



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL  
PERSONAL DE SALUD. CENTRO DE SALUD  
PALMIRA\_HUARAZ, 2018**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN SALUD FAMILIAR Y  
COMUNITARIA**

**AUTORA:**

**LIC. OBST. REYNA HUARCA LÓPEZ**

**ASESORA:**

**DRA. ENF. SONIA AVELINA GIRÓN LUCIANO**

**HUARAZ - PERÚ**

**2018**

## **JURADO EVALUADOR**

Dra. Enf. María Adriana Vílchez Reyes

Presidenta.

Mg. Rosa María Sánchez Nazario

Miembro.

Mg. Virginia Barrios Llumpo

Miembro.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y la Virgen Santa Ana que nunca me abandonan, por brindarme la fortaleza y guiarme en las circunstancias adversas de mi vida y permitirme cumplir mis objetivos.

## **DEDICATORIA**

A mi esposo Juan y mis hijos Víctor y  
Darío por su voluntad y estímulo. Gracias  
Por existir.

**Reyna Huarca López**

## **I. PRESENTACIÓN**

Las relaciones interpersonales son una necesidad para los individuos. Hay una serie de factores que influyen en las relaciones interpersonales. Las más importantes son la personalidad, las funciones cognitivas, el deseo y el estado afectivo. La personalidad se crea en las relaciones y solo puede ser modificada en el seno de las mismas.

La relación profesional de la salud/ enfermo es una relación especial. No es superficial, pero tampoco es íntima, siendo algo intermedio, el profesional de la salud se coloca a diferente distancia, dependiendo de la personalidad y necesidades del mismo. Se trata de una relación personal, no de una relación social. La persona que tenemos ante nosotros es una única e irrepetible. Se habla de estilos de relación, porque se ha constatado que hay diferencias en el estilo de relacionarse de las personas. El estilo de la relación está muy relacionado con la personalidad y es un estilo muy aprendido. Es conveniente que los profesionales de la salud desarrollen el estilo asertivo (1).

En el Centro de Salud palmira las relaciones interpersonas son muchas veces inadecuadas, porque cada trabajador tiene algún interés ya sea personal o laboral, dando como resultado las malas relaciones interpersonales, no solo afectando el desarrollo personal sino va mucho más allá, afectando la calidad de atención a los usuarios, quienes manifiestan su malestar frente a este problema.

Dentro de este contexto en el presente trabajo académico titulado:

**BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL DE SALUD. CENTRO DE SALUD PALMIRA\_HUARAZ,2018.**

se encontrará toda la metodología de cómo abordamos el problema como es las

malas relaciones interpersonales que existe entre los trabajadores, el planteamiento de objetivos y plan de trabajo, Espero que este trabajo académico sea de gran utilidad para los gestores en salud y para todos los profesionales de salud que queremos mejorar la problemática de nuestras instituciones. Está especialmente dirigido a todos los trabajadores del centro de salud que trabajan en los diferentes servicios del centro de salud Palmira, esperando que contribuya a mejorar la calidad de atención a los usuarios y que haya un clima laboral favorable y el bienestar psicológico para todos en general.

## ÍNDICE

	Pág.
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
I. PRESENTACIÓN .....	1
II. HOJA RESUMEN .....	4
2. 1. Título del Proyecto .....	4
2.2. Localización (Distrito, Provincia, departamento, región) .....	4
2.3. Población beneficiaria .....	4
2.4. Institución(es) que lo presentan .....	4
2.5. Duración del proyecto .....	4
2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio .....	4
2.7. Resumen del proyecto .....	5
III. JUSTIFICACION: .....	7
IV. OBJETIVOS: .....	11
V. METAS .....	11
VI. METODOLOGIA .....	11
6.1. Líneas de acción y/o estrategias de intervención .....	11
6.2. Sostenibilidad del proyecto .....	16
VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN .....	18
VIII. RECURSOS REQUERIDOS .....	26
IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES .....	27
X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES .....	35
XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES .....	35
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	36
Anexos .....	38

## **II. HOJA RESUMEN**

### **2.1. Título del Proyecto:**

” Buenas relaciones interpersonales del personal de salud. Centro de Salud Palmira\_Huaraz, 2018”

### **2.2. Localización**

**Distrito** : Independencia

**Provincia** : Huaraz

**Departamento** : Ancash

**Región** : Ancash

### **2.3. Población beneficiaria:**

**Población Directa:** 32 trabajadores del centro de salud palmira. MINSA- Huaraz.

**Población Indirecta:** familiares y pacientes del centro de salud palmira – Huaraz.

### **2.4. Institución(es) que lo presentan:**

MINSA - Huaraz

### **2.5. Duración del proyecto:** 2 años

**Fecha de inicio** : Junio 2018

**Fecha de término:** Mayo 2020

### **2.6. Costo total** : S/. 4,780.00

## **2.7. Resumen del trabajo académico.**

El presente trabajo académico nace a consecuencia de los problemas interpersonales que existe en el centro de salud Palmira, constantemente, y esto no solo afecta el desarrollo personal sino lo más importante afecta en la atención del usuario.

En el centro de salud palmira las relaciones interpersonas son muchas veces inadecuadas, porque cada trabajador tiene algún interés ya sea personal o laboral, dando como resultado las malas relaciones interpersonales, no solo afectando el desarrollo personal sino va mucho más allá, afectando la calidad de atención a los usuarios, quienes manifiestan su malestar frente a este problema.

Por ello, el trabajo académico, busca la mejora de las relaciones interpersonales entre los trabajadores y por ende incrementar la calidad de la atención del usuario. Por lo cual se establecen como líneas de acción como talleres, sensibilización y capacitación y se proponen planes de acción como: taller, sensibilización y capacitación. Elaboración del cuadro de necesidades de acuerdo a la necesidad para su implementación, elaboración de sustento técnico para el requerimiento de personal de salud, elaboración de documentos de gestión y de registro, elaboración del plan de sensibilización, capacitación y mejora de los procesos de talleres y sensibilizaciones.

También incluye la elaboración del plan de sensibilización y capacitación a los trabajadores de salud del centro de salud Palmira para acercarlos a las necesidades de incrementar la calidad de la atención de acuerdo a las políticas de salud del MINSA.

Como profesional de salud, espero contribuir con la mejora de la calidad en la atención del usuario que acude al centro de salud Palmira.

### **III. JUSTIFICACIÓN.**

En cuanto a las relaciones laborales constituyen en la actualidad una de las principales causas de problemas de salud, los motivos pueden ser diversos, pero podrían deberse a la falta o mala comunicación entre las personas, lo cual perjudica el ambiente de trabajo, entre algunas de las causas son el acoso, amenazas, gritos, entre otras situaciones y sus consecuencias para la salud son el estrés, la fatiga, la ansiedad, la depresión, asimismo la base de la solución a estas dificultades consiste en tener una buena comunicación (4,5)

Como se han ido definiendo, las riñas son la circunstancia de mayor frecuencia y son el resultado de la violencia impulsiva que se explica en torno a factores de riesgo conductuales, biológicos y socioambientales, Representan el 58,00% del total de lesiones comunes reportadas al sistema médico legal, la intervención legal por parte de autoridades de policía y otros operadores de la justicia se explica en las estrategias de prevención y control del delito, en donde son frecuentes los enfrentamientos contra grupos delincuenciales y delincuentes comunes, en cumplimiento del deber de preservar la seguridad civil, El atraco callejero, como resultado de la violencia aleatoria con fines económicos reporta el 4,00% de las lesiones (6).

El presente trabajo de académico es importante porque: la comunicación es el elemento clave dentro de toda organización; por ello, es pertinente que sus integrantes mantengan un proceso fluido, eficaz, dinámico e interactivo en lo que a intercambio de información y uso de la misma se refiere para garantizar que los objetivos y propósitos institucionales se logren, Sin ella, sería imposible que un empleado reciba instrucciones, que conozca lo que hacen sus compañeros, que los gerentes den instrucciones y que se produzcan oportunidades cooperativas, ya que sin el

intercambio de información se hace casi imposible que las personas participen(2,3)

Espinoza M. (2); en su trabajo de investigación : “Grado de relacion entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez Garzón”, tuvo como conclusión: Se ha diagnosticado la problemática en la institución educativa a través de la aplicación estudio e interpretación de la encuesta encontrándose que el 61,00% tiene serias deficiencias en relación al manejo de la comunicación interna, la misma que acrecienta el deterioro de las relaciones humanas y Se demuestra que quienes dirigen la institución Independencia Americana, no motivan al personal y así lo demuestra el 61,00% encuestados, al señalar que la motivación es a veces lo que repercute en su autoestima, percibiendo carencia de lineamientos motivacionales en la institución.

Garzon M. (7); en su trabajo de investigación: “Relaciones interpersonales y su influencia en la rotación del personal del departamento de supply chain”, planteo como objetivo indagar la influencia que tienen las relaciones interpersonales en la rotación del personal administrativo del área de supply chain de una empresa privada del sector farmacéutico de la ciudad de Quito. Metodología descriptiva con diseño cualitativo, teniendo como muestra 12 trabajadores. La conclusión que se generó es En Ecuador no existen leyes generales ni propuestas o proyectos de implementación para mejorar el clima laboral o que impulsen y promuevan a las empresas incitar a la creación de un adecuado clima laboral, solo el 10% de las organizaciones epeiza a tomar en cuenta el tema clima laboral, los trabajadores son rotados por cuestiones de producción.

Apac D. (8); realizo el trabajo de investigación “como se desarrollan las relaciones interpersonales en el aula y como se generan las conductas agresivas en las

redes sociales de los estudiantes de sexto grado de primaria de una institución de lima metropolitana”. En esta investigación se analizaron las relaciones interpersonales que se establecen tanto en el salón de clases como en las redes sociales de los estudiantes de sexto grado de una institución de Lima Metropolitana. La muestra que se tomó fue de un aula completa conformada por 26 alumnos. Se utilizaron entrevistas, encuestas y listas de cotejo para el seguimiento de los alumnos obteniendo como principal resultado que, aunque no se haya presentado un caso de ciberbullying, existe un ambiente hostil en el salón debido a que los alumnos se han dividido en grupos que fomentan la desunión y que en algunos casos han utilizado las redes sociales para ratificar dichas agresiones.

Rosales V. (9); en su investigación sobre “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud conde de la vega baja 2014”.Objetivos. Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. Método descriptivo - cuantitativo, el aplicado previo consentimiento informado. Resultados. 100,00% (28), 68,00% (19) tienen satisfacción bajo y 32,00% (9) alto, las relaciones interpersonales 54,00% (15) alto y 46,00% (13) bajo, en conclusión el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones (9).

Cieza P. (10); realizó un estudio de “La inadecuadas relaciones interpersonales entre los trabajadores de la gerencia de la red Asistencial la libertad del hospital Lazarte Echegaray 2013”.Objetivo general: analizar los factores sociales que influyen

en las inadecuadas relaciones interpersonales Determinar el nivel de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la gerencia de la red Asistencial la libertad del hospital Lazarte Echegaray 2013. Método: descriptivo-cuantitativo, con una muestra de 79 trabajadores. Llegando a la siguiente conclusión; una razón es la mala distribución del horario, inadecuada distribución de labores, esto provoca malestar entre los trabajadores, es importante tener en cuenta la opinión de los trabajadores para un mejor rendimiento.

Arce B. (11); realizo un estudio sobre “el clima organizacional y las relaciones interpersonales en la i.e. Manuel González Prada de Huari – 2013”. objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales. El estudio es de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal-correlacional. Muestra 48 trabajadores entre directivo, jerárquico, docente y administrativos. Los resultados demostraron que entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la I.E. Manuel González Prada de Huari existe una alta correlación, estos resultados permitirán tomar decisiones e idear crear estrategias para mejorar el entorno laboral en el que se desenvuelven los trabajadores.

#### **IV. OBJETIVOS.**

##### **OBJETIVO GENERAL.**

Buenas relaciones interpersonales del personal de salud. centro de salud  
Palmira\_Huaraz, 2018.

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Facilidad de relación al círculo familiar y social
- El personal de salud sabe escuchar a otro grupo profesional
- Adecuación al cambio, sin resistencia a la implementación de nuevas tecnologías.

#### **V. METAS**

1. 80% de personal de Salud con buenas Relaciones interpersonales
2. 75% de personal de salud cuenta con facilidad de relación al círculo familiar
3. 100% de personal escucha al otro grupo profesional.
4. 70% adecuados al cambio.
5. 100% de talleres programados
6. 100% de programa instalado

#### **VI. METODOLOGÍA**

##### **6.1. Líneas de acción y/o estrategias de intervención.**

Las líneas de acción propuestas, es el producto del árbol medios y fines, las cuales nos van a permitir direccionar a la ejecución del trabajo académico en sus diferentes fases, a través de la sensibilización, capacitación, talleres e implementación del programa, en donde serán

involucradas el personal de salud del centro de salud Palmira con el apoyo técnico del personal de instituciones privadas y públicas.

#### **A. Programa de esparcimiento:**

Se señala un instrumento socio - educativo al servicio del desarrollo de la persona desde el punto de vista físico, mental, espiritual, psicológico y social. Como derecho y un deber que la sociedad en general y el gobierno en particular se compromete a satisfacer en una forma múltiple, diversificada y adecuada a la condición de las personas y de los distintos núcleos sociales que la requieren (4).

#### **Acciones:**

##### **A1.- Talleres de autoestima y relaciones humanas.**

- ✓ Elaboración del plan de talleres de sensibilización
- ✓ Presentación del plan al área de capacitación.
- ✓ Solicitud de aprobación del plan.
- ✓ Ejecución de los talleres de sensibilización
- ✓ Evaluación e informe.

##### **A2.- Implementación de programa de esparcimiento para el personal de salud y familia**

•

- ✓ Evaluación de la efectividad de las visitas domiciliarias.  
Elaboración de un programa de esparcimiento para el personal de salud y familia
- ✓ Elaboración de un cronograma de esparcimiento para el personal de salud y familia
- ✓ Programación de las actividades de esparcimiento para el personal de salud y familia.

- ✓ Evaluación del programa de esparcimiento para el personal de salud y familia

## **B. Sensibilización.**

Se define a la sensibilización una asociación a los estímulos que nosotros podemos recibir a través de nuestros cinco sentidos (tacto, olfato, visión, audición y gusto) y que de algún modo activan a nuestro cerebro despertando emociones, generando sentimientos, logrando estimular una parte emocional de nosotros mismos, y en general la sensibilización siempre tiene un objetivo (12,13,14).

En la fase de sensibilización consiste en motivar la participación y el compromiso de las autoridades locales y de la población, en las acciones de promoción de la salud, a fin de contribuir a la mejora de su calidad de vida(15).

### **Acciones:**

#### **B1. Talleres de Sensibilización sobre escucha activa, liderazgo y crecimiento profesional:**

- ✓ Reunión con el jefe de establecimiento y coordinador de capacitaciones para la formación de talleres de sensibilización.
- ✓ Elaboración de un programa de sensibilización sobre escucha activa, liderazgo y crecimiento profesional
- ✓ Elaboración de un cronograma de sensibilización sobre escucha activa, liderazgo y crecimiento profesional
- ✓ Evaluación de los talleres de sensibilización sobre escucha activa, liderazgo y crecimiento profesional

**B2. Programa de pasantías sobre trabajo en equipo a centros modelos**

- Elaboración de un programa de pasantías sobre trabajo en equipo a centros modelos
- Solicito la aprobación del programa de pasantías sobre trabajo en equipo a centros modelo
- Gestión de una institución para la realización de las pasantías.
- Elaboración de un cronograma de actividades para la pasantía.
- Programación de las pasantías en horarios adecuados.

**C. Tics.**

Actualmente las tecnologías de información y comunicación, mayormente conocidas como “TIC”, son aquellas cuya base se centra en los campos de la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, para dar paso a la creación de nuevas formas de comunicación. Se trata de un conjunto de herramientas o recursos de tipo tecnológico y comunicacional, que sirven para facilitar la emisión, acceso y tratamiento de la información mediante códigos variados que pueden corresponder a textos, imágenes, sonidos, entre otros (16).

## **Acciones:**

### **C1. Programa de Capacitación con talleres en tics.**

- Reunión con el jefe de establecimiento y coordinador de capacitaciones para la formación del programa de capacitación con talleres en tics.
- Elaboración de un programa de Programa de Capacitación con talleres en tics
- Elaboración de un cronograma Programa de Capacitación con talleres en tics
- Evaluación del Programa de Capacitación con talleres en tics

### **C2. Talleres al equipo de salud en mejora continua de la calidad de atención al usuario.**

- Elaboración de un programa de talleres al equipo de salud en mejora continua de la calidad de atención al usuario.
- Elaboración de un cronograma de actividades del programa de talleres al equipo de salud en mejora continua de la calidad de atención al usuario.

## **6.2. Sostenibilidad del proyecto**

La sostenibilidad del proyecto estará a cargo del coordinador de capacitación, la Jefatura del Centro de salud Palmira - Huaraz quienes tienen el compromiso de coordinar con las instituciones públicas y privadas donde existe profesionales involucradas en esta área, para de esta trabajar en equipo para mantener este trabajo académico en forma sostenible a través del tiempo.

**VII. SISTEMA DE MONITOREO Y SUPERVICION**

**MATRIZ DE SUPERVISIÓN**

<b>JERARQUÍA DE OBJETIVOS</b>	<b>METAS POR CADA NIVEL DE JERARQUIA</b>	<b>INDICADORES DE IMPACTO Y EFECTO</b>	<b>DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>	<b>FUENTE DE VERIFICACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>
<p><b>PROPOSITO:</b></p> <p>Buenas relaciones interpersonales de personal de salud centro de salud palmira_ huaraz, 2018</p>	<p>80% de personal de salud con buenas relaciones interpersonales</p>	<p>. número de usuarios que acuden al establecimiento.</p> <p>. número de participantes en talleres</p>	<p>verificación del proceso a través de indicadores coberturas de los programas</p>	<p>registro de atenciones intramuros</p> <p>actas de talleres</p>	<p>cada 30 días</p>	<p>lista de participantes</p>

<p><b>Resultados</b></p> <p>1. Facilidad de relación al círculo familiar y social</p>	<p>75% de personal de salud cuenta con facilidad de relación al círculo familiar</p>	<p>numero de participación de la familia en las actividades de establecimiento</p>	<p>cambio de actitud para lograr la calidad de atención</p>	<p>actas de las actividades del establecimiento</p>	<p>4 talleres por año</p>	<p>lista de chequeo</p>
<p>2. El personal de salud sabe escuchar a otro grupo</p>	<p>100% de personal escucha al otro grupo.</p>	<p>numero de reuniones en el establecimiento</p>	<p>documentos de reuniones que permitan asegurar la calidad de los procesos.</p>	<p>actas de reuniones del establecimiento</p>	<p>3 documentos por año</p>	<p>lista e chequeo</p>

<p>3. Adecuación al cambio, sin resistencia a la implementación de nuevas tecnologías</p>	<p>70% adecuados al cambio.</p>	<p>número de personal con nuevas funciones</p>	<p>personal profesional y técnico de acuerdo a la norma para lograr la calidad de los procesos</p>	<p>documento de asignación de funciones</p>	<p>de una vez por año</p>	<p>lista de chequeo</p>
---	---------------------------------	--	--	---	---------------------------	-------------------------

## MATRIZ DE MONITOREO

RESULTADOS DEL MARCO LÓGICO	ACCIONES O ACTIVIDADES	METAS POR CADA ACTIVIDAD	INDICADORES DE PRODUCTO O MONITOREO POR META	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA	INSTRUMENTO QUE SE UTILIZARÁ PARA EL RECOJO DE LA INFORMACIÓN
Facilidad de relación al círculo familiar y social	a1-Talleres de autoestima y relaciones humanas	se conformará grupos de talleres de capacitación al personal de salud del centro de salud palmira sobre autoestima y relaciones humanas  3 sesiones trimestralmente	n° de grupos de talleres sobre el total de talleres programados	participación activa del personal de salud en los talleres de capacitación sobre autoestima y relaciones humanas	control de asistencia de participantes a talleres informes de talleres:	trimestralmente	pre test  post test
	a2. Implementación de programa de esparcimiento	designación de un responsable para la implementación del programa de esparcimiento	n° de implementación del programa / el total de visitas	la implementación del programa para el	acta de implementación del programa	anual	copia del acta.

	para el personal de salud y familia	para el personal de salud y familia 1 por año	programas programadas	personal de salud y familia permitirá verificar las acciones desarrollada			
el Personal de salud sabe escuchar a otro grupo	b1. - talleres de sensibilización sobre escucha activa, liderazgo y crecimiento profesional	grupos de talleres involucrando a todo el personal de salud, en temas: escucha activa, liderazgo y crecimiento profesional.	n° de talleres de sensibilización sobre escucha activa, liderazgo y crecimiento profesional / total de talleres de sensibilización programados.	% de personal de salud sensibilizados sobre escucha activa, liderazgo y crecimiento profesional	lista de asistencia a los talleres en acta	mensual	lista de chequeo

	b2. -programa de pasantías sobre trabajo en equipo a centros modelos de atención	programación de pasantías sobre trabajo en equipo a centros modelos de atención de calidad  1 por año	n° de pasantías realizadas sobre trabajo en equipo a centros modelo de atención de calidad / total programación de pasantías sobre trabajo en equipo a centros modelos de atención de calidad	el personal que realiza la pasantía contribuye a la mejorar el trabajo en equipo en el centro de salud palmira.	control de asistencia a pasantías	anual	lista de chequeo
Adecuación al cambio, sin resistencia a la implementación de nuevas tecnologías	c1. programa de capacitación con talleres en tics.	cuenta con un programa de capacitación con talleres en tics.	n° de programas de capacitación de talleres en tics/ total de personal de salud capacitado	el programa de capacitación en tics se define como la adecuación a las nuevas tecnologías de atención con calidad y calidez	registro de asistencia en el libro de actas de capacitaciones	trimestral	lista de chequeo

				con eficiencia y eficacia.			
	c2. -talleres al equipo de salud en mejora continua de la calidad de atención al usuario	conformación de grupos de talleres con equipo de salud en mejora continua de la calidad de atención al usuario.  2 veces por año.	n° de talleres con equipo de salud en mejora continua de la calidad de atención al usuario./ total de talleres programadas con equipo de salud en mejora continua de la calidad de atención al usuario.	la realización de talleres con el equipo de salud sobre mejora continua de atención al usuario mejora en gran	registro de participantes en acta	trimestral	lista de chequeo.

				medida por las destreza y habilidades que adquiere.			
--	--	--	--	---	--	--	--

## VIII. RECURSOS REQUERIDOS

### a. Humanos:

Recurso Humano	N° Personal	N° Meses	Horas Mensuales	Costo Por año x 1 personal	Costo Total En 02Años
Psicóloga	04	24	12	S/. 10.00	S/. 120.00
Técnicos de Enfermería	04	24	12	S/.	S/. 60.00
<b>TOTAL</b>				S/. 15.00	<b>S/. 180.00</b>

### b. Materiales:

Item	Detalle	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	Costo Total
1	Libro de actas	1	unidad	S/. 35.00	S/. 35.00
2	Lápintero	120	unidad	S/. 1.00	S/. 60.00
3	Papel bond	1000	unidad	S/. 35.00	S/. 35.00
4	Guía	20	unidad	S/. 1.00	S/. 20.00
5	Rotafolio	10	unidad	S/. 30.00	S/. 300.00
6	Diptico	200	unidad	S/. 0.300	S/. 60.00
7	Refrigerio	200	unidad	S/. 3.00	S/. 600.00
8	Laptop	1	unidad	S/. 100.00	S/. 100.00
<b>TOTAL</b>					<b>S/.1210.00</b>

**c.- Financiero:**

<b>CAPACITACIONES</b>	<b>DENOMINACION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
	Servicios Honorarios Profesionales	1	S/. 180.00	S/. 180.00
	Costo de estudio	01	S/. 200.00	S/. 200.00
<b>Componente Capacitación</b>	Pasantías	2	S/. 2,000.00	S/. 2,000.00
<b>Acción Talleres de capacitación</b>	Talleres de capacitación	12	S/. 200.00	S/. 2,400.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/. 4,780.00</b>

**IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES:**

## PLAN OPERATIVO

**OBJETIVO GENERAL:** Buenas relaciones interpersonales del personal de salud. centro de salud Palmira\_Huaraz, 2018

N°	ACTIVIDAD	META	RECURSOS		CRONOGRAMA								INDICADOR			
			DESCRIPCION	COSTOS	1	1	2	2	3	3	4	4				
1	Elaboración del trabajo académico: Buenas relaciones interpersonales del personal de salud. centro de salud Palmira_Huaraz, 2018	1	Informe	S/.660.00	X											Trabajo elaborado
2	Presentación del trabajo académico al centro de salud Palmira	1	Informe	S/.200.00	X											Trabajo presentado
3	Reunión con el jefe del establecimiento y responsable de capacitaciones para el apoyo en la ejecución del trabajo	3	Informe	S/.400.00	X		X		X							Reuniones realizadas
4	Ejecución del trabajo académico	1	Informe	S/.250.000			X									Trabajo ejecutado
5	Evaluación del trabajo académico	1	Informe	S/.200.00					X							Evaluación desarrollado
7	Presentación del Informe Final	1	Informe	S/.250.00									X			Trabajo presentado

1. **OBJETIVO ESPECIFICO 1:** Facilidad de relación al círculo familiar y social.

Nº	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA 2018-2020									
			DESCRIPCIÓN	COSTOS	1	2	3	4	5	6	7	8		
1	Talleres de autoestima y relaciones humanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elaboración del plan de talleres de sensibilización</li> <li>· Presentación del plan al área de capacitación.</li> <li>· Solicitud de aprobación del plan.</li> <li>· Ejecución de los talleres de sensibilización</li> <li>· Evaluación e informe.</li> </ul>	Plan	S/.1200.00	X									
			Reuniones				X							
			Documento				X							
			Cronograma			X		X	X	X				
			Programa.									X	X	



2. **OBJETIVO ESPECIFICO 2:** El personal de salud sabe escuchar a otro grupo

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA 2018-2020										
			DESCRIPCIO N	COSTO S	1	2	3	4	5	6	7	8			
1	Talleres de Sensibilización sobre escucha activa, liderazgo y crecimiento profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reunión con el jefe de establecimiento y coordinador de capacitaciones para la formación de talleres de sensibilización.</li> <li>· Elaboración de un programa de sensibilización sobre escucha activa, liderazgo y crecimiento profesional</li> <li>· Elaboración de un cronograma de sensibilización sobre escucha activa, liderazgo y crecimiento profesional</li> <li>· Evaluación de talleres de sensibilización sobre escucha activa, liderazgo y crecimiento profesional</li> </ul>	Reunión	S/.800.00	X	X									
			Programación			X	X								
			Cronograma					X		X					
			Evaluación						X				X	X	
2	Programa de pasantías sobre trabajo en equipo a centros modelos	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elaboración de un programa de pasantías sobre trabajo en equipo a centros modelos</li> <li>· Solicito la aprobación del programa de pasantías sobre trabajo en equipo a centros modelo</li> <li>· Gestión de una institución para la realización de las pasantías</li> </ul>	plan	S/.100.00	X										
			aprobación			X	X								
			Gestión						X						



3. **OBJETIVO ESPECIFICO 3:** Adecuación al cambio, sin resistencia a la implementación de nuevas tecnologías.

Nº	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA 2018-2020									
			DESCRIPCION	COSTO S	1	2	3	4	5	6	7	8		
1	Programa de Capacitación con talleres en tics	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reunión con el jefe de establecimiento y coordinador de capacitaciones para la formación del programa de capacitación con talleres en tics.</li> <li>✓ Elaboración de un programa de Programa de Capacitación con talleres en tics de un cronograma</li> <li>✓ Programa de Capacitación con talleres en tics</li> <li>✓ Evaluación del Programa de Capacitación con talleres en tics</li> </ul>	Reunión	S/.1,000	X	X								
			Programa		X			X		X				
			Cronograma			X	X	X		X				
			Evaluación.									X		X

2	Talleres al equipo de salud en mejora continua de la calidad de atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaboración de un programa de talleres al equipo de salud en mejora continua de la calidad de atención al usuario.</li> <li>✓ Elaboración de un cronograma de actividades del programa de talleres al equipo de salud en mejora continua de la calidad de atención al usuario.</li> <li>✓ Evaluación del programa de talleres al equipo de salud en mejora continua de la calidad de atención al usuario.</li> </ul>	<p>Programa</p> <p>Cronograma</p> <p>Evaluación.</p>	S/.180.00	X					
---	---	---	--	-----------	---	--	--	--	--	--

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

El presente trabajo de Intervención “Buenas relaciones interpersonales del personal de salud. Centro de Salud Palmira\_Huaraz,2018”.” estará a cargo de la autora en coordinación con el jefe del centro de salud y el coordinador de capacitaciones de la Micro red Palmira, coordinador del programa de Salud mental del Establecimiento, preparados para organizar, dirigir, capacitar el proyecto lo requiera y participar activamente de las actividades del proyecto, así mismo sirva como inicio para futuras mejoras de calidad de servicio y estabilidad emocional y psicológica de los trabajadores.

## **XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Las coordinaciones se establecerán con el Jefe del Centro de Salud Palmira, Responsable de capacitaciones, Coordinador de salud mental, jefatura de personal y demás coordinadores de las diferentes áreas. Coordinación con las universidades como la UNASAM, ULADECH.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Universidad del país Vasco. Relaciones interpersonales. Enero 2010.  
Disponible en: [www.ehu.esus/xabier.zupiria/](http://www.ehu.esus/xabier.zupiria/)
2. Espinoza M. Grado de relacion entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez Garzón. 2014. Disponible en: <http://rqsusitory.ean.edu.co/>
3. Quintana M. Grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional.2016. Disponible en: <http://repository.ean.edu.co>
4. Nausan Y. Área de esparcimiento. Junio 2014. Disponible en: <http://prezi.com>
5. Peltzer N. Las relaciones interpersonales y la salud. 2017. Disponible en: <http://www.aimdigital.com.ar/2017/09/18/las-relaciones-interpersonales-y-la-salud>.
6. Bohorquez G. Relación entre factores. 2006 Disponible en: <http://www.medicinalegal.gov.co/documents>.
7. Garzon M. Relaciones interpersonales y su influencia en la rotacion del personal del departamento de supply chain. Quito 2017. Disponible en : <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8166/1/UDLA-EC-TPO>
8. Apac D. Como se desarrollan las relaciones interpersonales en el aula y como se generanlas conductas agresivas en las redes sociales de los estudiantes de sexto grado de primaria de una Institución de Lima Metropolitana. Lima 2017 Disponible en "[http://tesis.pucp.edu.pe//revilla\\_apac\\_daniella\\_](http://tesis.pucp.edu.pe//revilla_apac_daniella_)

9. Rosales V. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Peru 2014. Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/Zelada\\_Rosales\\_Vanessa\\_Pamela\\_](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_)
10. Cieza, P. Las inadecuadas relaciones interpersonales entre trabajadores de la gerencia de la red asistencial la libertad del hospital Lazarte Echegaray 2013. Trujillo 2013 Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4133/CIEZA%20SUA REZ%20PATRICIA%28FILEminim>.
11. Arce B. El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la i.e. manuel gonzález prada de huari - 2013. Ancash 2013. Disponible en: [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce\\_Malvas](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas)
12. Guia corporativa. Importancia de la sensibilizacion. 2017. Disponible en: <https://www.importancia.org/sensibilizacion.php>
13. SERVIR. Capacitacion. 2016. Disponible en: <http://www.servir.gob.pe/gdc>
14. Emprendepyme. capacitacion. 2016. Disponible en: [www.emprendepyme.net/](http://www.emprendepyme.net/)
15. Lopez C. Sensibilización del personal de salud y motivación. 2015. Disponible en: [https://prezi.com/sensibilizacion del personal de salud](https://prezi.com/sensibilizacion-del-personal-de-salud).
- 16.
17. Díaz J. Que son los tics. 2014. Disponible en: <http://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/que-son-las-tics>
18. Municipalidad Dsitriral de Independencia. Portal institucional Disponible en: <http://munidi.gob.pe/municipalidad/wp-content/upload>

# ANEXOS

## **I. ANALISIS SITUACIONAL**

### **1.1. SITUACIÓN GEOPOLITICA:**

#### **1.1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA LOCALIDAD DE CREACIÓN DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA:**

Independencia fue creado el 23 de Enero de 1866, a la par con el Distrito de Restauración hoy llamado distrito de Huaraz, capital provincial de Huaraz y del departamento de Ancash. Se debe recordar que las decisiones política, económica y administrativa que garantizara su gobierno así como designación de autoridades dependían del gobierno Provincial de Huaraz. El día 6 de Noviembre de 1992 por Decreto Ley N° 25852 se crea con carácter autónomo el Distrito de Independencia, teniendo como su capital el núcleo urbano de Centenario y se instaura el gobierno local del distrito que elige su primer cuerpo edilicio en las Elecciones Municipales de 1993 (17).

#### **HISTORIA DEL DISTRITO:**

Durante la Pre Inca, el territorio del distrito de Independencia, existieron importantes grupos poblacionales tales como el pueblo viejo de Pongor, el de Willcahuain e Ichic o el de Jancu. De los cuales en la actualidad existen algunos pocos restos arqueológicos que testifican su existencia en la época incaica el reino de los Huaylas fue dominado por el Inca Cápac Yupanqui floreciendo la Cultura de los Huaraz en la parte sur del actual Callejón de Huaylas. En la Época Colonia, Huaraz y los Pueblos del Callejón de Huaylas fueron paso obligado de los

colonizadores españoles hacia Pachacamac, Lima y el Cusco (17).

Posteriormente Huaraz fue sede de corregimiento, fundando el 30 de Marzo de 1576 por el Virrey Toledo. Durante la República, el 25 de Agosto de 1823, se crea el Departamento de Huaylas teniendo como comprensión del mismo los pueblos de Huaraz, Caraz, Huacra, Mato, Jatun Huaylas y Mácate y es esta época que surgieron grandes personajes históricos como el Mariscal Toribio de Luzuriaga, nacido en Huaraz, Pedro Pablo Atusparia, al que se le conoció como "Uchcu Pedro" nacido en el Paraje de Marián. Actual centro poblado menor del Distrito de Independencia. En 1866, se dio el Decreto Supremo del 23 de enero, porque se conoce de la primera creación del distrito de independencia, conjuntamente con el de Restauración, ambas capitales de la provincia de Huaraz (17).

Hasta antes del fenómeno telúrico del 31 de mayo de 1970, Huaraz y el Callejón de Huaylas, eran pueblos andinos de relativa importancia económica entre los cuales destacaba Yungay por su actividad comercial. A partir de los '70 hacia delante surge como un polo de atracción turística dada su incomparable belleza paisajística, Independencia se circunscribe en la actualidad en un territorio marcado por los flancos occidental de la Cordillera Blanca y oriental de la Cordillera Negra, cuyo principal centro de actividad económica es el Centenario(17).

## **HISTORIA DEL CENTRO DE SALUD PALMIRA HUARAZ**

Establecimiento	:	Centro de Salud Palmira
Clasificación	:	1-3
Tipo	:	Sin Internamiento
Dirección	:	Av. Independencia S/N Ancash - Huaraz – Independencia
Teléfono	:	043-428209
Horario	:	Lunes a Sabado: 12 Horas

El Centro de Salud Palmira – Huaraz está ubicado en el distrito de Independencia, Provincia de Huaraz, Departamento de Ancash, en la Av. Independencia S/N. Desde 1972, EL Centro de Salud Palmira, nos brinda las prestaciones de salud en el distrito de independencia –Huaraz, abarca no solo su población adscrita, sino también a libre demanda del toda la población Huaracina tanto asegurados por SIS, como a los que cuentan con otros tipos de seguro o no cuentan con ningún seguro. Como efecto del terremoto del 31 de mayo de 1970, que afectó gran parte de la región, se suscitaron diversos problemas sociales y se agudizaron los ya existentes, como alta mortalidad, morbilidad, desnutrición, migraciones, desocupación, deserción escolar, falta de atención a los niños y niñas cuyas madres trabajaban, etc.

Respondiendo en parte a esta problemática, en 1972 se crean en Huaraz tres Centros Integrales de Salud y Educación (CISE), en Huarupampa, Nicrupampa y Palmira, mediante un Convenio entre las Direcciones Regionales de Salud y Educación y avalado por CRYRZA, dicho convenio se denominó “Plan Piloto de Educación Inicial Integrado con acciones de

Salud, para la protección de la madre y el Niño”. Durante 1976, como resultado de una evaluación sobre el funcionamiento de estos tres CISEs se plantean dos acciones: la Construcción y equipamiento definitivo de aquellos y la adecuación de esta experiencia al medio rural, iniciándose las acciones en 1977. Se culminó la infraestructura y equipamiento de la primera etapa de los CISEs de Huaraz.

Gracias al primer Convenio de ORDEZA con la Unión Internacional de Protección a la Infancia (UIPI), firmado en 1977. En febrero de 1979, ORDEZA firma el segundo y tercer Convenio con la UIPI, para concluir la infraestructura y equipamiento de la segunda etapa de los tres CISEs de Huaraz, en marzo de 1980, se va realizando la conversión de éstos tres CISEs, en CISEAs, con la incorporación del sector Agricultura-Alimentación, para la atención de las áreas rurales circundantes. Estos CISEAs buscan promover mejores niveles de vida, principalmente para la población rural y urbana marginal en el Ámbito regional, mediante acciones integradas de tres sectores básicos que cubren aspectos sociales y productivos, como son Salud, Educación y Agricultura.

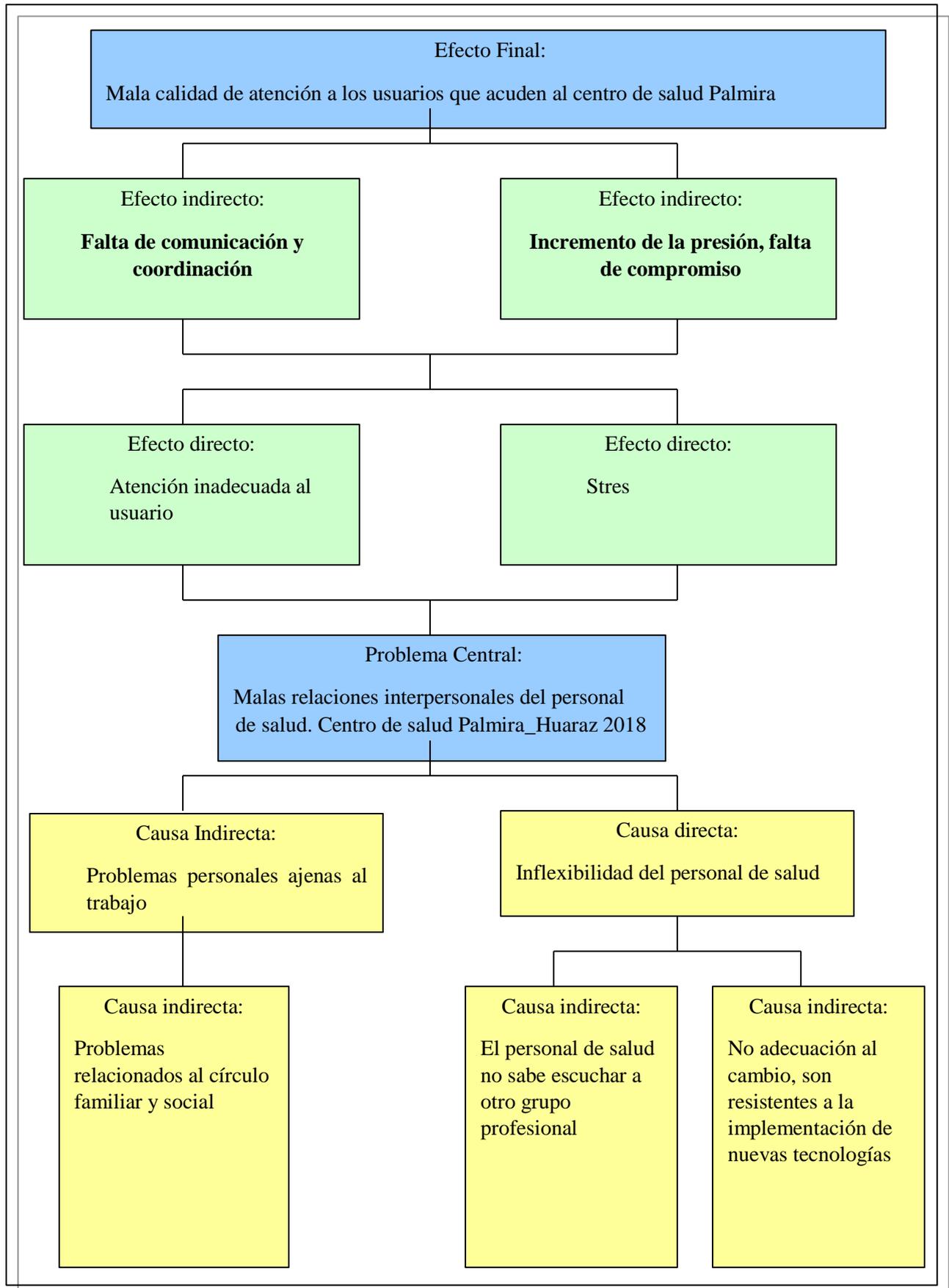
Cada CISEA estaba organizada en cuatro servicios: Salud, Educación, Agricultura y Promoción Social. Cada uno de ellos presta diversos servicios a la Comunidad a través del Núcleo Básico, sede principal del CISEA. En 1998 el sector Agricultura se retira del convenio y queda como CISEs. Durante su vida institucional ha sido dirigida por destacadas Jefes comprometidas con el crecimiento de nuestra institución. En 2014 se divide Salud y Educación, actualmente Salud cuenta con una construcción moderna para un nivel 1-4.

El Centro de Salud Palmira cuenta con los servicios de:

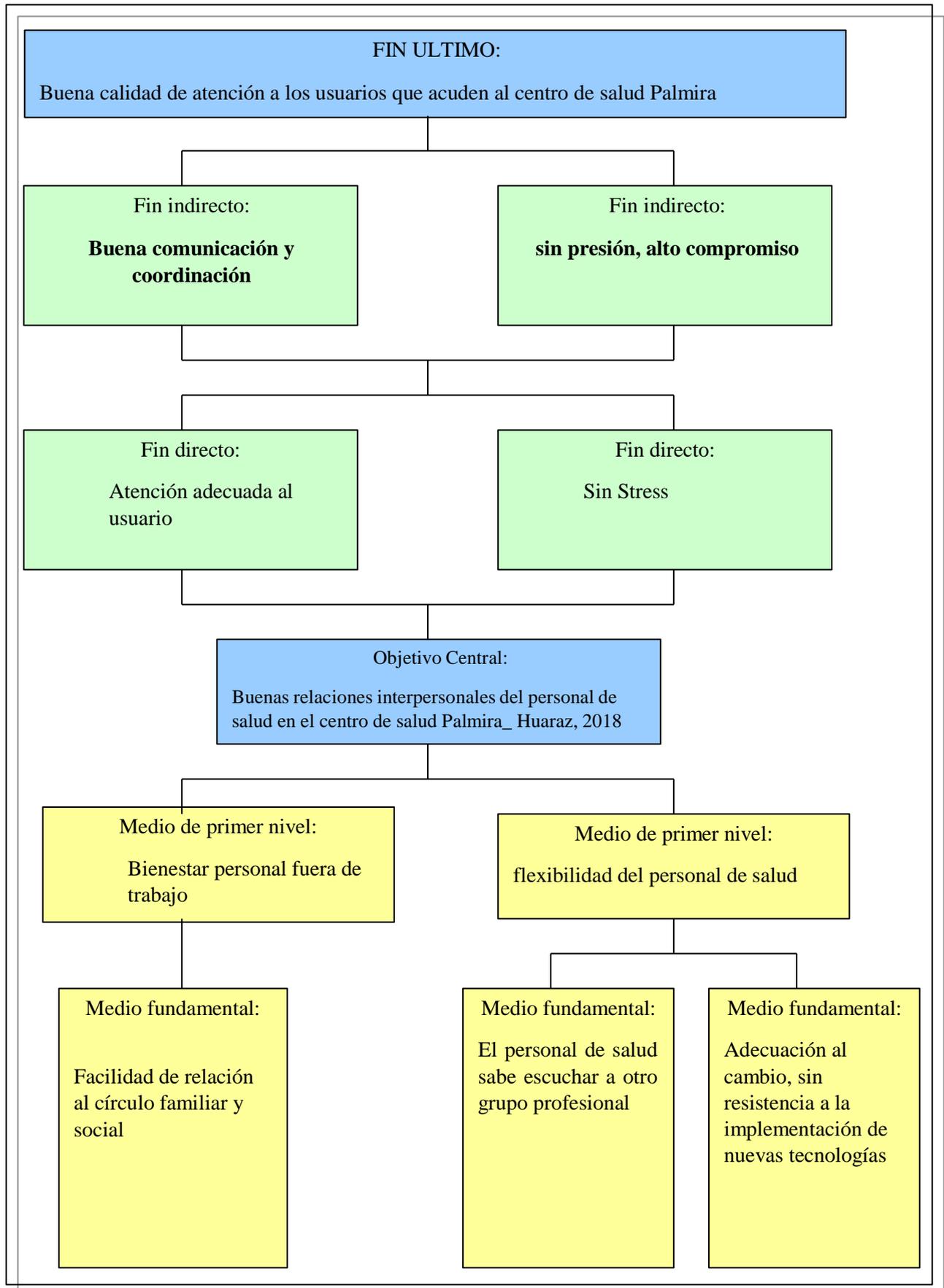
- Consultorios externos.
- Medicina
- Odontología
- Tópico.
- Nutrición.
- Psicología.
- Obstetricia
- Emergencia.
- Ecografía.
- Inmunizaciones y CRED

La Micro Red Palmira, cuenta con 5 establecimientos: Puesto de salud Shecta, Puesto de Salud Marcac, Puesto de Salud Curhuaz, Puesto de salud Paria y el Centro de Salud Palmira.

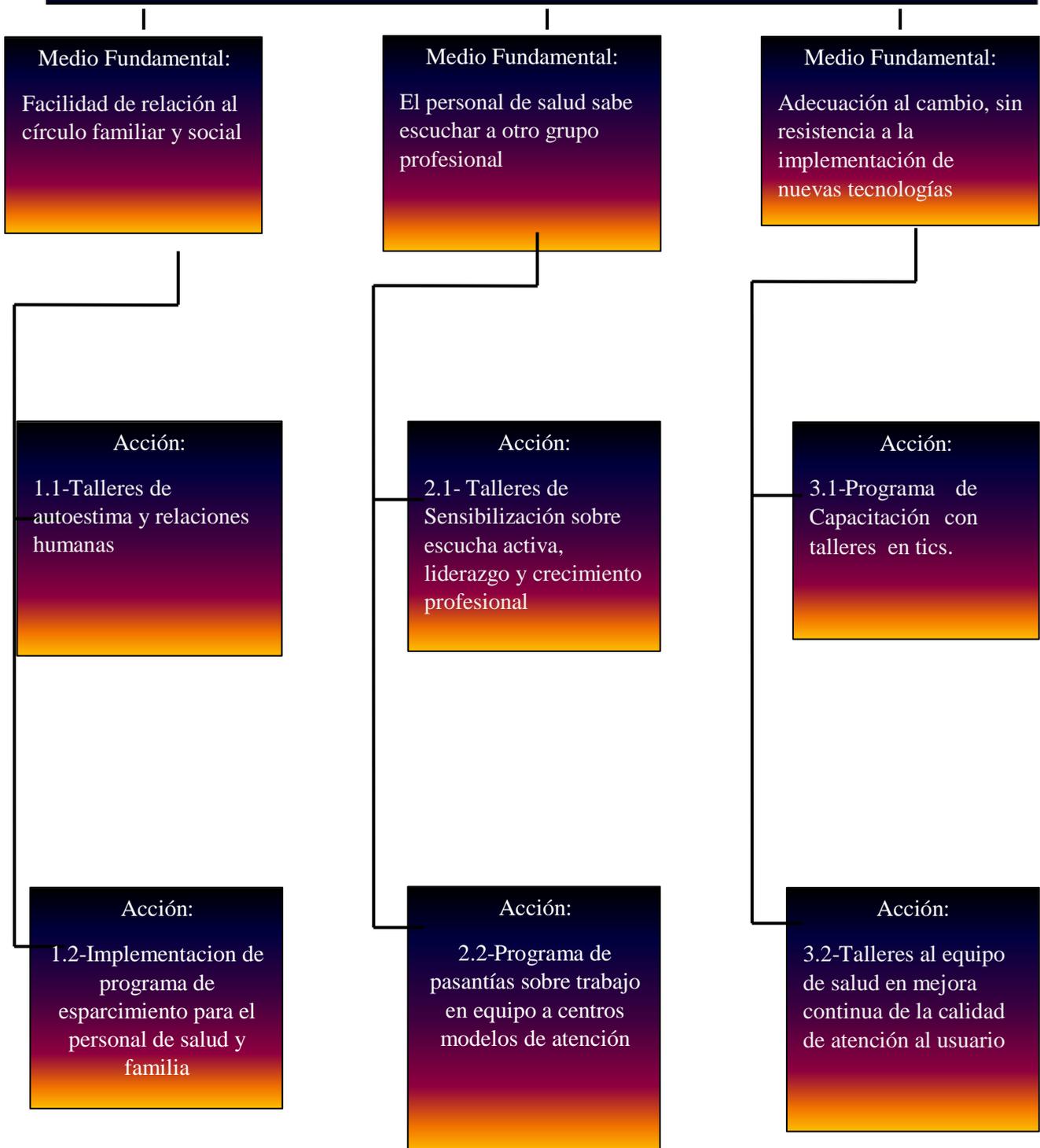
## ÁRBOL DE CAUSA - EFECTO



Árbol de fines y medios



# Árbol de Medios Fundamentales y Acciones Propuestas



**MARCO LOGICO**

JERARQUÍA DE OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	FUENTE DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>FIN:</b> Calidad de atención a los usuarios que acuden al centro de salud Palmira				
<b>PROPÓSITO:</b> Buenas relaciones interpersonales del personal de salud en el centro de salud palmira	80% de personal de salud con buenas relaciones interpersonales	. Número de usuarios que acuden al establecimiento. . número de participantes en talleres	Registro de atenciones intramuros actas de talleres	Talleres realizados por instituciones privadas o públicas que fomente las buenas relaciones
<b>COMPONENTES:</b> 1. Facilidad de relación al círculo familiar y social	1.- 75% de personal de salud cuenta con facilidad de relación al círculo familiar	1.- Numero de participación de la familia en las actividades de establecimiento	1.-Actas de las actividades del establecimiento	1.-Convenio con otras instituciones como la unasam para realizar talleres.
2. El personal de salud sabe escuchar a otro grupo profesional	2.-100% de personal escucha al otro grupo.	2.-Numero de reuniones en el establecimiento	2.-Actas de reuniones del establecimiento	2.-Convenio con otras instituciones como la universidad privada en área de psicología para realizar talleres.
3. Adecuación al cambio, sin resistencia a la implementación de nuevas tecnologías	3.-70% adecuados al cambio.	3.- Numero de personal con nuevas funciones	3.-Documento de asignación de funciones	3.-Capacitaciones facilitadas por el minsa.

<b>ACTIVIDADES</b>				
A1. Talleres de autoestima y relaciones humanas	El 80% de personal de salud comprometidos asisten a talleres sobre autoestima y relaciones humanas.	% de personal de salud que asisten a talleres	Registro de asistencia en libro de actas	Personal de salud capacitado en autoestima y relaciones humanas.
A2. Implementación de programa de esparcimiento para el personal de salud	El 80% de personal de salud asisten al programa implementado de esparcimiento	N° de personal de salud que asiste al programa	Control de asistencias al programa	El personal de salud pueda interactuar, intercambio de experiencia y esto ayude a mejorar las relaciones interpersonales
B1. Talleres de sensibilización sobre escucha activa, liderazgo y crecimiento profesional	El 75% del personal de salud asisten a talleres de sensibilización sobre escucha activa, liderazgo y crecimiento profesional	% del personal de salud asisten a talleres de sensibilización sobre escucha activa, liderazgo y crecimiento profesional	Registro de asistencia en libro de actas	Personal de salud sensibilizado en escucha activa, liderazgo y crecimiento profesional
B2. Programa de pasantías sobre trabajo en equipo a centros modelos de atención	El 75% de personal de salud realiza pasantías sobre trabajo en equipo en centros de modelos de	% de personal de salud realiza pasantías	Registro de asistencia	Personal de salud con pasantías sobre trabajo en equipo en centros de modelos de atención
C1. Programa de capacitación con talleres en tics.	el 80% de personal de salud asisten a capacitación con talleres en tics	N° de personal de salud que asisten a talleres	Registro de asistencia en libro de actas	Personal de salud capacitado en tics
C2. Talleres al equipo de salud en mejora continua de la calidad de atención al usuario	El 90% del equipo de salud asisten a talleres en mejora continua de la calidad de atención al usuario	N° equipo de salud que asiste a talleres en mejora continua de la calidad de atención al usuario.	Registro de asistencia en libro de actas	Equipo de salud capacitado en mejora continua de la calidad de atención al usuario