



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS  
ÁNGELES CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**GESTIONANDO EL MEJORAMIENTO DE LAS  
RELACIONES INTERPERSONALES DEL SERVICIO  
DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE APOYO DE  
CARHUAZ, 2018  
TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO  
DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GERENCIA EN  
SERVICIOS DE SALUD**

**AUTORA:**

**LIC. ENF. FLOR DE MARÍA DÁVILA RAMÍREZ**

**ASESORA:**

**DRA. MARÍA ADRIANA VÍLCHEZ REYES**

**HUARAZ –PERÚ**

**2018**

**HOJA DE FIRMA DE JURADO**

**Magister LEDDA MARIA GUILLEN SALAZAR**

**Presidenta**

**DOCTORA RUTH COTOS ALVA**

**Secretaria**

**Dra. Enf. MARÍA ISABEL VÍLCHEZ ZUTA**

**Miembro**

**DRA. María Adriana Vílchez Reyes**

**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios Padre por haberme  
acompañado a lo largo de mi VIDA.

A mis padres JOSÉ Y ELVIRA, por  
ser mis guías, grandes amigos y  
compañeros.

A ti JAIME, por tu paciencia y tu  
comprensión, por tu apoyo y aliento,  
gracias por estar siempre conmigo.

Y finalmente expreso mi  
agradecimiento a mis compañeros, y  
asesora, que han colaborado en la  
materialización de la presente  
investigación.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, a mi hijita linda LUCIA, por ser mi más grande inspiración, a mis hermanos JOSÉ e YRIS por su motivación y aliento constante, para ser cada día mejor.

**Flor De María Dávila Ramírez.**

## ÍNDICE

CARATULA .....	i
HOJA DE FIRMA DE JURADO .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
ÍNDICE.....	1
<b>I. PRESENTACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>II. HOJA RESUMEN .....</b>	<b>5</b>
2.1. TÍTULO DEL PROYECTO:.....	5
2.2. LOCALIZACIÓN:.....	5
2.3. POBLACIÓN BENEFICIARIA:.....	5
2.4. INSTITUCIÓN QUE LO PRESENTA:.....	5
2.5. DURACIÓN DEL PROYECTO:.....	5
2.7. RESUMEN DEL PROYECTO: .....	6
<b>III. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>IV. OBJETIVOS .....</b>	<b>21</b>
<b>V. METAS:.....</b>	<b>22</b>
<b>VI. METODOLOGÍA.....</b>	<b>23</b>
6.1. LÍNEAS DE ACCIÓN Y/O ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN:.....	23
6.2. SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO .....	25
<b>VII. SISTEMA DE MONITOREO Y SUPERVISIÓN.....</b>	<b>27</b>
<b>VIII. RECURSOS REQUERIDOS .....</b>	<b>35</b>
<b>IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES .....</b>	<b>37</b>
<b>X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES .....</b>	<b>46</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>52</b>

## **I. PRESENTACIÓN**

Las relaciones interpersonales son imprescindibles en diferentes situaciones, sean estas familiares, amicales, sociales, laborales, para conseguir diversos objetivos, estas relaciones las podemos observar en el día a día, en la televisión, en el trabajo, en transmisiones en vivo donde observamos a diferentes personas, que en algunos casos no se conocen, entablar charlas, discusiones, críticas, en algunos casos medidas y en otras oportunidades con mucho ímpetu, es así que presumimos que en este caso el personal de salud, con mucha mayor razón deber estar preparado para tratar con diferentes personas y tipos de personalidad para lograr el fin de la carrera, el cuidado de la salud.

Si bien en muchos casos, el personal de salud puede tener el suficiente manejo para brindar un servicio, en algunos casos debido a múltiples factores hace que las relaciones interpersonales empiecen a deteriorarse, produciendo roces con los compañeros de trabajo, seguidamente de la desunión laboral, lo cual a su vez está relacionado directamente con el proceso de atención de salud.

El presente trabajo de gestionando las relaciones interpersonales en el servicios de enfermería del Hospital de Apoyo de Carhuaz, se proyecta a mejorar el clima laboral dentro de este nosocomio, debido a las relaciones interpersonales deterioradas que influye directamente en calidad y trato al usuario de los servicios de la salud.

En las pasadas décadas se ha dado mayor énfasis a comprender la importancia de las relaciones interpersonales en el cuidado del paciente, debido a que si el personal carece de estas habilidades tendrá problemas o limitaciones

para realizar un adecuado servicio, partiendo desde un buen reporte a una atención al usuario. Es así que las relaciones interpersonales no garantizan una adecuada productividad, pero si pueden ayudar a contribuir su incremento de forma significativa (1).

Es así que todas las instituciones públicas o privadas requieren mantener adecuadas relaciones interpersonales e idóneas condiciones de clima laboral, debido a que como se mencionó en el párrafo anterior, el personal debe presentar características esenciales en este aspecto, motivo por el cual es necesario reforzar estos aspectos dentro del ámbito laboral, propiciando un ambiente con valores, ética y comunicación efectiva.

En nuestro país, desde mediados del 2003, dentro de la política del Ministerio de Salud, creo la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos, en donde le posibilita enviar apoyo directo y asesoría a problemas o inconvenientes, realizar acciones deliberativas y decisiones cruciales en el manejo del personal del ámbito de salud del país.

En algunos casos las situaciones laborales, personales, etc. que suceden dentro de la profesión hace que surjan conflictos dentro de los turnos laborales, propiciando en algunos caso que las relaciones interpersonales presentan cierto grado de ausencia y/o deterioro entre el personal de planta de enfermería. Desde este punto podemos dilucidar el papel del profesional de enfermería para lograr relaciones interpersonales armoniosas y saludables con su entorno de colegas, puesto que ello permite y facilita el trabajo en equipo, lo que al final se ve reflejado en una mejor calidad de atención al usuario, además de lograr un clima

organizacional que favorezca a la salud mental del profesional de enfermería y equipo de trabajo (2).

El presente trabajo se basa en la metodología del árbol de problemas y marco lógico, como fuente de conocimiento y mejora en los procesos, buscando propiciar mejoras en las relaciones interpersonales y posteriormente en la atención de los usuarios.

## **II. HOJA RESUMEN**

### **2.1. TITULO DEL PROYECTO:**

**GESTIONANDO EL MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE APOYO DE CARHUAZ, 2018**

### **LOCALIZACIÓN:**

Distrito : Carhuaz

Provincia : Carhuaz

Departamento : Ancash

Región : Ancash

### **2.2. POBLACIÓN BENEFICIARIA:**

- **Beneficiarios Directos:** La población beneficiaria serán los profesionales de enfermería del Hospital de Apoyo de Carhuaz.
- **Beneficiarios Indirectos:** La población beneficiaria son los usuarios de los servicios de los profesionales de enfermería del Hospital de Apoyo de Carhuaz.

### **2.3. INSTITUCIÓN QUE LO PRESENTA:**

Hospital de Apoyo de Carhuaz.

### **2.4. DURACIÓN DEL PROYECTO:**

El proyecto tiene una duración aproximada de un año:

Fecha Inicio : Enero 2019.

Fecha Término : Enero 2020.

**2.5. COSTO TOTAL:** S/. 1960.00

## **2.6. RESUMEN DEL PROYECTO:**

En la profesión de enfermería es indispensable contar con la facilidad de dialogo, consensuar con los colegas y congéneres, siendo estas cualidades que se deben tener durante la atención de las personas dentro de los establecimientos de salud.

Es así que cuando se analizan, observan distintas realidades y situaciones, sale a relucir que en algunos casos las relaciones interpersonales se han visto menguadas y debilitadas en los distintos servicios de enfermería, provocando desde recelo profesional a grupos divididos dentro del área laboral.

Siendo la profesión de enfermería una carrera científica, humana y social se requiere contar con un idóneo clima laboral que permita brindar un trato y atención de calidad en la atención de salud, es así que mantener estas relaciones interpersonal es resulta crucial y necesario, pero en este caso resalta un aspecto esencial, qué sucede cuando el clima laboral se ha visto desmejorado, cómo profesionales de enfermería estamos en la posibilidad de solucionarlo o simplemente esperamos que las cosas se solucionen por si solas.

Es así que el presente trabajo tiene como propósito ofrecer e implementar alternativas de mejora a las relaciones interpersonales en el servicio de enfermería, mediante un proceso ético, profesional y humano que permitan lograr un ambiente laboral idóneo en beneficio del personal y usuarios de los servicios de salud.

### III. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo ha sido realizado mediante el enfoque del árbol de problemas, produciendo en este caso el problema: **Deterioro en las relaciones interpersonales en el servicio de Enfermería del Hospital de Apoyo Carhuaz, 2019**(Ver en anexos).

Las relaciones interpersonales son esenciales en los servicios de salud debido a que ayuda a determinar la calidad de atención, relacionándolas directamente con la presencia de un clima laboral adecuado que nos permita desempeñar nuestra labor de forma correcta, es así que las relaciones interpersonales juegan un rol primordial en los centros de salud, aunque estas relaciones por si solas no son suficientes para aumentar la productividad pero si ayudan de forma significativa a incrementarlas (3).

Es así que partiendo de los preceptos anteriores se ha podido evidenciar que dentro del Hospital de Apoyo de Carhuaz las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería han sufrido estragos, produciendo un deterioro dentro del clima laboral lo cual hace en algunos casos desempeñar la labor asistencial de forma defensiva, provocando roces, malos entendidos, trato inadecuado, reporte de enfermería deteriorado, es así que este ambiente laboral esta marcando en forma negativa a los profesionales de enfermería.

El presente trabajo tiene como propósito hacer factible y práctico el proceso de la mejora continua enfocado en este caso en implementar estrategias, acciones, cronogramas a presente y futuro que permitan mejorar las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del

Hospital de Apoyo de Carhuaz. Todas estas acciones están directamente relacionadas a mejorar el clima laboral y consecuentemente tener una adecuada Salud Mental, propiciando una mejora no solo con los colegas enfermeros sino también con otros grupos profesionales.

Además la institución se verá beneficiada con el trabajo debido a que las relaciones laborales adecuadas se verán reflejadas en la calidad de atención que se brinda al usuario, reflejado luego con el incremento de usuarios de salud y con una mejor imagen ante la sociedad.

El Hospital de Apoyo de Carhuaz, es un centro de referencia para la población y centros de salud de la zona de influencia de la provincia de Carhuaz, es un establecimiento que cuenta con servicios de consultorio externos, hospitalización: medicina, cirugía, sala de operaciones, área de emergencia. Las áreas críticas tienen personal las 24 horas del día, solo los consultorios externos en horario diurno, atiende a población quechua hablante, cuenta con una gran población de la zona rural y urbana, así como de localidades cercanas.

El tema de las relaciones interpersonales es ampliamente estudiado en diferentes áreas de investigación, si bien se han propuesto planes, proyectos de mejora, aun podemos percibir que son un tema altamente complicado que influye de manera directa en las organizaciones, y en el caso del área de salud, donde la convivencia es un factor primordial en el trato y atención al usuario, deriva su importancia en aplicar estrategias que permitan mantener un clima laboral adecuado dentro de los establecimientos de salud.

Es a partir del párrafo anterior que podemos mencionar el aporte de Solórzano quien expone que en la actualidad las organizaciones requieren de personas con un elevado porcentaje de relaciones interpersonales para lograr el éxito dentro de la organización, con personas positivas, proactivas, pero también hace mención que si las relaciones son negativas tendrán efectos negativos dentro de la salud mental del trabajador (4).

Estas relaciones no solo son mencionadas en el ámbito privado, la Declaración de Principios del Profesional de Enfermería, hace mención que la conducta ética es el comportamiento que se puede evidenciar mediante un proceso de valores, principios éticos y morales en la labor diaria de la enfermera, y también evidenciado por las relaciones humanas con su entorno social, propiciando una convivencia armoniosa y pacífica (5).

Además es válido mencionar que Gil Monte y Peiró (1997), exponen que diversos factores psicosociales inciden directamente en la salud mental de los profesionales del campo de la salud, primordialmente exceso de carga laboral, turno problemáticos, usuarios complicados, clima laboral entre otros (6).

Si bien pueden existir muchos otros factores que influyen en la salud mental y relaciones interpersonales es válido mencionar al Ministerio de Salud, que en el 2004 manifiesta que la calidad de la atención de salud está relacionada, entre otras cosas, del nivel de desarrollo alcanzado por el profesional que brinda la atención, siendo a partir de estos puntos asumir estrategias para brindar soporte emocional al personal de salud (7).

Es así que a partir de lo mencionado en líneas anteriores, deducimos que las relaciones interpersonales y consecuentemente mantener un adecuado clima laboral esta conectadas con la salud mental de los profesionales de la salud y unidas con la atención que se les brinda a los usuarios de los diferentes servicios de salud. Si bien se puede presumir que estos puntos no van a determinar de forma única la calidad de atención que se brinda si van a dar una clara señal de cómo funciona la organización o establecimiento y el trato que brindan los profesionales de salud hacia los usuarios, y en este caso de las enfermeras que tienen un mayor contacto con los usuarios durante toda la jornada laboral.

A partir de estos conceptos podemos ir dilucidando ciertos aspectos claves para comprender la magnitud de las relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral, siendo una de ellas, las relaciones interpersonales que según Bisquerra R. (8) España en el 2004, indica que una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas”, siendo estas reguladas por entidades, leyes del medio social circundante.

Es importante mencionar la Teoría del Intercambio Social, que según sus autores Thibaut y Harold Kelley, afirman que todos los seres humanos tienden a calcular la relación costo beneficio al iniciar relaciones con sus congéneres, y a la vez tienen la capacidad de elegir acciones que mejor se acoplen a sus necesidades. Deduciendo que los seres humanos buscan recompensa y evitan recibir castigos, estas acciones se muestran como acciones naturales que si pueden variar en el tiempo y de persona a persona (9).

En este sentido debemos tener presente una corriente que se relaciona con las relaciones sociales es la Teoría de la Reducción de la Incertidumbre formulada por Berger y su discípulo Richard Calabrese en los años 70, hace mención que al conocer a una persona nueva uno presume que puede ser buena, mala, pensar igual o diferente que uno, es así que Berger afirma que para interactuar con otras personas uno tiene que predecir cómo se comportará su compañero y seleccionar posibles respuestas que ayuden con el proceso de interacción. También se hace mención que los seres humanos experimentan la incertidumbre debido al nerviosismo e inseguridad que trae el conocer a una persona nueva (9)

Así también teniendo en cuenta al Ministerio de Salud acerca dimensiones de las relaciones interpersonales, se presentan 03 dimensiones:

La primera, la comunicación, centrada en el intercambio de información, invocando a ser flexibles y establecer estrategias de comunicación debido a que en todo ambiente laboral siempre hay puntos de vista diferentes y esto puede llevar a conflictos.

El Segundo, las actitudes, estas pueden ser definidas según Barriga como la manera de actuar en una forma precisa frente a situaciones o eventos, en otras palabras son estereotipos de conductas; estas actitudes tienen una gran importancia social debido que pueden incluir a un gran número de personas, en este sentido estas actitudes pues llevar al éxito o fracaso de una organización, es presumible si tenemos actitudes positivas trabajamos mejor si tenemos actitudes negativas se promueve la desintegración del equipo y conflictos (9).

El tercero, el trato, el cual según Tamayo M. (10) ayuda a conseguir adecuadas relaciones interpersonales en las organizaciones, pero condicionado a través del buen trato, amigabilidad del jefe y miembros del grupo, lo cual se refleja en la mejor producción, así como con la satisfacción de todos los miembros del equipo y grupos laborales.

El Ministerio de Salud (MINSA) indica también que las relaciones interpersonales pueden ser:

- Positivas: Cuando el clima es de confianza entre las personas y se obtiene pertenencia al trabajo en equipo, autodisciplina del personal, moral elevada del grupo, lealtad a la organización, participación, iniciativa, adaptación y estabilidad en el trabajo y equidad en el comportamiento de los integrantes.
- Cuando en un grupo predominan la suspicacia, los celos, resentimientos, genera descontento, incomodidad, baja en la moral y disciplina, rotación de personal, incremento de enemistades, y reducción de la producción, eficacia eficiencia (11).

Así también la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA), menciona que junto a otros factores de riesgo psicosocial, las relaciones interpersonales negativas, pueden influir en cambios en el comportamiento, alteraciones en la atención, poca o falta de concentración, baja motivación, fatiga, estrés laboral, ausentismo laboral, pérdida de valores, aumento en los casos de accidentes laborales, afectación de la economía de la organización debido a baja producción y productividad (2).

El clima organizacional que según Brown en 1981, define al clima organizacional como "... las percepciones compartidas por parte de un grupo social en referencia a su entorno laboral: calidad de capacitación, políticas organizacionales, relaciones laborales, prácticas comunicacionales, ambiente laboral en general (12).

El clima organizacional esta directamente relacionado con la productividad de empresas y organizaciones, debido a que afecta el camino eficaz de los procesos y bienestar de todo el personal. Un clima laboral adecuado propicia una adecuada motivación, compromiso, productividad y lealtad de los trabajadores (12).

El clima organizacional presente ciertas funciones que es imprescindible conocer como son: Intimidad, directamente relacionada con la satisfacción de las necesidades sociales no asociada a cumplir una tarea; cordialidad relacionada con la camaradería en el grupo de trabajo; identidad relacionado con el sentimiento de pertenencia a un determinado grupo laboral (12).

Existen procesos que facilitan las relaciones interpersonales, es decir la forma en cómo vamos a tratar a otra persona, estas pueden ser:

- **Concreción:** es la expresión directa, clara y precisa de percepciones, sentimientos personales y valores, de forma como se presentan en una relación.
- **Confrontación:** son procesos de comunicación verbales que se centran en las discrepancias más importantes de la experiencia de las personas.

- Respeto: Es la aceptación de las ideas, experiencias y sentimientos de otras personas.
- Espontaneidad: relacionado con las expresiones espontáneas de experiencias internas de un individuo, se menciona que se debe poner énfasis en dar a conocer reacciones personales.
- Inmediatez: es la dimensión de la comunicación que se refiere al proceso constructivo de la relación del proceso de ayuda, las expresiones se acentúan estableciendo relaciones entre lo expresado y la impresión que tenemos en el momento actual.
- Asertividad: Es el estilo de comunicación abierto a las opiniones de otras personas, dándole la importancia como si fueran nuestras ideas.
- Comprensión empática: Es la experimentación temporal de los sentimientos de otra persona (4).

Es preciso mencionar que aquellos factores que influyen directamente en las relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral, las cuales pueden ser externos e internos al individuo.

- ✓ Factores externos: Relacionado con las condiciones de trabajo, estrato socioeconómico, forma de liderazgo, falta de tiempo para recreación, inseguridad laboral, sensación de ser fácilmente sustituibles.
- ✓ Factores internos: Personalidad, valores, actitudes, edad, género, formas de comunicación, estado civil, los cuales marcan las relaciones personales en forma horizontal y vertical (13).

Arias, M. (14), en Costa Rica 2004, realizo la investigación “Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, Costa Rica 2004”, esta investigación tiene una metodología de carácter cuantitativo, deductiva, prospectiva y descriptiva, se estudió si los factores del clima organizacional, en este caso el liderazgo, comunicación, motivación, tenían alguna influencia en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de UCI Neonatal. Con una muestra de 36 personas del servicio, quienes respondieron una entrevista estructurada y lista de cotejo.

En los resultados se puedo apreciar a la comunicación como satisfactoria, pero se pide que sea breve, concisa, el liderazgo fue satisfactorio, algunas jefaturas reciben pedidos de estímulos a acciones positivas, la motivación y reciprocidad se determinó como satisfactorias, En las conclusiones el clima organizacional en la UNCIN es catalogado como positivo, debido a posibilidades de mejora. A las jefaturas se les pidió retomar: comunicación efectiva y cordial.

Sánchez, J (15), en España 2004, realizo la investigación “Clima laboral del personal de Enfermería de las unidades de Salud Mental de un Hospital, en Almería, 2004”. Usando un método cuantitativo, transversal y descriptivo, se usó la encuesta de Lickert de 18 reactivos a 32 profesionales de enfermería. Resultados: Todas las dimensiones de la escala tiene puntuaciones entre 3’2 y 3’7, salvo en el área de comunicación con una

media de 2´6, en el área de clima Proceso de comunicación ha sido 3´70. En sus conclusiones se apreciar: El panorama visto por los enfermeros no es alentador, satisfacción laboral baja, mal clima laboral, ausencia de prestigio social, insatisfacción con las condiciones de trabajo y retribuciones.

Yañez, R (16), en Chile en 2010, se realizó el siguiente estudio “El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general”, se utilizó como método una regresión logística ordinal, con una muestra de 209 trabajadores. Resultados: la satisfacción laboral general (SLG) arroja que esta es explicada en mayor grado (51,03%) considerando la satisfacción con sus relaciones interpersonales con pares y jefaturas, en la escala SRIT, se obtuvo la satisfacción con las relaciones interpersonales con la jefatura explica un 47%,01% la SLG. Se concluye que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general, primordialmente las relaciones con las jefaturas, además de mencionar que los directivos y las jefaturas de los centros de salud tiene un rol fundamental para humanizar las áreas de trabajo.

Y Lapeña, Y. y Cols (17), en España 2014, en su investigación titulada “Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas”, mediante un estudio exploratorio-descriptiva-cualitativo, que busca conocer si las relaciones laborales de las enfermeras afectan la organización, se usó la entrevista y diario de campo, los resultados evidenciaron que la desorganización de las labores afectan las relaciones interpersonales, lo cual propicia sentimientos de desmotivación e

impotencia. Conclusiones: se aprecia que algunos profesionales tienden a señalar la falta de orden en el trabajo genera un desconcierto relacional, debido organizaciones burocráticas, además que esta falta de organización les supone mayor carga laboral.

Echandia, P. (18), en Perú 2003, en el trabajo “Tipos de relaciones interpersonales que se dan entre las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins; junio-setiembre 2003”, teniendo como objetivo conocer el tipo de relaciones interpersonales que suceden entre en el personal de enfermería de la UCI del hospital Nacional Edgardo Rebagliati, con un tipo de estudio cuantitativo, descriptivo, transversal. Con una muestra de 96 enfermeras, con un cuestionario de 28 ítems.

Entre sus conclusiones se aprecia que, las relaciones interpersonales presentes en las enfermeras en la mayor parte es negativo, teniendo como características importantes que las relaciones interpersonales presentan actitudes negativas, comunicación ineficaz, el trato no es empático, pero si hay respeto por los sentimientos de los trabajadores.

Muñoz, P. (19), en Perú 2006, en la investigación “Relaciones interpersonales del personal de enfermería y su influencia en la calidad de la atención del paciente hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos coronarios del Hospital Militar Central, 2006”, tenía como objetivo determinar si las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería influyen en la atención del paciente hospitalizado. Se usó un

método descriptivo, con aplicación de encuesta anónima. Resultados, el 70% de las enfermeras consideran como buenas las relaciones interpersonales entre la jefa y el personal, el 30% regular y mala. Conclusiones: Las relaciones interpersonales del enfermería son manera generala regulares, siendo que las relaciones interpersonales influyen en la atención de calidad del paciente.

Alarcón, P. (13), en Perú 2004, en el estudio “Factores internos y externos que influyen en las relaciones interpersonales en enfermeras de neonatología del C.S Tahuantinsuyo Bajo, mayo-diciembre, 2004”, su objetivo principal determinar los factores internos y externos que tienen algún grado de influencia en las relaciones interpersonales. Con una metodología descriptiva, prospectiva de corte transversal, una muestra de 15 enfermeras, uso de encuestas, y teniendo resultados: los valores éticos están presentes, existe discreción, los comentarios están direccionados a solucionar y propiciar la unión, dentro de las conclusiones: Los factores internos están la presencia de valores, actitud positiva a ayudar a colegas, buen ambiente laboral, entre los factores externos, destaca la carga laboral, carga familiar, falta de incentivos, falta de reconocimiento al trabajo lo que puede llevar a que las relaciones interpersonales sean negativas.

Arias, C. (20) en Perú 2013, en la tesis “Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012. Chiclayo-Perú”, su objetivo era describir y comprender las relaciones interpersonales entre enfermeras

quirúrgicas, conflictos laborales y estrategias del hospital. Se usó una metodología cualitativa, tipo estudio de caso, se utilizó la entrevista semi estructurada a 06 enfermeras del servicio en estudio, dentro de los resultados arrojó tres categorías: clima laboral, solidaridad e intencionalidad en las relaciones interpersonales, concluyendo que las relaciones interpersonales entre las profesionales de enfermería es imprescindible para lograr un adecuado clima laboral, promoviendo una cultura de paz donde el poder se use para empoderar a los demás.

Es entonces que la enfermería tiene a las relaciones interpersonales como parte esencial de su proceso de atención de salud, es donde su Código de Ética y Deontología, expone en su capítulo IV: Debe reconocer el valor de sus colegas como personas y profesionales, propiciando su desarrollo en el campo científico, sociocultural, ético y personal (5).

Se deriva que la Enfermera debe mantener buenas relaciones interpersonales con transparencia y sinceridad. Es contrario a la ética propalar críticas negativas contra miembros del gremio, debiendo tratar con prudencia y sin complicidad la información que tienda a lesionar la imagen y buen nombre de los colegas y miembros de los equipos de salud (5).

La enfermera debe aceptar y hacer críticas constructivas, recomendaciones y sugerencias que faciliten y mejoren su trabajo. La enfermera debe proporcionar un trato con respeto, comprensivo al personal técnico y auxiliar de enfermería, propiciando un clima laboral de responsabilidad y respeto (2)(5).

Es en este aspecto que las relaciones interpersonales son esenciales dentro del proceso de atención de salud, existen numerosos estudios donde se afirma que unas deterioradas relaciones interpersonales, un deteriorado clima laboral, y una estructura organizacional rígida son variables que influyen en la etiología del estrés laboral y del síndrome de Burnout, el cual afecta a los trabajadores en el aspecto psicológico. Si bien este padecimiento puede ser más mental su implicancia dentro del trabajo es contraproducente, así como con la calidad de la atención de salud a los usuarios y con las relaciones con el resto del equipo de salud (2).

A partir de lo expuesto comprendemos la importancia de las relaciones interpersonales en los establecimientos de salud, y en este caso particular en un Hospital de referencia, que tiene como público a usuarios de diferentes realidades culturales y estratos socioeconómicos, el manejo de las relaciones debe ser tratado de forma adecuada y proyección a futuro en bien de la calidad de atención, motivo por el cual resulta imprescindible trabajar con los profesionales de enfermería de todos los servicios del hospital, teniendo en cuenta que estos profesionales son imprescindibles en todos los procesos y programas del nosocomio, logrando de esta manera el ansiado clima laboral idónea para laborar con toda la tranquilidad y comodidad que se requiere para brindar atención a los usuarios de la zona de influencia.

#### **IV. OBJETIVOS**

##### **OBJETIVO GENERAL:**

- ✓ Lograr adecuadas relaciones interpersonales en el servicio de Enfermería del Hospital de Apoyo Carhuaz, 2018

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Lograr profesionales de enfermería con mejores procesos de comunicación efectiva.
2. Lograr personal del servicio de enfermería con alta predisposición al trabajo en equipo.
3. Lograr personal del servicio de enfermería con idónea identificación con el servicio.
4. Contribuir con el personal del servicio de enfermería a que presente carga laboral adecuada.

**V. METAS:**

- ✓ 90% las relaciones interpersonales mejoran dentro del personal del servicio de Enfermería Hospital de Apoyo de Carhuaz.
- ✓ 90% del personal del servicio de Enfermería Hospital de Apoyo de Carhuaz con mejores procesos de comunicación.
- ✓ 85% del personal del servicio de Enfermería Hospital de Apoyo de Carhuaz predispuesta a formar parte de grupos de trabajo.
- ✓ 100% del personal del servicio de enfermería identificado con su profesión.
- ✓ 01 evolución trimestral de indicadores de productividad por servicio.
- ✓ 03 talleres de comunicación asertiva de forma trimestral.
- ✓ 02 talleres de estilos de comunicación de forma semestral.
- ✓ 02 talleres al año de desarrollo profesional y metas.

- ✓ 01 aplicación al año de encuesta riesgos psicosociales.
- ✓ 02 talleres en el año de liderazgo organizacional.
- ✓ 02 talleres en el año de liderazgo.
- ✓ 01 evaluación trimestral de indicadores de productividad.

## **VI. METODOLOGÍA**

### **6.1. LÍNEAS DE ACCIÓN Y/O ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN:**

#### **A. Capacitación.**

La capacitación esta definida como un proceso educativo con carácter estratégico que se aplica de forma organizada y sistémica, a través del cual el personal adopta o asimila nuevos conocimientos, habilidades determinadas relacionadas a su trabajo y cambia actitudes que tenía en su organización o puesto laboral (21).

Es así que dentro del Hospital de Apoyo de Carhuaz existen profesionales en el área de salud mental, se ha optado por solicitar sus servicios y realizar un plan de mejora continua, el cual será de utilidad a la entidad.

#### **Acciones:**

- B1. Taller de trabajo de desarrollo profesional y por metas.
- C1. Taller de Liderazgo organizacional (jefes de servicios).
- C2. Taller de Desarrollo de Liderazgo Todo el personal).

## **B. Documentos de Gestión.**

El proceso de gestión es una actividad que se debe afianzar dentro de la profesión de enfermería, dentro de las normas internas de la administración se encuentran instrumentos de gestión, que en este caso son documentos que van a regular las funciones de la entidad de manera integral, en este caso dando prioridad y afianzándola dentro de documentos existentes que permitan mejorar los procesos de la entidad (22).

Es así que a partir de estos documentos se pueden realizar actividades dentro de la planificación anual.

### **Acciones:**

- D1. Análisis de productividad de los servicios.
- B2. Aplicación de encuesta sobre “Riesgos Psicosociales”.

## **C. Sensibilización**

La sensibilización esta centrada en que el usuario o cliente interiorice nociones o actitudes requeridas para conseguir un cambio de actitud o llegar a un objetivo determinado, mediante el uso de técnicas o estrategias de motivación, inteligencia emocional y reforzamiento positivo (23).

- A1. Talleres de comunicación asertiva.
- A2. Talleres de estilos de comunicación.

#### **D. Gestión**

Podemos mencionar a la gestión esta relacionada con las guías para orientar la acción, previsión, visualización, uso de recursos y esfuerzos a los objetivos que se buscan alcanzar, así mismo están basados en procesos sistemáticos los cuales requieren sinergia para lograr la meta trazada (24).

La gestión dentro del servicio carece de liderazgo y objetivos claros, si bien pueden existir en papel no se trasladan al campo práctico, motivo por el cual esta presente el deterioro de relaciones interpersonales.

Acciones:

- Coordinaciones en el hospital de Apoyo de Carhuaz para la realización de los talleres y aplicación de encuestas trabajadas.

#### **6.2.SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO**

La sostenibilidad del proyecto esta sustentada en el concepto que se viene aplicando en todas las organizaciones, sean públicas o privadas, la “mejora continua”, en este caso a partir de un problema evidenciado se proponer revisar aspectos claves y darles alternativas de solución, en este caso a partir de aplicación de talleres, encuestas, informes de productividad.

Además el trabajar en mejorar las relaciones interpersonales es una inversión en beneficio de la calidad de atención, basándose en el cambio actitudinal, compromiso personal, para lograr el anhelado trabajo en

equipo sin ningún tipo de sesgo profesional. Este proyecto además se enfoca en que estos trabajos sean ejecutados y perduren a largo plazo.

## VII. SISTEMA DE MONITOREO Y SUPERVISIÓN

### MATRIZ DE SUPERVISIÓN

Jerarquía de objetivos	Metas por cada nivel de jerarquía	Indicadores de impacto y efecto	Definición del Indicador	Fuente de verificación	Frecuencia	Instrumento para recolección de la información
<b>Objetivo de desarrollo:</b> Lograr adecuadas relaciones interpersonales en el servicio de Enfermería del Hospital de Apoyo Carhuaz	<ul style="list-style-type: none"> <li>90% las relaciones interpersonales mejoran dentro del personal del servicio de Enfermería Hospital de Apoyo de Carhuaz</li> </ul>	Número de conflictos/informes en el servicio de enfermería/ Número total de enfermeras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación del cambio actitudinal de los profesionales de enfermería</li> </ul>	Ficha de Monitoreo de Relaciones Interpersonales. Informes	Cada 2 meses	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de chequeo de talleres, informes.</li> </ul>
<b>Resultados:</b> <b>Objetivo específico 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>90% del personal del servicio de</li> </ul>	Número de enfermeras capacitadas/ Número total de enfermeras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permite el cambio actitudinal y procesos comunicativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de asistencia a los talleres de comunicación efectiva.</li> </ul>	Cada 3 meses	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de chequeo de talleres.</li> <li>Informes.</li> </ul>

A. Lograr personal de enfermería con mejores procesos de comunicación efectiva	Enfermería Hospital de Apoyo de Carhuaz con mejores procesos de comunicación			• Fotos.		
<b>Objetivo específico 2</b> B. Lograr personal del servicio de enfermería con alta predisposición al trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 85% del personal del servicio de Enfermería Hospital de Apoyo de Carhuaz predispuesta a formar parte de grupos de trabajo</li> </ul>	<p>Número de enfermeras capacitadas/ Número total de enfermeras</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo y verificar algún tipo de riesgo laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de asistencia a los talleres de desarrollo profesional.</li> <li>• Aplicación de encuesta.</li> <li>• Fotos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semestral</li> <li>• Anual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de chequeo de talleres.</li> <li>• Informes.</li> <li>• Resultados de encuesta</li> </ul>
<b>Objetivo específico 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% del personal del</li> </ul>	<p>Número de enfermeras capacitadas/ Número total de enfermeras</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empoderamiento profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de asistencias a talleres de liderazgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada 6 meses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de chequeo de talleres.</li> </ul>

<p>C. Lograr personal del servicio de enfermería con idónea identificación con el servicio</p>	<p>servicio de enfermería identificado con su profesión</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes.</li> </ul>
<p><b>Objetivo específico 4</b> D. Contribuir con el personal del servicio de enfermería a que presente carga laboral adecuada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 01 evaluación trimestral de indicadores de productividad por servicio</li> </ul>	<p>01 reforma y/o adecuación de horario laboral trimestral de acuerdo a productividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad laboral de acuerdo a necesidades</li> </ul>	<p>Evaluaciones de productividad por servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada 3 meses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes.</li> </ul>

### MATRIZ DE MONITOREO

RESULTADOS DEL MARCO LÓGICO	ACCIONES O ACTIVIDADES	METAS POR CADA ACTIVIDAD	MONITOREO POR META	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA	RECOJO DE LA INFORMACIÓN
<b>Resultados:</b> <b>Objetivo específico 1</b> Lograr personal de enfermería con mejores procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres de comunicación asertiva.</li> <li>• Talleres de comunicación eficaz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90% del personal del servicio de Enfermería de Hospital de Apoyo de Carhuaz con</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres ejecutados.</li> </ul>	Profesionales de enfermería con mejores procesos de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de asistencia del personal.</li> <li>• Registro de los planes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuatrimestral</li> <li>• Semestral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de asistencia</li> <li>• Informe final de plan de trabajo de talleres</li> </ul>

de comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizado a los trabajadores del servicio de Enfermería del Hospital de Apoyo de Carhuaz</li> </ul>	mejores procesos de comunicación			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de los informes.</li> <li>• Fotos</li> </ul>		
<p><b>Resultados:</b></p> <p><b>Objetivo específico 2</b></p> <p>Lograr personal del servicio de enfermería con alta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres de trabajo en equipo.</li> <li>• Aplicación de Batería de riesgos psicosociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 85% del personal del servicio de Enfermería Hospital de Apoyo de Carhuaz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres ejecutados</li> <li>• Encuesta aplicada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales conocedores de la importancia de trabajo de equipo, y del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participación</li> <li>• Registro de los planes.</li> <li>• Reporte de los informes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semestral</li> <li>• Única aplicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de asistencia</li> <li>• Informe de resultados de Batería Riesgos Psicosociales</li> </ul>

predisposición al trabajo en equipo		predispuesta a formar parte de grupos de trabajo		buen clima laboral.	• Fotos		
<b>Resultados:</b> <b>Objetivo específico 3</b> Lograr personal del servicio de enfermería con idónea identificación con el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres de fortalecimiento del liderazgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% del personal del servicio de enfermería identificado con su profesión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres ejecutados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de enfermería identificado con su servicio y profesión generando empoderamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participación</li> <li>• Registro de los planes.</li> <li>• Reporte de los informes.</li> <li>• Fotos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semestrales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de asistencia</li> <li>• Informe de resultados de Bateria Riesgos Psicosociales</li> </ul>

<p><b>Resultados:</b></p> <p><b>Objetivo específico 4</b></p> <p>Contribuir con el personal del servicio de enfermería a que presente carga laboral adecuada.</p>	<p>Evaluaciones de productividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 01 evaluación trimestral de indicadores de productividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones realizadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las evaluaciones de productividad permiten conocer la carga laboral de los profesionales de enfermería en los diferentes servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación de productividad</li> <li>• Fotos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trimestrales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe final de indicadores de productividad</li> </ul>
---	--------------------------------------	--	---	--	---	--	---

## **A. Beneficios**

### **➤ Beneficios con proyecto**

- Adecuadas relaciones interpersonales.
- Clima laboral adecuado.
- Trabajo en equipo.
- Satisfacción laboral.
- Cumplimiento de metas.
- Mejora en la calidad de atención de los usuarios

### **➤ Beneficios sin proyecto**

- Estrés laboral.
- Presencia de conflictos.
- Insatisfacción laboral.
- Disminución del nivel de calidad de cuidado y atención de salud.

## VIII. RECURSOS REQUERIDOS

### A. Recursos Materiales:

N°	CONCEPTO	PRECIO UNIT. S/.	CANT.	APORTE PROPIO S/.	APORTE REQUERIDOS S/.
1	Auditorio del Hospital de Apoyo de Carhuaz	0.00	0	0.00	0.00
2	Impresiones	0.50	2000	0.00	100.00
3	Fotocopias	0.10	2000	0.00	100.00
4	Material de escritorio; folder, papel, lapicero	2.00	40	0.00	80.00
5	Equipo multimedia	80.00	11	0.00	880.00
6	Refrigerio	50.00	12	0.00	600.00
7	Materiales diversos para talleres y aplicación encuestas	50	4	0.00	200.00
	<b>SUBTOTAL</b>				<b>1960.00</b>
<b>COSTO TOTAL PARA CAPACITACIÓN</b>				<b>S/.</b>	<b>1960.00</b>

**B. Presupuesto: Aportes solicitados (institución)**

<b>CÓDIGO</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIOS/.</b>	<b>COSTO TOTAL S/.</b>
5.3.0	SERVICIOS Honorarios Profesionales	02  (Institucionales)		<b>0.0</b>
	MATERIALES			<b>0.0</b>
<b>TOTAL S/.</b>				<b>0.0</b>

**C. RESUMEN DE PRESUPUESTO:**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>APORTE REQUERIDO S/.</b>	<b>APORTE PROPIO S/.</b>	<b>COSTO TOTAL S/.</b>
Recursos Humanos	0.0	0.00	0.0
Materiales	1960.00	0.00	<b>1960.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 1960.00</b>		<b>S/. 1960.00</b>

**IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES**

N°	ACTIVIDAD	META	RECURSOS		CRONOGRAMA													INDICADOR	
					Enero 2019-enero 2020														
			DESCRIPCIÓN	COSTOS	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E		
1	Elaboración del Plan de mejora “GESTIONANDO EL MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE APOYO DE CARHUAZ, 2018”	1	Informe	S/ 20.00	X														Proyecto Elaborado
2	Presentación del Plan de Mejora dentro del	1	Informe	S/ 0.00	X														Proyecto Presentado

	Hospital de Apoyo de Carhuaz, 2018.																		
3	Reunión del equipo de gestión del Hospital de Apoyo de Carhuaz, 2018 para la aprobación y puesta en marcha del Plan de Mejora.	1	Informe	S/ 0.00	X					X							X		Reuniones realizadas
4	Ejecución del Plan de Mejora.	1	Informe	20.00	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		Proyecto ejecutado
5	Evaluación del Plan de Mejora.	1	Informe	20.00								X					X		Proyecto desarrollado
9	Presentación del Informe Final	1	Informe	50.00													X		Proyecto presentado

## PLAN OPERATIVO

**OBJETIVO 1:** Profesionales de enfermería con mejores procesos de una comunicación efectiva.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA 2019-2020														
			DESCRIPCIÓN	COSTOS	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E		
1	• A1. Talleres de comunicación asertiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designación del personal encargado.</li> <li>• Elaboración de la metodología a utilizar.</li> <li>• Distribución de materiales a usar.</li> <li>• Ejecución de talleres.</li> <li>• Evaluación e informe final.</li> </ul>	Taller	280.00		X							X					X	

2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A2. Talleres de estilos de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación para elegir al personal encargado.</li> <li>• Elaboración de la metodología a utilizar.</li> <li>• Distribución de materiales a usar.</li> <li>• Ejecución de talleres.</li> <li>• Evaluación e informe final.</li> </ul>	Taller	280.00		X										X	
---	---	---	--------	--------	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

**OBJETIVO 2:** Personal del servicio de enfermería con alta predisposición al trabajo en equipo.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA 2019-2020													
			DESCRIPCIÓN	COSTOS	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	
1	• B1. Taller de trabajo de desarrollo profesional y por metas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designación del personal encargado.</li> <li>• Elaboración de la metodología a utilizar. Sesiones educativas.</li> <li>• Distribución de materiales a usar.</li> <li>• Ejecución de talleres.</li> <li>• Evaluación e informe final.</li> </ul>	Taller	S/ 280.00								X					X	

2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• B2. Aplicación de encuesta sobre “Riesgos Psicosociales”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar autorización a las autoridades correspondientes.</li> <li>• Designación del personal encargado.</li> <li>• Distribución de materiales a usar.</li> <li>• Ejecución de la encuesta</li> <li>• Evaluación e informe final.</li> </ul>	Documento	280.00		X												
---	--	--	-----------	--------	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**OBJETIVO 3:** Personal del servicio de enfermería con idónea identificación con el servicio.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA 2019-2020													
			DESCRIPCIÓN	COSTOS	E	F	B	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• C1. Taller de Liderazgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designación del personal encargado.</li> </ul>	Taller	S/ 280.00							X		X					

	<p>organizacional (jefes de servicios)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de la metodología a utilizar.</li> <li>• Invitación a jefas enfermeras de servicios.</li> <li>• Distribución de materiales a usar.</li> <li>• Ejecución de talleres.</li> <li>• Evaluación e informe final.</li> </ul>																
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• C2. Taller de Desarrollo de Liderazgo (Todo el personal)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designación del personal encargado.</li> <li>• Elaboración de la metodología a utilizar.</li> <li>• Invitación a todos los profesionales de enfermería de los servicios.</li> </ul>	Taller	S/ 280.00							X	X					

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución de materiales a usar.</li> <li>• Ejecución de talleres.</li> <li>• Evaluación e informe final.</li> </ul>															
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**OBJETIVO 4:** Personal del servicio de enfermería presenta carga laboral adecuada.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA 2019-2020												
			DESCRIPCIÓN	COSTOS	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D1. Análisis de productividad de los servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorización de jefaturas.</li> <li>• Aplicación trimestral.</li> <li>• Evaluación.</li> <li>• Informe final.</li> </ul>	Documento	S/280.00			X			X			X			X	

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Se repite el ciclo de forma trimestral</li></ul>																	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## **X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES**

El trabajo académicos “GESTIONANDO EL MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE APOYO DE CARHUAZ, 2018”, estará a cargo de la autora del trabajo académico, de la jefatura de servicios y profesionales de servicios de enfermería del ente de salud, quienes están dispuestos a asumir el proceso de mejora continua.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hernandez Conesa J. Cuestiones de Enfermería. 4th Madrid: McGraw-Hill/Interamericana; 1996.
2. Espinoza Marquina S. Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza, 2009. [ Tesis para optar el titulo de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010. [Citado 16 de diciembre 2018] Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/526>
3. Urru I, Campos R, Ventura C, Navarro T. Relaciones humanas entre el profesional de enfermería y paciente en la satisfacción de las necesidades en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro Ica, Setiembre 2008-Agosto 2009. Rev. Enferm. Vanguard. 2016; 4(1): 24-29 [Citado 16 de diciembre 2018] Disponible en: <http://www.unica.edu.pe/alavanguardia/index.php/revan/article/view/82>
4. Solorzano J. El portal de paradigmas para organizaciones competitivas. Lima. Instituto de altos estudios policiales-Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007.
5. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología. En Capitulo IV, articulos 43-52. Pp. 10. Lima.
6. Juárez A. Factores Psicosociales Relacionados con la Salud Mental en Profesionales de Servicios Humanos en México. Ciencia&Trabajo. 2004; 6(14): 189-192. [Citado 16 de diciembre 2018] Disponible en: <http://www.>

[searchgate.net/publication/237715476 Factores Psicosociales Relacionados con la Salud Mental en Profesionales de Servicios Humanos en Mexico PSYCHOSOCIAL FACTORS RELATED TO MENTAL HEALTH IN HUMAN SERVICES PROFESIONAL'S IN MEXICO/download](http://searchgate.net/publication/237715476_Factores_Psicosociales_Relacionados_con_la_Salud_Mental_en_Profesionales_de_Servicios_Humanos_en_Mexico)

7. Consejo Nacional de Salud Mental/MINSA. Lineamientos para la Acción en Salud Mental Lima; 2004.
8. Bisquerra R. Metodología de la Investigación Educativa. Madrid. Editorial La muralla. S.A. España. 2004. [Citado 16 de diciembre 2018] Disponible en:  
  
[https://books.google.com.pe/books?id=VSb4\\_cVukkcC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=VSb4_cVukkcC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)
9. Vásquez L. Relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015. [Tesis Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Tarapoto. Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. 2015. [Citado 16 de diciembre 2018] Disponible en:  
  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/863>
10. Tamayo M. El proceso de la Investigación Científica. 4ta. Edición. Limusa Noriega Editores. México. 2003.
11. Tamayo J. Fundamentos de Administración en los Servicios de Atención de Salud. Muñequito Normativo. Lima 1990.
12. Brown J. La Psicología Social en la Industria. Editorial Fonde de Cultura Económica. México DF. 1981. [ Fecha de acceso 15 diciembre del 2018] URL disponible en:

<https://tuvntana.files.wordpress.com/2014/09/psicologia-social-e-industrial-de-jac-brown-cap1-y3.pdf>

13. Alarcón P. Factores internos y externos que influyen en las relaciones interpersonales en enfermeras de neonatología del C.S Tahuantinsuyo Bajo, mayo-diciembre , 2004. [Tesis Licenciatura Enfermería].Lima: Universidad Mayor de San Marcos. 2004. [Citado 14 de diciembre 2018] Disponible en: [http://sisbib-03.unmsm.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-search.pl?q=ccl=an%3A25032&offset=20&sort\\_by=relevance\\_dsc](http://sisbib-03.unmsm.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-search.pl?q=ccl=an%3A25032&offset=20&sort_by=relevance_dsc)
14. Arias M. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del hospital Nacional de niños, 2004.[Tesis Magister en Administración de Servicios de Salud Sostenible]. San José. Programa de Posgrado. Universidad Estatal a Distancia. 2004. [Citado 17 de diciembre 2018] Disponible en: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf>
15. Sanchez J. Clima laboral del personal de enfermería de las unidades de Salud Mental de un Hospital. Almería, 2004. [ Fecha de acceso 15 diciembre del 2018] URL disponible en: <http://www.anesm.net/anesm/descargas/pinv2004accesit2.pdf>
16. Yañez R, Arenas M, Ripoll M. El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. LIBERABIT: Lima (Perú) 16(2): 193-202, 2010. [ Fecha de acceso 15 diciembre del 2018] URL disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

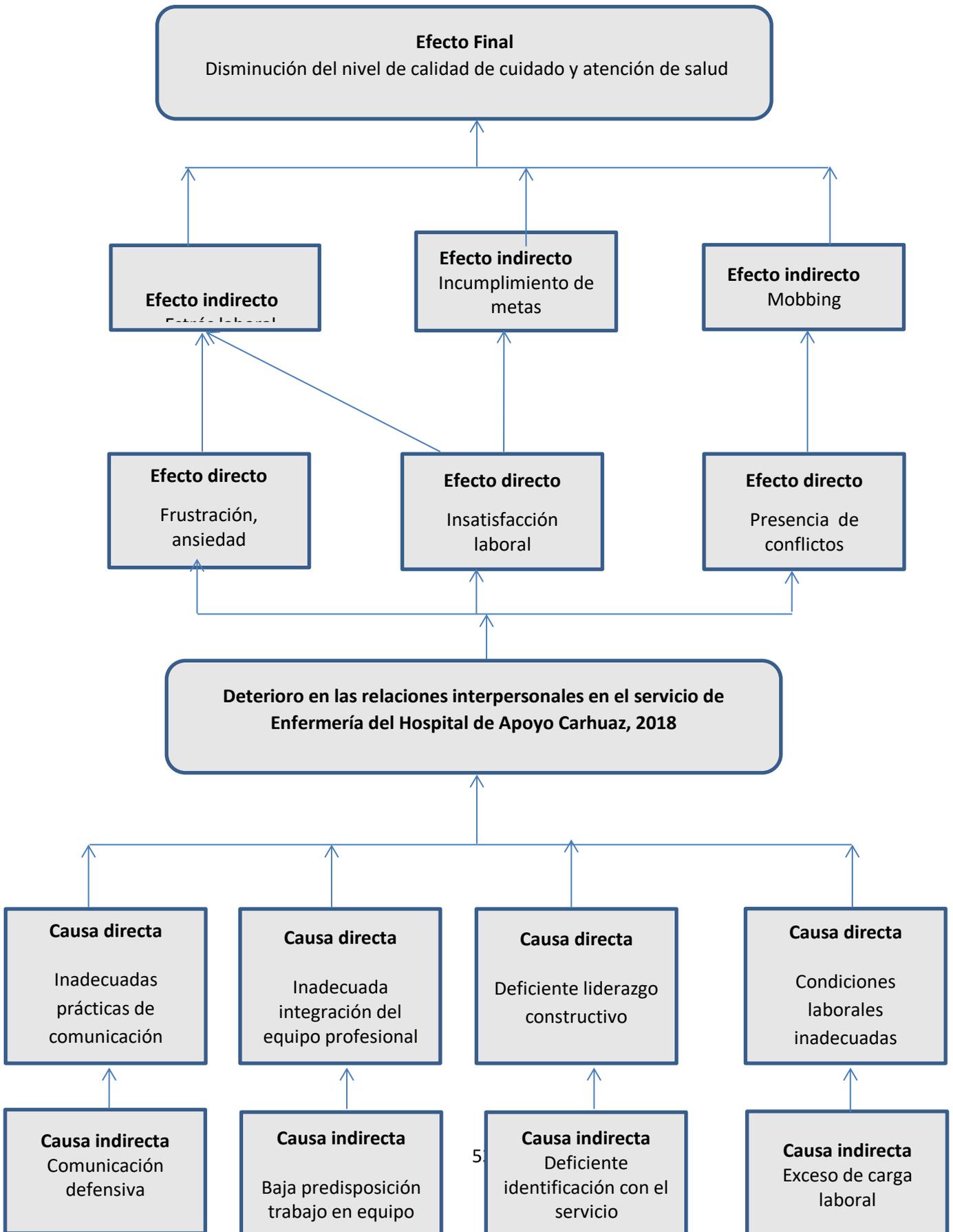
17. Lapeña, Y. y Cols. Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas. Texto Contexto Enferm, Florianópolis, 2014 Jul-Set; 23(3): 555-62. [ Fecha de acceso 15 diciembre del 2018] URL disponible en: [http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n3/es\\_0104-0707-tce-23-03-00555.pdf](http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n3/es_0104-0707-tce-23-03-00555.pdf)
18. Echandia P. Tipo de relaciones interpersonales que se dan entre las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins; junio-setiembre 2003. [Tesis Licenciatura Enfermería].Lima: Universidad Mayor de San Marcos. 2004.
19. Muñoz P, Soriano E. Relaciones interpersonales del personal de enfermería y su influencia en la calidad de la atención del paciente hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos coronarios del Hospital Militar Central. Rev. De Ciencias de las Salud 2:1 2007. Citado 2018 julio 12]; URL disponible en: <https://www.scribd.com/document/213426679/Relaciones-PersonalesDel-Personal-de-Enfermeria>
20. Arias C. Las relaciones interpersonales en enfermería quirúrgica: conflictos laborales y estrategias de mejora, Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo 2012. [Tesis Maestría en Enfermería]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2013. [Citado 2018 julio 12]; URL disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/600>
21. Bermúdez L. Capacitación: una Herramienta de fortalecimiento de las pymes InterSedes: Revista de las Sedes Reginales. Universidad de Costa Rica Liberia Guanacaste, Costa Rica. [En línea]. 2015 [Citado 2018 julio 12]; 19 (33): 1-25 URL disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>

22. Guzmán C. Los instrumentos de Gestión [Internet]. La cosa pública Blog. 2016 [Citado 20 diciembre 2018] Recuperado a partir de:  
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/christianguzmannapuri/2016/09/12/los-instrumentos-de-gestion/>
23. Beltrán J. Pérez L. El proceso de sensibilización. Univ. Complutense de Madrid. Foro pedagógico de internet. Madrid: Fundación Encuentro. 2004
24. Benavides L. Gestión, liderazgo y valores en la administración de la Unidad Educativa “San Juan Bucay” del Canton General Antonio Elizalde (Bucay). Durante periodo 2010-2011. [Tesis para optar el grado de Magister en Gerencia y Liderazgo Educativo]. Universidad Técnica Particular de Loja. 2011. [Citado 20 diciembre 2018] Disponible en:  
<http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/2039>

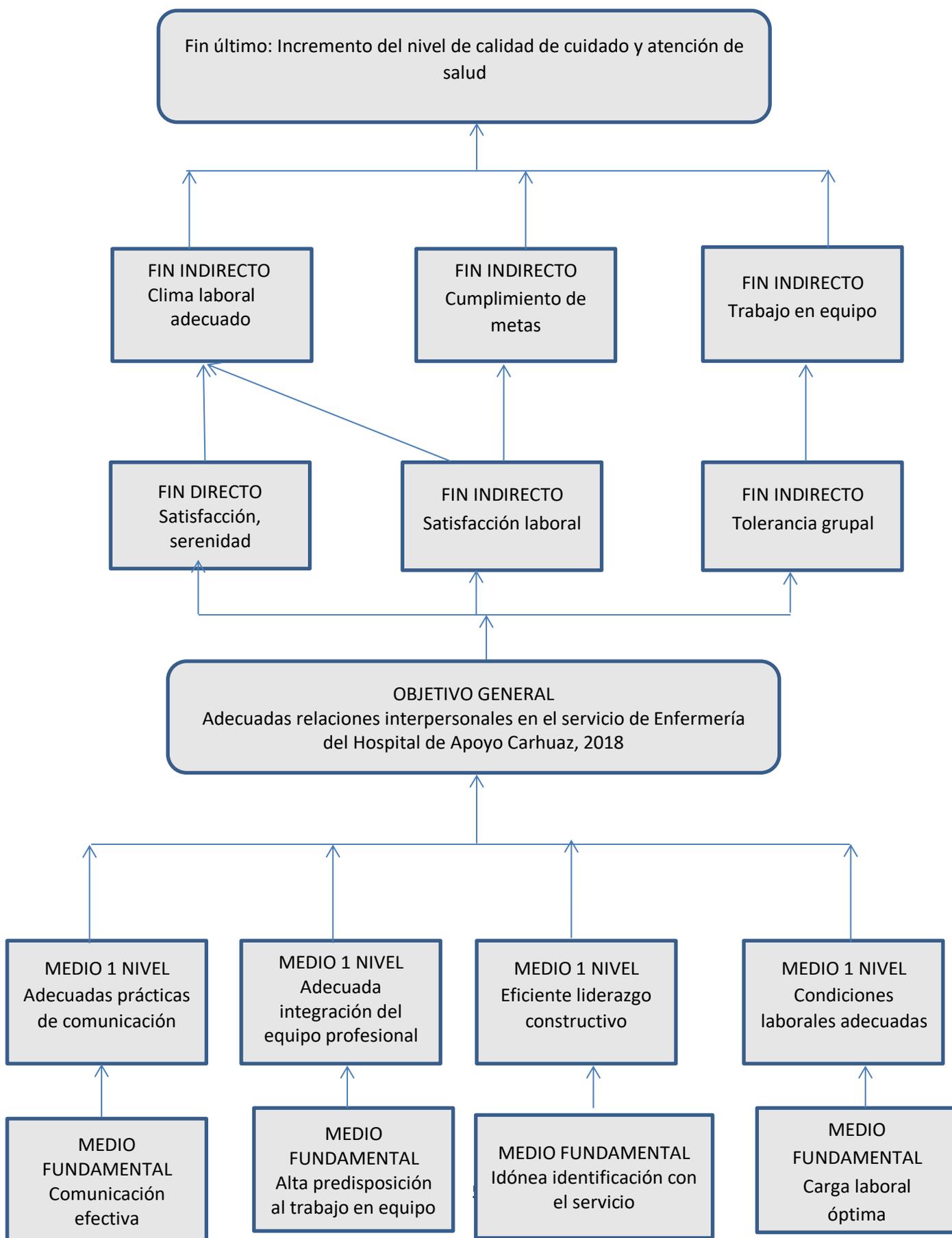
# ANEXOS

Anexo 01

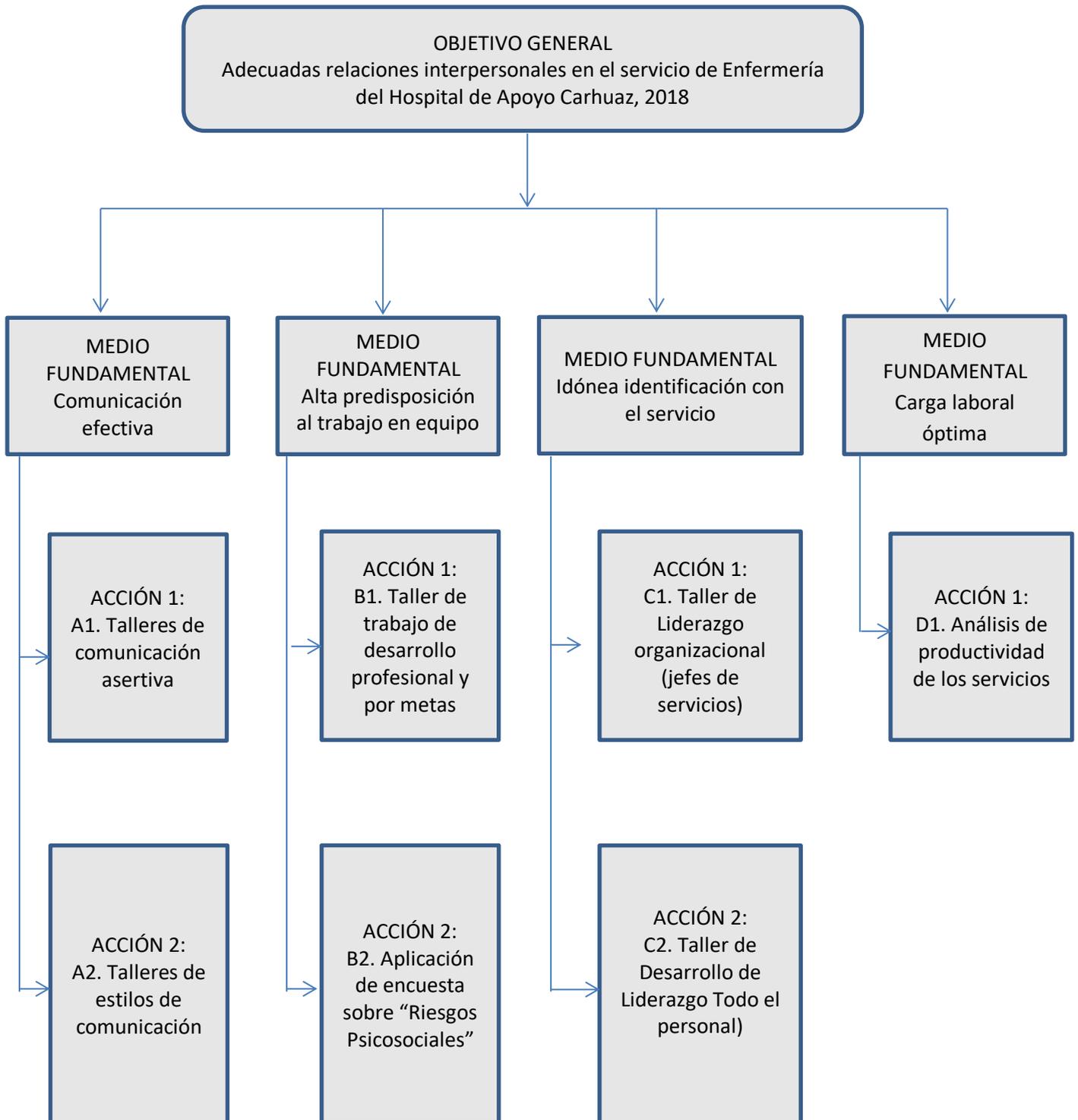
ÁRBOL DE PROBLEMAS CAUSAS -EFECTO



## ÁRBOL DE FINES Y MEDIOS (OBJETIVOS)



## ÁRBOL DE MEDIOS FUNDAMENTALES Y ACCIONES PROPUESTAS



## MARCO LÓGICO

		Correspondencia				
		Resumen de objetivos	Metas	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
<b>Causa/ Efecto</b>	<b>Fin</b>	Incremento del nivel de calidad de cuidado y atención de salud				
<b>Causa/ Efecto</b>	<b>Propósito</b>	Lograr adecuadas relaciones interpersonales en el servicio de Enfermería del Hospital de Apoyo Carhuaz	90% las relaciones interpersonales mejoran dentro del personal del servicio de Enfermería Hospital de Apoyo de Carhuaz	Número de conflictos/informes en el servicio de enfermería/Número total de enfermeras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de Monitoreo de Relaciones Interpersonales.</li> <li>• Informes</li> </ul>	
<b>Causa/ Efecto</b>	<b>Componentes</b>	Lograr profesionales de enfermería con mejores procesos de comunicación efectiva	90% del personal del servicio de Enfermería Hospital de Apoyo de Carhuaz con mejores procesos de comunicación	Número de enfermeras capacitadas/Número total de enfermeras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de asistencia a los talleres de comunicación efectiva.</li> <li>• Fotos</li> </ul>	Personal de enfermería con manejo adecuado de la información
		Lograr personal del servicio de enfermería con alta predisposición al trabajo en equipo.	85% del personal del servicio de Enfermería Hospital de Apoyo de Carhuaz dispuesta a	Número de enfermeras capacitadas/Número total de enfermeras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de asistencia a los talleres de comunicación efectiva</li> <li>• Lista de participación</li> </ul>	Personal de enfermería identifica potencialidades y amenazas que afectan

			formar parte de grupos de trabajo		<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotos</li> </ul>	el trabajo en equipo del servicio
		Lograr personal del servicio de enfermería con idónea identificación con el servicio	100% del personal del servicio de enfermería identificado con su profesión	Número de enfermeras capacitadas/Número total de enfermeras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de asistencias a talleres de liderazgo.</li> <li>Fotos</li> </ul>	Jefaturas de servicios comprometidas con el liderazgo y empoderamiento de la profesión
		Contribuir con el personal del servicio de enfermería a que presente carga laboral adecuada	01 evaluación trimestral de indicadores de productividad por servicio	01 reforma y/o adecuación de horario laboral trimestral de acuerdo a productividad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluaciones de productividad por servicio.</li> </ul>	Personal concientizado sobre la importancia de productividad de acuerdo a la carga laboral
<b>Causa/ Efecto</b>	<b>Acciones</b>	A1. Talleres de comunicación asertiva	03 talleres de comunicación asertiva de forma trimestral	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de talleres ejecutados}}{\text{N}^\circ \text{ de talleres programados}} \times 100$	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de asistentes</li> <li>Reporte de informes</li> <li>Fotos</li> </ul>	Personal con mejor trato interpersonal
		A2. Talleres de estilos de comunicación	02 talleres de estilos de comunicación de forma semestral	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de talleres ejecutados}}{\text{N}^\circ \text{ de talleres programados}} \times 100$	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de asistentes</li> <li>Reporte de informes</li> <li>Fotos</li> </ul>	

		B1. Taller de trabajo de desarrollo profesional y por metas	02 talleres al año de desarrollo profesional y metas	Talleres ejecutados en un año	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de asistencias</li> <li>• Reporte de informes</li> <li>• Fotos</li> </ul>	Personal empoderado con su profesión
		B2. Aplicación de encuesta sobre “Riesgos Psicosociales”	01 aplicación al año de encuesta riesgos psicosociales	Aplicación de encuestas de Riesgo Psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de encuestas aplicadas</li> </ul>	Personal conocer la importancia de conocer los riesgos psicosociales que pueden influir en su trabajo
		C1. Taller de Liderazgo organizacional (jefes de servicios)	02 talleres en el año de liderazgo organizacional	N° de jefes de servicio presentes en los talleres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de asistencia</li> <li>• Reporte de informes</li> <li>• Fotos</li> </ul>	Jefes de servicio promueven el trabajo en equipo y una comunicación eficaz y fluida en los servicios
		C2. Taller de Desarrollo de Liderazgo Todo el personal)	02 talleres en el año de liderazgo	N° de profesionales de enfermería asistentes x 100 ----- N° de total de profesionales de enfermería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de asistencia</li> <li>• Reporte de informes</li> <li>• Fotos</li> </ul>	Personal de enfermería comprometida con la profesión
		D1. Análisis de productividad de los servicios	01 evaluación trimestral de indicadores de productividad	Evaluación de productividad por servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de realización de productividad</li> </ul>	Personal asume la importancia de conocer los indicadores de productividad por servicios





ANEXO 02



**GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH**

**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH**

**PLAN DE ACCION:**

**Declaratoria de Emergencia Sanitaria  
por Construcción del Hospital de  
Apoyo: "Nuestra Señora de las  
Mercedes" Carhuaz II-1**



2018

**GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH**

**Ing. Luis Gamarra Alor**  
Gobernador Regional

**Abog. Nicolás Fredy Molina Sánchez**  
Gerente General Regional

**Lic. Elmer Roland Gamarra Mendoza**  
Gerente Regional de Desarrollo Social

**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH**

**M.C. Marina Pro Herrera**  
Directora General

**Lic. Enf. Magdalena Dalila Huamani Anayhuaman**  
Sub Directora

**M.C. Juan Carlos Barreto Méndez**  
Director Ejecutivo de la Red de Salud Huaylas Sur

**Dirección Regional de Salud Ancash**  
Av. Confraternidad Internacional Oeste N° 1544 - Huaraz-Perú  
Teléfonos: 043-425042 - 421321

Página web: <http://www.diresancash.gob.pe>

## **PLAN DE ACCIÓN:**

### **DECLARATORIA DE EMERGENCIA SANITARIA POR CONSTRUCCIÓN DEL HOSPITAL II-1:**

#### **“HOSPITAL DE APOYO NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES” DE CARHUAZ**

##### **ANTECEDENTES:**

El Gobierno Regional de Ancash, con el propósito de mejorar y optimizar el sistema prestacional de salud en la Región, priorizó, conjuntamente con la **DIRESA ANCASH**, la ejecución de Infraestructura y Equipamiento necesario para varias de sus Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS, priorizando los de mayor capacidad resolutive como es el caso del Hospital de Carhuaz, con el Proyecto de Inversión Pública – PIP: **"MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL HOSPITAL DE APOYO NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE CARHUAZ, PROVINCIA CARHUAZ, REGION ANCASH"**, con Código SNIP N° 7959, por un monto inicial de Inversión de diez millones novecientos cuarentainueve mil quinientos cincuentaicuatro y un centésimo de nuevos soles ( **S/. 10,949,554.01**). Proyecto que se ejecutó en terrenos del mismo Hospital que pertenece al MINSA y cuenta con un área de 4,388.84 m<sup>2</sup> y con un perímetro de 287.99 ml, está ubicado en Jirón Unión S/N del Distrito de Carhuaz, Provincia de Carhuaz del Departamento de Ancash, según levantamiento topográfico

El proyecto es financiado y dirigido por el Gobierno Regional de Ancash, con Licitación de Ejecución de Obra: 21 Junio 2011, buena Pro: 03 Agosto 2011 al Consorcio Carhuaz formado por Contratistas Generales GYLSA S.R.L LACSA Contratistas Generales S.R.L

Para la ejecución de la obra, y continuar con las atenciones de los pacientes del Hospital, se elaboró un Plan de Contingencia, el cual contempló el desplazamiento de las atenciones de: Emergencia, Hospitalización, Farmacia y Laboratorio, en los ambientes prestados y acondicionados en la IPRESS de Acopampa, ubicado a unos 3 Km de por un desvío de la carretera Carhuaz – Huaraz, asimismo, se tuvo que alquilar un local en la ciudad de Carhuaz (antiguo Hotel El Emperador), donde se acondicionó para las atenciones de Consulta ambulatoria y áreas administrativas.

La situación de contingencia se prolongó por casi seis (06) años, porque a los dos años de iniciada la construcción esta se paraliza por controversias con la ejecutora, situación incierta para la culminación del Proyecto y sin visos de solución hasta la actualidad, es por ello y debido a la disminución de afluencia de pacientes a estos locales, lugares distinto y relativamente alejado de la ciudad, y debido a las incomodidades y molestias

de los usuarios para trasladarse en diversos medios de transporte (autos, motocicletas, a pie), lo cual afecta la calidad de atención asistencial.

La primera semana del mes de Enero 2017, luego que la empresa constructora hiciera una primera entrega parcial de la obra, con varios de sus ambientes a medio construir y sin acabados, el local es ocupado siendo Directora la M.C. Magaly Mirtha Suarez Acevedo, con autorización y apoyo de un representante del Gobierno Regional de Ancash, la DIRESA Ancash y la Red de Salud Huaylas Sur, donde se instalan consulta ambulatoria, emergencia y hospitalización en la primera planta de la edificación, que se encontraba en condiciones habitables.

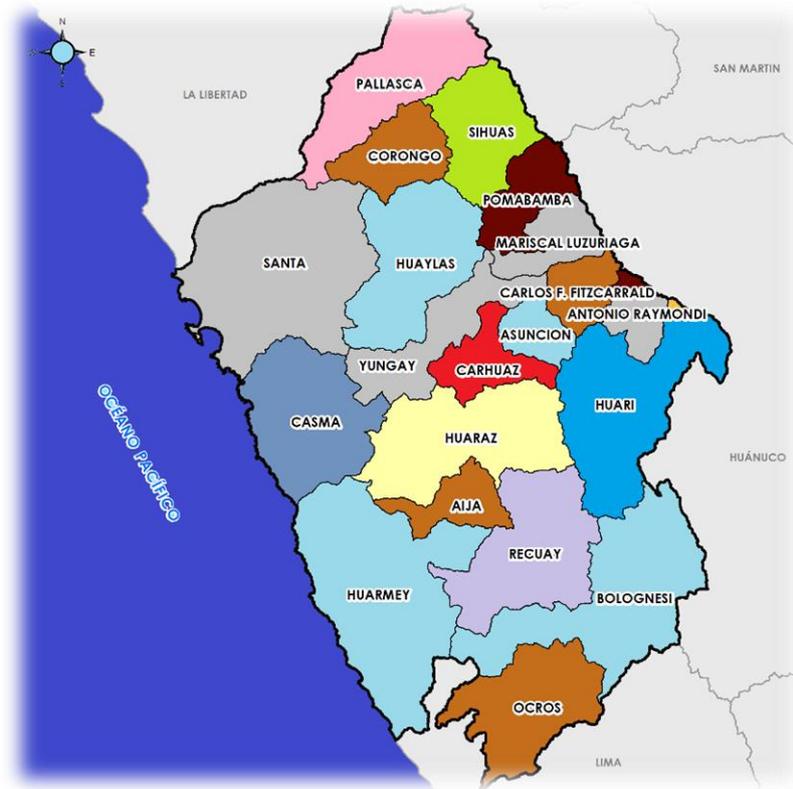
El equipo administrativo del Hospital, decide ocupar el segundo piso, previa adecuación de los ambientes que no tenía puertas, ventanas, alumbrado ni servicios higiénicos. Hasta la fecha continúan las mismas condiciones de la infraestructura.

La ciudad de Carhuaz, así como Yungay, Caras y otros poblados, que se encuentran en el Callejón de Huaylas, reciben diariamente una afluencia muy alta de turismo que traer gran afluencia de personas de diversos lugares del País y del mundo.

Las condiciones climatológicas, geográficas y Epidemiológicas, en la jurisdicción pueden presentarse casos de Malaria y Verruga Peruana (Bartonellosis), además las olas de bajas temperaturas que sufren en las temporadas de invierno en la Sierra (época de lluvias), podrían incrementar la morbilidad de las neumonías y patologías respiratorias, eventos que ponen en riesgo la salud de la población de Carhuaz.

Por lo expuesto, justifica la Declaración de Emergencia Sanitaria del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz, que responda a las necesidades sanitarias durante el tiempo que se requiera para la culminación de la infraestructura y equipamiento necesario para que funcione adecuadamente, identificando los puntos de crisis o de alto riesgo, lo que conllevará a la generación de nuevas estrategias durante el periodo aprobado.

## UBICACIÓN DE LA PROVINCIA DE CARHUAZ EN EL MAPA DE ANCASH



## UBICACIÓN DEL DISTRITO DE CARHUAZ EN EL MAPA DE LA PROVINCIA DE CARHUAZ



## **A. LUGAR Y AMBITO:**

Departamento : ANCASH.

Provincia : CARHUAZ.

Distrito : CARHUAZ

Región : GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH

Sector Salud : DIRECCION REGIONAL DE SALUD ANCASH

RED DE SALUD HUAYLAS SUR

HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE  
CARHUAZ

AMBITO.- El presente documento es de aplicación obligatoria en todos los servicios de salud del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz, asimismo, para las IPRESS que están ubicados en el anillo de contención del distrito de Carhuaz, además es referencial para los otros efectores de salud: ESSALUD y las Instituciones de Salud Pública privada en el ámbito local.

El desarrollo de las acciones será actualizado mientras dure la continuación de las obras para culminar el Proyecto de construcción del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz.

## **B. OBJETIVOS**

### **1. OBJETIVO GENERAL**

Operativizar acciones, para que los servicios de salud del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz, continúen las atenciones de salud en el ámbito jurisdiccional y a la población transeúnte, durante las obras de infraestructura y equipamiento que requiere el Hospital.

### **2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a. Organizar los sistemas de contención en atención de servicios de salud en la jurisdicción del Hospital, como fase preparatoria para reducir los efectos en la salud de la población, para facilitar la continuación de las obras de construcción y acabados de la infraestructura, así como equipamiento.

- b. Ejecutar acciones de respuesta por componentes, mediante comunicación sanitaria, organización de los servicios de salud, vigilancia epidemiológica-control de brotes y epidemias y otros efectos potenciales frente a la continuación de las obras de Hospital.
- c. Restablecer la organización de los servicios de salud, que hayan sufrido efectos, a consecuencia de continuación de las obras de construcción y acabados del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz.

#### **C. METAS:**

- a. Culminación de la infraestructura del Hospital: Proyecto de Inversión Pública – PIP: "**MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL HOSPITAL DE APOYO NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE CARHUAZ, PROVINCIA CARHUAZ, REGION ANCASH**", con Código SNIP N° 7959, los cuales se encuentran en un 70 % de avance (a ser precisados por la Gerencia de Infraestructura el Gobierno Regional). Falta un 30 %.
- b. Equipamiento para Hospital con categoría II-1, pendiente el 100 %.
- c. Recursos Humanos: De acuerdo al estudio de brecha por grupos ocupacionales para Hospital Categoría II-1.

#### **D. ACTIVIDADES:**

- a. Expediente técnico para concluir la infraestructura del Hospital: a cargo de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Ancash.
- b. Plan de Contingencia, por el tiempo de duración de las obras de infraestructura (traslado de administración, almacenes y cocina )
- c. Inicio de obras por administración directa del Gobierno Regional de Ancash, condicionado a la aprobación del Expediente técnico para concluir la infraestructura del Hospital.
- d. Estudio de Pre inversión para Equipamiento, a cargo del Gobierno Regional de Ancash.
- e. Dotación de Recursos Humanos para el Hospital, a cargo de la Red de Salud Huaylas Sur y la DIRESA Ancash.
- f. Asistencia técnica: organización y funcionamiento a cargo de la Red de Salud Huaylas Sur y DIRESA Ancash
- g. Provisión de recursos humanos especializados a cargo de la Red de Salud Huaylas Sur.
- h. Sistema de Referencia y Contra referencia
- i. Equipos itinerantes especializados (campañas, actividades comunitarias).

#### **E. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO:**

- a. Expediente técnico para concluir la infraestructura del Hospital, plazos a determinar por el Gobierno Regional.
- b. Plan de Contingencia, por el tiempo de duración de las obras de culminación de la infraestructura (traslado de administración, almacenes y cocina), depende de la declaración de la situación de Emergencia Sanitaria del Hospital.
- c. Inicio de obras por administración directa del Gobierno Regional de Ancash

- d. Estudio de Pre inversión para Equipamiento por el Gobierno Regional de Ancash
- e. Dotación de Recursos Humanos para el Hospital a cargo de la RED de Salud Huaylas Sur, DIRESA Ancash y Gobierno Regional de Ancash.

**F. RESPONSABLES:**

**ENTIDAD SOLICITANTE**

**Nombre de la Entidad Solicitante:** GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH

**Apellidos y nombres del titular de la Entidad o del Pliego solicitante:**

Ing. LUIS GAMARRA ALOR

**Apellidos y nombres de contacto institucional de entidad solicitante:**

M.C. José Luis BACA CARRILLO

**Datos del contacto Institucional de la entidad solicitante:**

Teléfono del centro laboral: 043-394428

Teléfono Celular: 999004062 Correo: [jbacac56@yahoo.es](mailto:jbacac56@yahoo.es)

**G. PLAZO:**

- a. Expediente técnico para concluir la infraestructura del Hospital: 15 de Abril 2018
- b. Plan de Contingencia, por el tiempo de duración de las obras de culminación de la infraestructura (traslado de oficinas administrativas, almacenes y cocina), de acuerdo a la programación del inicio de obras.
- c. Inicio de obras por administración directa del Gobierno Regional de Ancash: sujeto a aprobación del Expediente técnico: 15 Mayo 2018.
- d. Estudio de Pre inversión para Equipamiento por el Gobierno Regional de Ancash: 15 julio 2018.
- e. Dotación de Recursos Humanos para el Hospital, depende de la aceptación del Plan de Declaratoria de Emergencia Sanitaria.

## **H. FINANCIAMIENTO:**

- a. Expediente técnico para concluir la infraestructura del Hospital: a cargo del Gobierno Regional de Ancash.
- b. Plan de Contingencia, por el tiempo de duración de las obras de culminación de la infraestructura (traslado de oficinas administrativas, almacenes y cocina), deberá ser incluido en el Proyecto de culminación de obras de infraestructura.
- c. Inicio de obras por administración directa, financiamiento por el Gobierno Regional de Ancash
- d. Estudio de Pre inversión para Equipamiento, a cargo del Gobierno Regional de Ancash.
- e. Dotación de Recursos Humanos para el Hospital, evaluar modalidades de:
  - ✓ Programación de guardias extraordinarias.
  - ✓ Servicios complementarios (D.L 1154),
  - ✓ Contratos en modalidad CAS
  - ✓ Desplazamiento de profesionales SERUMS.

## **I. MONITOREO Y EVALUACION:**

### **DIRESA:**

- a. Investigación y control epidemiológico
- b. Control de vectores
- c. Control de Enfermedades trasmisibles por alimentos ETA

### **SALUD AMBIENTAL DE LA RED DE SALUD HUAYLAS SUR:**

- a. Vigilancia entomológica
- b. Calidad de agua
- c. Residuos solidos

## J. RESUMEN:

- 1. OBRAS DE INFRAESTRUCTURA DEL HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE CARHUAZ INCONCLUSA.**- El Hospital "Nuestra Señora de las Mercedes" de Carhuaz, con Categoría II-1, pertenece a la Red de Salud Huaylas Sur de la Dirección Regional de Salud Ancash – DIRESA Ancash, ha sido beneficiado con el Proyecto denominado: "Mejoramiento de los Servicios de Salud del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz, provincia Carhuaz, Región Ancash", Código SNIP: N° 7959, cuenta con un área de terreno de 4,388.84 m<sup>2</sup> y con un perímetro de 287.99 ml, la obra es realizada por el Gobierno Regional de Ancash, con Licitación de Ejecución de Obra: 21 Junio 2011, buena Pro: 03 Agosto 2011 al Consorcio Carhuaz formado por Contratistas Generales GYLSA S.R.L LACSA Contratistas Generales S.R.L, las obras iniciaron el año 2011 y luego de dos años se paralizó, se resolvió el contrato asumiendo el Gobierno Regional la culminación de parte de la primera planta, la situación encontrada es la siguiente:

### PRIMER PISO DEL EDIFICIO HOSPITALARIO:

La infraestructura está casi terminada, falta mejorar parte de las conexiones eléctricas, en sus ambientes se han instalado y viene funcionando:

- a. Servicio de Consulta Externa: Consultorios de: Medicina General, Gineco Obstetricia, Pediatría, Cirugía, Psiquiatría, Psicología, Odontología, Nutrición. ,.  
Cuenta con ambientes para: Tópico, Triage, Admisión, Caja, Archivo  
de Historias clínicas, Farmacia de Consulta externa, áreas de espera  
de pacientes.
- b. Servicio de Emergencia, ubicado en la parte posterior del primer piso, con espacios muy reducidos para atención y tiene dos (02) camas de observación, ha prestado parte de sus espacios a Hospitalización.
- c. Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento: ambientes destinados a Rayos X, Sala de Ecografía, Laboratorios de Patología Clínica, así como Farmacia de Emergencia, contiguos al servicio de Emergencia y Hospitalización.
- d. El Centro Quirúrgico: modulo diferenciado para Centro Quirúrgico con ambientes para recuperación. Anestesiología, sala de operaciones, lavabos de cirujanos; el acceso a este módulo es compartido; este cuenta con servicios higiénicos para personal, estar médico, hall de

ingreso. Una de las salas de operaciones no funciona por falta de equipamiento.

Adyacente al módulo se ubica la Central de Esterilización y Equipos

(CE y E).

- e. Centro Obstétrico, cuenta con sala de dilatación con dos camas, sala de partos con atención al recién nacido y sala de puerperio con tres camas (03).
- f. Servicio de Hospitalización; Área provisional ubicada en el primer piso dentro de Emergencia, se encuentra hospitalización de Medicina y Cirugía con 10 camas y tres (03) cunas para Pediatría, en la entrada al Centro Quirúrgico, se encuentran provisionadas siete (07) camas para Ginecología y Obstetricia.

#### SEGUNDO PISO DEL EDIFICIO HOSPITALARIO:

Destinado para Hospitalización, Dirección, Oficinas Administrativas y Auditorio, actualmente esta infraestructura se encuentra en paredes pintadas de blanco, no tienen ventanas, puertas, luz eléctrica, servicios higiénicos.

Provisionalmente, se ha habilitado ambiente (adecuaciones con material ligero), para la Dirección, Secretaria, Oficinas de Personal, Estadística, Logística, Economía, Planeamiento, Coordinaciones de Programas Saneamiento ambiental.

Los ambientes de la parte posterior de este segundo piso, se utiliza como almacenes de medicamentos, COE y Enfermería.

AREA DE SERVICIOS GENERALES.- Construido en la parte posterior del Edificio Hospitalario, solo tiene el casco de la construcción, no tiene ventanas, puertas, instalaciones eléctricas, servicios higiénicos.

Provisionalmente, se ha habilitado ambiente (adecuaciones con material ligero), para que funcione: Cocina y Comedor para personal de guardia, Lavandería y tendal de ropa se realiza en los jardines posteriores al hospital, la cisterna de agua, caseta de bombeo y central eléctrica del Hospital, se encuentran en un mismo ambiente, con alto riesgo para el personal de mantenimiento por las fugas de agua de los motores de bombeo.

Existen ambientes (destinados a Servicios de Nutrición, Lavandería, Servicios Generales, Morgue y Almacenes), actualmente no funcionan y se encuentran en paredes sin acabados (faltan puertas, ventanas, piso, instalaciones de luz, agua, desagüe y seguridad), en semiabandono.

ASCENSOR PARA EL SEGUNDO PISO DE HOSPITALIZACION NO HABILITADO. - Solo tiene rieles y no está instalado la cabina.

FALLAS EN AMBIENTES RECIENTEMENTE CONSTRUIDOS.- Varios de los ambientes recientemente construidos, tienen fallas en su construcción, prueba de ello es que debido a las lluvias, filtran los techos, paredes, colapsan las instalaciones de los desagües, filtración de aguas de lluvias por las cajas donde se encuentran instalaciones eléctricas.

## **2. EL CERCO PERIMÉTRICO DEL HOSPITAL, HA SUFRIDO DESLIZAMIENTO.-**

- a. El cerco de alambrado con pilares de concreto, ubicado cerca a la casa de fuerza para el motor eléctrico, que es utilizado en casos de corte de luz y de emergencia, ha sufrido discontinuidad en casi 5 mt (ruptura y caída), como consecuencia de las lluvias y deslizamiento de tierras (lodo).
- b. Pared del antiguo Hospital, ubicado al frente del servicio de Emergencia, ha sufrido discontinuidad en casi 25 mt (caída), como consecuencia de las filtraciones de una acequia en la parte alta y caída de una pared de adobe contigua.

## **3. EQUIPAMIENTO INSUFICIENTE .-**

El Hospital, durante su existencia no ha recibido equipamiento significativo como exige el crecimiento de la demanda de la población y la exigencia del nivel alcanzado en el segundo nivel de atención, por lo que se ha elaborado un cuadro resumen del equipamiento mínimo necesario para ambientes prestacionales, de acuerdo a la categoría alcanzada del nivel II-1, dentro del marco de la NTS-110-MINSA/DGIEMV.01. RM. 546-2011/MINSA "Infraestructura y Equipamiento de los Establecimientos de Salud del Segundo Nivel de Atención". (Se adjunta cuadro)

## **4. RECURSOS HUMANOS CON BRECHA NEGATIVA.-**

UPSS de Emergencia.- Al hacer un análisis muy superficial, se establece que solamente para cubrir la atención en Emergencia las 24 horas diarias y 365 días anuales, se requieren veinticinco (25) médicos especialistas: Medicina Interna (05), Pediatría (05), Cirugía (05), Gineco-Obstetricia (05), Anestesiología (05), sin embargo por la necesidad de servicio 5 Médicos Generales nombrados se desempeñan en ésta área. Asimismo, se cubren las

atenciones de esta UPSS, con cinco (05) licenciadas de Enfermería, cinco (05) Obstetras y diez (10) Técnicos de Enfermería.

UPSS de Hospitalización.- Debido a la brecha existente, son los médicos de Emergencia quienes realizan la vista médica, las profesionales de la salud de Enfermería (05), están encargadas de los pacientes hospitalizados de las especialidades de Medicina, Cirugía, Pediatría y Ginecología, cinco (05) profesionales de Obstetricia se encargan de hospitalización en Obstetricia.

UPSS de Consulta ambulatoria.- De acuerdo al promedio nacional en los establecimientos de salud públicos del País, existe una brecha sustancial de recursos humanos y por cuanto el hospital de Carhuaz de categoría II-1, debe garantizar la atención de las cuatro especialidades básicas: Medicina Interna, Pediatría, Cirugía, Gineco-Obstetricia y más aún que la dotación de personal para el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz, depende de la Red de Salud Huaylas Sur de la Dirección Regional de Salud Ancash, las acciones de movimiento de personal no se orientan a las necesidades reales hospitalarias (no existe ningún informe de haber realizado el Estudio de Brecha de Recursos Humanos).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), lo mínimo es contar con 25 profesionales por cada 10,000 habitantes, se refiere a una combinación de médicos, enfermera (o) y obstetra que sumen 25, desdoblado este número se requiere 10 médicos, 10 enfermeras y 5 obstetras por 10,000 hab. y dado que el Hospital tiene población asignada que supera los 11,000 habitantes.

Personal Administrativo.- Se cuenta con un mínimo de personal cuyas competencias permitan asignar puestos administrativos, es por ello que varias Oficinas (caso Administración, Mantenimiento, Consulta externa, Apoyo al Diagnóstico), tienen encargatura y algunos son multifuncionales.

El hospital, aún tiene personal nombrado como Artesanos (09) y un número considerables por la modalidad de Servicio de terceros, veintiséis (26).

#### **DISTRIBUCION DE RECURSOS HUMANOS EN EL HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE CARHUAZ.**

Recursos humanos/grupo ocupacional	*Servicio de Tercero	Régimen 1057(CAS)	Régimen 276	Total
	26	9	96	131
Médico Cirujano:				
General			8	8
Cirujano General	2		1	3

Cirujano especialista			1	1
Gineco Obstetra	1		2	3
Pediatra	1			1
Anestesiólogo			1	1
Psiquiatra		1		1
Cirujano dentista			2	2
Enfermera(o)	1	1	11	13
Obstetra	1		11	12
Nutricionista			2	2
Químico Farmacéutico			1	1
Psicólogo		1	2	3
Asistente Social	1		1	2
Tecnólogo Medico Laboratorio			2	2
Bióloga			1	1
Técnico Enfermería	10	1	17	28
Técnico Laboratorista			2	2
Técnico en Administración	1		10	11
Técnicos Computación	1	3		4
Asistente Servicio			8	8
Técnica Nutrición			1	1
Técnica Laboratorio			2	2
Chofer	1		3	4
Artesano		2	7	9
Preparador Alimentos	3			3
Limpieza	1			1
Vigilante	2			2

Fuente: Información proporcionada por la Oficina de Recursos Humanos del Hospital "NSM" Carhuaz. 02 marzo 2018.

## 5. SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA.-

El hospital de Carhuaz, por su ubicación geográfica estratégica y flujo natural, se ha convertido en un establecimiento referencial para los Puestos y Centros de Salud del ámbito provincial de Carhuaz y distritos adyacentes cercanos de la provincia de Yungay como de la provincia de Asunción.

Referencias efectuadas el año 2017:

Consulta externa = 237

Emergencia = 183

Apoyo al Diagnostico = 9

En relación a las 429 referencias efectuadas el año 2017, el mayor porcentaje corresponde a casos de Gineco Obstetricia = 103 que representa el 24 %, seguido por Medicina = 66 el 15.4 %, Cirugía = 59 el 13.7 % y Pediatría = 39 que representa el 9 %.

**Población en riesgo:** 40,000 habitantes, entre niños, gestantes, MEF, y otros grupos vulnerables.

**Población afectada:**

- a. Población asignada al Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz para 2018 = 11,459 habitante.
- b. Población demandante potencial al 2018: 48,717
- c. Población demandante efectiva en el Hospital Local Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz y en IPRESS anillos de contingencia al 2018: 9,742 (20.0%) de 48,717 habitantes.
- d. Población no atendida al 2017: 2,291 (20 % población asignada).
- e. Población afectada a partir del 2018:11,459 el 100 % de población asignada.

**6. ASPECTOS LEGALES: DECLARATORIA EMERGENCIA SANITARIA:**

De acuerdo a los siguientes aspectos legales:

- a. Decreto Legislativo N° 1156 – Decreto Legislativo que dicta medidas destinadas a garantizar el servicio público de salud en los casos en que exista un riesgo elevado o daño a la salud y la vida de las poblaciones.
- b. Decreto Supremo N° 007 – 2014 – SA, aprueban Reglamento del Decreto Legislativo N° 1156, que dicta medidas destinadas a garantizar el servicio público de salud en los casos en que exista un riesgo elevado o daño a la salud y la vida de las poblaciones.

**DE LA EMERGENCIA SANITARIA:** El Artículo 6°.- De los supuestos que constituyen la configuración de una Emergencia Sanitaria, el Inciso f).- La existencia de un evento que afecte la continuidad de los servicios de salud, que genere una disminución repentina de la capacidad operativa de los mismos.

**AFECCION DE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD:** Nula o insuficiente respuesta de los servicios de salud ante la demanda presentada en los distintos puntos de la Red sanitaria debido al colapso de infraestructura, déficit de recursos humanos, déficit de medicamentos e insumos, situación de aislamiento y problemas de accesibilidad a los servicios de salud.



## **K. RECOMENDACIONES:**

### GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH:

1. Elaboración del Expediente técnico para concluir la infraestructura del Hospital.
2. Desarrollar un Plan de Contingencia, por el tiempo de duración de las obras de infraestructura (traslado de administración, almacenes y cocina )
3. Ejecución de Obra para la culminación del Proyecto de Inversión Pública.
4. Elaboración del expediente técnico para optimización del Proyecto de Inversión (equipamiento total del Hospital).
5. Dotación de Recursos Humanos especializados de acuerdo a las brechas establecidas para el Hospital.

### DIRECCION REGIONAL DE SALUD ANCASH:

1. Monitoreo de las actividades programadas para la implementación del Plan de Emergencia Sanitaria del Hospital.

### RED DE SALUD HUAYLAS SUR:

1. Apoyo administrativo en la gestión y la implementación del proyecto dentro del marco de la declaratoria de la Emergencia Sanitaria.
2. Abastecimiento oportuno de equipos, bienes e insumos, asimismo, útiles de escritorio.
3. Atender oportunamente los requerimientos de mantenimiento de los equipos médicos, de Laboratorio, Nutrición y Servicios Generales, que garanticen la operatividad para la atención de salud en todos los servicios del Hospital.
4. Monitoreo a las actividades de las Estrategias Sanitarias del Hospital.

### HOSPITAL DE CARHUAZ:

1. Implementar el Plan de Contingencia en el marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria del Hospital.
2. Mantener una coordinación continua con los entes superiores como la Dirección de la Red de Salud, DIRESA, Gobierno Regional de Ancash y Ministerio de Salud.

Carhuaz, 07 de marzo del 2018.