



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
ESCUELA DE POSGRADO ALTAGORA**



MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

TESIS

**HABILIDADES COMUNICATIVAS Y DESEMPEÑO DIRECTIVO DEL
CENTRO DE SALUD LA VICTORIA SECTOR II, 2024**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO CON MENCIÓN EN
GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

Autor:

ESPINOZA ORMEÑO, SULDEY LISSETE

Asesor:

Dr. CARPIO CAMPOS WILTON VIDAURO

[\(\[ORCID: 0000-0002-2504-3539\]\(https://orcid.org/0000-0002-2504-3539\)\)](https://orcid.org/0000-0002-2504-3539)

Línea de investigación

DESARROLLO SOSTENIBLE Y SUSTENTABLE

Pimentel, Perú, 2025.



DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Carpio Campos Wilton Vidauro**, asesor (a) con DNI **80565745** del Programa de Escuela de Post Grado "ALTAGORA" de la Universidad Particular de Chiclayo; he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado/posgrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe cuyo Título es: "**Habilidades comunicativas y desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024**"; presentado por el (la) estudiante

Espinoza Ormeño, Suldey Lissete con DNI **41339510**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **13%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN** de la Universidad Particular de Chiclayo.

Por lo que se concluye que, cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 24 de noviembre del 2024

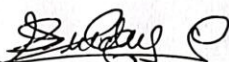
A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wilton Carpio Campos', written over a dotted line.

WILTON CARPIO CAMPOS
ASESOR

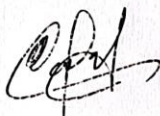
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

HABILIDADES COMUNICATIVAS Y DESEMPEÑO DIRECTIVO DEL CENTRO DE SALUD LA VICTORIA SECTOR II, 2024.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO CON MENCIÓN EN: GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

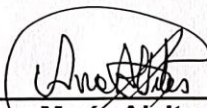


Bach. Suldey Lissete Espinoza Ormeño
Autora



Dr. Wilton Vidauro Carpio Campos
Asesor

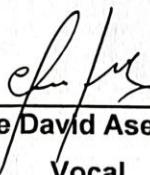
Aprobado por el siguiente jurado:



Dra. Ana María Alvites Gasco
Presidente



Dra. María Aurelia Lazo Pérez
Secretario



Mg. Enrique David Asenjo Carranza
Vocal

Dedicatoria

A mi familia por darme el respaldo y la motivación para seguir adelante en la superación personal y profesional.

Agradecimiento

A los colegas y amigos que de alguna manera me apoyaron en el desarrollo de la presente investigación.

Índice de Contenido

| | |
|--|------|
| Índice de Tablas | vii |
| Índice de Figuras | viii |
| RESUMEN..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 1 |
| 1.1 Realidad Problemática..... | 1 |
| 1.2 Formulación del Problema..... | 2 |
| 1.2.1 Problema General | 2 |
| 1.2.2 Problemas Específicos | 2 |
| 1.3 Justificación e importancia de la Investigación | 2 |
| 1.4 Objetivos de la Investigación..... | 3 |
| 1.4.1 Objetivo General | 3 |
| 1.4.2 Objetivos Específicos | 3 |
| II. MARCO TÓRICO-CIENTÍFICO..... | 3 |
| 2.1 Antecedentes de Investigación. | 3 |
| 2.2 Bases teóricas | 6 |
| 2.3 Hipótesis. | 11 |
| 2.3.1 Hipótesis General..... | 11 |
| 2.3.2 Hipótesis Alternativa..... | 11 |
| 2.4 VARIABLES | 11 |
| 2.4.1 Identificación de las Variables..... | 11 |
| Variable 1: | 11 |
| Variable 2 | 11 |
| 2.4.2 Definición de las Variables | 11 |
| 2.4.1 Definición Conceptual | 11 |
| 2.4.2 Definición Operacional | 12 |
| 2.5 Operacionalización de las Variables | 13 |
| 2.6 Matriz de Consistencia. | 14 |
| III. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 15 |
| 3.1 Tipo de Investigación..... | 15 |
| 3.2 Diseño de Investigación | 15 |
| 3.3 Población y Muestra | 16 |
| 3.4 Materiales, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos..... | 16 |
| 3.5 Validación y Confiabilidad de los Instrumentos | 16 |
| 3.6 Métodos y procedimientos para la recolección de datos..... | 17 |
| 3.7 Análisis estadísticos y representación de los resultados..... | 18 |
| IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 19 |
| 4.1 Análisis Estadístico Descriptivo:..... | 19 |
| 4.2 Análisis Estadístico Inferencial:..... | 21 |
| 4.3 Discusión de los resultados..... | 26 |
| V. CONCLUSIONES..... | 30 |
| VI. RECOMENDACIONES | 31 |
| VII. REFERENCIAS..... | 32 |
| ANEXOS..... | 38 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla N° 01. Niveles de la variable habilidades comunicativas | 19 |
| Tabla N° 02. Niveles de la variable desempeño directivo | 20 |
| Tabla N° 03. Resultado de la Prueba de Normalidad | 21 |
| Tabla N° 04. Correlación entre habilidades comunicativas y el desempeño directivo | 22 |
| Tabla N° 05. Correlación entre las habilidades comunicativas y las dimensiones del desempeño directivo | 23 |

Índice de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura N° 01. Niveles de la variable habilidades comunicativas | 19 |
| Figura N° 02. Niveles de la variable desempeño directivo | 20 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las habilidades comunicativas y el desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024. Así mismo la investigación se caracterizó por presentar un enfoque cuantitativo, del tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal-correlacional. La técnica utilizada en la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se aplicaron dos cuestionarios para medir ambas variables, considerándose como población de 64 colaboradores del Centro de Salud La Victoria Sector II, de los cuales se trabajó con la muestra censal. Dando respuesta al objetivo general se encontró una correlación positiva considerable entre las variables, al tener un coeficiente de correlación del 75% y un nivel de significancia o p valor del 0,000 cifra menor al 0,05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, es decir, las habilidades comunicativas y el desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024 se relación significativamente. En relación al primer objetivo específico, el cual fue el de conocer el nivel de las habilidades comunicativas, se evidenció que existe un 61% de colaboradores en el nivel medio y para el segundo objetivo específico, en donde fue el de describir el nivel del desempeño directivo, se presenta también en un nivel medio con el 52%. Para el tercer objetivo específico, el cuál fue el de identificar las relaciones de las habilidades comunicativas con las dimensiones del desempeño directivo: Institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria; se plasmó que, si presentan relación en todas ellas, por tener una significancia menor al 0,05 siendo la de mayor intensidad con la dimensión comunitaria en un 85%

Palabras Claves: Habilidades comunicativas, desempeño directivo, trabajo en equipo, habilidad de escritura, habilidad oral.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between communication skills and managerial performance of the La Victoria Health Center Sector II, 2024. Likewise, the research was characterized by presenting a quantitative approach, of the basic type, non-experimental design and cross-sectional-correlational. The technique used in data collection was the survey and as an instrument two questionnaires were applied to measure both variables, considering as a population of 64 collaborators of the La Victoria Health Center Sector II, of which the census sample was worked with. Responding to the general objective, a considerable positive correlation was found between the variables, having a correlation coefficient of 75% and a significance level or p value of 0.000, a figure less than 0.05, therefore, the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted, that is, communication skills and managerial performance of the La Victoria Health Center Sector II, 2024 are significantly related. Regarding the first specific objective, which was to know the level of communication skills, it was found that there is 61% of collaborators at the middle level and for the second specific objective, which was to describe the level of managerial performance, it is also presented at a middle level with 52%. For the third specific objective, which was to identify the relationships of communication skills with the dimensions of managerial performance: Institutional, pedagogical, administrative and community; it was shown that, if they are related in all of them, by having a significance less than 0.05, the greatest intensity being with the community dimension at 85%.

Keywords: Communication skills, managerial performance, teamwork, writing skills, oral skills.

I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad Problemática

En el ámbito mundial, la investigación científica subraya la relevancia de las competencias en comunicación para quienes ejercen en el sector de salud, así como para quienes ocupan posiciones de liderazgo. Yusefzadeh y Nabilou (2020). Investigaciones como lo realizado por Pino et al. (2021). Es fundamental resaltar que un dialogo eficiente es esencial para lograr una buena organización entre disciplinas y para resolver obstáculos en ámbitos de salud que son complejos. En los Centros de Salud, se ha notado que muchos colaboradores no han perfeccionado su capacidad de escuchar, lo que ha resultado en acciones que pueden poner en riesgo al paciente. Además, en la estructura organizacional, hay una falta de empatía hacia las dificultades que enfrentan los colaboradores, lo que complica la transmisión clara y precisa de los mensajes.

En el ámbito nacional, investigaciones realizadas por Fernández et al. (2022) revelaron que los establecimientos de atención médica enfrentaron grandes obstáculos en la interacción entre los equipos clínicos y administrativos. La carencia de habilidades efectivas de comunicación se asoció con errores en procedimientos médicos, demoras en el inicio de tratamientos y una reducción en la efectividad de la administración de los servicios de salud. Asimismo, se determinó la importancia de que los responsables de liderazgo contaran con destrezas comunicativas sólidas, esenciales para establecer confianza, promover la cooperación y gestionar situaciones de crisis de forma eficiente. Por otro lado, numerosos directivos del sector sanitario no lograron ajustar su estilo de comunicación a las distintas audiencias, lo cual generó interpretaciones erróneas y afectó la eficiencia operativa (González et al., 2023). En el territorio nacional, los centros de salud encontraron serias dificultades en el ámbito comunicativo debido tanto a la falta de capacitación adecuada como a la limitación de recursos, obstaculizando la adaptación de los mensajes a públicos diversos, particularmente en entornos con variabilidad cultural y lingüística.

En el ámbito local, los Centros de Salud presentaron considerables limitaciones en sus procesos comunicativos, influenciadas por la escasez de recursos y una insuficiente formación en el personal. La rigidez en las prácticas de comunicación se mostró como un inconveniente recurrente, pues los responsables no lograron ajustar su estilo de interacción a las distintas necesidades de los grupos dentro de la institución. Esta falta de adaptabilidad generó confusiones y redujo la eficacia en la atención ofrecida a los pacientes. Además,

aunque el trabajo en equipo es esencial para el buen funcionamiento de los servicios de salud, muchos Centros de Salud enfrentan dificultades en la cohesión y colaboración entre el personal. La falta de una cultura orientada al trabajo colaborativo provocó esfuerzos redundantes, tensiones internas y un entorno laboral desfavorable.

En lo que respecta a las habilidades comunicativas percibidas en el Centro de Salud La Victoria Sector II, se han detectado varios incidentes que reflejan problemas entre los colaboradores, como una baja inteligencia emocional, deficiencias en la comunicación, y una falta de amabilidad, empatía y respeto hacia los pacientes. Además, se observa una notable carencia de planificación, organización y supervisión en la gestión de los directivos, lo que lleva a una atención insatisfactoria y a una percepción negativa por parte de los usuarios de este servicio de salud

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo se relacionan las habilidades comunicativas con el desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024?

1.2.2 Problemas Específicos

- 1) ¿Cuál es el nivel de las habilidades comunicativas del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024?
- 2) ¿Cuál es el nivel del desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024?
- 3) ¿Cómo se relacionan las habilidades comunicativas con las dimensiones del desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024?

1.3 Justificación e importancia de la Investigación

La investigación presentó una justificación teórica al basarse en teorías que relacionaron las competencias comunicativas con el rendimiento tanto directivo como organizacional, ofreciendo pruebas empíricas que validaron dichas teorías, donde la

intercomunicación resulto esencial para el logro y calidad de servicio. Respecto con justificación metodológica, se utilizarán cuestionarios estructurados junto con técnica de los análisis estadísticos, entre ellas la prueba de Spearman para evaluar la correlación, el cual aseguró el rigor científico y la validez del resultado obtenido.

En relación con la justificación social, la investigación trató un problema crucial en el ámbito sanitario. Al aportar evidencia sobre la relevancia de estas competencias, tuvo el potencial de motivar políticas y programas de formación que favorecieran la administración en el Centro de Salud La Victoria Sector II, impactando positivamente en el bienestar comunitario. Desde una perspectiva práctica, los resultados obtenidos pueden aplicarse directamente a la gestión y operación del centro, optimizando calidad de servicio hacia el paciente y cooperando, a su vez que el sistema sea eficaz y efectivo

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación entre las habilidades comunicativas y el desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024.

1.4.2 Objetivos Específicos

- 1) Conocer el nivel de las habilidades comunicativas del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024.
- 2) Describir el nivel del desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024.
- 3) Identificar las relaciones de las habilidades comunicativas con las dimensiones del desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024

II. MARCO TÓRICO-CIENTÍFICO.

2.1 Antecedentes de Investigación.

Entre los Antecedentes Internacionales tenemos a:

Shillie y Nchang (2023) desarrollaron un análisis en Camerún con el propósito de identificar la relación entre competencias blandas, como la comunicación efectiva y trabajo en equipo, y rendimiento de empleados. Para ello, utilizó un enfoque cuantitativo que implicó el uso de encuestas a 241 trabajadores. Los datos descriptivos mostraron que un 32% de los empleados considera que poseen buenas destrezas comunicativas, y el mismo porcentaje destaca sus capacidades para el trabajo en equipo como óptimas. No obstante, el nivel de rendimiento registrado permanece bajo, con solo un 46%. En los análisis de hipótesis, se determinó una relación estadísticamente relevante entre habilidades y rendimiento, con un valor de significancia de 0.02, y una conexión específica entre comunicación y desempeño de 0.025, así como entre trabajo en equipo y rendimiento de 0.02. Se concluye, que existe una conexión relevante entre las variables y dimensiones evaluadas.

Tamsah et al. (2023) realizaron en Indonesia una investigación orientada a evaluar en detalle la correlación entre las competencias y el rendimiento de los empleados del sector biomédico en una institución de salud. Mediante una metodología no experimental, se realizaron encuesta a 222 empleados. Los hallazgos mostraron una significancia del 0.008, indicando que la habilidad está relacionada con desempeño. Además, se observó una correlación aceptable entre eficacia y desempeño, con un valor inferior a 0.05. En conclusión, se establece una vinculación relevante con habilidad y desempeño, y también se identificaron vínculos entre las dimensiones de capacitación y eficacia.

En Rusia, Platonova et. al (2022) realizaron un estudio científico, su propósito fue determinar la relevancia de competencias en procedimiento de adecuación del personal de salud. La investigación adoptó un enfoque no experimental y de tipo relacional, y se desarrolló a través de una encuesta en línea aplicada a 638 doctores. Como resultado inferencial, se reportó un valor de $R=0.43$. En conclusión, se ha establecido una relación positiva y moderada entre las variables analizadas.

En Rusia, Kochubey et al. (2022) desarrollaron una investigación innovadora para evaluar la aplicación de competencias como la comunicación, el trabajo colaborativo y el liderazgo entre los gestores de distintas áreas en un entorno hospitalario. Con un método cuantitativo, recopilaron datos a través de encuestas dirigidas a 433 expertos en el ámbito de la salud. Los resultados indicaron que 38.3% considera esenciales estas competencias para un desempeño eficaz en cargos directivos, aunque manifiestan que suelen observarlas esporádicamente. En conclusión, resalta la urgencia de que los líderes de área

fortalezcan sus capacidades comunicativas y de colaboración para optimizar su rendimiento. Asimismo, identificaron múltiples dimensiones cruciales en este contexto.

Entre los Antecedentes Nacionales tenemos a:

Ortega et al. (2024) desarrollaron una investigación con el propósito de evaluar su relación existente con dialogo interpersonal y rendimiento profesional con los empleados. Al adoptar un enfoque cuantitativo, se determinó que ambas variables están significativamente relacionadas, con un valor R de 0.471. En conclusión, se establece que hay una conexión ligera con las variables analizadas.

En Lambayeque, Olavarria et al. (2023) realizaron una investigación orientada a determinar el grado de correspondencia entre la interacción comunicativa y rendimiento de los empleados. La evaluación de esta relación se realizó a través de un artículo científico que permitió analizar cómo influye la comunicación en el desempeño laboral. Los resultados descriptivos indicaron que el 43% de los encuestados considera que el desempeño es deficiente. Con la prueba de hipótesis, la correlación con comunicación y rendimiento arrojó un valor R de 0.831. En conclusión, se establece que existe una relación alta entre ambas variables.

En Chimbote, Damián et al. (2021) participaron en la elaboración de un artículo científico cuyo propósito era establecer la relación con dialogo interno y desempeño de profesionales en ciencias exactas. Aplicando un enfoque metodológico de diseño correlacional, los resultados obtenidos revelaron que los expertos perciben un desempeño en un nivel bajo, con un 52% en el nivel medio. Además, se observó una concertación en el nivel medio del 65%. En las pruebas de hipótesis, se obtuvo un valor R de 0.308. En conclusión, se establece que hay relación de bajo grado con variables analizadas.

En Jaén, Saavedra et al. (2021) desarrollaron una investigación científica para evaluar el nivel de comunicación terapéutica que presenta el personal de enfermería, según la perspectiva de especialistas en ciencias biomédicas. El método del estudio se basó con enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo, la muestra fueron 122 colaboradores. Los hallazgos revelaron que el 71.3% de los participantes evaluó la comunicación como insuficiente, y el 70.5% manifestó una baja empatía. En conclusión, se observa que la percepción sobre la calidad de la comunicación y sus aspectos relacionados resultó insatisfactoria.

2.2 Bases teóricas

Conforme variable **habilidad comunicativa**, según definido por Flores et al. (2022), las destrezas comunicativas se describen como la aptitud de una persona que engloba tanto el dominio del lenguaje como la facultad para emplearlo de manera eficaz. El desarrollo de esta competencia se vincula con la interacción cordial y la experiencia acumulada en dicho ámbito. Asimismo, Araújo et al. (2020) destacan que las competencias comunicativas resultan fundamentales y se consolidan de manera progresiva y estructurada, dado que constituyen un elemento central para fomentar vínculos sólidos y relaciones efectivas en el entorno organizacional.

Por otra parte, Zoraya et al. (2021) señalan que las competencias comunicativas alcanzan mayor efectividad al evitarse malos entendidos y al generar lazos valiosos en las interacciones interpersonales. De igual manera, Luz et al. (2022) afirman que estas habilidades reflejan grados de destrezas y aptitudes que una persona desarrolla eficazmente mediante la experiencia y el aprendizaje continuo, lo cual facilita la ejecución y dirección de sus labores diarias. Paz et al. (2021) enfatizan que las competencias se fortalecen mediante la habilidad social e interacción con otras personas, así como por el grado de interés y la necesidad propia del individuo, permitiendo un desempeño más efectivo en sus labores. Desde una perspectiva operativa, al describir las habilidades comunicativas, se consideran cuatro dimensiones evaluadas bajo la perspectiva propuesta por Quispe (2022) son: Como primera dimensión, denominada **flexibilidad comunicacional**, se refiere a capacidad de ajustar la manera comunicativa para adecuarse con diversos entornos, públicos y circunstancias. Implica adaptar la tonalidad, organización y contenido de mensaje con el fin de asegurar una transmisión efectiva de la información (Souza y Dale, 2024). En un ambiente de un Centro de Salud, esta adaptabilidad permite a los directivos interactuar de manera eficiente con médicos, personal de enfermería, paciente y familiares, adecuando la perspectiva a los requerimientos y particularidades de los grupos, el cual favorece la comprensión mutua como su colaboración.

La segunda dimensión **trabajo en equipo**, implica su habilidad de trabajar de forma eficaz junto a otros para lograr metas compartidas, lo cual abarca una comunicación clara, resolver cuestiones, apoyo mutuo, incorporación de idea y esfuerzos (Prada et al., 2022). En consecuencia, los gestores que promueven un ambiente de dialogo abierto y colaborativo dentro de los grupos optimizan la eficacia operativa y disminuyen la incidencia de fallos en ámbito médico.

Con tercera dimensión **habilidad de escritura**, abarca la destreza para transmitir opiniones y datos de forma clara, precisa y directa mediante texto, siendo esencial para elaboración del documento esencial (Anaya et al., 2023). Su capacidad de redacción con gestores resulta vital en la creación de documentos que orientan las prácticas médicas. Asimismo, una comunicación escrita bien estructurada y exacta contribuye a evitar confusiones y garantiza el cumplimiento de las normativas.

La cuarta dimensión, **habilidad oral**, se relaciona con la habilidad de expresarse verbalmente con forma eficaz, incluye claridad al hablar, habilidades persuasivas y la destreza para escuchar y responder de manera adecuada (Galarza et al., 2022). Cabe destacar que la comunicación oral de los líderes resulta fundamental en la interacción cotidiana con el equipo, la resolución de conflictos y la coordinación de tareas. Este aspecto promueve una mayor motivación en el grupo y facilita una interpretación precisa de las indicaciones.

Además, se integra una revisión de teorías que resaltan su relevancia. Primero, Teoría de Comunicación Interpersonal se enfoca en como los individuos cambian información y emociones, forma verbalmente como mediante expresiones no verbales (Gomes, 2022). Enfocado en entornos organizacionales, un dialogo eficaz es clave para construir relaciones laborales firmes y para que las tareas y procesos funcionen de manera óptima. Esta teoría sostiene que la capacidad de escuchar atentamente, la empatía, la claridad al transmitir mensajes y el uso de información constructiva es un competente indispensable para lograr una interacción comunicativa eficiente.

La Teoría de Escritura como Proceso Cognitivo plantea que efectividad en la redacción no se limita únicamente al dominio del lenguaje, sino también de habilidades como el pensamiento crítico, la perspectiva y la organización. Estas son esenciales para transmitir información de manera sincero y específico, principalmente en entornos expertos (Arrimada et al., 2020). La Teoría de Comunicación Transaccional manifiesta que el proceso comunicativo es activo, donde las personas emiten y reciben mensajes, son afectadas e influenciadas tanto por el contexto como por la relación entre quienes participan en el diálogo (Díaz y Sanz, 2023). Su planteamiento sostiene que las interacciones son singulares, dado que están condicionada por la expectativa, experiencia previa y al ámbito de quienes interactúan. Por consiguiente, resalta la relevancia de mantener una retroalimentación continua y habilidad para ajustarse con la reacción de interlocutor como elementos esenciales para el dialogo eficaz.

La Teoría de Comunicación No Verbal sostiene que una porción considerable de interacción humana se realiza mediante gestos, expresiones faciales, posturas y otras señales corporales (Sánchez, 2021). Este tipo de comunicación puede complementar, contradecir o enfatizar los mensajes verbales, desempeñando un papel fundamental en la interpretación precisa de intenciones y emociones de quienes dialogan. La habilidad para identificar y emplear adecuadamente la comunicación no verbal contribuye de manera notable a la comprensión y al enriquecimiento de las interacciones personales.

Para definir la segunda variable denominada **desempeño directivo**; Parente y Machado (2022) destacan que el rendimiento es un grupo de estándares técnicos que valoran su eficacia y productividad, el cual se optimizan mediante la habilidad del uso y la capacidad de adaptación, y se ajustan de manera continua. En esta perspectiva, indican que este término alude a una serie de actividades dirigidas hacia una meta particular.

De acuerdo con Pereira et al. (2022), en el contexto del rendimiento, la figura del líder resulta esencial, pues es quien inspira y orienta el cumplimiento de metas, tanto a nivel personal como a través de la cooperación del grupo completo. El líder debe ser capaz de establecer expectativas claras de rendimiento y proporcionar un apoyo constante y confiable para que los individuos pueden lograr un resultado deseado. En cambio, Al-Nabae y Sammani (2021) sostuvieron que la propiedad que distingue a un jefe se encuentra con la habilidad para elevar la calidad de las prácticas. En términos operativos, la evaluación del rendimiento directivo se lleva a cabo teniendo en cuenta cuatro dimensiones específicas. (Espíritu, 2022).

La dimensión **institucional** alude a la habilidad de los líderes para llevar a cabo innovaciones, introducir tecnologías y adoptar métodos novedosos, así como para ajustarse a las fluctuaciones del entorno y las circunstancias. Esta capacidad implica que los directivos guíen procesos de cambio, impulsen la creatividad y promuevan la mejora constante, siempre en consonancia con la misión de la organización (Tureck et al., 2023). Así, la aptitud para innovar y adecuarse garantiza que el Centro de Salud brinde servicio de excelente calidad y se mantenga en vanguardia.

Respecto con segunda dimensión **pedagógica**, esta se relaciona con habilidad que el directivo para guiar su establecimiento y progreso profesional constante de los empleados, así como para diseñar y fomentar iniciativas de aprendizaje (Ávalos y Fernández, 2021). Además, conlleva el impulso de optimizar su enseñanza y la garantía que los empleados se mantengan al tanto de la mejor practica y la tecnología médica más reciente.

Con tercera dimensión **administrativa** abarca habilidad que el directivo puede manejar la operación cotidiana del centro con eficiencia y eficacia, lo que incluye la coordinación del recurso humano, financiero y material, mejoran el proceso administrativo, y la aplicación de la política y el proceso operativo (Nunes et al., 2023). Por consiguiente, el directivo debe ser competentes en la gestión del presupuesto, garantizar disposición del insumo médico y mejorar la secuencia del trabajo para disminuir el periodo, cooperando para una significativa eficiencia operativa y a la satisfacción de los usuarios.

La dimensión **comunitaria** alude a la habilidad de los directivos para relacionarse y cooperar de forma efectiva con la comunidad externa del Centro de Salud, abarcando la gestión de vínculos con otras instituciones de salud, entidades gubernamentales y la comunidad en su conjunto (Santos y Albuquerque, 2022). Así, deben adoptar un rol proactivo en la comunidad, formando alianzas con diferentes organizaciones de salud y participando en proyectos de salud pública.

Además, Kosklin et al. (2023) destacan que la capacidad de gestión constituye una de las funciones más relevantes que la humanidad ha desarrollado a lo largo de su historia. La evolución histórica de la gestión está intrínsecamente relacionada con el progreso de la sociedad, un proceso que, al optimizar las relaciones de producción, incrementa el nivel de productividad. Con el paso del tiempo, el liderazgo ha sido fundamental para tratar diversos factores que afectan la motivación detrás de las acciones sociales adecuadas (Ordoñez y Castillo, 2020). Asimismo, Camilleri (2021) señala que el perfil de un directivo se asemeja notablemente al de un empresario, incluyendo estilos y filosofías de gestión empresarial, así como la disposición para asumir riesgos y actuar de manera proactiva.

Respaldata por la Teoría de la Flexibilidad Cognitiva, se establece que la capacidad de modificar el pensamiento y el comportamiento en respuesta a un entorno variable es crucial para la resolución de problemas y la toma de decisiones. En el ámbito comunicativo, la teoría sugiere que los individuos deben ser capaces de adaptar su estilo y enfoque de comunicación según las necesidades del receptor y las circunstancias (Martins y Gonçalves, 2022). Así, la flexibilidad en la comunicación permite a las personas interpretar y reaccionar adecuadamente a diversos contextos y perspectivas, facilitando interacciones más efectivas y constructivas.

La Teoría de la Interdependencia Social plantea que las interacciones colaborativas entre individuos generan resultados grupales más favorables. Asimismo, esta teoría destaca que la eficacia del trabajo en equipo está condicionada por la habilidad de cada miembro del grupo para comunicarse de manera efectiva y colaborar coordinadamente

hacia metas compartidas (Barriga, 2022). La interdependencia positiva se alcanza cuando los integrantes del equipo reconocen que sus esfuerzos están relacionados con el éxito colectivo, lo cual promueve la cooperación, la confianza y el apoyo recíproco

2.3 Hipótesis.

2.3.1 Hipótesis General

Las habilidades comunicativas y el desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024 no se relación significativamente.

2.3.2 Hipótesis Alternativa

Las habilidades comunicativas y el desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024 se relación significativamente

2.4 VARIABLES

2.4.1 Identificación de las Variables

Variable 1:

Habilidades comunicativas

Variable 2

Desempeño directivo

2.4.2 Definición de las Variables

2.4.1 Definición Conceptual

Habilidades Comunicativas. Flores et al. (2022) describen esta aptitud como la capacidad personal que incluye tanto el dominio lingüístico como la destreza para emplearlo con eficacia, vinculándose la adquisición de dicha competencia a una comunicación cordial y al aprendizaje logrado mediante esta interacción.

Desempeño Directivo. Parente y Machado (2022) describen como un sistema de pautas técnicas que permiten medir tanto la productividad como el rendimiento,

umentando su eficacia a través de una manipulación sencilla y una alta capacidad de adaptación, características que se renuevan regularmente

2.4.2 Definición Operacional

Habilidades Comunicativas. Será evaluada a través de sus cuatro dimensiones: Flexibilidad comunicacional, trabajo en equipo, habilidad de escritura y habilidad oral; las cuales serán medidas con el instrumento adaptado al desarrollado por Antonio Alarico (2024) constituido por 20 ítems en escala Likert

Desempeño Directivo. Será evaluada a través de sus cuatro dimensiones: Institucional, pedagógica, administrativa y comunicativa; las cuales serán medidas con el instrumento adaptado al desarrollado por Antonio Alarico (2024) constituido por 20 ítems en escala Likert

2.5 Operacionalización de las Variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | MÉTODO | INSTRUMENTO DE MEDICIÓN | | | | | | | |
|--|--|---|-----------------------------|---------------------------|---------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|---|--|---|------------------------|--|--|
| V1: Habilidades comunicativas | Flores et al. (2022) describen esta aptitud como la capacidad personal que incluye tanto el dominio lingüístico como la destreza para emplearlo con eficacia, vinculándose la adquisición de dicha competencia a una comunicación cordial y al aprendizaje logrado mediante esta interacción | Será evaluada a través de sus cuatro dimensiones: Flexibilidad comunicacional, trabajo en equipo, habilidad de escritura y habilidad oral; las cuales serán medidas con el instrumento adaptado al desarrollado por Antonio Alarico (2024) constituido por 20 ítems en escala Likert. | Flexibilidad comunicacional | Adaptación | Enfoque: Cuantitativo | Ordinal de Likert | | | | | | | |
| | | | | Uso de medios | | | | | | | | | |
| | | | | Multidisciplinar | | | | | | | | | |
| | | | Trabajo en equipo | Participación | | | Tipo: Básica | Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5) | | | | | |
| | | | | Ambiente laboral | | | | | | | | | |
| | | | | Valoración | | | | | | | | | |
| | | | Habilidad de escritura | Estructura | | | | | Nivel: Descriptivo y Correlacional | | | | |
| | | | | Calidad | | | | | | | | | |
| | | | | Reportes | | | | | | | | | |
| | | | Habilidad oral | Claridad | | | | | | Diseño: No experimental y transversal | | | |
| | | | | Persuasión | | | | | | | | | |
| | | | | Discusiones | | | | | | | | | |
| Cumplimiento | | | | | | | | | | | | | |
| V2: Desempeño directivo | Parente y Machado (2022) describen como un sistema de pautas técnicas que permiten medir tanto la productividad como el rendimiento, aumentando su eficacia a través de una manipulación sencilla y una alta capacidad de adaptación, características que se renuevan regularmente. | Será evaluada a través de sus cuatro dimensiones: Institucional, pedagógica, administrativa y comunicativa; las cuales serán medidas con el instrumento adaptado al desarrollado por Antonio Alarico (2024) constituido por 20 ítems en escala Likert. | Institucional | Cultura institucional | Técnica: Encuesta | Ordinal de Likert | | | | | | | |
| | | | | Pedagógica | | | | | | | Principios pedagógicos | | |
| | | | | | | | Estrategias | | | | | | |
| | | | Innovación | | | | | | | | | | |
| | | | Administrativa | Recursos | | | Instrumento: Cuestionario | Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5) | | | | | |
| | | | | Efectividad | | | | | | | | | |
| | | | | Políticas administrativas | | | | | | | | | |
| | | | Comunitaria | Participación activa | | | | | Población: 64 colaboradores | | | | |
| | | | | Relaciones activas | | | | | | | | | |
| | | | | Necesidades | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | Muestra: Censal (64 colaboradores) |

2.6 Matriz de Consistencia.

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS |
|--|---|---|
| P. GENERAL | O. GENERAL | HIPÓTESIS NULA |
| ¿Cómo se relacionan las habilidades comunicativas con el desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024? | Determinar la relación entre las habilidades comunicativas y el desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024 | Las habilidades comunicativas y el desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024 no se relación significativamente. |
| P. ESPECÍFICOS | O. ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ALTERNA |
| 1) ¿Cuál es el nivel de las habilidades comunicativas del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024? 2) ¿Cuál es el nivel del desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024? 3) ¿Cómo se relacionan las habilidades comunicativas con las dimensiones del desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024? | 1) Conocer el nivel de las habilidades comunicativas del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024 2) Describir el nivel del desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024 3) Identificar las relaciones de las habilidades comunicativas con las dimensiones del desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024 | Las habilidades comunicativas y el desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024 se relación significativamente |

III. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

La investigación se clasifica como básica ya que su objetivo es recopilar datos a partir de información ya conocida (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 29).

La definición de investigación descriptiva de Hernández y Mendoza (2018) señala: "La investigación descriptiva trata de describir cualidades y aspectos significativos de cualquier fenómeno que se estudie. Describe patrones demográficos o grupales" (p. 92).

Es de nivel correlacional, como afirman Hernández y Mendoza (2018): El estudio del nivel correlacional está asociado a establecer el grado de vinculación de dos o más variables en una muestra o contexto particular (p. 93), ya que describe el nivel de asociación entre las dos variables estudiadas.

Enfoque cuantitativo porque se utilizó la medición estadística para recolectar datos y evaluar la hipótesis respecto al comportamiento que existe de las variables.

3.2 Diseño de Investigación

El estudio fue de diseño no experimental, porque no existe relación causa-efecto porque no se alteraron las variables de investigación, sino que sólo se examinó el grado de vinculación o asociación entre las variables, por lo que se trata de un diseño no experimental. Los estudios del tipo de diseño no experimental, conforme Hernández y Mendoza (2018), son aquellos que solo visualizan estos fenómenos en sus escenarios naturales para ser analizados.

El estudio es transversal en cuanto a los momentos en que se recolectaron los datos, ya que los datos de las unidades de análisis se obtuvieron una sola vez. Según Hernández y Mendoza (2018), "el diseño transversal recoge la información en una precisa ocasión y su finalidad es detallar las pertinentes variables y poder examinar su influencia y correlación" (p. 154), el diseño transversal recoge los datos de una sola vez

3.3 Población y Muestra

La población se define como el conjunto completo de individuos con características comunes, de quienes se busca obtener datos, mientras que la muestra representa una porción reducida de esta que posee la capacidad de reflejar el grupo total (Stratton, 2021). La población estuvo compuesta por 64 empleados, utilizando el mismo número para la muestra debido a su naturaleza censal. Se establecieron ciertos criterios para su inclusión, considerando solo al personal con contrato activo y que aceptara firmar el consentimiento informado. En cambio, se excluyó a aquellos en período de vacaciones o licencia, además de a los contratistas de servicios. De los diversos tipos de muestreo, se seleccionó el no probabilístico, simple y aleatorio, otorgando a cada participante igual oportunidad de ser elegido

3.4 Materiales, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica empleada consiste en una serie de procedimientos destinados a la obtención de datos relevantes, mientras que el instrumento constituye un recurso específico en este proceso (Hernández y Duana, 2020). En este estudio, la técnica seleccionada fue la encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento principal. Se elaboraron dos cuestionarios, diseñados para recopilar la información necesaria mediante ítems específicos que evalúan variables tales como habilidades comunicativas (flexibilidad en la comunicación, colaboración en equipo, competencias en escritura y expresión oral) y desempeño directivo (en ámbitos institucional, pedagógico, administrativo y comunitario). Los ítems fueron validados por expertos en la materia (Anexo), y se realizó una prueba piloto para comprobar su fiabilidad y precisión, logrando valores cercanos a 1, lo que aseguró su alta confiabilidad (Anexo)

3.5 Validación y Confiabilidad de los Instrumentos

La validez se define como el nivel en el que un instrumento logra evaluar efectivamente la variable en estudio, según lo plantean Hernández et al. (2018). En este análisis, se seleccionó la validez de contenido, recurriendo al juicio especializado de

expertos con competencia académica que pueden aportar opiniones fundamentadas. Adicionalmente, Herrera et al. (2019) sugieren utilizar la correlación de Pearson entre dimensiones para confirmar la validez. Asimismo, se contó con el apoyo de profesionales que evaluaron la relevancia de los ítems incluidos en la encuesta.

La confiabilidad, según Hernández et al. (2018), se define como la capacidad de un instrumento de medición para generar resultados constantes y uniformes. En este estudio, se realizó una prueba piloto con 15 colaboradores externos a la investigación para verificar la confiabilidad de los instrumentos seleccionados. El análisis de confiabilidad, calculado mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, arrojó un valor de 0.788 para habilidades comunicativas y de 0.838 para desempeño directivo, evidenciando la alta consistencia en ambas variables

3.6 Métodos y procedimientos para la recolección de datos

En la muestra de estudio, se aplicaron técnicas estadísticas descriptivas para analizar la percepción de los participantes respecto a las variables y sus dimensiones. A su vez, se emplearon métodos estadísticos inferenciales para identificar el grado de relación entre las variables de investigación y sus distintos componentes. Se gestionó también la autorización necesaria con el personal correspondiente del Centro de Salud Sector II antes de iniciar la investigación. Obtenido el permiso, se ejecutó el estudio de manera sistemática, utilizando las técnicas de recolección previamente establecidas, y se procedió a examinar los resultados. Además, los informes fueron analizados mediante una guía de revisión documental, logrando así los objetivos propuestos en la investigación.

En cuanto a los aspectos éticos, se consideraron los siguientes principios: a) Beneficencia, garantizando que los cuestionarios no generaran discriminación ni afectaran a los participantes, quienes fueron seleccionados de manera justa, respetando sus derechos y responsabilidades dentro del contexto evaluado; b) No maleficencia, evitando cualquier daño a los participantes y enfocando el estudio exclusivamente en la correlación de las variables, manteniendo en todo momento la confidencialidad de la información para proteger su privacidad; c) Autonomía, desarrollando el estudio de forma libre y voluntaria, con un adecuado reconocimiento de los autores para prevenir cualquier tipo de plagio; d) Justicia, resguardando los derechos colectivos de los involucrados y promoviendo un ambiente seguro y pacífico durante la investigación. Además, los resultados generaron beneficios teóricos, prácticos y metodológicos, optimizando la calidad del servicio en la institución y contribuyendo a los objetivos a largo plazo de la organización

3.7 Análisis estadísticos y representación de los resultados

En relación al método de análisis se aplicaron dos cuestionarios a los 64 colaboradores del Centro de Salud Sector II, Distrito de La Victoria, para el periodo Setiembre a Octubre del año 2024, la información fue recolectada mediante trabajo presencial y posteriormente procesada utilizando el software estadístico SPSS, lo que permitió establecer niveles o categorías para las dimensiones y variables. Luego se aplicó un análisis descriptivo, empleando gráficos y tablas para representar y sintetizar los hallazgos, facilitando así una comprensión precisa de las características de la muestra y las variables analizadas.

El análisis inferencial empleó pruebas estadísticas como el coeficiente de correlación Rho de Spearman para evaluar la relación entre las variables (Bauer et al., 2021). Este método resultó adecuado para variables ordinales cuantitativas, permitiendo una evaluación precisa de la conexión entre habilidades comunicativas y desempeño directivo. Para responder a los objetivos e hipótesis de la investigación, se aplicará el método hipotético-deductivo, estableciendo niveles o categorías para cada dimensión y variable. Este enfoque, siguiendo una perspectiva integral y luego detallada, avanza de lo general a lo específico, permitiendo llegar a explicaciones particulares, según señala Bernal (2010)

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis Estadístico Descriptivo:

4.1.1. Resultados descriptivos de la variable habilidades comunicativas

Identificar el nivel de las habilidades comunicativas en los colaboradores del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024.

Tabla N° 01

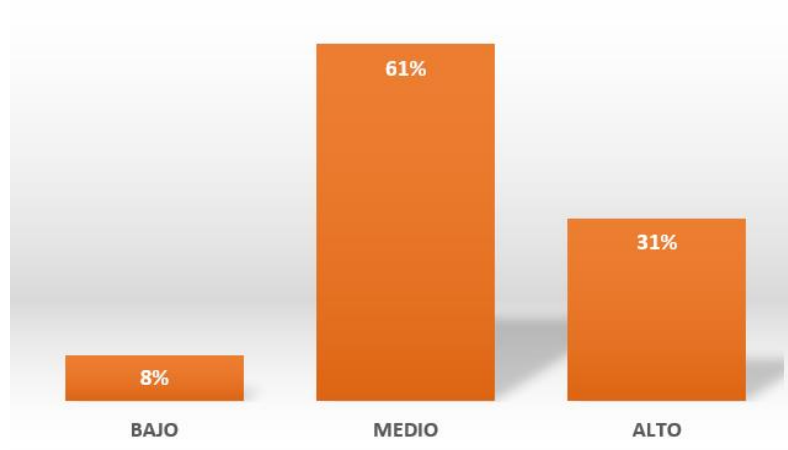
Niveles de la variable habilidades comunicativas

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 05 | 08% |
| Medio | 39 | 61% |
| Alto | 20 | 31% |
| Total | 64 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Figura N° 01

Niveles de la variable habilidades comunicativas



Interpretación: Como se puede observar la mayoría de individuos presentan grado medio con 61% (39 colaboradores), luego con 31% (20 colaboradores) presentan grado alto y 08% (05 colaboradores) con nivel bajo, que representa una cifra en términos aceptables

por parte de Centro de Salud La Victoria Sector II en cuanto a la percepción de las habilidades comunicativas.

4.1.2. Resultados descriptivos de la variable desempeño directivo.

Identificar el nivel desempeño directivo en los colaboradores del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024.

Tabla N° 02

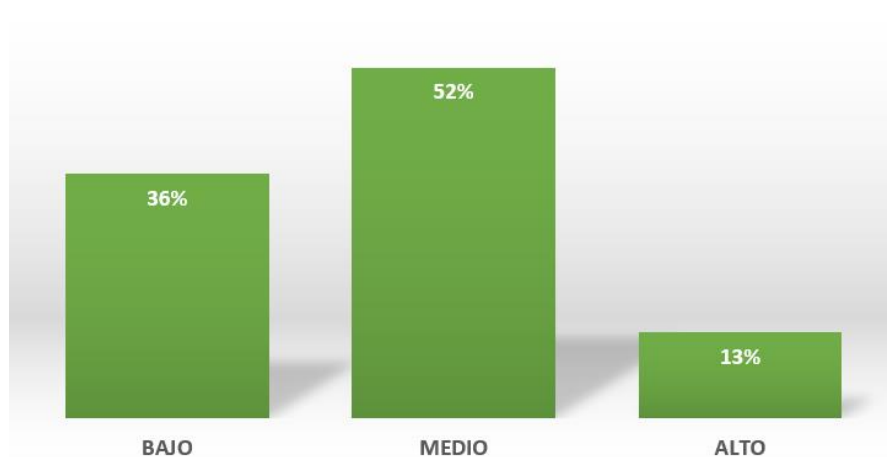
Niveles de la variable desempeño directivo

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 23 | 36% |
| Medio | 33 | 52% |
| Alto | 08 | 13% |
| Total | 64 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Figura N° 02

Niveles de la variable desempeño directivo



Interpretación: Con figura N° 02, evidencia que predomina un nivel medio en un 52% (33 colaboradores) seguidamente se muestra un 36% (23 colaboradores) en el nivel bajo y solo el 13% (08 colaboradores) para en el alto.

4.2 Análisis Estadístico Inferencial:

Para verificar las hipótesis, se llevó a cabo una prueba de normalidad en la que se encontró que una variable del estudio, es decir, la habilidad comunicativa no presenta una distribución normal, dado que el valor p es del 0,002 menor que el grado de significancia(α) del 0,05. Por lo tanto, optó por utilizar prueba de Spearman para analizar las relaciones entre las variables.

Tabla N° 03

Resultado de la Prueba de Normalidad

| | Pruebas de Normalidad | | | | | |
|------------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|-------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| V1 Habilidades Comunicativas | 0,143 | 64 | 0,002 | 0,934 | 64 | 0,002 |
| V2 Desempeño Directivo | 0,104 | 64 | 0,084 | 0,948 | 64 | 0,009 |

Fuente: Datos que se obtuvieron de las encuestas (elaboración propia)

Interpretación.- En la tabla se pueden observar los resultados de la prueba de normalidad, en donde tomando en cuenta la cantidad de la muestra encuestada que es de 64 colaboradores, cifras que está por encima de 50, es que se considerará la prueba de Kolmogorov – Smirnov, así mismo se observa que la variable habilidades comunicativas no sigue una distribución normal ya que su p-valor se encuentra por debajo del α (0,05) es por ello que se empleó la prueba de Rho Spearman para medir las correlación de las variables.

Contrastación de la Hipótesis General

Hg: Las habilidades comunicativas y el desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024 se relación significativamente.

H0: Las habilidades comunicativas y el desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024 no se relación significativamente.

Tabla N° 04

Correlación entre habilidades comunicativas y el desempeño directivo

| | | HABILIDADES COMUNICATIVAS | DESEMPEÑO DIRECTIVO | |
|-------------------|--------------------------------------|-------------------------------|------------------------|---------|
| Rho de Sperman | | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,746** |
| | HABILIDADES COMUNICATIVAS | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | | N | 64 | 64 |
| | | Coeficiente de correlación | 0,746** | 1,000 |
| | DESEMPEÑO DIRECTIVO | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 64 | 64 |

Nota: Presenta el análisis inferencial de la Hipótesis General

Interpretación: Conforme la información mostrada se obtuvo un p-valor de 0,000 cifra que es menor que el 0,05 (Nivel de significancia), por ende, se rechaza la hipótesis nula y aceptan la hipótesis del estudio; y se puede asegurar que hay conexión con variables habilidades comunicativas y desempeño directivo; además se muestran coeficientes de correlación del 0,746** que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señala que hay correlación positiva considerable, es decir, que la habilidad comunicativa presenta mejoras y el desempeño directivo también mejorará en el mismo sentido y magnitud del 75%.

Contrastación de la Hipótesis Específica

Hg: Las habilidades comunicativas y las dimensiones del desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024 se relación significativamente.

H0: Las habilidades comunicativas y las dimensiones del desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024 no se relación significativamente.

Tabla N° 05

Correlación entre las habilidades comunicativas y las dimensiones del desempeño directivo

| | | VARIABLE: | |
|---------------------------|-----------------------|--------------------------------------|--------------|
| | | HABILIDADES COMUNICATIVAS | |
| Rho de Pearson | Dimensión 01: | Coeficiente de correlación | 0,669** |
| | INSTITUCIONAL | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 64 |
| | Dimensión 02: | Coeficiente de correlación | 0,499** |
| | PEDAGÓGICA | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 64 |
| | Dimensión 03: | Coeficiente de correlación | 0,374** |
| | ADMINISTRATIVA | Sig. (bilateral) | 0,002 |
| | | N | 64 |
| | Dimensión 04: | Coeficiente de correlación | 0,853** |
| | COMUNITARIA | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 64 |
| | VARIABLE: | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | |

Nota: Presenta el análisis inferencial de la Hipótesis Específica

Interpretación: Según la tabla se puede afirmar que existen correlaciones entre la variable habilidades comunicativas con todas las dimensiones de la variable desempeño directivo, ante ello se procederá a detallar en cada una de ellas.

Entre la primera dimensión llamada institucional y la variable habilidades comunicativas, se perciben que según $p\text{-valor}=0.000$ y es menor a 0.05 , se acepta la hipótesis específica del estudio; e indica, que hay relación con variable habilidades comunicativas y dimensión institucional del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024. En otras palabras, si las habilidades comunicativas mejora, la dimensión institucional también mejorará en un 67% en la misma dirección y magnitud.

Para la segunda dimensión llamada pedagógica y la variable habilidades comunicativas, se perciben que según $p\text{-valor}=0.000$ y es menor a 0.05 , se acepta la hipótesis específica del estudio; e indica, que hay relación con variable habilidades comunicativas y dimensión pedagógica del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024. En otras palabras, si las habilidades comunicativas mejora, la dimensión pedagógica también mejorará en un 50% en la misma dirección y magnitud.

En cuanto a la tercera dimensión llamada administrativa y la variable habilidades comunicativas, se perciben que según $p\text{-valor}=0.002$ y es menor a 0.05 , se acepta la hipótesis específica del estudio; e indica, que hay relación con variable habilidades comunicativas y dimensión administrativa de Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024. En otras palabras, si las habilidades comunicativas mejora, la dimensión administrativa también mejorará en un 37% en la misma dirección y magnitud.

Para la cuarta y última dimensión llamada comunitaria y la variable habilidades comunicativas, se perciben que según $p\text{-valor}=0.000$ y es menor a 0.05 , se acepta la hipótesis específica del estudio; e indica, que hay relación con variable habilidades comunicativas y dimensión comunitaria de Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024. En otras palabras, si las habilidades comunicativas mejora, la dimensión comunitaria también mejorará en un 85% en la misma dirección y magnitud.

Ante los resultados analizados se afirma en resumen que existe correlación entre la variable habilidades comunicativas con todas las dimensiones de la variable desempeño

directivo; siendo la de mayor intensidad la dimensión llamada comunitaria por presentar un mayor porcentaje en su coeficiente de correlación, de intensidad muy fuerte, es decir, una asociación del 85% entre ambas.

4.3 Discusión de los resultados

En un primer análisis, se empleó la estadística descriptiva para primera variable denominada habilidades comunicativas, para abordar al primer objetivo del estudio, que consistía en conocer el grado de las habilidades comunicativas del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024. Los resultados muestran que más de la mitad de los encuestados, exactamente el 61% (39 colaboradores) se encuentran en el nivel medio, seguido por un 31% (20 colaboradores) en el nivel alto y el 08% (05 colaboradores) en el nivel bajo.

En relación a los resultados proporcionados por los encuestados, se observa que 60% de participantes se encuentran en grado medio, representando un indicador en términos medios en cuanto a las habilidades en los colaboradores del Centro de Salud La Victoria Sector II, ante ello se debe de mejorar en cuanto a las dimensiones flexibilidad comunicacional, trabajo en equipo, habilidad de escritura y habilidad oral; adaptándose fácilmente a los diferentes estilos de comunicación de los pacientes, sintiéndose cómodo al utilizar diversos medios de comunicación, tanto oral como escrito en el entorno de salud, permitiendo una comunicación efectiva entre los miembros del equipo multidisciplinario de salud, mejorando además la colaboración con sus colegas de diferentes especialidades para alcanzar objetivos comunes de salud, participando activamente en reuniones y discusiones clínicas de equipo, fomentando un ambiente de respeto y cooperación entre los miembros del equipo de salud, valorando las aportaciones de todos sus miembros. Se debe tener en cuenta la mejora en cuanto a los informes clínicos y documentos que sean claros y bien estructurados, para que se puede evidenciar mejor las recomendaciones clínicas con una mayor precisión y claridad, utilizando para ello un lenguaje profesional y preciso. Se debe mejorar en la empatía, respondiendo adecuadamente durante las conversaciones con sus pacientes y colegas, manteniendo un tono adecuado y profesional de manera efectiva.

Contrastando por lo establecido por Damián et al. (2021) quienes desarrollaron un artículo académico con el propósito de establecer una relación entre la interacción interna y el rendimiento de especialistas en disciplinas cuantitativas, cuyos resultados inferenciales revelaron que los especialistas perciben un desempeño en un nivel bajo, con un 52% en el nivel medio. Además, se observó una concertación en el nivel medio del 65%. Así mismo lo manifestado por Saavedra et al. (2021) desarrollaron un marco científico para evaluar la calidad de la comunicación terapéutica en el personal de enfermería desde la visión de expertos en ciencias biomédicas, se encontró que una amplia mayoría, equivalente al 71.3%, percibió que la comunicación es inadecuada, mientras que el 70.5% expresó una empatía limitada. Se concluye que, de manera desafortunada, la valoración de la comunicación y sus distintos aspectos fue considerada baja.

En cuanto al segundo objetivo de la investigación, el cual fue el de describir el nivel del desempeño directivo de Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024, se observa que el 52% (33 colaboradores) se ubican en el nivel medio, el 36% (23 colaboradores) se encuentran en el nivel

bajo y el 13% (08 colaboradores) en el nivel alto. Estos resultados indican una tendencia negativa por parte de los colaboradores para con el Centro de Salud.

En relación a los resultados proporcionados por los encuestados, se observa 50% de encuestados se encuentran en grado medio, representando un dato preocupante, tomando en cuenta el 36% del nivel bajo, ante ello se deben hacer mejoras en la variable desempeño directivo; en cuanto a la dimensión: Institucional, pedagógicas, administrativas y comunitarias, mejorado en cumplimiento con las políticas y procedimientos establecidos por la institución de salud, participando en actividades institucionales que promuevan el desarrollo y la calidad en la atención de salud, contribuyendo además en la mejora continua de los procesos institucionales de salud, fomentando la cultura y los valores de la institución de salud en la labor diaria de los colaboradores, aplicando principios pedagógicos en la capacitación y formación, diseñando sesiones de formación efectivas sobre temas de salud, así como adaptando las estrategias pedagógicas para mejorar el aprendizaje en salud, con técnicas didácticas innovadoras en la enseñanza de prácticas de salud. También se debe gestionar eficientemente los recursos y el tiempo para cumplir con los objetivos administrativos del Centro de Salud, así mismo planificando las tareas administrativas de manera efectiva para mejorar la atención al paciente, resolviendo problemas administrativos con rapidez y eficacia, con una comunicación clara de las políticas y procedimientos administrativos, promoviendo siempre la participación de los individuos en las actividades de salud de Institución, con una comunicación abierta y efectiva con la comunidad en temas de salud, consiguiendo relaciones positivas entre el Centro de Salud y la comunidad para mejorar la salud pública para identificar y abordar sus necesidades de salud.

Contrastando por lo establecido por Kochubey et al. (2022), realizaron un análisis novedoso para examinar cómo los directivos de distintas secciones dentro de una institución hospitalaria emplean sus destrezas, los resultados revelaron que el 38.3% de participantes considera estas habilidades esenciales para un desempeño efectivo en la gestión, aunque las observan con poca frecuencia, señalando la importancia de que los responsables de cada área desarrollen capacidades comunicativas y de colaboración para optimizar sus resultados. Así mismo lo manifestado por Olavarria et al. (2023) realizaron una investigación con el propósito de analizar la relación entre la comunicación y el rendimiento laboral, observando que el 43% de los encuestados percibió un desempeño insatisfactorio.

En relación al objetivo general establecido en la investigación, que consistía en determinar la relación entre las habilidades comunicativas y el desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024, se puede concluir que efectivamente existe una correlación entre estas dos variables, siendo de naturaleza positiva considerable, de acuerdo a los criterios proporcionados por Hernández Sampieri y Mendoza (2018). Esto significa que, si se logra optimizar la habilidad comunicativa, desempeño directivo satisfacción de Centro de Salud La Victoria Sector II también mejorará en la misma dirección. Esta conclusión se respalda en el nivel de significancia, que arrojó un valor de 0,000 cifra que se encuentra por debajo del 0,05 (establecido como nivel de significancia), lo que lleva a la aceptación de la hipótesis de investigación y al rechazo de la hipótesis nula. Además, el valor del Spearman fue del 0,746**, indicando correlación positiva considerable, como se define en la tabla de correlación proporcionada por Hernández Sampieri y Mendoza.

Al contrastar los resultados de esta investigación con estudios previos en contextos similares, se obtienen conclusiones relevantes. Un caso ilustrativo, es Ortega et al. (2024), quienes llevaron a cabo un estudio enfocado en evaluar la relación entre la comunicación interpersonal y el rendimiento en el trabajo de los empleados, llegando a determinar que ambas variables están relacionadas de manera significativa, con un valor R de 0.471. En conclusión, se establece que hay relación moderada con variables analizadas. En sintonía con lo expuesto por Olavarria y colaboradores (2023), quienes efectuaron una investigación orientada a determinar la relación entre comunicación y rendimiento laboral, se empleó un artículo científico para evaluar dicha conexión; con pruebas de hipótesis, el análisis reflejó una correlación entre comunicación y desempeño, obteniendo un valor de R igual a 0.831. En conclusión, se establece que existe una relación alta entre ambas variables.

Los resultados de esta investigación respaldan la relación propuesta en el objetivo general. En efecto, se ha encontrado una correlación entre las variables, lo que significa que un aumento del 100% en las habilidades comunicativas se traduce en un incremento del 75% en el desempeño directivo, siendo esta correlación considerable en términos de intensidad, aún es significativa en el Centro de Salud La Victoria Sector II.

En relación al tercer objetivo específico, el cual es el de identificar las relaciones de las habilidades comunicativas con las dimensiones del desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024, se puede confirmar que existen correlaciones entre variable habilidad comunicativa y todas las dimensiones de variable desempeño directivo: Institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria por presentar un nivel de significancia por debajo del 0,05 señalando además que de entre las cuatro dimensiones, la que presenta una mayor correlación es la dimensión comunitaria en un 85% con una asociación positiva con una intensidad muy fuerte, según lo establecido por Hernández Sampieri y Mendoza (2018). En resumen, se puede afirmar que hay una correlación positivo relevante y fuerte entre habilidad comunicativa y las dimensiones del desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024

Comparando con el estudio realizado por Shillie y Nchang (2023) en Camerún, donde analizaron la relación entre habilidades blandas, como la capacidad comunicativa y el trabajo en equipo, y el desempeño laboral, se halló una significancia de 0.02 en el vínculo general entre habilidades y desempeño; específicamente, la asociación entre comunicación y desempeño alcanzó 0.025, mientras que para el trabajo en equipo fue de 0.02. En conclusión, se confirma una conexión relevante entre las variables evaluadas. Igualmente, en la investigación de Tamsah et al. (2023) sobre el grado de relación entre competencias y desempeño del personal en ciencias biomédicas en un centro de salud, se obtuvo una significancia de 0.008, lo cual sugiere una correlación directa entre habilidades y rendimiento. Además, se observó una correlación aceptable entre eficacia y desempeño, con un valor inferior a 0.05. En conclusión, se establece la conexión significativa con habilidad y desempeño, y también se identificaron relaciones entre las dimensiones de capacitación y eficacia.

Ante estos resultados, se afirma la relación que se planteó en tercer objetivo específico. Se puede mencionar que hay una correlación con variable habilidades comunicativas y todas las

dimensiones de la variable desempeño directivo, por lo que cuanto la calidad de atención mejore en un 100% dichas dimensiones aumentarían en forma proporcional

V. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general de este estudio, que buscaba determinar la relación entre las habilidades comunicativas y el desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024, se encontró que el nivel de significancia fue del 0,000 cifra menor al 0,05 (cantidad máxima); esto confirma la existencia de una correlación positiva considerable entre las variables habilidades comunicativas y desempeño directivo. En otras palabras, si las habilidades comunicativas mejora, el desempeño directivo también mejorará en la misma dirección y sentido en un 75% de la misma magnitud.
2. En cuanto al objetivo específico número 1, cuyo propósito fue conocer el nivel de las habilidades comunicativas del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024, se observó que el 61% de los colaboradores indicaron el nivel medio.
3. En cuanto al objetivo específico número 2, cuyo propósito fue describir el nivel del desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024, se observó que el 52% de los colaboradores indicaron estar también en el nivel medio.
4. En cuanto al objetivo específico 3 cuyo propósito fue identificar las relaciones entre las habilidades comunicativas con las dimensiones del desempeño directivo, como son: Institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024 se observó que, si presentan relación en todas ellas, por tener una significancia menor al 0,05 siendo la de mayor intensidad con la dimensión comunitaria en un 85%

VI. RECOMENDACIONES

1. Optimizar la conexión con habilidad comunicativa y desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024 a pesar de haber evidencia de una asociación considerable entre ambas variables; por ello se sugiere que las autoridades implementen programas de formación continua en competencias comunicativas para el personal, enfocados en flexibilidad al comunicar, trabajo colaborativo, destrezas en redacción y habilidades orales. Esto permitirá optimizar la eficiencia y efectividad en la gestión directiva y administrativa del centro, garantizando una mejor coordinación y comunicación en todos los niveles del equipo.
2. Enfocado con variable habilidad comunicativa se recomienda mantener una buena comunicación con el personal interno y externo de manera eficaz y precisa, para mejorar la productividad en el centro de Salud, en donde cada uno de los colaboradores esté informado sobre los objetivos que deben alcanzarse con eficiencia.
3. En cuanto a la variable desempeño directivo, es necesario optimizar el proceso que fomente la motivación y el liderazgo en la ocupación de puestos de dirección dentro del Centro de Salud, promoviendo oportunidades de crecimiento profesional y, como resultado, elevando la calidad del servicio de salud para asegurar su sostenibilidad a largo plazo.
4. Fortalecer la relación existente con la habilidad comunicativa y dimensiones del desempeño directivo, mediante programas de sensibilización y mejora continua, promoviendo en futuras investigaciones, seguir explorando y profundizando en el análisis del comportamiento de las variables en estudio, esto permitirá identificar causas y consecuencias que contribuyan a optimizar el rendimiento en el Centro de Salud.

VII. REFERENCIAS

- Al-Nabae, M., & Sammani, D. (2021). Factors that influencing project management performance: A review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(8), 628-643. <https://n9.cl/69yhta>
- Anaya, T., Brito, J., & Montalvo, J. (2023). Retos de la escritura académica en estudiantes universitarios: revisión de la literatura. *Conrado*, 19(91), 86-94. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442023000200086&script=sci_abstract
- Araújo, D. Menezes, P., Cavaco, A., Mesquita, A., & Lyra, D. (2020). Instruments for assessing communication skills in the area of healthcare in Brazil: a scoping review. *Interface-Comunicação, Saúde, Educação*, 24, e200030. <https://www.scielo.br/j/icse/a/JQytyHTYSj7SZDvQSvbQBMQ/?format=pdf&lang=pt>
- Arias, J. (2020). Proyecto de Tesis: Guía para la Elaboración. Biblioteca Nacional del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2236>
- Arias, J y Covinos, M. (2021). Diseño y Metodología de la Investigación. Editado por Enfoques consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arrimada, M., Torrance, M., & Fidalgo, R. (2020). El modelo de Respuesta a la Intervención en escritura: revisión de medidas de evaluación y prácticas instruccionales. *Papeles del psicólogo*, 41(1), 54-65. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0214-78232020000100054&script=sci_arttext
- Ávalos, L., & Fernández, M. (2021). Teachers of hospital pedagogy: A systematic review. *Paidéia (Ribeirão Preto)*, 31, e3139. <https://www.scielo.br/j/paideia/a/qScjvMRYHyWD5cKzDMFTqrc/?format=pdf&lang=en>
- Bauer, G., Churchill, S., Mahendran, M., Walwyn, C., Lizotte, D., & Villa-Rueda, A. (2021). Intersectionality in quantitative research: A systematic review of its emergence and applications of theory and methods. *SSM – Population Health*, 14, 1-11. <https://n9.cl/x2ezp>

- Barriga, F. (2020). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. 2da. Edición. México: Editorial Mc. Graw Hill
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación (3ra ed.). Colombia: Pearson Educación. ISBN E-BOOK 978-958-699-129-2
- Camilleri, M. (2021). Using the balanced scorecard as a performance management tool in higher education. *Management in Education*, 35(1), 10-21.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0892020620921412>
- Díaz, V. & Sanz, C. (2023). Revisión Sistemática de Literatura de estudios sobre modalidades híbridas educativas en Disciplinas Proyectuales. In XVIII Congreso Nacional de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología-TE&ET 2023. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/155892>
- Damián, J., Castillo, E., Reyes, E., Salas Sánchez, R., & Ayala Jara, C. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *MediSur*, 19(4), 624-632.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000400624&lng=es&tlng=es
- Espíritu, U. (2022). Monitoreo y acompañamiento pedagógico y desempeño directivo en instituciones de educación intercultural bilingüe de Casma, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Renati.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101376>
- Fernández, M., Mendoza, U., Rodríguez, D. & Aitken, H. (2022). A Review of Logistics Management and Service Quality in Peruvian Firms. *International Journal of Operations and Quantitative Management*, 28(3), 94-110.
<https://submissions.ijqom.org/index.php/ijqom/article/view/141>
- Flores, J., Yupanqui, R., Gamarra, S., Rivera, F., & Sarmiento, L. (2022). Digital literacy in the communication skills of peruvian teachers in times of the Covid-19 pandemic: A systematic review. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 41(10), 722-727
<https://www.proquest.com/openview/684a44c4108f428822c8c3ca7b07e29a/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1216408>
- Galarza, J., Solórzano, M., & Domínguez, P. (2023). La habilidad oral como componente de formación profesional. Una revisión sistemática. *Revista*

multidisciplinaria de desarrollo agropecuario, tecnológico, empresarial y humanista, 5(3), 7-7. <https://www.dateh.es/index.php/main/article/view/232>

- González, A., Oblitas, S., Mosqueira, R., & Heredia, F. (2023). Liderazgo transformacional en gestión hospitalaria. Una revisión bibliográfica. *Acta Médica del Centro*, 17(4), 819-834. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2709-79272023000400819&script=sci_arttext&lng=en
- Gomez, M. (2022). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba, Argentina: Brujas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://www.mediafire.com/file/7n8p2lj3ucs2r3r/Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+-+sampieri+-+6ta+EDICION.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C., & Cueva, A. (2017). *Fundamentos de Investigación* (1a. ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, T. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL InteramericanaEditores, S.A. de C. V. ISBN: 978-1-4562-6096-5
- Herrera, R., Guevara, F. & Munster, D.L.R. (2018). Los diseños y estrategias para los estudios cuantitativos. Un acercamiento teórico metodológico. *Gaceta Médica Espirituana. Univ. Ciencias Médicas. Sancti Spíritus*. Vol.17, No.2. ISSN 1608 – 8921. <http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v17n2/GME13215.pdf>
- Kochubey, A., Yarotsky, S., Kochubey, V. & Evdoshenko, O. (2022). Evaluación del uso de habilidades blandas por parte de los jefes de departamento. *Extreme Medicine* (3). 52-57. https://mes.fmba.press/files/issues/mes.fmba.press/2022/3/2022-3-1084_en.pdf?lang=en

Kosklin, R., Lammintakanen, J., & Kivinen, T. (2023). Knowledge management effects and performance in health care: a systematic literature review. *Knowledge Management Research & Practice*, 21(4), 738-748.

<https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/14778238.2022.2032434?needAccess=true>

Luz, R., Marinho, D., Lima, A., & Coriolano-Marinus, M. (2022). Educational interventions in child development and health literacy assumptions: an integrative review. *Revista brasileira de enfermagem*, 76(1), e20220116.
<https://www.scielo.br/j/reben/a/8bv34vsvyW3mDRg9bFMCTxXD/?format=pdf&lang=en>

Olavarria, L., Ventura, S., Veronica, E., Jimenez, & Franklin C. (2023). Organizational Climate and the Achievement of Objectives in a Governmental Tourism Management Institution. *Conferencia Internacional de Investigación en Turismo*.
<https://papers.academic-conferences.org/index.php/ictr/article/view/1275/1107>

Ordoñez, C., Castillo, D., Ordoñez, A. y Orbe, M. (2020). Liderazgo directivo y desempeño docente: Abordaje desde el ámbito legal ecuatoriano. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(1), 1-12.

Ortega, M., Altamirano Pérez, H., & Tovar Pinzón, M. (2024). Work performance of digeim's public servants.an analysis from the organizational climate. *Ciencias administrativas*, (23), 9.

<https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e131>

Nunes, C., Gomes, P., & Santana, J. (2023). Transparency, accountability, and governance: a literature review in the context of public hospitals. *Revista de Administração Pública*, 57.

<https://www.scielo.br/j/rap/a/XnsgHpcpWgfvQNN9YHPgmGN/?format=pdf&lang=en>

Parente, T., & Machado, C. (2020). Boards of directors in Brazil: Literature review and research agenda. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 21.

<https://www.scielo.br/j/ram/a/MzLjmHcyCw69xJxGVRGpL9r/?format=pdf&lang=en>

- Paz, T., Mosqueira, M., & Ugarte, M. (2021). Systematic review of strategies for developing social skills in education. *Sinergias educativas*, 6(3).
<https://sinergiaseducativas.mx/index.php/revista/article/view/183/498>
- Pereira, G., Novaski, O., Santos Neto, N., & Mota, F. (2022). Study on the state of the art of critical success factors and project management performance. *Gestão & Produção*, 29, e4722.
<https://www.scielo.br/j/gp/a/P5fYMJnvXdjXcDYnk579fy/?format=pdf&lang=en>
- Platonova T., Golubkova A., Smirnova S. & Shakhova K. (2022). Soft Skills as a Professional Platform in the Processes of Adaptation of Healthcare Workers to Crisis Situations. *Public Health and Life Environment – PH&LE*, 1(1):21-28.
<https://zniso.fcgie.ru/jour/article/view/780/608>
- Saavedra, M., León, G., & Dávila, A. (2021). Comunicación terapéutica del enfermero, desde la perspectiva del hospitalizado en el hospital General Jaén, Perú. *Enfermería Global*, 20(1), 363–394. <https://doi.org/10.6018/eglobal.417451>
- Prada, E., Mareque, M., & Pino, M. (2022). Teamwork skills in higher education: is university training contributing to their mastery?. *Psicologia: Reflexao e critica*, 35, 5.
<https://www.scielo.br/j/prc/a/RZLLY39xmY6dbKb5nJn3kQv/?format=pdf&lang=en>
- Pino, E., Granja, A., & Niño, Y. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Dominio De Las Ciencias*, 7(4), 23–38. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2079>
- Quispe, B. (2022). Habilidades comunicativas y desempeño directivo desde la perspectiva de los docentes en Escuelas de Educación Artística Superior de Ayacucho 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Renati.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/80291>
- Saavedra, M., León, G., & Dávila, A. (2021). Comunicación terapéutica del enfermero, desde la perspectiva del hospitalizado en el hospital General Jaén, Perú. *Enfermería Global*, 20(1), 363–394.
<https://doi.org/10.6018/eglobal.417451>
- Sánchez, P. (2021). Tendencias en los estudios sobre comunicación no verbal: Convergencias y divergencias. *Nueva revista del Pacífico*, (74), 196-222.

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-51762021000100196&script=sci_arttext

Santos, R., & Albuquerque, P. (2022). Community Health Workers in the Covid-19 pandemic: scoping review. *Saúde em Debate*, 46, 368-384.

<https://www.scielosp.org/pdf/sdeb/2022.v46nspe1/368-384/en>

Shillie, P. & Nchang, N. (2023). Influencia de las habilidades blandas de los empleados en el desempeño laboral: evidencia de las pymes en Camerún. *Business Perspective Review*, 5(1), 1–11. <https://doi.org/10.38157/bpr.v5i1.530>

Stratton, S. (2021). Population Research: Convenience Sampling Strategies. *Medicina Prehospitalaria y de Desastres*, 36(4), 373-374. <https://n9.cl/gcub6>

Souza, J., & Dale, C. (2024). Science communication on social media-challenges and opportunities. *BrJP*, 7, e20240035. <https://n9.cl/471uwt>

Tamsah, H., Ilyas, G., Nurung, J., Jusuf, E. & Rahmi, S. (2023). Competencia en habilidades blandas y capacidad de los empleados como factores que intervienen entre la eficacia de la formación y el rendimiento de los trabajadores sanitarios. *Cogent Business & Management*, 10(1). <https://n9.cl/o7bnvu>

Tureck, F., Chioro, A., Tofani, L., Lima, C., Vieira, A., & Andreazza, R. (2024). Innovations produced in Primary Health Care during the COVID-19 pandemic: an integrative literature review. *Ciência & Saúde Coletiva*, 29, e07022023. <https://n9.cl/aawh8>

Yusefzadeh, H., & Nabilou, B. (2020). Work environment factors and provider performance in health houses: a case study of a developing country. *BMC Res Notes* 13, 498. <https://n9.cl/r7cue>

Zoraya, S., Florettira, M., Syakurah, R., Azhar, A., Okparasta, A., & Irfani, T. (2021). The impact of peer assisted learning on mentors' academic life and communication skill in medical faculty: a systematic review. *Int J Public Health*, 10, 401-10. <https://n9.cl/wysa2>

ANEXOS

Anexo I.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD - AUTOR

Yo, Espinoza Ormeño, Suldey Lisette perteneciente a la Escuela de Post Grado "ALTAGORA" de la Universidad Particular de Chiclayo, identificado con DNI N° 41339510, cuyo informe de tesis se denomina "Habilidades comunicativas y desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024"

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, en el desarrollo de la presente tesis no se ha realizado plagio alguno.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada con anterioridad para la obtención de algún grado académico o título profesional.
- 4) Los datos que se han presentado en los resultados son reales, no han sido falseados, duplicados ni copiados, por lo tanto, los resultados que se presentan en este informe de tesis se han obtenido realizando la investigación pertinente.

De identificarse alguna falta de fraude como datos falsos, plagio (información sin citar los autores que corresponden), auto plagio (presentar como nuevo un trabajo de investigación propio publicado anteriormente), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, octubre del 2024.

.....

Espinoza Ormeño, Suldey Lissete

DNI: 41339510

Anexo II.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD - ASESOR

Yo, Carpio Campos Wilton Vidauro, docente de la Universidad Particular de Chiclayo, asesora de la Tesis titulada: "Habilidades comunicativas y desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024", de la autora Espinoza Ormeño, Suldey Lissete, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Particular de Chiclayo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, octubre del 2024.



Dr. Wilton Carpio Campos
Asesor

Anexo III.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado colaborador del Centro de Salud La Victoria Sector II, solicito su apoyo para la realización de la investigación denominada “Habilidades comunicativas y desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024”.

Se detalla que:

- La encuesta está conformada por dos cuestionarios de 20 ítems para las dos variables: habilidades comunicativas y desempeño directivo, las cuales deberán ser respondidas con total honestidad
- La información que se me brinde será utilizada únicamente para esta investigación, además de que los datos obtenidos con la encuesta serán tratados de manera anónima.
- La participación en la mencionada encuesta es totalmente voluntaria, en el cual el encuestado tiene la libertad de responder las preguntas que considere.
- Si surgen dudas acerca de la investigación, el cliente puede realizar las consultas que considere necesarias.

Chiclayo, octubre del 2024.

.....
Espinoza Ormeño, Suldey Lissete

DNI: 41339510

Anexo IV: Instrumentos de recolección de la información validados.

Cuestionario de la variable Habilidades Comunicativas

Indicaciones: El presente instrumento tiene por finalidad recabar información importante para el estudio denominado: Habilidades comunicativas y desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas y es preciso indicar que esta actividad responde netamente a fines académicos, teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo a lo siguiente:

Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

| D1 | Flexibilidad comunicacional | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | Me adapto fácilmente a los diferentes estilos de comunicación de los pacientes. | | | | | |
| 2 | Ajusto mi forma de comunicar según las necesidades del equipo de salud. | | | | | |
| 3 | Cambio mi enfoque comunicativo rápidamente cuando la situación clínica lo requiere. | | | | | |
| 4 | Me siento cómodo/a utilizando diversos medios de comunicación (oral, escrito) en el entorno de salud. | | | | | |
| 5 | Facilito la comunicación efectiva entre los miembros del equipo multidisciplinario de salud. | | | | | |
| D2 | Trabajo en equipo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Colaboro eficazmente con mis colegas de diferentes especialidades para alcanzar objetivos comunes de salud. | | | | | |
| 7 | Participo activamente en reuniones y discusiones clínicas de equipo. | | | | | |
| 8 | Fomento un ambiente de respeto y cooperación entre los miembros del equipo de salud. | | | | | |
| 9 | Apoyo a mis compañeros de trabajo cuando enfrentan dificultades clínicas. | | | | | |
| 10 | Valoro y utilizo las aportaciones de todos los miembros del equipo de salud. | | | | | |
| D3 | Habilidad de escritura | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Mis informes clínicos y documentos son claros y bien estructurados. | | | | | |
| 12 | Puedo expresar mis observaciones y recomendaciones clínicas de manera efectiva por escrito. | | | | | |
| 13 | Reviso y corrijo mis escritos para asegurar su precisión y claridad. | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 14 | Me aseguro de que mis comunicaciones escritas sean comprensibles para otros profesionales de la salud. | | | | | |
| 15 | Utilizo un lenguaje profesional y preciso en mis notas y reportes. | | | | | |
| D4 | Habilidad oral | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Comunico mis ideas claramente en presentaciones y reuniones clínicas. | | | | | |
| 17 | Escucho activamente y respondo adecuadamente durante las conversaciones con pacientes y colegas. | | | | | |
| 18 | Puedo expresar mis puntos de vista clínicos de manera persuasiva y convincente. | | | | | |
| 19 | Mantengo un tono adecuado y profesional en mis interacciones orales con pacientes y colegas. | | | | | |
| 20 | Soy capaz de manejar preguntas y comentarios de manera efectiva durante las discusiones clínicas. | | | | | |

Fuente: Tomado y adaptado de Alarico Iparraguirre, Antonio Rosendo, 2024

Cuestionario de la variable Desempeño Directivo

Indicaciones: El presente instrumento tiene por finalidad recabar información importante para el estudio denominado: Habilidades comunicativas y desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas y es preciso indicar que esta actividad responde netamente a fines académicos, teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo a lo siguiente:

Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

| | | | | | | |
|-----------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| D1 | Institucional | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Cumplo con las políticas y procedimientos establecidos por la institución de salud. | | | | | |
| 2 | Participo en actividades institucionales que promueven el desarrollo y la calidad en la atención de salud. | | | | | |
| 3 | Contribuyo a la mejora continua de los procesos institucionales de salud. | | | | | |
| 4 | Fomento la cultura y los valores de la institución de salud en mi trabajo diario. | | | | | |
| 5 | Me mantengo informado/a sobre las actualizaciones y cambios institucionales que afectan la atención de salud. | | | | | |
| D2 | Pedagógica | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Aplico principios pedagógicos en la capacitación y formación de mi equipo de salud. | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 7 | Fomento el desarrollo profesional continuo entre mis colegas de salud. | | | | | |
| 8 | Diseño y facilito sesiones de formación efectivas sobre temas de salud. | | | | | |
| 9 | Evalúo y adapto las estrategias pedagógicas para mejorar el aprendizaje en salud. | | | | | |
| 10 | Utilizo técnicas didácticas innovadoras en la enseñanza de prácticas de salud. | | | | | |
| D3 | Administrativa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Gestiono eficientemente los recursos y el tiempo para cumplir con los objetivos administrativos del Centro de Salud. | | | | | |
| 12 | Mantengo un registro organizado y actualizado de las actividades administrativas relacionadas con la atención de salud. | | | | | |
| 13 | Planifico y coordino tareas administrativas de manera efectiva para mejorar la atención al paciente. | | | | | |
| 14 | Resuelvo problemas administrativos con rapidez y eficacia en el entorno del Centro de Salud. | | | | | |
| 15 | Comunico claramente las políticas y procedimientos administrativos a mi equipo de salud. | | | | | |
| D4 | Comunitaria | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Promuevo la participación de la comunidad en las actividades de salud del Centro de Salud. | | | | | |
| 17 | Mantengo una comunicación abierta y efectiva con la comunidad en temas de salud. | | | | | |
| 18 | Fomento relaciones positivas entre el Centro de Salud y la comunidad para mejorar la salud pública. | | | | | |
| 19 | Coordino y apoyo actividades comunitarias que beneficien la salud de la población. | | | | | |
| 20 | Trabajo con la comunidad para identificar y abordar sus necesidades de salud. | | | | | |

Fuente: Tomado y adaptado de Alarico Iparraguirre, Antonio Rosendo, 2024

Anexo V: Prueba Piloto de confiabilidad – Alfa de Cronbach

PRUEBA PILOTO PARA ESTABLECER LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

HABILIDADES COMUNICATIVAS Y DESEMPEÑO DIRECTIVO DEL CENTRO DE SALUD LA VICTORIA SECTOR II, 2024

| N° | VARIABLE 1: HABILIDADES COMUNICATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | VARIABLE 2: DESEMPEÑO DIRECTIVO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--|----|----|----|----|--------------------------------|----|----|----|-----|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|---------------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------------|----|---------------------------|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | Dimensión 1: Flexibilidad Comunicacional | | | | | Dimensión 2: Trabajo en Equipo | | | | | Dimensión 3: Habilidad de Escritura | | | | | Dimensión 4: Habilidad Oral | | | | | Dimensión 1: Institucional | | Dimensión 2: Pedagógica | | Dimensión 3: Administrativa | | Dimensión 4: Comunicativa | | | | | | | | | | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 |
| E1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | | | |
| E2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | | |
| E3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | | |
| E4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | | |
| E5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | |
| E6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | | |
| E7 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | |
| E8 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| E9 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | | |
| E10 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | |
| E11 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | |
| E12 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| E13 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | |
| E14 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| E15 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 1 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 |

Valoración en Escala Likert: Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

Escala: Prueba Piloto: Habilidades Comunicativas

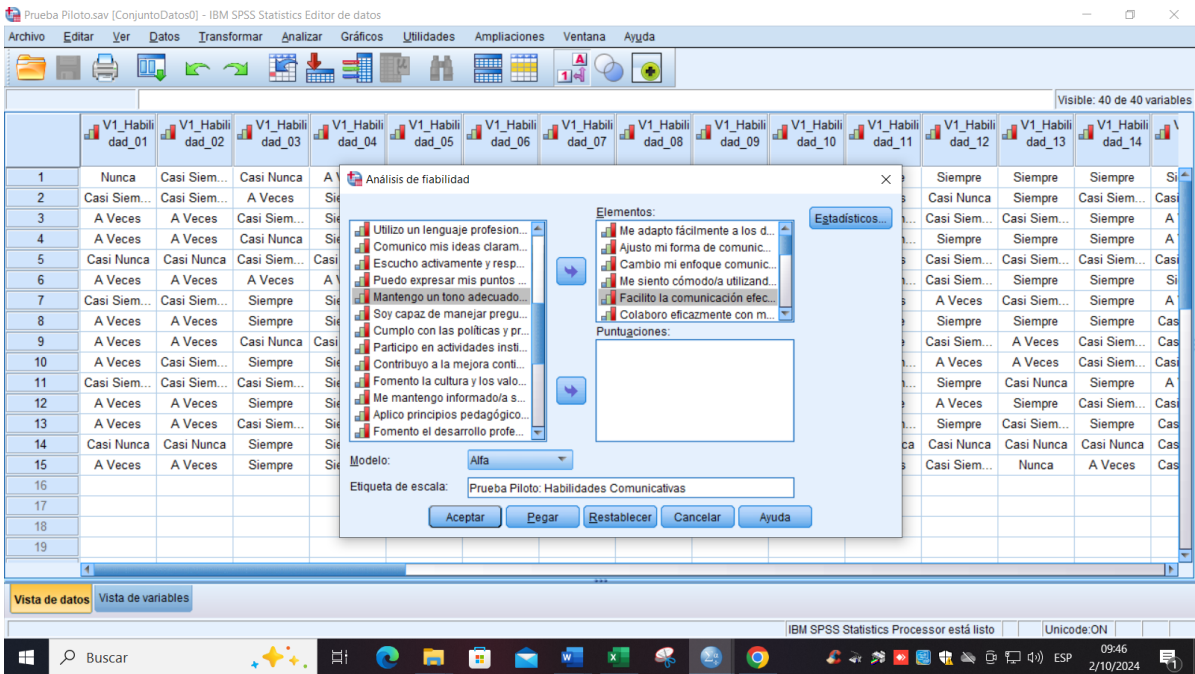
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,788 | 20 |

| Rangos | Magnitud |
|-------------|----------|
| 0,81 a 1,00 | Muy Alta |
| 0,61 a 0,80 | Alta |
| 0,41 a 0,60 | Moderada |
| 0,21 a 0,40 | Baja |
| 0,01 a 0,20 | Muy Baja |

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar (2002).

Escala: Prueba Piloto: Desempeño Directivo

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,838 | 20 |



Fiabilidad

Escala: Prueba Piloto: Habilidades Comunicativas

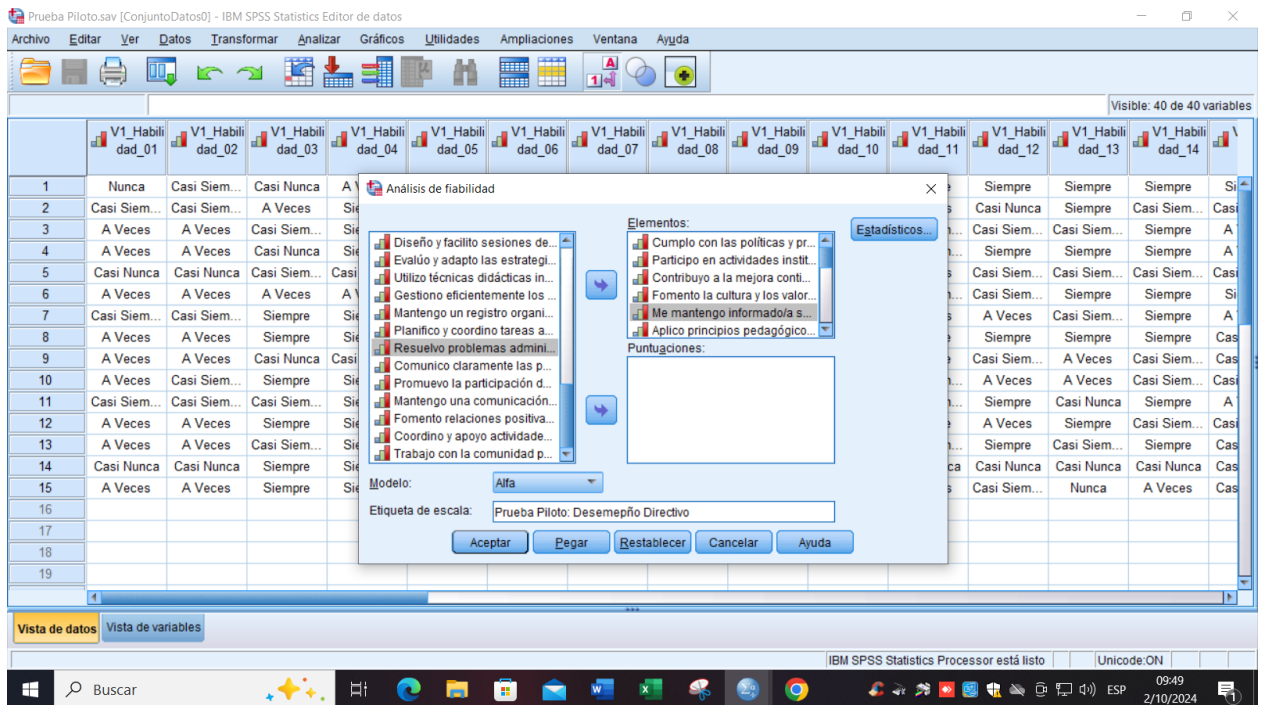
Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 15 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 15 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,788 | 20 |



➔ Fiabilidad

Escala: Prueba Piloto: Desempeño Directivo

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 15 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 15 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,838 | 20 |

Anexo VI: Validación del Instrumento.

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO ESCUELA DE POSTGRADO ALTAGORA MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres : Mg. Valdiviezo Carhuachinchay Sandra
1.2. D.N.I : 03117083
1.3. Institución donde labora : Jefa de Centros de Producción – USS
1.4. Autor del Instrumento : Espinoza Ormeño, Suldey Lissete
1.5. Título de la Investigación : Habilidades comunicativas y desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

| Nº | ITEMS | INDICACIONES | DEFICIENTE (01 - 40) | REGULAR (41 - 90) | EXCELENTE (91 - 100) |
|----|-----------------|--|-------------------------|----------------------|-------------------------|
| 1 | Claridad | Está formulada con lenguaje apropiado | | | X |
| 2 | Objetividad | Está expresado en capacidades observables | | | X |
| 3 | Actualidad | Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos. | | | X |
| 4 | Organización | Existe organización lógica en el instrumento | | | X |
| 5 | Suficiencia | Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación | | | X |
| 6 | Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación | | | X |
| 7 | Consistencia | Basado en aspectos teóricos de conocimiento | | | X |
| 8 | Coherencia | Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones | | | X |
| 9 | Metodología | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | X |

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 100%

Chiclayo, Octubre 2024

Valdiviezo Carhuachinchay Sandra Isabel
DNI: 03117083

**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
ESCUELA DE POSTGRADO ALTAGORA
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y Nombres** : Mg. Huertas Lluncor, Yovanna
 1.2. **D.N.I** : 16789313
 1.3. **Institución donde labora** : Docente de la Universidad Tecnológica del Perú
 1.4. **Autor del Instrumento** : Espinoza Ormeño, Suldey Lissete
 1.5. **Título de la Investigación** : Habilidades comunicativas y desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

| Nº | ITEMS | INDICACIONES | DEFICIENTE (01 - 40) | REGULAR (41 - 90) | EXCELENTE (91 - 100) |
|----|-----------------|--|-------------------------|----------------------|-------------------------|
| 1 | Claridad | Está formulada con lenguaje apropiado | | | X |
| 2 | Objetividad | Está expresado en capacidades observables | | | X |
| 3 | Actualidad | Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos. | | | X |
| 4 | Organización | Existe organización lógica en el instrumento | | | X |
| 5 | Suficiencia | Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación | | | X |
| 6 | Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación | | | X |
| 7 | Consistencia | Basado en aspectos teóricos de conocimiento | | | X |
| 8 | Coherencia | Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones | | | X |
| 9 | Metodología | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | X |

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 100%

Chiclayo, Octubre 2024



Mag. Huertas Lluncor, Yovanna Marisol
DNI N. 16789313

**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
ESCUELA DE POSTGRADO ALTAGORA
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y Nombres** : Mg. Valdiviezo Carhuachinchay Sandra
 1.2. **D.N.I** : 03117083
 1.3. **Institución donde labora** : Jefa de Centros de Producción – USS
 1.4. **Autor del Instrumento** : Espinoza Ormeño, Suldey Lissete
 1.5. **Título de la Investigación** : Habilidades comunicativas y desempeño directivo del Centro de Salud La Victoria Sector II, 2024

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

| Nº | ITEMS | INDICACIONES | DEFICIENTE (01 - 40) | REGULAR (41 - 90) | EXCELENTE (91 - 100) |
|----|-----------------|--|-------------------------|----------------------|-------------------------|
| 1 | Claridad | Está formulada con lenguaje apropiado | | | X |
| 2 | Objetividad | Está expresado en capacidades observables | | | X |
| 3 | Actualidad | Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos. | | | X |
| 4 | Organización | Existe organización lógica en el instrumento | | | X |
| 5 | Suficiencia | Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación | | | X |
| 6 | Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación | | | X |
| 7 | Consistencia | Basado en aspectos teóricos de conocimiento | | | X |
| 8 | Coherencia | Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones | | | X |
| 9 | Metodología | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | X |

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 100%

Chiclayo, Octubre 2024



Valdiviezo Carhuachinchay Sandra Isabel
DNI: 03117083

Prueba de Normalidad

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 6 de 6 variables

| | V1_Habilidades_Comunicativas | V2_Desempeño_Directivo | V2_D1_Institucional | V2_D2_Pedagógica | V2_D3_Administrativa | V2_D4_Comunicativa |
|----|------------------------------|------------------------|---------------------|------------------|----------------------|--------------------|
| 1 | 59 | 59 | 10 | 14 | 15 | 15 |
| 2 | 51 | 40 | 6 | 8 | 6 | 17 |
| 3 | 53 | 39 | 8 | 8 | 4 | 15 |
| 4 | 59 | 46 | 11 | 7 | 7 | 16 |
| 5 | 57 | 43 | 8 | 8 | 7 | 16 |
| 6 | 61 | 51 | 14 | 14 | 6 | 15 |
| 7 | 56 | 50 | 9 | 17 | 6 | 16 |
| 8 | 51 | 51 | 11 | 12 | 8 | 15 |
| 9 | 54 | 57 | 13 | 17 | 12 | 13 |
| 10 | 60 | 68 | 16 | 18 | 16 | 16 |
| 11 | 46 | 61 | 14 | 17 | 11 | 14 |
| 12 | 57 | 57 | 13 | 11 | 12 | 19 |
| 13 | 53 | 52 | 10 | 9 | 10 | 18 |
| 14 | 48 | 42 | 9 | 7 | 10 | 13 |
| 15 | 60 | 57 | 15 | 11 | 11 | 17 |
| 16 | 53 | 45 | 8 | 11 | 10 | 12 |
| 17 | 47 | 46 | 11 | 7 | 11 | 12 |
| 18 | 52 | 43 | 11 | 8 | 10 | 13 |
| 19 | 53 | 40 | 8 | 8 | 9 | 14 |
| 20 | 46 | 38 | 9 | 8 | 7 | 13 |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 12:05 29/10/2024

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 6 de 6 variables

| | V1_Habilidades_Comunicativas | V2_Desempeño_Directivo | V2_D1_Institucional | V2_D2_Pedagógica | V2_D3_Administrativa | V2_D4_Comunicativa |
|----|------------------------------|------------------------|---------------------|------------------|----------------------|--------------------|
| 1 | 59 | 59 | 10 | 14 | 15 | 15 |
| 2 | 51 | 40 | 6 | 8 | 6 | 17 |
| 3 | 53 | 39 | 8 | 8 | 4 | 15 |
| 4 | 59 | 46 | 11 | 7 | 7 | 16 |
| 5 | 57 | 43 | 8 | 8 | 7 | 16 |
| 6 | 61 | 51 | 14 | 14 | 6 | 15 |
| 7 | 56 | 50 | 9 | 17 | 6 | 16 |
| 8 | 51 | 51 | 11 | 12 | 8 | 15 |
| 9 | 54 | 57 | 13 | 17 | 12 | 13 |
| 10 | 60 | 68 | 16 | 18 | 16 | 16 |
| 11 | 46 | 61 | 14 | 17 | 11 | 14 |
| 12 | 57 | 57 | 13 | 11 | 12 | 19 |
| 13 | 53 | 52 | 10 | 9 | 10 | 18 |
| 14 | 48 | 42 | 9 | 7 | 10 | 13 |
| 15 | 60 | 57 | 15 | 11 | 11 | 17 |
| 16 | 53 | 45 | 8 | 11 | 10 | 12 |
| 17 | 47 | 46 | 11 | 7 | 11 | 12 |
| 18 | 52 | 43 | 11 | 8 | 10 | 13 |
| 19 | 53 | 40 | 8 | 8 | 9 | 14 |
| 20 | 46 | 38 | 9 | 8 | 7 | 13 |

Explorar

Lista de dependientes:
 V1_Habilidades_Comunicativas
 V2_Desempeño_Directivo

Lista de factores:

Etiquetar los casos mediante:

Mostrar
 Ambos Estadísticos Gráficos

Estadísticos Gráficos Opciones Simular muestreo

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Vista de datos Vista de variables

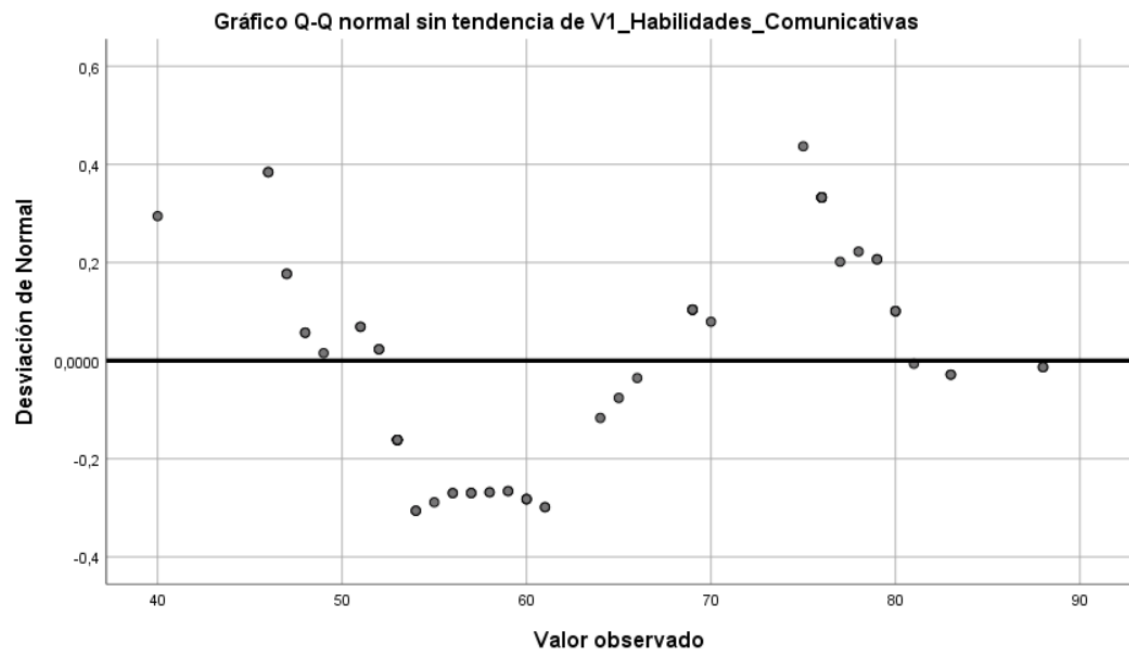
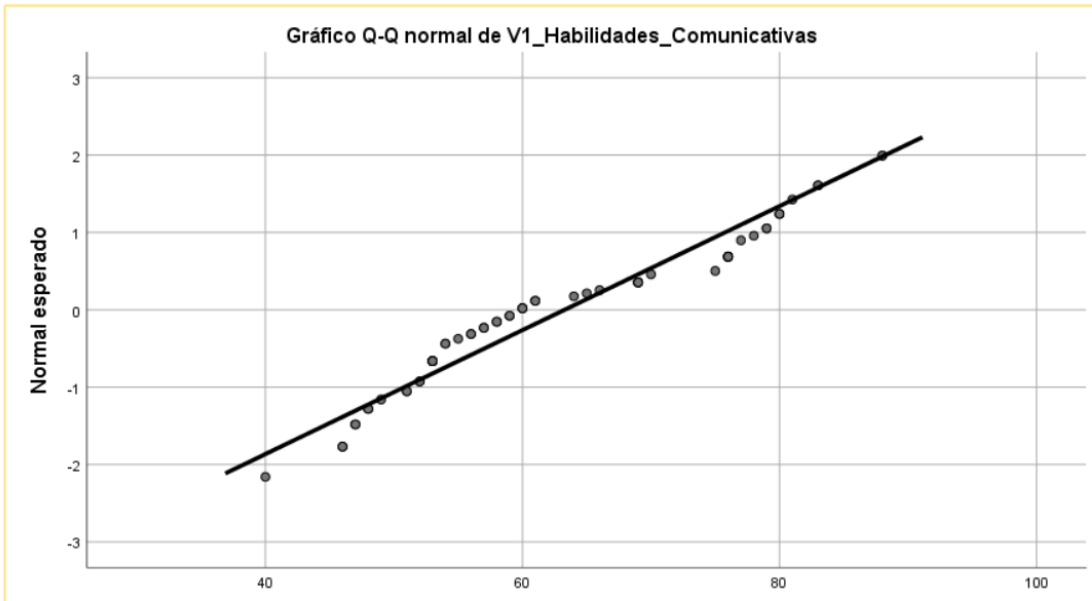
IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 12:06 29/10/2024

Pruebas de normalidad

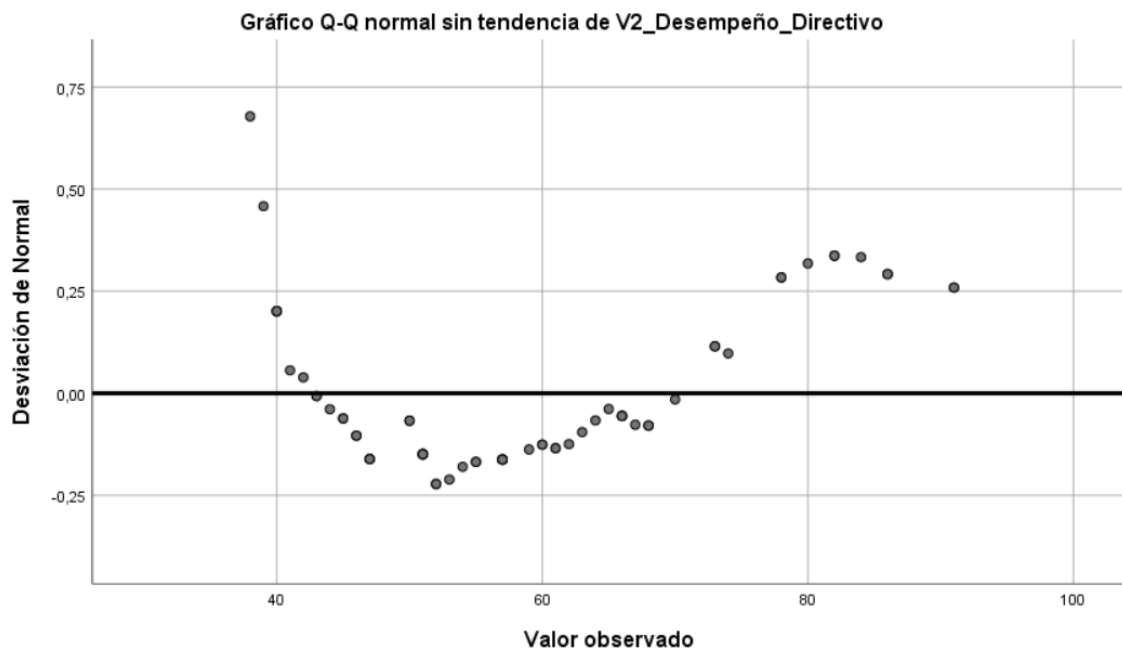
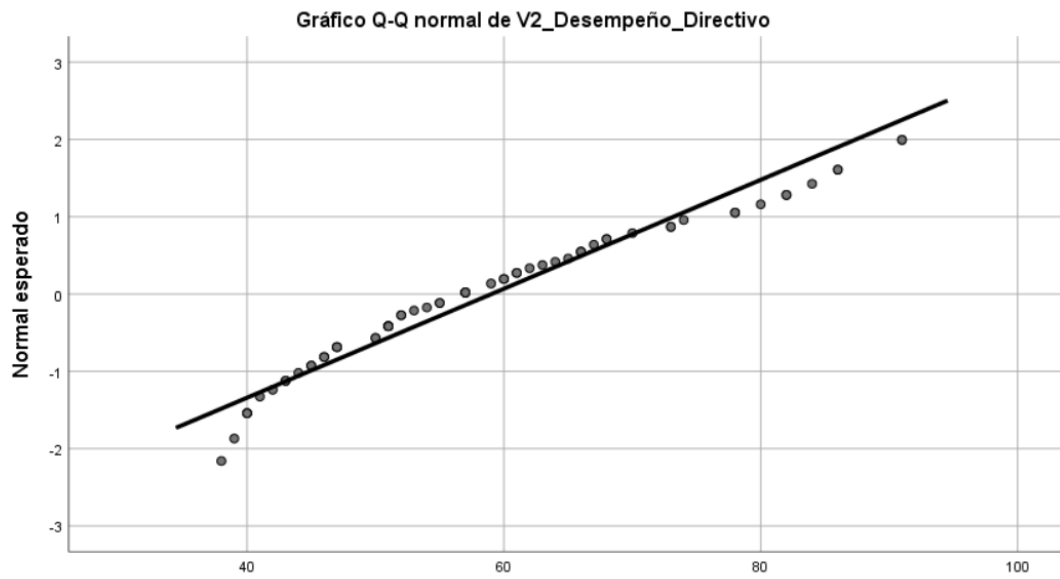
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| V1_Habilidades_Comunicativas | ,143 | 64 | ,002 | ,934 | 64 | ,002 |
| V2_Desempeño_Directivo | ,104 | 64 | ,084 | ,948 | 64 | ,009 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

V1_Habilidades_Comunicativas



V2_Desempeño_Directivo



Anexo IX. Contrastación de la hipótesis general y específicas.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

| | | | V1_Habilidades Comunicativas | V2_Desempeño Directivo |
|-----------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | V1_Habilidades Comunicativas | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,746** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 64 | 64 |
| | V2_Desempeño Directivo | Coefficiente de correlación | ,746** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 64 | 64 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

| | | | V1_Habilidades Comunicativas | V2_D1_Institu cional |
|-----------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | V1_Habilidades Comunicativas | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,669** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 64 | 64 |
| | V2_D1_Institu cional | Coefficiente de correlación | ,669** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 64 | 64 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

| | | | V1_Habilidades Comunicativas | V2_D2_Peda gógica |
|-----------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | V1_Habilidades Comunicativas | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,499** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 64 | 64 |
| | V2_D2_Peda gógica | Coefficiente de correlación | ,499** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 64 | 64 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

| | | | V1_Habilidades Comunicativas | V2_D3_Administrativa |
|-----------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | V1_Habilidades Comunicativas | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,374** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | | N | 64 | 64 |
| | V2_D3_Administrativa | Coefficiente de correlación | ,374** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 | . |
| | | N | 64 | 64 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

| | | | V1_Habilidades Comunicativas | V2_D4_Comunicativa |
|-----------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | V1_Habilidades Comunicativas | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,853** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 64 | 64 |
| | V2_D4_Comunicativa | Coefficiente de correlación | ,853** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 64 | 64 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla1. Grado de relación según coeficiente de correlación

| RANGO | RELACIÓN |
|---------------|-----------------------------------|
| -0.91 a -1.00 | Correlación negativa perfecta |
| -0.76 a -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.51 a -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.11 a -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.01 a -0.10 | Correlación negativa débil |
| 0.00 | No existe correlación |
| +0.01 a +0.10 | Correlación positiva débil |
| +0.11 a +0.50 | Correlación positiva media |
| +0.51 a +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.76 a +0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +0.91 a +1.00 | Correlación positiva perfecta |