación, está determinada por la autoridad nacional de servicio civil – SERVIR y señalan que el gestor tiene un gran reto en las entidades de salud, ya que su objetivo es el desarrollo de los trabajadores en sus instituciones de trabajo. Siendo así de gran beneficio a la proactividad, identificación con su centro de trabajo e investigación de sus mejoras en los procesos y logro de sus objetivos institucionales. (Ministerio de Salud. Resolución Ministerial, 2018)

El componente conocimiento de la cultura organizacional, hace referencia a las creencias colectivas, valores compartidos y culturales, se le conoce como parte de un factor crítico sobre intercambio de conocimientos ,haciendo hincapié en la inducción a los que conforman la organización .(Marulanda, et al., 2016) .El líder competente, tiene la habilidad de dirigir a su grupo con planeación estratégica ,esto se da cuando se está desarrollando actividades laborales con buen ánimo ,libre de tensiones y motivado con la mejora del clima institucional ,por ende mejora la productividad .(Gaitán ,et al., 2020).

Como último componente de la Gestión de recursos humanos, tenemos al compromiso de la organización, que influye en el bienestar de los colaboradores y en la producción de las organizaciones. Los que llevan cargos gerenciales, buscan métodos para motivar a sus trabajadores y obtener efectos positivos en su desempeño dentro de las instituciones (Llapa-Rodríguez, et al., 2009).

Ante lo expuesto, se resalta que los recursos humanos ayudan a promover la salud con equidad, eficiencia y calidad como buenos resultados, su desarrollo es un pilar básico. (LRH, 2016). Aún se reporta una marcada asimetría en la distribución y proporción de los profesionales de salud, por esta razón, se

sugiere que los profesionales deben desempeñarse bajo comando de su equipo. (Ministerio de Salud ,2011)

Ahora, con los conocimientos brindados sobre los beneficios que se dan en las organizaciones al identificarse los factores críticos, desglosamos la variable Desempeño de la gestión, haciendo mención al centro nacional de abastecimiento de recursos estratégicos en salud – CENARES, que participa en beneficio a un acceso oportuno, calidad de los productos farmacéuticos, adecuada infraestructura, avance de los procesos de monitoreo, redistribución y sistemas que equilibran la gestión. Por ello, se atribuye que, en toda estructura de salud, es indispensable una organización funcional y una gestión rigurosa. (Ministerio de Salud ,2020)

La gestión de soporte administrativo, es el primer componente que involucra una elevada exigencia tanto en el desarrollo de funciones como planificación, organización, coordinación, dirección y control que está encaminado la consecución de metas y objetivos. (Falconi, et al.,2019)

Históricamente, está relacionado con los sistemas de información en salud ,haciendo hincapié en la logística y la facturación de los actos médicos: recursos humanos, honorarios, finanzas, contabilidad, tesorería, admisión y egresos, farmacia, proveedores, compras, entre otros.(Luna D ,et al.,2007).Su macroproceso ,como el caso de la disponibilidad de recursos estratégicos disponibles, se encuentran asociados al planeamiento operativo institucional, programación multianual de inversiones, plan de gobierno, gestión de cooperación internacional , programación y formulación del presupuesto instruido a resultados. (Seguro Social de Salud ,2019).

El segundo componente es la Gestión Local, es un proceso democrático político de gestión del Estado que originó las organizaciones de los sistemas locales de salud, y es una de las estrategias de la Atención primaria de la salud desde 1978. Estos sistemas coordinan todos los recursos disponibles y logran integrar los recursos de salud en los hospitales, centros y puestos de salud en

una red de servicios de acuerdo a las necesidades. (Chiara 2008, p-34). Además, es un proceso dinámico que coordina, articula, planea y presenta propuestas, las instituciones trabajan articuladamente en el marco de evaluación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas para la calidad y salud. Siendo parte del objetivo, monitorear resultados e identificar el cumplimiento de metas. (Salud Pública,2021)

En su macroproceso Planeamiento y control, se busca identificar la situación actual y problemas en la cual se interviene, este proceso debe realizarse previo a cualquier proyecto y debe desarrollar una propuesta de planificación estratégicas como un plan local y apoyo político, además optimiza el uso de los recursos locales y financiamiento para las actividades de salud. (Ministerio de Salud,1998)

Seguidamente en el macroproceso de recursos humanos, señalan que en salud usualmente no se presenta el reajuste y estudio necesario a la realidad sanitaria por lo que no se han notado cambios, solo limitaciones. (Ministerio de Salud. Resolución Ministerial,2018). A nivel nacional, ya se iba reflejando una población con diferencias socioeconómicas y dificultades, contaban con poco personal de salud, debido a ello se conformó la organización de los recursos humanos internos y externos con el Plan Operativo Institucional (P.O.I). (Ministerio de Salud Dirección General de Formación y Perfeccionamiento ,2006)

El macroproceso gestión de la Información, “son procesos que tienen el objetivo de implementar soluciones de tecnologías de la información y comunicaciones, encargada de la implementación, mantenimiento, operación y gestión de los recursos tecnológicos con sistemas informáticos, plataformas, entre otros” (Seguro Social de Salud ,2019).

Entonces concluimos que, la gestión y el desempeño en las instituciones generan un gran valor y suelen tener cambios considerables respecto a

producción, entorno, y además se encuentra vinculado a la gestión de recursos humanos (Arango y Sotelo ;2019). Por esta razón, el desempeño es considerado como el resultado que tienen la organización y son evaluados a través de la efectividad, eficiencia, relevancia y viabilidad financiera. Consecuentemente, la gestión es el proceso encaminado a administrar, sea un producto, bien o servicio. (Ministerio de Salud,2011). Y se concreta que, una organización que aspira preservar un nivel adecuado de competitividad a largo plazo, debe emplear unos procedimientos de análisis y decisiones formales basados en su proceso de planificación estratégica, facilitando a encaminar correctamente a la institución. (Browning,2009).

El último componente del desempeño de la Gestión, tenemos a la Capacidad de organización, en el sector salud, este busca brindar servicios óptimos en su funcionamiento, pero para alcanzarlo es necesario contar con infraestructura, recursos y personal adecuado para los servicios, así mismo contar con los elementos para la función de calidad. (Saturno, et al., 2015).

III. METODOLOGÍA

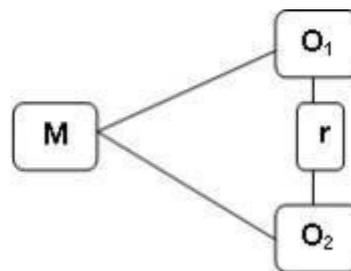
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: el estudio de investigación fue de tipo aplicada.

3.1.2. Diseño de investigación: La presente investigación fue no experimental, transversal – correlacional.

Para Calderón & Alzamora ,2018, el diseño de investigación es un plan general para obtener respuestas, el cual desglosa estrategias básicas que generen información. Así mismo, al referirse a estudios no experimentales, pueden observarse fenómenos tal cual, sin ser manipulados. Por último, los estudios transversales, infieren que la recolección de datos se realiza en un solo tiempo.

El diseño del estudio se representó de la siguiente manera:



Donde:

M: Muestra

O₁: Observación de Desempeño de la Gestión

O₂: Observación de Factores críticos.

r: Relación entre ambas variables.

3.2. Variable y Operacionalización de las variables

321. Variables

Variable uno:

Factores críticos.

Dimensiones:

- Liderazgo
- Gestión de Recursos Humanos.

Variable dos:

Desempeño de la Gestión.

Dimensiones:

- Soporte Administrativo.
- Gestión Local.
- Capacidad de organización.

322. Operacionalización de variables

Matriz de operacionalización (Anexo 9)

Matriz de Consistencia (Anexo 10)

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

331. Población

Estuvo conformado por 75 trabajadores entre personal asistencial y administrativo que pertenecen a la Red de Salud Contumazá, abril- junio ,2021.

• Criterios de inclusión

- Personal asistencial y administrativo que lleve laborando como mínimo 3 meses.
- Personal asistencial y administrativo que conceda permiso para formar parte de la investigación.
- Personal asistencial y administrativo que cuente con el contrato de CAS, serums y nombrado.

• Criterios de exclusión

- Personal asistencial o administrativo que esté laborando menos de 3 meses.
- Personal asistencial y administrativo que se encuentre de licencia
- Personal asistencial y administrativo que se encuentre bajo el contrato de terceros.

332 Muestra

Para la presente investigación, se utilizó la fórmula estadística para proporciones con población finita siguió el siguiente procedimiento para determinar la muestra:

$$n_i = N \cdot (Z_{1-\alpha/2}/e)^2 \cdot P \cdot (1-P)$$

Luego:

$$n_m = n_i / [(N-1) \cdot e^2 + (Z_{1-\alpha/2}/e)^2 P(1-P)]$$

Dónde:

n_m : Tamaño de la muestra (sin corrección)

n_f : Tamaño de la muestra final (Corregido)

$Z_{1-\alpha/2}$: Nivel de confianza al 95% = 1.96

P: Es la proporción esperada en la población.

No existen estudios previos con un modelo estadístico similar en redes de salud, porque se debe asumir $P=0.5$, para que el n_f sea el mayor valor posible. e: Error máximo admitido. Se consideró $e=0.05$.

N: Es el tamaño de la población.

Se encontró una población de 75 trabajadores entre personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá tanto, se consideró $N = 75$.

Reemplazando se obtuvo que $n_f = 34.24$, se aproximó a $n_f = 35$. Se trabajó con todo el personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá que estuvo seleccionado en la muestra.

333. Muestreo

Se usó el muestreo probabilístico, aleatorio simple, que es una técnica, el cual tienen la opción de ser elegidos, siguiendo procesos de cómo identificar cada componente poblacional o elegir aleatoriamente los componentes con probabilidad equitativa o igualitaria. (Marengo Rodríguez ,2003)

334. Unidad de Análisis

Estuvo conformada por personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá abril –junio,2021 que formaron parte del criterio de inclusión.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

341. Técnica

La técnica que se empleó en la investigación fue la encuesta para ambas variables.

342. Instrumento

Se utilizó cuestionario para ambas variables: cuestionario n° 1: Factores críticos, contó con un número total de ítems (12) con las dimensiones Liderazgo y Gestión de Recursos, se usó la escala de Likert. Los resultados fueron interpretados en: Siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces, nunca.

Mientras que en el cuestionario n° 2: Desempeño de la gestión, constó de 15 ítems con las dimensiones: soporte administrativo, gestión local, capacidad de organización. Los resultados fueron interpretados en 1: deficiente, 2: regular ,3: bueno, 4: muy bueno.

Instrumentos (Anexo 1)

343. Validez y confiabilidad

Se utilizan en los procesos de construcción y desarrollo de escalas o cuestionarios para medir usualmente variables, es determinado válido al momento de analizar posibles errores como en la manera de ejecutar las mediciones. (Villasís et al, 2018)

Validez por Expertos (Anexo 3)

Autorización de Prueba piloto (Anexo 4)

Ficha técnica de Factores Críticos.

Nombre del instrumento	Factores Críticos
Autor	Elaborado por Ruiz Hernández, Miriam Xiomara
Año	2021
Aplicación	Profesionales de la Salud
Bases teóricas	Son características, condiciones o variables percibidas, que, al ser mantenidas, y administradas correctamente, logran tener un impacto significativo en el éxito de una institución.(Leidecker y Bruno, 1984)
Tipo de administración	Individual
Duración	10 minutos
Validez	Criterio de 3 expertos : Médico cirujano y licenciada en enfermería (grado de magister en gestión de servicios de la salud) y cirujano dentista (grado de maestra en gestión de servicios de la salud)
Confiabilidad	Mediante Alpha de cronbach (0.810)
Categorización de la medición general y rangos	Malo: rangos (6-14) Regular: rangos (15-23) Malo: rangos (24 -30)

Ficha técnica de Desempeño de la Gestión

Nombre del instrumento	Desempeño de la Gestión
Autor	Elaborado por Ruiz Hernández , Miriam Xiomara
Año	2021
Aplicación	Profesionales de la Salud
Bases teóricas	La gestión del desempeño, tiene el objetivo de mejorar los resultados de desempeño a nivel organizacional con enfoque estratégico, sus instrumentos son adecuados para hacer planificación, supervisión, medición y revisión de la capacidad de una institución de forma semestral encargada de las áreas gerenciales. (Salgado & Calderón ,2014).
Tipo de administración	Individual
Duración	10 minutos
Validez	Criterio de 3 expertos : Médico cirujano y licenciada en enfermería (grado de magister en gestión de servicios de la salud) y cirujano dentista (grado de maestra en gestión de servicios de la salud)
Confiabilidad	Mediante Alpha de cronbach (0.919)
Categorización de la medición general y rangos	Deficiente: Rangos (15-30) Regular: Rangos (31 -45) Bueno: Rangos (46 -60) Muy Bueno: Rangos (61-75)

3.5. Procedimientos

El primer paso fue solicitar un permiso al jefe de establecimiento del Centro de Salud Contumazá y al Gerente de la Red de Salud.

Seguido de ello, participaron 35 profesionales de salud el cual se tuvo presente los criterios de inclusión y exclusión para su aplicación.

Una vez seleccionados, se procedió al llenado de los cuestionarios virtuales, el primer cuestionario tuvo el nombre: Factores críticos, este cuestionario constó con un total de 12 preguntas y el segundo cuestionario con el nombre de Desempeño de la Gestión con 15 preguntas, el tiempo estimado a cada instrumento por persona constó de 5 minutos por encuesta.

Para el proceso de obtener resultados, se registró automáticamente en la plataforma de Google forms. Finalmente, estos resultados fueron analizados estadísticamente y procesados con el formato SPSS.

Consentimiento Informado (Anexo 2)

Autorización de Aplicación de Instrumento (Anexo 5)

Resultados de Cuestionario Google Forms (Anexo 6)

3.6. Método de análisis de datos

El programa estadístico que se utilizó, fue SPSS 25, se realizó rangos o amplitud de intervalos para cada variable y los resultados obtenidos fueron dirigidos a tablas de frecuencias absolutas y relativas.

Posteriormente, se aplicó la prueba de normalidad mediante la prueba de Kolmogorov – Smirnov para una sola muestra y obtuvo una significancia de 0,200 para desempeño de la gestión, 0,192 para

liderazgo y 0,200 para gestión de recursos humanos, mostrando una distribución normal en las variables estudiadas. Prueba de Normalidad (Anexo 8)

Finalmente, para hallar la correlación de estas variables, se usó la estadística paramétrica Coeficiente de Pearson, los resultados fueron: desempeño de la gestión y liderazgo (+0,447), desempeño de la gestión y gestión de recursos humanos (+0,667), ambas muestran una correlación positiva moderada.

3.7. Aspectos éticos

Los datos de la presente investigación, serán procesados de forma adecuada sin manipulación en los resultados. Asimismo, se mantendrá el anonimato de los participantes. Además, se respetó los criterios éticos de Belmont (1979):

- Respeto a la persona, por el hecho de ser protegidos
- Beneficencia, no sólo en cuestión de protección, sino de resguardo del bienestar
- Justicia, relacionado a la igualdad.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Desempeño de la Gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de salud Contumazá ,2021.

Desempeño de la gestión	N°	%
Regular	17	49
Deficiente	18	51
TOTAL	35	100

Nota. Los resultados son obtenidos según respuestas en el SPSS v.25.

En la tabla 1 se observa que el mayor porcentaje del personal administrativo y asistencial califico el desempeño de la gestión deficiente en un 51% y regular en un 49%.

Tabla 2.

Factor crítico Liderazgo según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de salud Contumazá ,2021.

Factor Crítico Liderazgo	N°	%
Bueno	14	40
Regular	19	54
Malo	2	6
TOTAL	35	100

Nota. Los resultados son obtenidos según respuestas en el SPSS v.25.

En la tabla 2, Se observa que, el porcentaje del personal administrativo y asistencial califico al factor crítico liderazgo como regular en un 54%, seguidamente de un liderazgo bueno en un 40%.

Tabla 3.

Factor crítico Gestión de recursos humanos según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de salud Contumazá ,2021.

Factor Crítico Gestión de Recursos Humanos	N°	%
Bueno	7	20
Regular	25	71
Malo	3	9
TOTAL	35	100

Nota. Los resultados son obtenidos según respuestas en el SPSS v.25

En la tabla 3, Se observa que, el porcentaje del personal administrativo y asistencial, percibe al factor crítico gestión de recursos humanos como regular en un 71%, seguidamente bueno en un 20% y malo en un 9 %.

Tabla 4

Factores críticos y desempeño de la Gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de salud Contumazá ,2021.

		Desempeño de la Gestión				TOTAL	
		Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Factores Críticos	Malo	N	1	0	0	0	1
		%	2.86%	0.00%	0.00%	0.00%	2.86%
	Regular	N	11	7	0	0	18
		%	31.43%	20.00%	0.00%	0.00%	51.43%
	Bueno	N	3	13	0	0	16
		%	8.57%	37.14%	0.00%	0.00%	45.71%
TOTAL	total	15	20	0	0	35	
	%	42.86%	57.14%	0.00%	0.00%	100.00%	

Correlación Pearson 0,622 P 0,000

En la tabla se observa que los factores críticos en mayor frecuencia están calificados como regular en un 51.4% y de estos el desempeño de la gestión fue deficiente en un 31.4% y regular en un 20 %. Así mismo, calificaron bueno un 45.7% y de estos el 37.1 % fue regular, seguido de un 8.5% deficiente y solo en un 2.86% los factores críticos se calificaron malo. Considerando que existe una correlación positiva moderada.

Tabla 5.

Factor crítico liderazgo relacionado con el desempeño de la Gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de salud Contumazá ,2021.

		Desempeño de la Gestión				TOTAL	
		Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Liderazgo	Malo	N	2	0	0	0	2
		%	5.71%	0.00%	0.00%	0.00%	5.71%
	Regular	N	11	8	0	0	19
		%	31.43%	22.86%	0.00%	0.00%	54.29%
	Bueno	N	2	12	0	0	14
		%	5.71%	34.29%	0.00%	0.00%	40.00%
TOTAL		total	15	20	0	0	35
		%	42.86%	57.14%	0.00%	0.00%	100.00%

Correlación Pearson 0,447 P 0,007

En la tabla, se observa que el factor crítico liderazgo en mayor frecuencia, se encuentra calificado como regular en un 54.29% y el desempeño de la gestión fue deficiente en un 31.43%, seguido de regular con 22.86%. Así mismo, calificó con un 40.00% como bueno y un desempeño de la gestión regular de 34.29% y deficiente en un 5.71%. Sólo el 5.71% del factor crítico liderazgo fue calificado como malo.

Tabla 6.

Factor crítico gestión de recursos humanos relacionado con el desempeño de la Gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de salud Contumazá ,2021

		Desempeño de la Gestión				TOTAL	
		Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Gestión de Recursos Humanos	Malo	N	3	0	0	0	3
		%	8.57%	0.00%	0.00%	0.00%	8.57%
	Regular	N	12	13	0	0	25
		%	34.29%	37.14%	0.00%	0.00%	71.43%
	Bueno	N	0	7	0	0	7
		%	0.00%	20.00%	0.00%	0.00%	20.00%
TOTAL	total	15	20	0	0	35	
	%	42.86%	57.14%	0.00%	0.00%	100.00%	

Correlación Pearson 0,667 P 0,000

En la tabla, se observa que el factor crítico gestión de recursos humanos, en mayor frecuencia, se encuentra calificado como regular en un 71.43% y el desempeño de la gestión fue regular en un 37.14%, deficiente en un 34.29%. Así mismo, calificó con un 20.00% como bueno y un desempeño de la gestión regular de 20.00%. Sólo el 8.57% del factor crítico gestión de recursos humanos fue calificado como malo.

V. DISCUSIÓN

La investigación con el objetivo general de determinar los factores críticos que se relacionan con el desempeño de la gestión, donde la hipótesis general tuvo el resultado mediante la correlación de Pearson con valores de +0,622, finalmente encontró una correlación positiva moderada. Mostrando respaldo con un estudio similar de Castillo (2020), en similitud de muestra, cuestionarios y resultados con relación directa positiva de los factores críticos y gestión logística, llegando a la conclusión que, al exponerse valores positivos en los factores críticos, mayor serán los resultados de gestión y desempeño.

Respecto a los niveles de factores críticos de manera global, según percepción del personal asistencial y administrativo, calificaron como: bueno (45, 71%), regular (51,43%) y malo (2,86%), siendo los resultados en gran mayoría aplicadas de manera regular dentro de la institución de salud. Considerando que para (Hernández, 2017) los factores críticos, contribuyen al éxito de las prestaciones de los servicios de la salud, y que, a través de la medición y seguimientos, se relacionan con el desempeño de las instituciones.

Así mismo, encontramos que los resultados del factor crítico liderazgo se percibe en un nivel regular con un 54 %, seguidamente un 40% se percibe un nivel bueno, deduciendo que este factor es el encargado de conllevar al éxito en estándares de calidad y altas gerencias en las prestaciones de servicios de salud. De igual forma, para Hernández (2016), mediante sus resultados positivos, infiere que al identificar de manera oportuna los factores como el compromiso, liderazgo, estos serán de gran beneficio para alcanzar niveles de competitividad, resultados y gestión. En la Red de Salud contumazá, se interpreta que los factores críticos liderazgo son de gran responsabilidad por parte de las áreas gerenciales, que además guarda una relación directa con el compromiso y desempeño de los trabajadores. Ante ello, se deduce que los aspectos de habilidad gerencial, la toma de decisiones, comunicación y apoyo

laboral entre compañeros de trabajo no se encuentra gestionado a las expectativas, conllevando a una brecha en las metas trazadas.

De esta forma, se explica que la capacidad de toma de decisiones refleja la dirección gerencial o la habilidad gerencial con la que deben contar las jefaturas, pues brinda apoyo y favorece el trabajo en equipo. (Galván, 2018). Igualmente, el compromiso con la organización, juega un papel importante en los resultados, respecto al tiempo de permanencia y fin común que se tiene con la institución. (Aldana,2018).

Respecto al factor crítico Gestión de recursos humanos, muestra un valor de percepción: regular (71 %), bueno (20%) y, por último, malo (9%) en la Red de Salud Contumazá. Se considera que estos resultados, son debido a que los procesos de capacitación al personal no alcanzan las expectativas deseadas, tampoco consideran que se refuerzan sus destrezas y habilidades, o que las actitudes inadecuadas no han sido gestionadas al cien por ciento. Al comparar los resultados de Vílchez (2018) que muestra una correlación positiva, infiere que se evidencia una falta de conocimientos en las funciones del cargo por lo que muestra efectos en la calidad y desempeño laboral, además se concuerda con los reportes de Cardona & Correa (2014), atribuyen que este factor es esencial para el buen funcionamiento de las instituciones. De igual manera, en el estudio de Castillo (2018) , donde hace mención a este factor , indica que se encuentra relacionado positivamente a la gestión. Marulanda (2016), menciona que el gestor tiene un gran reto de enfoque en el desarrollo de sus trabajadores, en la influencia de su proactividad y en el logro de objetivos institucionales, continuamente en base a Gaitán (2020), donde relaciona al conocimiento de la cultura organizacional, como un factor que genera productividad, buen ambiente y motivación en las actividades laborales.

Por otro lado, se evidenció que mediante la percepción tanto de personal asistencial y administrativos, los valores de desempeño de la gestión en la Red de Salud Contumazá se encuentran en los niveles: deficiente (51%), regular (49%), se atribuyen que los resultados se manifestaron por un desequilibrio en la

gestión local en cuestión de cumplimientos del plan operativo, en el monitoreo y evaluación, inducción de los recursos humanos y presupuestos para los recursos. Lo anterior, es avalado por Salgado & Calderón (2014), indicando que el desempeño de la gestión es el resultado a nivel organizacional con enfoque estratégico, y que sus instrumentos son adecuados para hacer planificación, supervisión, medición y revisión de la capacidad de una institución. Así mismo, concordamos con los resultados de Oré Cárdenas (2017), donde se percibe una gestión y desempeño regular – mala en una proporción (90%), según percepción personal médica, concluyendo que, al evidenciarse un bajo desempeño, estos procesos deberían tener que ejecutarse con mayor eficiencia y eficacia. Deduciendo que, al obtener resultados deficientes estos llegarían a generar algún tipo de conflictos entre personal y usuario de las instituciones de salud. Mientras que el estudio de Armijos, Núñez M (2020), muestran distintos resultados en el desempeño de un hospital público con niveles: cumple (39,03%), precaución (17,2%), incumple (12,8%), infiriendo la existencia de herramientas que mejoran el uso de los recursos, y que la satisfacción laboral tiene relación con el desempeño en la institución de Salud.

En la tabla 4, los valores de correlación de Pearson fue 0,662, mostrando una correlación positiva moderada entre los factores críticos con una frecuencia regular de 51.4% y de estos el desempeño de la gestión deficiente en un 31.4% de la Red de Salud Contumazá, estos resultados guardan similitud con los estudios de Hernández (2016), Oré Cárdenas (2017) y Castillo (2018), el cual presentan una relación y similitud de resultados, con un mayor porcentaje en el nivel regular.

En tanto en la tabla 5 con coeficiente de Correlación de Pearson, que indica una significancia de 0,007, donde su nivel mayoritario fue: regular (54%), bueno (40%), se infiere que, para un gran número de encuestados de la institución, los factores críticos en su dimensión liderazgo se manifestó positivamente con una correlación de Pearson de 0,447, atribuyendo que este se encuentra como factor relacionado con el desempeño de la gestión y que a mayor nivel de factor crítico liderazgo, mayor será el nivel del desempeño de la gestión. Los presentes

resultados, también muestran respaldo con Hernández (2016), quién manifiesta que los factores críticos para la gestión como los lineamientos de seis sigmas, incluyen al liderazgo, y mencionan que su constante seguimiento beneficiará a alcanzar con niveles óptimos de competitividad facilitando la gestión y resultados de calidad. El liderazgo en el ámbito salud contribuye al mejoramiento de la prestación del servicio, pues es un factor crítico que conlleva a estándares de calidad y dirección exitosa.

En la tabla 6, se evidencia una significancia de 0,00 y correlación de Pearson +0,667, el personal asistencial y administrativo percibe un nivel regular de gestión de recursos humanos con 71% y un desempeño de 37.14%, por lo tanto, se define como una correlación positiva moderada. Este resultado nos permite coincidir con los estudios de Vílchez Paz (2018), en donde se emplearon de manera similar las muestras de estudio, tipo de instrumentos, estadística y procesamiento de datos, pero analizando la gestión del talento humano que guarda relación con el término estudiado y reporta una correlación positiva de 0,641. Ante ello, se infiere que existe una falta de conocimientos de las funciones del cargo por lo que generan efectos en la calidad y desempeño laboral. Para Cardona & Correa (2014), el factor crítico recursos humanos es esencial para el buen funcionamiento de las instituciones y conlleva al éxito de estas organizaciones. De igual manera, Castillo (2018) con un estudio similar sobre factores y gestión logística, muestran resultados de correlación positiva, infiriendo que, al ser identificados, estos mejoran e influyen a mejorar la gestión.

VI. CONCLUSIONES

1. El desempeño de la gestión fue deficiente en mayor porcentaje y regular en menor porcentaje según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá 2021.
2. El factor crítico liderazgo, fue regular en mayor porcentaje, mientras que bueno en menor porcentaje según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá 2021.
3. El factor crítico gestión de recursos humanos, en su mayor porcentaje fue regular mientras que en menor porcentaje fue bueno según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá 2021.
4. Los factores críticos liderazgo y gestión de recursos humanos, muestran una correlación positiva moderada con el desempeño de la gestión en la Red de salud Contumazá.
5. El factor crítico liderazgo en mayor frecuencia es regular con un desempeño de gestión deficiente, siendo una correlación positiva moderada según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá.
6. El factor crítico gestión de los recursos humanos en mayor frecuencia es regular con un desempeño de gestión regular, siendo una correlación positiva moderada según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere continuar con nuevos estudios con enfoque cuantitativo que presenten una muestra mayor, como en el caso de hospitales.

Se recomienda incluir estudios que apliquen indicadores de los factores claves que permitan evaluar el cumplimiento y desempeño en las instituciones del primer y segundo nivel de atención.

Se sugiere a los futuros profesionales con cargos gerenciales o jefaturas, que indaguen en distintas fuentes de información acerca de puntos claves que necesitan para su adecuado desempeño, posteriormente aplicar herramientas de dirección en dichas instituciones.

Se recomienda realizar seguimiento o monitoreo de los recursos humanos respecto a capacitaciones, reforzando las debilidades, de esta manera comprometiéndolos a brindar servicios de calidad.

Se sugiere al jefe de establecimiento tomar en cuenta la presente investigación, debido a que no se ha estudiado la problemática del desempeño en la institución, una vez analizado podrá crear nuevos lineamientos de acuerdo a la realidad que acontece en el primer nivel de atención.

Se sugiere al jefe de establecimiento que logre buscar nuevas tácticas y habilidades de liderazgo, el cual pueda fomentar la participación de todos los miembros de trabajo, fomentando el compromiso y clima laboral adecuado para un mejor desempeño en la institución de salud.

Se sugiere al personal de salud que contribuya con los procesos de mejora y apoyo por parte de las jefaturas, dejando en claro que, para obtener los resultados idóneos, debe trabajarse de manera conjunta.

REFERENCIAS

- Arango S., Sotelo M.(2019).Gestión del Desempeño como factor clave para la competitividad de las PYMES en el valle del Cauca desde un enfoque de Indicadores.[Tesis para obtener título de administrador de empresas, Universidad Cooperativa de Colombia].Repositorio institucional UN.https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7578/1/2019_gestion_desempeno_factor.pdf
- Aldama-Rivera, E. (2018). Organizational commitment as a successor of the quality of the health sector in Colombia.Revista Espacios.39.(11):13.ISSN:0798-1015. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n11/18391113.html>
- Aliaga Díaz, S., & Alcas Zapata, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. INNOVA Research Journal, 6(1), 18-30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Armijos,J.,Nuñez Moncada, A. (2020). Indicadores de Gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. Red Med Chile 148: 626-64. <http://dx.doi.org/10.4067/S003498872020000500626>
- Essential, Harvard Business (2007). Gestión del desempeño: Evalúe y mejore la eficacia de sus colaboradores,2-6. https://books.google.com.pe/books/about/Harvard_Business_Essentials.html?id=52unwwEACAAJ&redir_esc=y.
- Bustos V., Villarroel G., Ariza F, Guillou M.et. (2015). Análisis de la gestión de recursos humanos en los modelos de salud familiar comunitaria e intercultural de los países andinos. An. Fac. med(76). <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.10971>
- Browning,G.Gestión del desempeño.(2009).[Dataset].Versión 12mayo de 2021.https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8268/Gestion_de_l_desempeno_cast.pdf
- Calderón - Saldaña, J., Alzamora- De los Godos, L. (2019). Diseños de Investigación para tesis de Posgrado. Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social,7,71-76. <https://doi.org/10.32544/psicologia.v7i2.660>
- Castellano, S., Gonzales, P. (2010). Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso. Revista Venezolana de Gerencia,

52,570-590.ISSN:13159984.

<https://www.redalyc.org/pdf/290/29016182004.pdf>

- Castillo Troya, S. (2018). Factores críticos de éxito y sus efectos en la gestión logística de la DSRS Jaén 2018. [Tesis Profesional de Licenciada en Administración]. Repositorio institucional UN.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27880/Castillo_Troj_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro – Marín,P.(2014).Toma de decisiones asertivas para una gerencia efectiva. Universidad Militar Nueva Granada, Colombia . [Dataset]. Versión.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11746/TOMA%20DE%20DECISIONES%20ASERTIVAS%20PARA%20UNA%20GERENCIA%20EFECTIVA.pdf;jsessionid=B7BC01AE002033C1B80422C9809719AD?sequence=1>
- Chiara., M.,Medina.,A.,Miraglia.,M. (2008).Gestión local en Salud : Conceptos y experiencias . Univ. Nacional de General Sarmiento. 1a ed,316.
https://www.unqs.edu.ar/cm/uploaded_files/publicaciones/123_LU25.pdf
- Diaz Matallana,AF.,Vaca Camacho,PA.,Bravo Ortiz,CE.,Castillo Espinel,E. (2017).Diagnóstico de la Cultura Organizacional en la Secretaría de Salud de Soacha según el modelo de Camera y Quinn. [Tesis para optar el grado de Gerente en Salud, Universidad de Ciencias de la Salud Bogotá.
<https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/handle/001/694/REDI-FDA-2017-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dedalus.(17 diciembre ,2017).Sistema de Gestión de farmacia. <https://www.dedalusgs.com/sistema-de-gestion-de-farmacia/>
- Fabian-Palomino,S. (2019).Compromiso organizacional y tipo de contrato laboral en hospital del seguro social. Revista Javeriana. Gerencia y Políticas de Salud, 18, 37. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-37.coc>
- Falconi-Piedra ,J.F., Luna-Altamirano,K.A., Sarmiento-Espinoza,W.H.,Andrade Cordero,C.(2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. Visionario Digital.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Gaitán- Diaz ,J.,Alvarez -Gonzales,J.,Diaz -Serrato ,Y.(2020).Análisis de la medición del clima organizacional por medio de la aplicación de instrumentos

cuantitativos y cualitativos en áreas administrativas y operativas de las empresas públicas del AIPE en el 2019.[Informe Para obtener el título de Ingeniero industrial, Universidad Cooperativa de Colombia].Repositorio institucional UN.

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17692/1/2020_clima_organizacional_Aipe.pdf

Galván-Buleje, Juan. (2018). Habilidades gerenciales y su relación con la gestión sanitaria de los servidores públicos de la red de salud José María Arguedas, Andahuaylas. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37537/galvan_bj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gerentes que lideran. (2007) Un manual para mejorar los servicios de salud Cambridge, MA: Management Sciences for Health. http://gestionensalud.medicina.unmsm.edu.pe/wpcontent/uploads/2015/08/MATER_CAP_Gerentes_que_lideran.pdf

Gonzales –Reyes, N.,Mendoza – Gonzales, P.,Paz –Opazo,V.Análisis de Gestión de Competencias y su integración a un nuevo modelo de Gestión de Desempeño.(2008).Universidad de Chile[seminario para optar título de ingeniero con mención de Administración]. Repositorio institucional [.http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2008/gonzalez_n2/sources/gonzalez_n2.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2008/gonzalez_n2/sources/gonzalez_n2.pdf)

Gonzales Rivas.,LA.,Tapia Esquivias.,M.,Hernández Ripalda.,M.,Luna Gonzales.,A.(2016).Factores críticos de éxito en la mejora de la calidad de la industria manufacturera en el Municipio de Celaya,Pistas educativas,38.ISSN 2448-847X. <http://www.itc.mx/ojs/index.php/pistas/article/view/506>

Gonzales Gonzales, D. (2000). Estudio sobre los factores administrativos que influyen en la consolidación de microempresas del Ramo de mantenimiento industrial a maquinas de soldar. [Tesis para obtener el grado de Maestro en Administración con Especialidad de relaciones Industriales ,Universidad Autónoma de Nueva León].Repositorio Institucional Un : <http://eprints.uanl.mx/6432/1/1080111864.PDF>

- Hernández-Palma,H.G. (2017). Factores críticos para promover la calidad en el sector salud del Departamento del Atlántico. Investigación e Innovación en Ingenierías,4,94-113.<https://doi.org/10.17081/invinno.4.2.2491>
- Huertas Rivero, P., Espinoza, IP., Leyton Pavez, C. (2012). Impacto de indicadores de gestión en salud sobre estrategias de un servicio de salud público.Rev. salud pública, 14,248-259. DOI:[10.1590/S0124-00642012000200006](https://doi.org/10.1590/S0124-00642012000200006)
<https://www.researchgate.net/publication/270490860> Impacto de indicadores de gestión en salud sobre estrategias de un servicio de salud público
- Llapa-Rodríguez, E.,Trevizan, M.,Shinyashiki, T.,Mendes Costa, I. (2009).Compromiso organizacional y profesional del equipo de salud. Revista enfermería global.DOI:[10.4321/S1695-61412009000300013](https://doi.org/10.4321/S1695-61412009000300013).https://www.researchgate.net/publication/262445585_Compromiso_organizacional_y_profesional_del_equipo_de_salud
- López-Fernández,R.,Avello-Martínez,R.,Palmero-Urquiza,D.,Sánchez-Gálvez,S.,Quintana -Álvarez,M.(2019).Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. Revista Cubana de Medicina Familiar ,[48,\(2\)](https://doi.org/10.1016/j.rcmf.2019.02.001). <http://orcid.org/0000-0001-53162300>
- Luna., D., Soriano., E.,González B.,F.(2007).Historia clínica electrónica. Revista del Hospital Italiano,2.
https://www.hospitalitaliano.org.ar/multimedia/archivos/servicios_attachs/5056.pdf
- LRH. Portal con artículos e información de actualidad sobre la gestión de RR.HH. en las organizaciones. (16 de abril de 2016).Gestión del Desempeño.
<https://www.losrecursoshumanos.com/gestion-del-desempeno/>
- Marengo -Rodriguez, A.(2003). Metodología de la investigación en la maestría de Administración de telecomunicaciones en el ITESM campus Monterrey prácticas actuales ,tendencias metodológicas , línea y procesos de investigación. [Tesis de maestro en administración de telecomunicaciones ,Instituto de estudios Superiores ,Monterrey].Repositorio institucional
[.https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/571031/DocsTec_1469.pdf?sequ](https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/571031/DocsTec_1469.pdf?sequ)
- Marulanda.C., López ,M.,López.F.(2016)La Cultura Organizacional y las Competencias para la Gestión del Conocimiento en las Pequeñas

- y Medianas Empresas (PYMEs) de Colombia. Inf. Tecnol, 27, 6 . <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642016000600002>
- Matos Tocasca., MM. (2007). Factores de gestión local que influyen en el desempeño del programa de control de la tuberculosis [Tesis de Especialidad en Medicina Interna , Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional [.https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11882/Matos_tm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11882/Matos_tm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Medecins Sans Frontieres. Medical guidelines. (abril de 2021). Organización y gestión de una farmacia. <https://medicalguidelines.msf.org/viewport/EssDr/latest/organizacion-y-gestion-de-una-farmacia-22287391.html>
- Ministerio de Salud (11 diciembre, 2020). Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud. Plataforma digital única del estado peruano. <https://www.gob.pe/4465-centro-nacional-de-abastecimiento-derecursos-estrategicos-en-salud-que-hacemos>
- Ministerio de Salud. (2020). Diagnóstico de Brechas e Infraestructura o accesos en el servicio en el sector Salud [.https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2019/Diagnostico-Brechas-Infraestructura-sector-Salud.pdf](https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2019/Diagnostico-Brechas-Infraestructura-sector-Salud.pdf)
- Ministerio de Salud (2011). Observatorio Nacional de Recursos Humanos en Salud. Experiencias de planificación de recursos humanos en salud Perú 2007-2010 : <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1612-1.pdf>
- Ministerio de Salud. Resolución Ministerial. (2018). Plan nacional de formación profesional y desarrollo de capacidades de los recursos humanos de la salud 2018-2021. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264001/Resoluci%C3%B3n_Ministerial_N_1337-2018-MINSA.PDF
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2015). Plan de Capacitación. <http://hvcm.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/PLANCAPACITACION.pdf>
- Ministerio de salud; Dirección General de Salud de las Personas. (2011). Monitoreo del Desempeño de la Gestión en Establecimientos de Salud del I, II y III nivel de atención.

- Ministerio de Salud (1998). Dirección Regional de Salud Cajamarca. Planificación de los servicios de Salud. Gestión de Servicios de Salud.
http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/763_MINSA169.pdf
- Ministerio de Salud. Dirección General de Formación y Perfeccionamiento. (Ed.1). (2006). Estudio de casos: Experiencias en la Gestión de Recursos Humanos en Salud. Perú. Estudio de casos: Experiencias en la Gestión de Recursos Humanos en Salud. Perú.
[http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/\[PD\]%20Libros%20-%20Experiencias%20en%20la%20gestion%20de%20Recursos%20Humanos%20en%20Salud.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/[PD]%20Libros%20-%20Experiencias%20en%20la%20gestion%20de%20Recursos%20Humanos%20en%20Salud.pdf)
- Molina Ávila.,F.(2018).Liderazgo y Toma de Decisiones.[Tesis de Grado,Universidad Rafael Landívar].Repositorio Institucional Un
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Molina-Fabiola.pdf>
- Muñoz F., López-Acuña., Halverson, P., Guerra de Macedo, C.,Hanna, W., Larrieu – M., Ubilla, S., Zeballos, J. (2000).Las funciones esenciales de la salud pública: un tema emergente en las reformas del sector de la salud. Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Health, 8.
<https://scielosp.org/pdf/rpsp/2000.v8n1-2/126-134/es>
- Organización Panamericana de la Salud. (2010). Medición del Desempeño de las Funciones Esenciales de Salud Pública. Guía para la Aplicación del Instrumento de Medición del Desempeño de las Funciones Esenciales de Salud Pública .
https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2010/FESP_Instrumento_Guias_Aplicacion.pdf
- Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud (2013) Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud. Documento de posición de la OPS/OMS.
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=8692:2013-servicios-farmaceuticos-atencion-primaria-saluddocumento-posicion-ops-oms-2013&Itemid=3562&lang=en
- Oré –C,A.(2017).Gestión y desempeño en un Hospital de Essalud,Cañete.(2017).Gestión y desempeño en un Hospital de Essalud,Cañete, Lima. [Tesis de Maestría,Universidad del

- Parasuraman,A., Zeithaml,V. (1988).SERVQUAL : Múltiple item scale for measuring consumer perceptions of services quality.
https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-formeasuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
- Pedraza-Melo,N.,Lavín –Verátegui,J., Gonzales –Tapia,A.,Bernal-Gonzales, I.(2014). Factores determinantes en la calidad de servicios sanitario en México: caso ABC. Uni libre Cali,20:76-89.<http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v10n2/v10n2a06.pdf>
- Pinzón-Espitia., O. (2014). Liderazgo en los servicios de Salud. Rev CSV 6,37-53.<https://doi.org/10.22519/21455333.413>
- Rojas ,RR.,Vilchez ,PS.(2018).Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús. [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio InstitucionalUn.<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence%20=1&isAllowed=%20y>
- Salud Pública. (2021,19 de mayo) Gestión Local Hco. http://saludpublicabogota.org/wiki/index.php?title=Lineamiento_gesti%C3%B3n_local
- Samango ,Romero (2013). Evaluación de la gestión de calidad de los servicios de salud ofertados por el hospital San Sebastián del Cantón Siggig. [Tesis para obtener título de Ingeniero Comercial ,Universidad Politécnica Salesiana].Repositorio Institucional Un <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5059/1/UPSCT002680.pdf>
- Saturno-Hernández, P., Hernández-Avila,M.,Magaña-Valladares,L.,Garcia-Saisó,S., Vertiz-Ramírez, J.(2015).Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud.Revista Scielo.Salud pública de México,3:275-83.<https://doi.org/10.21149/spm.v57i3.7567>

- Seguro Social de Salud .(2019). Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto Gerencia de Organización y Procesos Sub Gerencia de Procesos .Mapa de macroprocesos Essalud.
http://www.essalud.gob.pe/transparencia/procesos_procedimientos/Mapa_de_Procesos_2019.pdf
- Videnza Consultores(2020).Marco General del sistema de Salud :<https://videnza.org/wp-content/uploads/2020/11/Notade-Poli%CC%81tica-Sistema-de-salud.pdf>.
- Vargas – Cordero , Zoila (2009).La investigación aplicada : Una forma de conocer las realidades con evidencia Científica .Revista Educación 33(1), 155-165, ISSN: 0379-7082, 2009.DOI [10.15517/REVEDU.V33I1.538](https://doi.org/10.15517/REVEDU.V33I1.538)
[.https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf)
- Villasís-Keever,M.,Márquez-González,H.,Zurita-Cruz,J.,Miranda Novales,G.,Escamilla -Núñez,A.(2018). El protocolo de investigación validez y confiabilidad de las mediciones.Rev Alerg Mex. ,65(4):414-421.
<https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>.

ANEXOS

ANEXO N° 1: INSTRUMENTOS

FACTORES CRITICOS Y DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN SEGÚN PERCEPCION DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD CONTUMAZÁ.2021.

Cuestionario variable Desempeño de la gestión

Autor: Ruiz Hernández M. (2021)

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador, el desempeño de la Gestión son los resultados obtenidos de la conducción del ejercicio individual, equipos, programas e instituciones hacia determinadas metas, por esa razón es de interés conocer tu opinión sobre dicha variable en la Red de Salud Contumazá.

Marque con un (x) el que crea conveniente, según lo percibido

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4

N°		1	2	3	4
	COMPONENTE : Soporte Administrativo				
1	¿Los equipamientos se encuentran en buena conservación, operativos y en uso?				
2	¿Considera que se cumple el plan operativo anual en relación al mantenimiento preventivo y recuperativo de los servicios básicos?				
3	¿Considera que se realiza un adecuado requerimiento de insumos y materiales de acuerdo a la programación por cada área y/o servicio?				
4	¿Considera que el establecimiento de salud cuenta con los ambientes físicos adecuados para su nivel de categorización?				
5	¿Considera que el establecimiento de salud dispone de personal profesional médico suficiente para la atención de acuerdo a su nivel de categoría?				
	COMPONENTE : Gestión Local				
6	¿Considera que el plan operativo institucional es socializado y se cumple?				
7	¿Considera que se realiza un monitoreo y evaluación continua del plan operativo institucional de salud ?				
8	¿Cree usted que es adecuado y suficiente la inducción al recurso humano que se incorpora a la institución para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales?				
9	¿Están incorporadas y se cumplen acciones de bienestar social como la recreación, cultura y deportes para el personal de salud?				
10	¿Cuenta el establecimiento de salud con presupuesto para la mejora y el mantenimiento de los recursos informáticos y de comunicaciones?				
	COMPONENTE : Capacidad de Organización				
11	¿Considera que los flujogramas del proceso de atención se cumplen según lo establecido?				
12	¿Considera que la organización de los flujos de referencia y contrarreferencia están establecidos según realidad local?				

13	¿Considera que la ambulancia cuenta con el equipamiento básico de medicamentos e insumos para el traslado oportuno y seguro del paciente?				
14	¿Considera que el personal de salud que labora en el área de admisión, cuenta con competencias para orientar a los usuarios según necesidades?				
15	¿El establecimiento de salud, cuenta con el plan de contingencia y material necesario para implementar los flujos de atención en casos de riesgo local?				

**FACTORES CRITICOS Y DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN SEGÚN
PERCEPCION DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA
RED DE SALUD CONTUMAZÁ.2021.**

Cuestionario variable Factores críticos

Autor: Ruiz Hernández M. (2021)

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador: El desempeño de la Gestión son los resultados obtenidos de la conducción del ejercicio individual, equipos, programas e instituciones hacia determinadas metas, por esa razón es de interés conocer tu opinión sobre dicha variable en la Red de Salud Contumazá.

Marque con un (x) el que crea conveniente, según lo percibido.

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre					
1	2	3	4	5					
N°	LIDERAZGO				1	2	3	4	5
Capacidad para tomar decisiones									
1	¿Considera que una mala o buena elección en la toma de decisiones puede tener repercusiones y podría llevar al éxito o fracaso en el establecimiento de salud ?								
2	Actualmente, ¿Considera que el jefe de establecimiento se reúne con su equipo de trabajo, comunica y da soluciones asertivas?								
Habilidades Gerenciales									
3	¿Considera que las habilidades de liderazgo o gerenciales como la empatía ,compromiso y capacidad para delegar ,se ven reflejadas en los resultados de metas y objetivos del establecimiento de salud?								
4	¿Considera que la comunicación es efectiva entre los miembros del equipo de trabajo, administrando el tiempo, el estrés y dando soluciones rápidas ?								
Compromisos con la Organización									
5	¿Considera que bajo el tipo de contrato de trabajo que se encuentra, influye en el nivel de compromiso para alcanzar con las metas y objetivos que tiene el establecimiento?								
6	¿Considera que la Ipress cuenta con un líder que promueve la participación y crea condiciones estratégicas para el adecuado funcionamiento del establecimiento de salud?								
GESTION DE RECURSOS HUMANOS									
Capacitación de personal									
7	¿Considera que los procesos de capacitación son correctamente planificados y cumplidos?								
8	¿Considera que las capacitaciones realizadas son suficientes y han fortalecido las destrezas, habilidades, actitudes con el establecimiento de salud ?								
Cultura Organizacional									
9	¿Considera que el clima laboral es el adecuado y ha conllevado a mejorar la calidad, eficiencia y desempeño en el establecimiento de salud?								

10	¿Considera que los comportamientos, actitudes y hábitos inadecuados en el establecimiento han sido orientados positivamente?					
Compromiso con la Organización						
11	¿Considera suficiente el apoyo laboral y compromiso entre compañeros de trabajo para el desempeño en la atención de salud?					
12	¿Te identificas e involucras con las metas y objetivos planteados por la institución?					

ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

He aceptado participar en la siguiente investigación, titulada: "Factores Críticos y Desempeño de la Gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá, 2021".

Además, he sido informado de los riesgos y beneficios que implica mi colaboración.

Por lo tanto, teniendo dudas y preguntas resueltas, acepto voluntariamente participar en la presente investigación, sin afectar mi integridad.

Fecha

.....
Firma del participante

.....
Firma del investigador

ANEXO 3: VALIDACIÓN A CRITERIO DE EXPERTOS

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

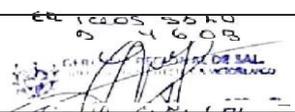
FACTORES CRÍTICOS Y DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN SEGÚN PERCEPCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA SALUD CONTUMAZÁ, 2021.

Instrumento de medición de variable: Desempeño de la Gestión

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Dejente	Regular	Bare	No Bare	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el ítem y la respuesta		Relación entre el ítem y la respuesta		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión del Desempeño		Disponibilidad de recursos estratégicos disponibles.	1. ¿Los equipamientos de encuentran en buena conservación, operativos y útiles?					X		X		X		X		
			2. ¿Considera que se cumple el plan operativo anual en relación al mantenimiento preventivo y recuperativo de los servicios públicos?					X		X		X		X		
			3. ¿Considera que se realiza un adecuado requerimiento de insumos y materiales de					X		X		X		X		

Soporte Administrativo			4. ¿Considera que el establecimiento de salud cuenta con los ambientes físicos adecuados para su nivel de categorización?					X		X		X		X		
			5. ¿Considera que el establecimiento de salud dispone de personal profesional Médico suficiente para la atención de acuerdo a su nivel de categoría?					X		X		X		X		
			6. ¿Considera que el plan de trabajo anual del establecimiento además de ser socializado se cumple?					X		X		X		X		
Gestión Local	Planeamiento y control		7. ¿Considera que la gestión de monitoreo, evaluación, supervisión y control para el cumplimiento de la planificación de las actividades del plan de trabajo anual?					X		X		X		X		
			8. ¿Cree usted que es adecuado y suficiente la inducción al recurso humano que se incorpora a la institución para el cumplimiento de					X		X		X		X		
Recursos Humanos								X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nom Dre dal Instrumento	Cuostionario : Factored criMCO6		
Objetivo cfel Instrumento	Determinar los factores críticos que /nt/luyen en el desempeño de Ta gestidn segun percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá abril — mayo 2021.		
Aplicada a la muestra participante	Trabajadores de la salud (Personal asistencial y administrativo)		
N	4025005 EBROUO	DNI N°	37878084
TNUToProfesona	MEDICO CIRUJANO MEDICINA FAMILIAR RM	Celular	949670984
Direccidn Domiciliaria	R. E. 207 15		
Grad a Académico	DPO RUM COBOSESON HONORCTO VI		
Firma		Lugar y Fecha	20/05/2021

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre dai Instrumortt•	Cuastionario : Desempeño da la Gestidn		
Obyeti vo del In strumento	Determinar los factored críticos que influyen en el desempeño de la gestidn segun percepcion del personal asistencial y aministrativo de la Red de Salud Contumazá abril — mayo 2021		
Aplicada a la muestra participante	Trabajadores de la salud (Personal asistencial y administrativo)		
N	4025005 EBROUO	DNI N°	37878084
TfCulo Profesional	MEDICO CIRUJANO MEDICINA FAMILIAR RME	Celular	849496709
Direccion Domiciliaria	DPTOSOL. ULCOA 2 HONCO		
Grado Académico	M.G. GERENCIA Y GOBIERNO SOUND		
Firma		Lugar y Fecha	20/05/2021

F CMA DE VAMDACFOOJ DE CDITE ¥?¥>ID DEL IN8TRt dENTO

Nombre del Instrumento	Cue stic serio Fac test es <sincoS		
Objetivo del Instrumento	Detarmznar los Yac tor es <:siecos que infJuyen en el de9er¥zpe° a eta \B @ests In sñgrsn pecCCp@+¥t+ del {Pison·J aB 6tefscla.l }r admsni 9zraavo de l'a Red de paid Contumaza abnl — mayo zoz1.		
Aplicada a la muestra participante	Tr•Dajadores oe la sa iuct fPersonal aers ter «clal y adminJstzativo)		
Nombre y Apellido del Experto	E.ri ka hJa ¥a ly Lea l Arana	OHI N-	47881156
Título Profesional	G IIBJJA d1D DE NTISTA	_____	950025593
Dirección Domiciliaria	I.J. Mique1 Grau éa94		
Grado Académico	k tAESTRA GN G-ESYIQAI DE LOW SE RYIG OB DE LV SALUD		
Firma	 Erika N. Leal Arana CRUJANO DENTISTA COP 38714	Luqar y Tche	AhtAEjgg, j g DE MAYO DEL ZD71

no oE vdzsoMlbN W coNTBdD0 b£ INgTouMBwo

uatibzc Jul Insuzansnzo	Cues0onpno Qesempeno de la Gesañri		
cbpovo 4et inesurranu	Detaminar los Cactores wizisos” que infKyeu au ei oesgnpeño de ia geszian sepJn peroépodn del peFBOhQi gSl5l4f1@9l ¥ B0fr¥ n 6braB YO de la Steel dB 'SaJud Con aJmaz"& aarll – mayo IDU		
Aplicada a la muestra participante	Trábajacléres de la salud (Personal asistenoal y ar¥ninoavol		
Nombre y Apellido del Experto	ERIKA NATALY LEAL ARANA	DNI N°	47881156
	MAESTRO CESTIOM DE LDS SERVICIOS DE”LA BALUD		
	 Erika N. Leal Arana CRUJANO DENTISTA COP 38714	Lugs y	Caj area. l B

ANEXO 4: AUTORIZACIÓN PARA PRUEBA PILOTO:

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

SOLICITUD: APLICACIÓN DE PRUEBA PILOTO AL PERSONAL DE SALUD

Sr. GILMER AGUILAR CASTREJON

JEFE DE ESTABLECIMIENTO DEL CENTRO DE SALUD CHILETE

Yo, MIRIAM XIOMARA RUIZ HERNÁNDEZ, identificada con DNI ° 70335561, con domicilio: JAZMINES MZC LT 28.URB. ROSAS DEL VALLE – TRUJILLO, ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Actualmente estoy cursando la maestría en Gestión de Servicios de la Salud en la Universidad César Vallejo, siendo el último ciclo en donde estoy realizando la ejecución de mi tesis titulada: "FACTORES CRITICOS Y DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN SEGÚN PERCEPCION DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD CONTUMAZÁ.2021." Y previamente necesito realizar una prueba piloto virtual en un establecimiento I-4 con un total de 15 encuestados para proceder con el avance de mi investigación.

Por lo expuesto, espero una respuesta positiva y antemano agradezco su disposición.

Atentamente,

CD.MIRIAM X. RUIZ HERNÁNDEZ

C.O.P :45956



ANEXO 5: AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO



ESCUELA DE POSGRADO

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Trujillo, 22 de mayo de 2021

CARTA N° 061-2021-UCV-VA-EPG-SL01/J

Lic. Edith Nohely Cáceres Vásquez

Jefe

Centro de Salud de Contumazá

Presente. -

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Es grato dirigirme a Ud. para saludarle cordialmente y al mismo tiempo presentar a la estudiante MIRIAM XIOMARA RUIZ HERNÁNDEZ del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: "FACTORES CRÍTICOS Y DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN SEGÚN PERCEPCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD CONTUMAZÁ, 2021", en la institución que Ud. dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar los factores críticos que influyen en el desempeño de la gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá abril – mayo 2021.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente. –



Dr. Edward Rubio Luna Victoria
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo
Universidad César Vallejo

ADJUNTO:
- Instrumentos de recolección de datos.



Recibido

[Handwritten signature]

Edith Nohely Cáceres Vásquez
LICENCIADA EN ENFERMERÍA
CEP. 61956

23/05/21



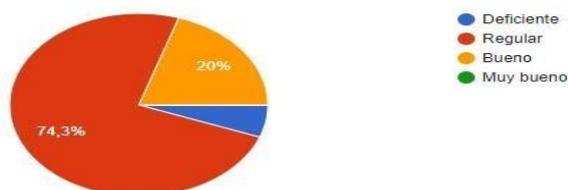
ANEXO 6: RESULTADOS DE CUESTIONARIOS EN GOOGLE FORMS

Instrumento: Variable Gestión del Desempeño

Sección sin título

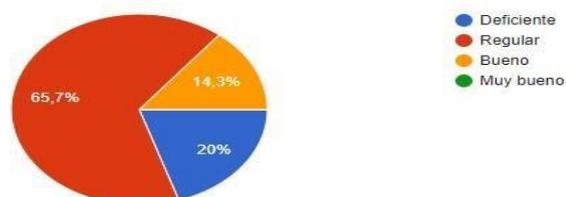
1. ¿Los equipos se encuentran en buena conservación, operativos y en uso?

35 respuestas



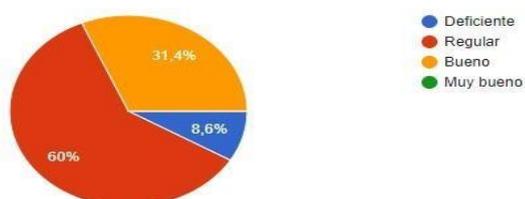
2. ¿Considera que se cumple el plan operativo anual en relación al mantenimiento preventivo y recuperativo de los servicios básicos ?

35 respuestas



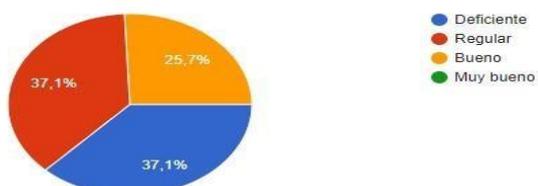
3. ¿Considera que se realiza un adecuado requerimiento de insumos y materiales de acuerdo a la programación por cada área y/o servicio?

35 respuestas



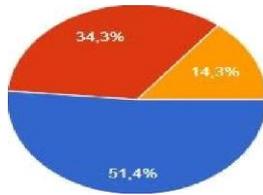
4. ¿Considera que el establecimiento de salud cuenta con los ambientes físicos adecuados para su nivel de categorización?

35 respuestas



5. ¿Considera suficiente que el establecimiento preste atención a la atención

Deficiente



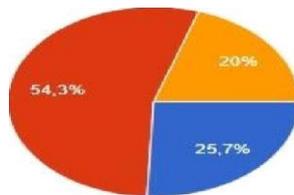
Deficiente

Regular

Buena

35 respuestas

Deficiente



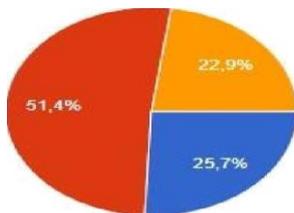
Deficiente

Regular

Buena

35 respuestas

Deficiente



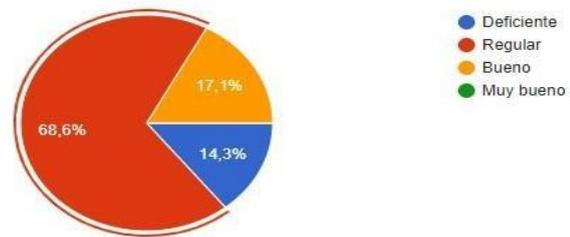
Deficiente

Regular

Buena

8. ¿Cree usted que es adecuado y suficiente la inducción al recurso humano que se incorpora a la institución para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales?

35 respuestas



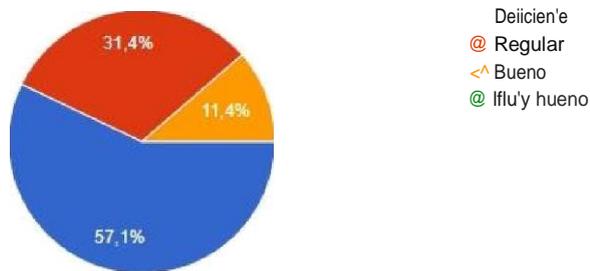
9. ¿Están incorporadas y se cumplen adecuadamente las necesidades de bienestar social como la recreación, cultura y deportes para el personal de salud?

35 respuestas



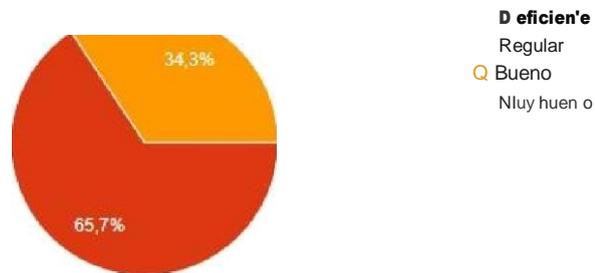
10. Cuenta el establecimiento de salud con presupuesto para la mejora y el mantenimiento de los recursos informáticos y de comunicaciones?

35 respuestas



11. ¿Considera que los flujogramas del proceso de atención se cumplen según lo establecido?

35 respuestas

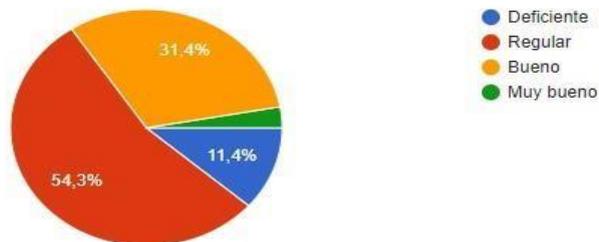


12. ¿Considera que la organización se cumple según lo establecido?



13. ¿Considera que la ambulancia cuenta con el equipamiento básico de medicamentos e insumos para el traslado oportuno y seguro del paciente?

35 respuestas



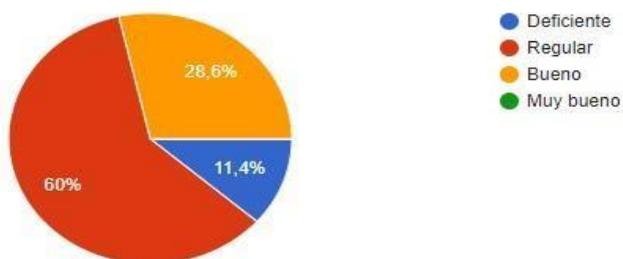
14. ¿Considera que el personal de salud que labora en el área de admisión, cuenta con competencias para orientar a los usuarios según necesidades?

35 respuestas



15. ¿El establecimiento de salud, cuenta con el plan de contingencia y material necesario para implementar los flujos de atención en casos de riesgo local?

35 respuestas



instrumento: Variable Factores Críticos

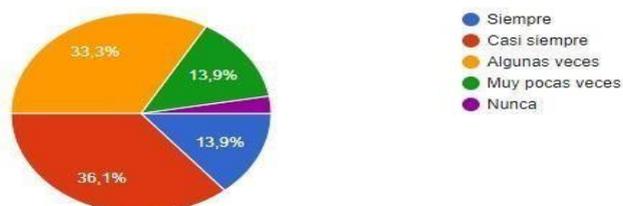
1.¿Considera que una mala o buena elección en la toma de decisiones puede tener repercusiones y podría llevar al éxito o fracaso en el establecimiento de salud ?

36 respuestas



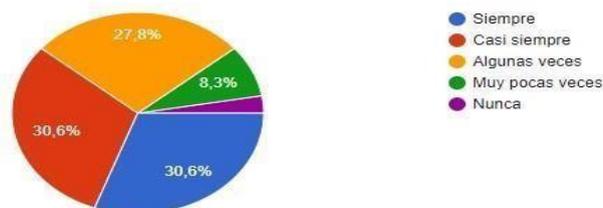
2.Actualmente, ¿Considera que el jefe de establecimiento se reúne con su equipo de trabajo, comunica y da soluciones asertivas?

36 respuestas



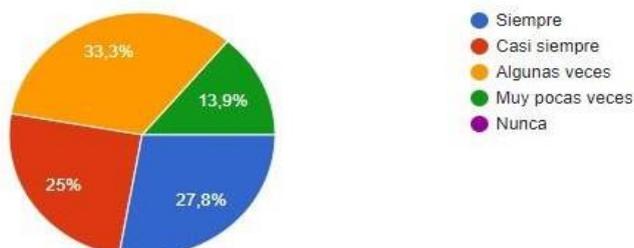
3.¿Considera que las habilidades de liderazgo o gerenciales como la empatía ,compromiso y capacidad para delegar ,se ven reflejadas en los resultados de metas y objetivos del establecimiento de salud?

36 respuestas



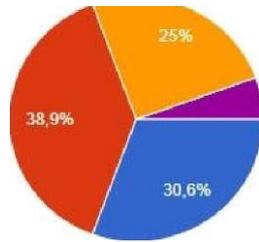
4.¿Considera que la comunicación es efectiva entre los miembros del equipo de trabajo, administrando el tiempo, el estrés y dando soluciones rápidas ?

36 respuestas



5. ¿Considera que baja el tipo de contratación de trabajo que se encuentra, influye en el nivel de compromiso para alcanzar con las metas y objetivos que tiene el establecimiento*?

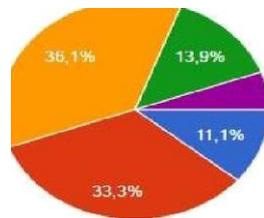
34 respuestas



Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Nunca

6. ¿Considera que la presencia de un líder que promueva la participación y cree condiciones estratégicas para el adecuado funcionamiento del establecimiento de salud?

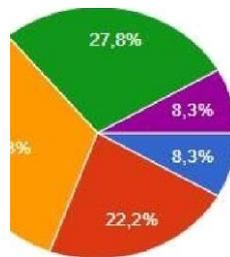
35 respuestas



Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Nunca

7. ¿Considera que los procesos de capacitación son correctamente planificados y cumplidos?

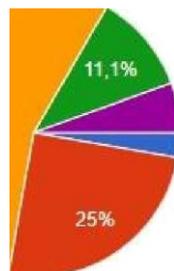
36 respuestas



Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Nunca

8. ¿Considera que las capacitaciones realizadas son suficientes y han fortalecido las destrezas, habilidades, actitudes con el establecimiento de salud?

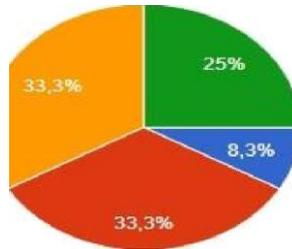
36 respuestas



Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Nunca

9. ¿Considera que el clima laboral es el adecuado y la motivación mejora la calidad, eficiencia y desempeño en el establecimiento de salud?

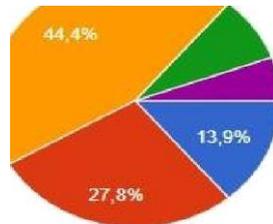
36 respuestas



- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Muy pocas veces
- Nunca

10. ¿Considera que los comportamientos, actitudes y hábitos inadecuados en el establecimiento han sido orientados positivamente?

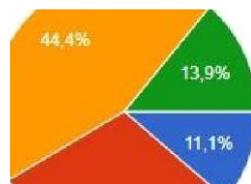
36 respuestas



- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Muy pocas veces
- Nunca

11. ¿Considera suficiente el apoyo laboral y compromiso entre compañeros de trabajo para el desempeño en la atención de salud?

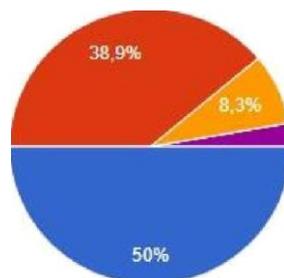
36 respuestas



- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Muy pocas veces
- Nunca

12. ¿Te identificas e involucras con las metas y objetivos planteados por la institución?

36 respuestas



- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Muy pocas veces
- Nunca

ANEXO 7: BASE DE DATOS

Resultados Variable Desempeño de la Gestión

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL
1	2	3	3	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	29
2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	27
3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	1	2	30
4	3	2	3	3	3	3	1	2	2	1	3	3	3	3	3	38
5	3	3	2	2	2	3	3	2	1	1	3	1	2	3	3	34
6	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	31
7	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	2	29
8	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	30
9	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	35
10	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	35
11	2	1	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	31
12	2	2	3	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	3	2	33
13	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	33
14	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	24
15	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	36
16	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	20
17	3	1	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1	1	2	30
18	2	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	27
19	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	2	25
20	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	28
21	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	33
22	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	32
23	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	36
24	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	31
25	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	3	3	2	2	2	27
26	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	33
27	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	32
28	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	35
29	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2	3	2	2	3	32
30	1	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	31
31	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	32
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	29
33	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	39
34	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	26
35	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	22

Variable Factor Crítico Liderazgo:

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOTAL
1	5	3	5	3	3	3	22
2	4	3	3	5	5	3	23
3	5	3	4	2	5	3	22
4	3	4	4	3	4	2	20
5	5	4	4	3	4	4	24
6	4	4	4	3	4	5	24
7	5	2	5	5	4	3	24
8	5	4	4	4	3	3	23
9	5	2	3	5	4	3	22
10	5	4	4	5	5	4	27
11	4	4	4	4	4	4	24
12	3	5	2	3	5	3	21
13	5	4	4	4	5	4	26
14	4	2	5	3	5	2	21
15	3	5	5	5	5	5	28
16	4	2	5	4	3	1	19
17	5	2	2	2	1	2	14
18	5	4	4	4	5	4	26
19	5	4	3	3	4	3	22
20	4	3	5	3	4	3	22
21	4	5	5	4	5	4	27
22	5	3	3	3	3	2	19
23	4	5	5	5	4	4	27
24	5	3	3	3	4	4	22
25	5	3	3	2	4	3	20
26	3	5	4	5	3	5	25
27	5	3	5	3	5	5	26
28	5	3	5	5	3	3	24
29	4	4	3	4	4	3	22
30	4	3	3	4	3	2	19
31	3	4	5	5	5	4	26
32	5	3	3	3	3	4	21
33	3	4	4	4	4	4	23
34	5	1	1	5	1	1	14
35	5	3	3	2	3	3	19

Variable Factor crítico Gestión de los Recursos Humanos

Nº	P7	P8	P9	P10	P11	P12	TOTAL
1	4	3	2	3	2	5	19
2	2	3	2	3	4	5	19
3	2	3	2	4	3	4	18
4	2	2	3	3	2	4	16
5	3	4	4	3	3	5	22
6	4	3	3	3	4	5	22
7	3	3	3	1	3	4	17
8	4	3	4	4	3	4	22
9	4	4	4	4	4	5	25
10	4	4	5	5	4	5	27
11	3	3	2	4	3	4	19
12	3	3	4	3	4	4	21
13	3	3	3	3	4	5	21
14	1	1	2	2	2	4	12
15	5	4	3	4	5	5	26
16	1	2	2	2	2	4	13
17	2	3	2	1	2	4	14
18	2	3	4	4	4	4	21
19	3	3	4	4	4	5	23
20	3	3	3	5	3	3	20
21	3	3	4	3	5	5	23
22	3	3	3	3	3	5	20
23	4	5	4	4	4	5	26
24	2	2	3	3	3	5	18
25	2	3	3	3	3	3	17
26	5	4	4	3	4	5	25
27	4	3	4	4	3	5	23
28	4	3	5	4	4	5	25
29	3	4	3	3	3	4	20
30	3	4	2	5	3	3	20
31	4	4	4	3	3	4	22
32	3	2	2	3	3	4	17
33	5	4	4	5	5	5	28
34	1	1	5	5	5	1	18
35	2	3	3	3	3	4	18

ANEXO 8: PRUEBA DE NORMALIDAD

Normalidad de variables / Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Desempeño de la Gestión	Liderazgo	Gestión de Recursos humanos
N		35	35	35
Parámetros normales	Media	30,71	22,51	20,49
	Desv. Desviación	4,274	3,311	3,868
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,098	,124	,078
	Positivo	,068	,076	,064
	Negativo	-,098	-,124	-,078
Estadístico de prueba		,098	,124	,078
Sig. asintótica(bilateral)		,200	,192	,200

Hallamos que en la Tabla 4, la significancia del Desempeño de la Gestión es 0,200, la significancia del Liderazgo es 0,192 y la significancia de la Gestión de Recursos Humanos es 0,200. Por lo tanto, se observa que las variables en estudio siguen una distribución normal, lo que significa que para hallar la correlación de estas variables utilizaremos el Coeficiente de Correlación de Pearson.

Anexo: Correlación de Pearson Desempeño de la Gestión y Factores Críticos

Correlaciones

		Desempeño de la Gestión	Factores Críticos
Desempeño de la Gestión	Correlación de Pearson	1	,622
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Factores Críticos	Correlación de Pearson	,622	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

Observamos que la significancia (p) es 0,000, la cual es menor a 0,05; por lo que se RECHAZA la hipótesis nula y se ACEPTA la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación de Pearson es +0,622, se encuentra dentro de los valores de correlación moderada. Se asume que, sí existe correlación entre Factores críticos y el Desempeño de la Gestión, siendo su nivel de correlación positiva moderada.

Anexo: Correlación de Pearson Desempeño de la Gestión y Factores Crítico Liderazgo

Correlaciones

		Desempeño de la Gestión	Liderazgo
Desempeño de la Gestión	Correlación de Pearson	1	,447
	Sig. (bilateral)		,007
	N	35	35
Liderazgo	Correlación de Pearson	,447	1
	Sig. (bilateral)	,007	
	N	35	35

En la tabla 5, observamos que la significancia es 0,007, la cual es menor a 0,05; por lo que se RECHAZA la hipótesis nula y se ACEPTA la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación de Pearson es +0,447, se encuentra dentro de los valores de correlación moderada. Por lo que se asume que existe una correlación positiva moderada entre factor crítico liderazgo y desempeño de la gestión, este resultado muestra que, al expresarse positivamente el liderazgo como factor crítico, este tiene un desempeño efectivo en la gestión.

Por lo tanto, podemos afirmar, que, a mayor nivel de los factores críticos, mayor será el nivel del desempeño de la gestión, así mismo al tener resultados opuestos, si disminuye el nivel de los factores críticos, el desempeño de la gestión sería menos efectiva.

Anexo: Correlación de Pearson Desempeño de la Gestión y Factores Crítico Gestión de Recursos Humanos.

Correlaciones

		Desempeño de la Gestión	Gestión de Recursos humanos
Desempeño de la Gestión	Correlación de Pearson	1	,667
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Gestión de Recursos humanos	Correlación de Pearson	,667	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

Observamos que en la tabla 6, la significancia es 0,000, la cual es mayor a 0,05; por lo que se RECHAZA la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación de Pearson es +0,667, se encuentra dentro de los valores de correlación moderada. Existe correlación entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño de la Gestión, se infiere una correlación positiva moderada entre factor crítico Gestión de Recursos Humanos y desempeño de la gestión.

ANEXO 9. MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES / COMPONENTES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Factores críticos	<p>Son características, condiciones o variables percibidas, que, al ser mantenidas y administradas correctamente, logran tener un impacto significativo en el éxito de una institución.</p> <p>(Leidecker y Bruno, 1984)</p>	<p>Los factores críticos serán medidos empleando un cuestionario de elaboración propia al personal asistencial y administrativo a una escala de Likert en base a las dimensiones Liderazgo que constarán de (6 preguntas) y Gestión de Recursos (6 preguntas). Los resultados se interpretarán en:</p> <p>1: Nunca</p> <p>2: Muy pocas veces</p> <p>3: Algunas veces</p> <p>4: Casi Siempre</p> <p>5: Siempre</p> <p>(Elaboración propia, basado en Santa María R,2010)</p>	LIDERAZGO	<p>-Capacidad para tomar decisiones</p> <p>-Habilidades Gerenciales</p> <p>-Compromisos con la Organización</p>	Ordinal
			GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	<p>-Capacitación de personal</p> <p>-Conocimiento de la Cultura Organizacional</p> <p>-Compromiso de la Organización</p>	Ordinal

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES / COMPONENTES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Desempeño de la Gestión	<p>Son los resultados obtenidos de la conducción del ejercicio individual, equipos, programas e instituciones hacia determinadas metas de un producto, bien o servicio, previamente planificado.</p> <p>Ministerio de Salud (2011).</p>	<p>Para evaluar el Desempeño de la Gestión según percepción, se aplicará al personal asistencial y administrativo un cuestionario tipo escala de Likert en base a las dimensiones y componentes, en las cuales se menciona soporte administrativo, Gestión local, capacidad de organización.</p> <p>Los resultados se interpretarán en:</p> <p>1: Deficiente</p> <p>2: Regular</p> <p>3: Bueno</p> <p>4: Muy bueno</p> <p>(Elaboración propia ,basado en el Monitoreo del Desempeño de la Gestión en establecimientos de Salud del I,II y III Nivel de atención del MINSA.)</p>	Soporte Administrativo	-DISPONIBILIDAD DE RECURSOS ESTRATÉGICOS DISPONIBLES	Ordinal
			Gestión Local	-PLANEAMIENTO Y CONTROL -RECURSOS HUMANOS -GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
			- Capacidad de Organización	-REGISTRO Y CATEGORIZACIÓN -REDES –REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIAS -ORGANIZACIÓN INTERNA	

ANEXO 10. MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DE PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	SUB VARIABLES	MÉTODOS
Problema General	Hipótesis					
¿Existe relación entre los factores críticos con el desempeño de la gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá, abril – junio, 2021?	si existe correlación significativa entre los factores críticos y el desempeño de la gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá, abril – junio 2021.	<p style="text-align: center;">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar si existe relación entre los factores críticos y el desempeño de la gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá abril – junio, 2021</p> <p style="text-align: center;">OBJETIVO ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar el desempeño de la Gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá.</p> <p>Identificar el factor crítico liderazgo según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá.</p> <p>Identificar el factor crítico gestión de recursos humanos según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá</p> <p>Establecer frecuencia del factor crítico liderazgo con el desempeño de la Gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá.</p> <p>Establecer frecuencia del factor crítico gestión de recursos humanos con el desempeño de la Gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá.</p>	Desempeño de la gestión	<p>ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oré C A. (2017). Gestión y desempeño en un Hospital de Essalud, Cañete, Lima. - Rojas RR., Vílchez PS. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús. - Santamaría P. (2017). Factores críticos de la gestión de la calidad determinantes del éxito _ en las PYMES. <p>BASES TEORICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño - Gestión del Desempeño - Recursos humanos - Factores Críticos 	<ul style="list-style-type: none"> - Soporte administrativo - Gestión Local - Capacidad Organización 	<p>Diseño: No experimental ,correlacional, transversal</p> <p>Población:75 trabajadores del centro de Salud Contumazá.</p> <p>Muestra: Conformado por 35 participantes, entre personal asistencial y administrativo de la Red de Salud Contumazá.</p> <p>Muestreo: probabilístico, aleatorio simple</p> <p>Instrumento: variable Desempeño de la Gestión</p> <p>Se aplicará cuestionario con la escala de Likert, dividido en 3 componentes, consta de 15 preguntas: Soporte administrativo (5 preguntas), Gestión Local (5 preguntas), Capacidad de Organización (5 preguntas). Su escala de medición es: Ordinal</p>
			Factores críticos		<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Gestión de Recursos Humanos 	<p>Instrumento: variable Factores Críticos</p> <p>Se aplicará un cuestionario sobre los factores críticos con la Escala de Likert, consta de 12 preguntas, dividido en 2 dimensiones: Liderazgo (6 preguntas) y Gestión de Recursos (6 preguntas). Su escala de medición es: Ordinal</p>