

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

TESIS

COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, CUSCO, 2025

PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

AUTOR

Br. KARIN JANET JAYO SILVA

ASESOR:

Dr. ANTERO VIDAL CHÁVEZ RIVERA

ORCID: 0000 0003 4675 2905

CUSCO - PERÚ

2026

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el **Asesor** ANTERO VIDAL CHÁVEZ RIVERA ..... quien aplica el software de detección de similitud al trabajo de investigación/tesistitulada: COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, CUSCO, 2025

Presentado por: KARIN JANET JAYO SILVA DNI N° 24002028;

presentado por: ..... DNI N°: .....

Para optar el título Profesional/Grado Académico de MAESTRO EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6° del ***Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC*** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 5 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 11 de SETIEMBRE de 2026

Firma

Post firma... ANTERO VIDAL CHÁVEZ RIVERA

Nro. de DNI... 23923004

ORCID del Asesor... 0000-0003-4675-2905

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: **oid:** 27259:617519637

KARIN JANET JAYO SILVA

COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DEL CENTRO ...

Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::27259:617519637

Fecha de entrega
26 ago 2026, 7:31 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
26 ago 2026, 10:55 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
KARIN JANET JAYO SILVA Comunicación interna y desempeño laboral en personal asistencial y ad....pdf

Tamaño del archivo
2.0 MB

100 páginas

18.156 palabras

109.406 caracteres

turnitin Página 1 de 105 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::27259:617519637

5% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

4%	Fuentes de Internet
2%	Publicaciones
4%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dr. LEONCIO SOLIS QUISPE, Director de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, CUSCO, 2025** de la **Br. KARIN JANET JAYO SILVA.** Hacemos de su conocimiento que la sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **CATORCE DE JULIO DE 2026**.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de MAESTRO EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD.

Cusco, 11 de agosto del 2026

DRA. SARA BATALLANOS NEME
Primer Replicante

DRA. MARICELA PAULLO NINA
Segundo Replicante

DRA. CLORINDA CAJIGAS CHACON
Primer Dictaminante

DRA. MARTHA HERMENEGILDA GONZALES SOTA
Segundo Dictaminante

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a mis padres que hoy viven en mi memoria y en cada paso que doy. Se fueron físicamente, pero su amor se quedó para enseñarme a ser fuerte, a no rendirme y a confiar.

A mis hermanos, gracias por sostenerme, por celebrar conmigo cada avance y por recordarme que podía cuando yo lo olvidaba.

Karin Janet Jayo Silva

Agradecimiento

A Dios por darme las ganas de seguir esforzándome cada día, fortalecerme espiritualmente para empezar un camino lleno de éxito, gracias por sostenerme y recordarme que nunca estuve sola.

Toda honra y toda gloria son para ti. Este logro te lo entrego con gratitud

Karin Janet Jayo Silva

Índice general

Dedicatoria ..... **ii**

Agradecimiento ..... **iii**

Índice general ..... **iv**

Índice de tablas ..... **vii**

Índice de figuras ..... **ix**

Resumen ..... **x**

Abstract ..... **xi**

INTRODUCCIÓN ..... **xii**

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA **1**

1.1. Situación problemática 1

1.2. Formulación del problema 4

a. Problema general 4

b. Problemas específicos 4

1.3. Justificación de la investigación 5

1.4. Objetivos de la investigación 8

a. Objetivo general 8

b. Objetivos específicos 8

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL **9**

2.1. Bases teóricas 9

2.1.1. Comunicación interna 9

2.1.2. Desempeño laboral 11

2.2. Marco conceptual 14

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación 15

2.3.1. Antecedentes internacionales 15

2.3.2. Antecedentes nacionales 16

2.3.3. Antecedentes locales 18

2.4. Hipótesis 19

a. Hipótesis general 19

b. Hipótesis especificas 19

2.5. Identificación de variables e indicadores 20

2.6. Operacionalización de variables 21

CAPÍTULO III METODOLOGÍA 24

3.1. Ámbito de estudio: Localización política y geográfica 24

3.2. Tipo y nivel de investigación 25

3.2.1. Tipo de investigación 25

3.2.2. Nivel de investigación 26

3.3. Unidad de análisis 27

3.4. Población de estudio 28

3.5. Técnicas de recolección de información 28

3.5.1. Técnica 28

3.5.2. Instrumentos 28

3.6. Técnicas de análisis e interpretación de la información 29

3.6.1. Baremación de los datos 29

3.7. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas 31

3.8. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos 32

3.8.1. Validez 32

3.8.2. Confiabilidad 33

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN 36

6.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados 36

6.2. Pruebas de hipótesis 48

6.3. Discusión de resultados 55

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 60

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 63

ANEXOS 68

Anexo 1: Matriz de consistencia 69

Anexo 2: Instrumentos de recolección de información 72

Anexo 3: Medios de verificación 76

Anexo 4: Validación de instrumentos 78

Índice de tablas

Tabla N.° 1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025 36

Tabla N.° 2. NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025 37

Tabla N.° 3. NIVEL DE COMUNICACIÓN DESCENDENTE DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025 38

Tabla N.° 4. NIVEL DE COMUNICACIÓN ASCENDENTE DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025 39

Tabla N.° 5. NIVEL DE COMUNICACIÓN HORIZONTAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025 41

Tabla N.° 6. NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025 42

Tabla N.° 7. NIVEL DE CALIDAD DE TRABAJO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025 43

Tabla N.° 8. NIVEL DE INICIATIVA DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025 44

Tabla N.° 9. NIVEL DE RELACIONES HUMANAS DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025 45

Tabla N.° 10. NIVEL DE LOGRO DE METAS DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025 46

Tabla N.° 11. PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL..... 47

Tabla N.° 12. CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025 48

Tabla N.° 13. CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LA COMUNICACIÓN DESCENDENTE Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025 50

Tabla N.° 14. CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LA COMUNICACIÓN ASCENDENTE Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025 52

Tabla N.° 15. CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LA COMUNICACIÓN HORIZONTAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025 54

Índice de figuras

Figura 1. Centro de Salud de Ttio 24

Figura 2. Ubicación del Centro de Salud de Ttio 25

Resumen

La investigación titulada “Comunicación interna y desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025” tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 69 trabajadores, quienes fueron incluidos mediante censo. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, un cuestionario estructurado. La información se procesó en IBM SPSS Statistics versión 27, aplicando estadística descriptiva, la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y el coeficiente Rho de Spearman. Los resultados evidenciaron que la comunicación interna predominó en un nivel moderado y el desempeño laboral en un nivel aceptable. Asimismo, se encontró una relación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre ambas variables (rho = 0,904; $p < 0,001$). Por dimensiones, la comunicación ascendente presentó la relación más alta con el desempeño laboral (rho = 0,728; $p < 0,001$), seguida de la comunicación descendente (rho = 0,414; $p < 0,001$) y la comunicación horizontal (rho = 0,257; $p < 0,05$). Se concluyó que una mejor comunicación interna se relaciona significativamente con un mayor desempeño laboral en el personal estudiado.

Palabras clave: Comunicación interna, Desempeño laboral, Comunicación descendente, Comunicación ascendente, Comunicación horizontal.

Abstract

The study entitled “Internal Communication and Job Performance among Healthcare and Administrative Staff at the Ttio, Health Center Cusco, 2025”. It was conducted using a quantitative approach, basic research, a correlational level, and a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 69 workers, all of whom were included through a census. The survey was used as the data collection technique, and a structured questionnaire was applied as the instrument. The information was processed using IBM SPSS Statistics version 27, applying descriptive statistics, the Kolmogorov–Smirnov normality test, and Spearman’s rho correlation coefficient. The results showed that internal communication predominantly reached a moderate level, while job performance was mainly at an acceptable level. Likewise, a very strong, positive, and statistically significant relationship was found between both variables (rho = 0.904; $p < 0.001$). Regarding the dimensions, upward communication showed the strongest relationship with job performance (rho = 0.728; $p < 0.001$), followed by downward communication (rho = 0.414; $p < 0.001$) and horizontal communication (rho = 0.257; $p < 0.05$). It was concluded that better internal communication is significantly associated with higher job performance among the personnel studied.

Keywords: Internal communication, Job performance, Downward communication, Upward communication, Horizontal communication.

INTRODUCCIÓN

En las instituciones públicas de salud, la comunicación interna constituye un elemento fundamental para organizar las actividades, transmitir disposiciones, coordinar funciones y facilitar el trabajo conjunto entre las diferentes áreas. Su adecuada gestión permite que la información circule de manera clara, oportuna y comprensible entre las jefaturas y los trabajadores. En este sentido, la comunicación descendente, ascendente y horizontal favorece la coordinación institucional, la participación del personal y el cumplimiento ordenado de las actividades programadas.

La comunicación interna adquiere especial relevancia en los establecimientos de salud, debido a que la atención brindada a los usuarios requiere la participación articulada del personal asistencial y administrativo. Las indicaciones de las jefaturas, los reportes internos, la transferencia de información, la coordinación entre áreas y la retroalimentación del personal deben desarrollarse de manera continua. Cuando existen dificultades en estos procesos, pueden presentarse dudas respecto a las funciones, repetición de consultas, demoras en la ejecución de actividades y limitaciones en el trabajo en equipo.

Por otra parte, el desempeño laboral se manifiesta en la manera en que los trabajadores cumplen sus responsabilidades, desarrollan sus funciones y contribuyen al logro de los objetivos institucionales. En los establecimientos de salud, este desempeño puede observarse mediante la calidad del trabajo, la iniciativa, las relaciones interpersonales y el cumplimiento de las metas asignadas. Por ello, resulta pertinente analizar su relación con la comunicación interna, considerando que ambas variables forman parte de la dinámica organizacional y de la gestión del personal.

En el Centro de Salud de Ttio, ubicado en la ciudad del Cusco, el desarrollo de las actividades requiere una coordinación permanente entre el personal asistencial y administrativo. Sin embargo, de manera preliminar, se percibieron dificultades

relacionadas con la claridad y oportunidad de algunas disposiciones, la existencia de pocos espacios para expresar opiniones o necesidades y la limitada coordinación entre determinadas áreas. Estas situaciones pueden generar consultas repetidas, demoras en la transmisión de información, confusión en el cumplimiento de ciertas tareas y dificultades en las relaciones entre los trabajadores.

Frente a esta realidad, la presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025. Asimismo, se buscó establecer la relación entre la comunicación descendente, ascendente y horizontal con el desempeño laboral. De esta manera, el estudio permitió obtener información sobre el comportamiento de ambas variables dentro del establecimiento de salud.

La investigación se justificó teóricamente porque permitió ampliar el conocimiento sobre la comunicación interna y el desempeño laboral en el contexto de una institución pública de atención primaria de salud. Desde el punto de vista práctico, los resultados proporcionaron información que puede orientar la toma de decisiones y la formulación de acciones dirigidas a fortalecer la coordinación, la transmisión de información y la gestión del personal. En el ámbito metodológico, se aplicaron instrumentos sometidos a procedimientos de validez y confiabilidad, los cuales permitieron medir las variables y sus respectivas dimensiones de acuerdo con los objetivos planteados.

Para facilitar la comprensión y mantener una adecuada organización del contenido, la presente tesis se encuentra estructurada en cinco capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del problema. Comprende la descripción de la situación problemática, la formulación del problema general y de los problemas específicos, la justificación de la investigación y los objetivos general y específicos.

Capítulo II: Marco teórico. Desarrolla los antecedentes internacionales, nacionales y locales, las bases teóricas relacionadas con las variables de estudio, la definición de términos, la formulación de las hipótesis y la operacionalización de las variables.

Capítulo III: Metodología. Presenta el enfoque, tipo, nivel y diseño de la investigación, así como la población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, los procedimientos desarrollados y los métodos utilizados para el análisis de la información.

Capítulo IV: Resultados y discusión. Expone los resultados descriptivos e inferenciales obtenidos, la contrastación de las hipótesis y la discusión de los hallazgos en comparación con los antecedentes y las bases teóricas consideradas en la investigación.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones. Presenta las conclusiones elaboradas de acuerdo con los objetivos y resultados alcanzados, así como las recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la comunicación interna y del desempeño laboral en el Centro de Salud de Ttio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

En el ámbito organizacional de América Latina y el Caribe, las instituciones públicas enfrentan diversos desafíos relacionados con la gestión del personal, la coordinación de las actividades y el cumplimiento eficiente de sus funciones. Dentro de este contexto, la comunicación interna representa un componente importante para facilitar la transmisión de información, organizar el trabajo y fortalecer la interacción entre los integrantes de una institución. Cuando los canales comunicacionales son insuficientes o poco claros, pueden presentarse dificultades en la coordinación, duplicidad de actividades, desconocimiento de las disposiciones y retrasos en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, situaciones que podrían relacionarse con el desempeño de los trabajadores (1).

En las entidades públicas peruanas, la comunicación interna resulta necesaria para transmitir indicaciones, coordinar funciones y mantener informados a los trabajadores sobre las decisiones institucionales. Un estudio realizado en la Oficina General de Recursos Humanos de un ministerio del Perú encontró que el 44,2 % de los trabajadores consideró que la comunicación interna era buena, el 40,4 % la calificó como regular y el 15,4 % como baja. Asimismo, se identificaron dificultades en los canales de comunicación, la retroalimentación, la transparencia y la capacitación. Estos resultados evidencian que, incluso en instituciones públicas de alcance nacional, persisten limitaciones para compartir información de manera oportuna y mantener una adecuada coordinación entre los trabajadores (2).

En las instituciones de salud, la comunicación interna adquiere especial importancia debido a que la atención brindada a los usuarios requiere la participación

conjunta del personal asistencial y administrativo. Las disposiciones de las jefaturas, los reportes internos, la coordinación entre turnos, la transferencia de información y la retroalimentación del personal deben desarrollarse de manera clara, continua y oportuna. Las dificultades en estos procesos pueden originar dudas respecto a las funciones, retrasos en determinadas actividades y limitaciones en la coordinación entre las áreas que participan en la prestación de los servicios de salud.

Por otra parte, el desempeño laboral se manifiesta en la manera en que los trabajadores cumplen sus funciones, asumen sus responsabilidades y contribuyen al logro de los objetivos institucionales. En los establecimientos de salud, un adecuado desempeño permite que las actividades asistenciales y administrativas se desarrollen con responsabilidad, calidad y oportunidad. En cambio, las dificultades en la organización del trabajo y en la coordinación del personal podrían relacionarse con demoras, confusión en la distribución de tareas, menor iniciativa y limitaciones en las relaciones interpersonales.

El Centro de Salud de Ttio, ubicado en la ciudad del Cusco, es un establecimiento de atención primaria de salud que brinda diversos servicios a la población. Para el desarrollo de sus actividades requiere una coordinación permanente entre el personal asistencial, encargado de la atención directa de los usuarios, y el personal administrativo, responsable de las labores de registro, organización, apoyo y gestión. Aunque ambos grupos desempeñan funciones diferentes, necesitan compartir información de manera constante para cumplir adecuadamente con las actividades y metas institucionales correspondientes al periodo 2025.

En relación con la comunicación descendente, de manera preliminar se perciben dificultades en la claridad y oportunidad de algunas disposiciones emitidas por las jefaturas. Esta situación puede generar dudas entre los trabajadores, consultas repetidas y retrasos en el cumplimiento de determinadas actividades. Asimismo, no siempre se

dispone de canales formales que permitan asegurar que las indicaciones, normativas y procedimientos sean recibidos y comprendidos de manera uniforme por todo el personal.

Respecto a la comunicación ascendente, se percibe la existencia de pocos espacios formales para que los trabajadores comuniquen sus necesidades, opiniones, inquietudes y propuestas de mejora. Esta limitación podría reducir la participación del personal y dificultar que las jefaturas conozcan directamente los problemas que se presentan durante el desarrollo cotidiano de las actividades. De igual manera, la falta de mecanismos de retroalimentación puede afectar la confianza de los trabajadores para expresar sus observaciones o solicitar apoyo ante determinadas situaciones.

En cuanto a la comunicación horizontal, se observan dificultades para compartir información y coordinar actividades entre el personal asistencial y administrativo. En algunas situaciones, las áreas no reciben las disposiciones o informaciones al mismo tiempo, lo que puede ocasionar demoras, confusión, repetición de tareas o desacuerdos durante la ejecución de las actividades. Estas condiciones podrían limitar el trabajo en equipo y afectar las relaciones interpersonales dentro del establecimiento.

De manera empírica, estas dificultades se manifiestan en consultas reiteradas sobre tareas previamente asignadas, demoras en la coordinación entre áreas, escasa participación del personal en algunos asuntos internos y problemas para transmitir información de manera oportuna. También se perciben desacuerdos entre trabajadores y dificultades para desarrollar determinadas actividades de forma ordenada. Estas situaciones permiten considerar que la comunicación interna podría estar relacionada con aspectos del desempeño laboral, como la calidad del trabajo, la iniciativa, las relaciones interpersonales y el cumplimiento de las metas institucionales.

Sin embargo, hasta el momento no se dispone de información cuantitativa suficiente que permita establecer con precisión cómo se presenta la comunicación interna ni cuál es su relación con el desempeño laboral del personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio. Esta ausencia de evidencia limita el conocimiento objetivo de la situación y dificulta la formulación de acciones institucionales sustentadas en resultados obtenidos directamente del personal.

Por lo expuesto, resulta necesario determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, durante el periodo 2025. El estudio permitirá conocer el comportamiento de la comunicación descendente, ascendente y horizontal, así como su relación con el desempeño laboral. Los resultados podrán servir como información de apoyo para fortalecer la coordinación, mejorar la transmisión de información y orientar la gestión del personal dentro del establecimiento.

A partir de la situación descrita, se formula el siguiente problema general de investigación:

1.2.Formulación del problema

a. Problema general

¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025?

b. Problemas específicos

P.E.1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas del personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025?

P.E.2. ¿Cuál es el nivel de la comunicación interna y de sus dimensiones: comunicación descendente, ascendente y horizontal, en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025?

P.E.3. ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral y de sus dimensiones: calidad de trabajo, iniciativa, relaciones humanas y logro de metas, en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025?

P.E.4. ¿En qué medida se relaciona la comunicación descendente y el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025?

P.E.5. ¿Como se relaciona la comunicación ascendente y el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025?

P.E.6. ¿Cuál es la relación de la comunicación horizontal y el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025?

1.3.Justificación de la investigación

La presente investigación fue conveniente porque permitió conocer de manera objetiva cómo se presentó la comunicación interna y cuál fue su relación con el desempeño laboral del personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio. Asimismo, facilitó la identificación de las principales dificultades presentes en la comunicación descendente, ascendente y horizontal, así como en la calidad del trabajo, la iniciativa, las relaciones interpersonales y el cumplimiento de metas. La información obtenida constituyó un aporte para comprender la situación organizacional del establecimiento y sirvió de apoyo a la dirección en la toma de decisiones relacionadas con la coordinación interna, la transmisión de información y la gestión del personal.

La investigación tuvo relevancia social debido a que el adecuado funcionamiento de un establecimiento de salud dependió, entre otros aspectos, de la coordinación entre el personal asistencial y administrativo. Ambos grupos desarrollaron funciones complementarias vinculadas con la atención de los usuarios, el registro de información, la organización de las actividades y la gestión de los recursos institucionales. En ese sentido, el análisis de la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral proporcionó evidencia sobre aspectos organizacionales vinculados con la calidad y oportunidad del trabajo realizado. De manera indirecta, los resultados contribuyeron a formular acciones orientadas a fortalecer la coordinación del personal y favorecer la atención brindada a la población que acudió al Centro de Salud de Ttio.

Desde el punto de vista teórico, la investigación permitió ampliar el conocimiento disponible sobre la comunicación interna y el desempeño laboral en el contexto de una institución pública de atención primaria de salud. El estudio analizó la relación entre la comunicación descendente, ascendente y horizontal y el desempeño laboral del personal asistencial y administrativo. Además, los resultados fueron comparados con los planteamientos teóricos y los antecedentes desarrollados en investigaciones previas, lo que contribuyó a comprender el comportamiento de ambas variables dentro del sector salud. Por ello, el trabajo se constituyó en un antecedente para futuras investigaciones relacionadas con la comunicación organizacional, la gestión del personal y el desempeño laboral en establecimientos públicos con características similares.

En el aspecto práctico, los resultados permitieron identificar las dimensiones de la comunicación interna y del desempeño laboral que presentaron mayores dificultades dentro del Centro de Salud de Ttio. Esta información sirvió como base para que la dirección y las jefaturas consideraran acciones destinadas a fortalecer los canales formales de información, promover espacios de retroalimentación, mejorar la coordinación entre el personal asistencial y administrativo y facilitar la transmisión oportuna de las disposiciones institucionales. Del mismo modo, los hallazgos orientaron la formulación de recomendaciones relacionadas con el trabajo en equipo, la claridad de las funciones y la participación del personal, de acuerdo con las posibilidades organizativas y operativas del establecimiento.

La utilidad metodológica de la investigación se sustentó en la aplicación de instrumentos estructurados para medir cuantitativamente la comunicación interna y el desempeño laboral. Estos instrumentos fueron sometidos a procedimientos de validez y confiabilidad antes de su aplicación, con la finalidad de garantizar una adecuada recolección de los datos. Asimismo, se utilizaron procedimientos de estadística descriptiva para presentar los niveles de las variables y sus dimensiones, mientras que la estadística inferencial permitió contrastar las hipótesis formuladas. De acuerdo con las características y distribución de los datos, se aplicó el coeficiente de correlación correspondiente para determinar la relación entre las variables. El procedimiento desarrollado quedó establecido como una referencia metodológica para futuras investigaciones realizadas en establecimientos de salud con contextos organizacionales semejantes.

1.4.Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

Determinar el grado de relación de la comunicación interna y el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025.

b. Objetivos específicos

O.E.1. Identificar las características sociodemográficas del personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025

O.E.2. Describir el nivel de la comunicación interna y de sus dimensiones: comunicación descendente, ascendente y horizontal, en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025.

O.E.3. Describir el nivel del desempeño laboral y de sus dimensiones: calidad de trabajo, iniciativa, relaciones humanas y logro de metas, en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025.

O.E.4. Identificar la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025.

O.E.5. Establecer la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025.

O.E.6. Determinar la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1.Bases teóricas

2.1.1. Comunicación interna

Dentro de una institución, la información circula entre los distintos niveles y áreas de trabajo. Este intercambio no solo incluye mensajes formales e informales, sino que también impulsa la participación del personal, fortalece el sentido de pertenencia y ayuda a que los trabajadores conozcan los objetivos, la misión y la visión institucional. Puede darse de manera vertical u horizontal y favorecer la confianza y el apoyo entre compañeros (3).

Entre sus funciones se encuentra organizar y transmitir la información necesaria para desarrollar las actividades. De esta forma, el personal puede conocer las políticas, disposiciones y objetivos de la institución. También favorece la integración, la motivación y la participación en las tareas comunes (4).

Una circulación clara de los mensajes ayuda a fortalecer la identidad institucional y a crear un ambiente de confianza. Además, reduce los malos entendidos, mejora las relaciones laborales y facilita la toma de decisiones. Estos aspectos pueden favorecer la satisfacción del personal y el desarrollo de las actividades programadas (5).

También contribuye a fortalecer la cultura de la institución y a formar una imagen positiva desde su interior. Para ello, se necesita un diálogo constante que motive al personal y oriente sus acciones hacia los valores y objetivos institucionales. Una buena gestión de la información facilita la adaptación a los cambios y la participación de los trabajadores (6).

2.1.1.1. Comunicación descendente

Desde las jefaturas se envían instrucciones, objetivos, formas de trabajo y otras indicaciones al personal de menor nivel jerárquico. Este flujo busca que cada trabajador conozca qué debe hacer, cómo debe realizar sus funciones y qué resultados espera la institución (7).

La rapidez es una de sus principales características. Cuando los mensajes llegan de forma clara y oportuna, se facilita el cumplimiento de las responsabilidades y de las metas institucionales (8).

Las indicaciones pueden incluir tareas laborales, procedimientos internos, objetivos y comentarios sobre el desempeño. Por ello, no basta con enviar la información; también se debe comprobar que el personal la haya recibido y comprendido correctamente (9).

2.1.1.2.Comunicación ascendente

Las inquietudes, necesidades, opiniones y sugerencias del personal se transmiten hacia las jefaturas. Esto ayuda a que los directivos conozcan los problemas que aparecen durante el trabajo y cuenten con información para mejorar la coordinación entre las áreas (10).

Por medio de este canal también se pueden identificar dificultades y presentar propuestas de mejora. Además, ayuda a conocer cómo el personal comprende y aplica las indicaciones recibidas (8).

Los espacios de escucha y retroalimentación muestran que la institución toma en cuenta las opiniones de sus trabajadores. Asimismo, favorecen la participación en las decisiones, fortalecen el compromiso y mejoran la relación con los superiores (9).

2.1.1.3.Comunicación horizontal

Entre las personas que ocupan un mismo nivel jerárquico se comparte información de manera directa. Esto puede ocurrir dentro de una misma área o entre diferentes servicios. Este intercambio favorece la coordinación, el apoyo y el trabajo en equipo. Sin embargo, cuando no existen canales claros, pueden aparecer rumores, mensajes incompletos y problemas para organizar las tareas (8).

El contacto entre compañeros ayuda a unir las funciones de las distintas áreas y a evitar la repetición innecesaria de actividades. También fortalece las relaciones personales y favorece un ambiente laboral basado en el respeto y la colaboración (10).

La coordinación directa permite resolver algunos problemas con mayor rapidez, sin acudir siempre a las jefaturas. De esta manera, las tareas pueden desarrollarse con mayor orden y las áreas pueden trabajar de forma conjunta (9).

2.1.2. Desempeño laboral

La forma en que una persona cumple las tareas y responsabilidades de su puesto muestra su desempeño laboral. Este concepto no solo considera la realización de las funciones, sino también la eficiencia, la calidad y la responsabilidad. El estado emocional y la motivación también pueden relacionarse con la disposición y el compromiso durante el trabajo (11).

Su análisis ayuda a conocer la capacidad del personal para aportar al logro de los objetivos institucionales. Incluye la calidad del trabajo, la iniciativa, la responsabilidad y el compromiso. Asimismo, permite reconocer fortalezas, identificar aspectos que deben mejorar y plantear capacitaciones de acuerdo con las necesidades encontradas (12).

La evaluación revisa de forma ordenada las acciones, conductas y resultados de los trabajadores. La información obtenida puede servir para tomar decisiones sobre

capacitación, promoción y reconocimiento. También ayuda a conocer si las capacidades del personal responden a las necesidades de la institución y a orientar su desarrollo profesional (13).

2.1.2.1.Calidad de trabajo

El grado en que las tareas cumplen los requisitos y resultados esperados muestra la calidad del trabajo realizado. Esta puede observarse en la exactitud, el cuidado, la experiencia y la capacidad demostrada al cumplir las funciones asignadas (14).

Su valoración no depende solamente del salario o de las condiciones materiales. También considera el reconocimiento, la autonomía, las relaciones sociales y el desarrollo de capacidades. Por ello, incluye aspectos como la estabilidad laboral, la protección social, la satisfacción y el bienestar personal (15).

La calidad de vida laboral busca mantener un equilibrio entre el bienestar del personal y las necesidades de la institución. Comprende la satisfacción con las tareas, las oportunidades de crecimiento, el reconocimiento, el salario, las relaciones humanas, el ambiente de trabajo y la participación en las decisiones (16).

La claridad de las funciones, las condiciones laborales, la autonomía y el uso de las habilidades también son importantes. Estos elementos ayudan a conocer cómo está organizado el trabajo y cómo se relaciona con el bienestar del personal (16).

La atención de las necesidades físicas, psicológicas y sociales guarda relación con la satisfacción, la motivación y el desempeño. Cuando una persona se siente segura, valorada y motivada, suele mostrar una mejor disposición para realizar sus labores (17).

2.1.2.2.Iniciativa

Proponer ideas, buscar soluciones y actuar ante las necesidades del trabajo son acciones propias de la iniciativa laboral. Una persona con esta capacidad no se limita a cumplir las tareas asignadas, sino que participa, plantea cambios y responde ante las dificultades que aparecen durante el trabajo (7).

Su desarrollo depende de las habilidades y la motivación personal, pero también del ambiente social y laboral. Por esta razón, no debe verse solamente como una característica individual, ya que también está relacionada con las condiciones en las que cada persona cumple sus funciones (18).

2.1.2.3.Relaciones humanas

El trato diario entre las personas crea vínculos basados en el respeto, la confianza, el diálogo y la participación. Por ello, el funcionamiento de una institución no depende solamente de los procedimientos técnicos, sino también de las emociones, necesidades y formas de convivencia del personal (19).

Estos vínculos favorecen el desarrollo personal, el bienestar emocional y el cumplimiento adecuado de las labores. También ayudan a resolver conflictos mediante el diálogo, la integración y la cooperación, sin dejar de considerar la satisfacción de los integrantes de la institución (20).

La empatía, la tolerancia, el respeto y la comunicación asertiva son necesarias para mantener una buena convivencia. Estas capacidades ayudan a expresar opiniones y necesidades sin afectar los derechos ni los sentimientos de los demás (19).

Cada persona posee conocimientos, habilidades y emociones diferentes. Por ello, es importante mantener un ambiente saludable basado en la confianza y la colaboración,

que favorezca el desarrollo del personal y el cumplimiento de los objetivos institucionales (21).

El reconocimiento, la motivación y las oportunidades de crecimiento pueden fortalecer el compromiso con la institución. Asimismo, un ambiente adecuado ayuda a disminuir los conflictos, mejorar el trabajo en equipo y favorecer el desempeño (21).

2.1.2.4.Logros de metas

Alcanzar los objetivos establecidos requiere esfuerzo, constancia y el desarrollo de las tareas programadas. Este proceso se relaciona con la motivación, el compromiso, la responsabilidad y la confianza en las propias capacidades (22) .

El avance hacia los resultados esperados necesita una buena organización, indicaciones claras y la participación conjunta del personal. Estas condiciones también pueden fortalecer la motivación, el trabajo en equipo y el liderazgo dentro de la institución (23).

La adaptación a los cambios, la puntualidad, la disciplina, la cooperación y la iniciativa ayudan a cumplir las metas. Estas actitudes permiten que el personal responda con responsabilidad, participe en la solución de problemas y aporte al logro de los objetivos institucionales (7).

2.2.Marco conceptual

Características sociodemográficas: Las características sociodemográficas abarcan una amplia gama de factores, como la edad, el género, el nivel educativo, el estado civil, la ocupación, el ingreso económico, la etnia, la religión y la residencia geográficas (24).

Personal administrativo: El personal administrativo el sector de salud esta conformado por los trabajadores responsables de las actividades de gestión administrativa, atención al usuario, manejo de documentación e información, coordinación de procesos y apoyo a los servicios asistenciales. Su labor es fundamental para garantizar el funcionamiento eficiente de la institución y brindar una adecuada atención desde el primer contacto con los pacientes (25).

Personal asistencial: El personal asistencial son aquellos profesionales encargados de la atención directa, diagnóstico y tratamiento de salud (26).

Grado jerárquico: El grado jerárquico es la organización de una organización , este establece o define valores, derechos, normas, cargos (27).

2.3.Antecedentes empíricos de la investigación

2.3.1. Antecedentes internacionales

Gualpa (Ecuador, 2023). Realizó la investigación titulada "La comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua", cuyo objetivo fue analizar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, ubicado en Ambato, Ecuador. La investigación tuvo un enfoque mixto, nivel correlacional-explicativo y diseño de campo. La población estuvo conformada por 58 trabajadores administrativos, quienes fueron incluidos mediante un censo. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta y la información fue procesada en el programa SPSS mediante la prueba de Chi-cuadrado. Los resultados mostraron dificultades en la transmisión de mensajes, la evaluación de la comunicación y el ambiente comunicacional. Asimismo, se encontró una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral.

Se concluyó que fortalecer la comunicación interna favorece el clima organizacional y el rendimiento de los trabajadores (28).

Guía (Venezuela, 2020). Realizó la investigación titulada "Alcance de la comunicación interna como herramienta para el desempeño laboral. Caso: Laboratorios L.O. Oftalmi C.A., Departamento de Ventas, Zona Centro, Valencia-Carabobo", cuyo objetivo fue establecer el alcance de la comunicación interna como herramienta para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del departamento de ventas de Laboratorios L.O. Oftalmi C.A., ubicado en Valencia, Venezuela. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de campo y corte transversal. La población estuvo conformada por 85 trabajadores y la muestra por 45 colaboradores, seleccionados mediante un muestreo intencional. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario validado por expertos, mientras que la información fue analizada mediante frecuencias, porcentajes y gráficos. Los resultados permitieron identificar dificultades en la comunicación interna, acompañadas de desmotivación y bajos niveles de productividad entre los trabajadores. Se concluyó que era necesario promover una comunicación más abierta, flexible e interpersonal para fortalecer la confianza, el trabajo en equipo y el desempeño laboral (29).

2.3.2. Antecedentes nacionales

Flores y Romero (Perú, 2024). Realizaron la investigación titulada "Comunicación interna y desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos, Lima Metropolitana, 2024", cuyo objetivo fue identificar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 185 trabajadores y la muestra por 125 colaboradores, seleccionados mediante muestreo

probabilístico. Para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios, los cuales presentaron coeficientes de confiabilidad de 0,904 para comunicación interna y 0,820 para desempeño laboral. Los resultados mostraron una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,714 y un valor de p = 0,000. Se concluyó que una adecuada comunicación interna se relaciona con un mejor desempeño laboral del personal (30).

Roe (Perú, 2023). Realizó la investigación titulada "La comunicación interna y el desempeño laboral de las enfermeras en el Departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Bellavista, Callao, 2022", cuyo objetivo fue identificar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de las enfermeras del Departamento de Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. El estudio fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvieron conformadas por 103 enfermeras, seleccionadas mediante un censo. Para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios con escala Likert de cinco puntos. Los resultados mostraron que el 17,5 % de las participantes percibió una buena comunicación interna y el 20 % presentó un nivel alto de desempeño laboral. Asimismo, se encontró una relación positiva moderada entre las variables, con un coeficiente de Spearman de 0,501 y un valor de p < 0,05. Se concluyó que una mejor comunicación interna se relaciona significativamente con un mayor desempeño laboral de las enfermeras (31).

Espinoza y Suxe (Perú, 2023). Realizaron la investigación titulada "Comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Grupo Ases Capital SAC", cuyo objetivo fue analizar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de dicha empresa. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo aplicado, nivel descriptivo-correlacional y diseño no

experimental. La población y muestra estuvieron conformadas por 35 trabajadores, incluidos mediante un censo. Para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios de 18 ítems cada uno, con una escala ordinal tipo Likert. Los resultados mostraron que el 85,71 % de los trabajadores presentó un nivel moderado de comunicación interna y el 71,43 % un nivel moderado de desempeño laboral. Además, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,274 y un valor de p = 0,112, lo que evidenció una relación positiva baja, pero no significativa. Se concluyó que no existió una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Sin embargo, se propusieron acciones para mejorar la comunicación interna, como talleres de integración, el uso del correo institucional y la elaboración de un manual de bienvenida (32).

Dueñas y Medrano (Perú, 2022). Realizaron la investigación titulada "Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral con enfoque a la normalidad, San Isidro, 2022", cuyo objetivo fue determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores del área de contenidos de un medio de comunicación de San Isidro. La investigación fue de tipo aplicado y tuvo un enfoque cualitativo. Para la recolección de datos se utilizaron entrevistas y encuestas dirigidas a los trabajadores disponibles entre septiembre y noviembre de 2022, quienes fueron seleccionados mediante un muestreo intencional. Los resultados mostraron que la comunicación interna estaba presente en la organización, pero requería ser fortalecida para mejorar la productividad, la eficacia y la eficiencia en el trabajo. Se concluyó que la comunicación interna es importante para fortalecer el desarrollo profesional, el compromiso y la colaboración entre los trabajadores (33).

2.3.3. Antecedentes locales

Maita y Huillca (Cusco, 2024). Realizaron la investigación titulada "Relación de la comunicación interna con el desempeño laboral de los colaboradores de la

Municipalidad Distrital de Pucyura, Anta, 2023", cuyo objetivo fue determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, provincia de Anta. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvieron conformadas por 80 trabajadores, incluidos mediante un censo. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta mediante un cuestionario con escala Likert. Los datos fueron procesados en el programa SPSS versión 27, utilizando pruebas de normalidad, correlación de Pearson, correlación de Spearman y Chi-cuadrado. Los resultados mostraron una relación positiva y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Asimismo, se encontró que una comunicación más fluida y abierta se relacionaba con mejores niveles de compromiso, productividad y cumplimiento de las funciones. Se concluyó que el fortalecimiento de los canales de comunicación interna puede favorecer el desempeño laboral de los trabajadores municipales (34).

2.4.Hipótesis

a. Hipótesis general

La comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025.

b. Hipótesis especificas

H.E.1. La comunicación descendente se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025.

H.E.2. La comunicación ascendente se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025.

H.E.3. La comunicación horizontal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025.

2.5.Identificación de variables e indicadores

Variable 1: Comunicación interna

- Comunicación descendente
- Comunicación ascendente
- Comunicación horizontal

Variable 2: Desempeño laboral

- Calidad del trabajo
- Iniciativa
- Relaciones humanas
- Logros de metas

2.6.Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍA	ESCALA
COMUNICA-CIÓN INTERNA	La comunicación interna implica la transmisión de información entre los integrantes y la organización, con la finalidad de informar, controlar, establecer relaciones sociales y expresar ideas. Una comunicación eficaz dentro de la empresa conduce a una mayor satisfacción y compromiso por parte de los empleados (7).	**Comunicación descendente**	Claridad y precisión de las instrucciones brindadas por los superiores.	1) Deficiente 2) Aceptable 3) Eficaz	Ordinal
			Entrega oportuna de la información necesaria para realizar las actividades laborales.		
			Uso de canales institucionales para la difusión de mensajes y disposiciones.		
		Comunicación ascendente	Interacción del personal con los superiores para expresar inquietudes laborales.	1) Inexistente 2) Parcial 3) Fluida	Ordinal
			Pertinencia de la retroalimentación brindada por los colaboradores a la dirección.		
			Participación del personal en la presentación de propuestas de mejora.		
			Aporte de la comunicación del personal al cumplimiento de los objetivos institucionales.		
		Comunicación horizontal	Respeto en las relaciones entre compañeros del mismo nivel jerárquico.	1) Conflictiva 2) Cooperativa 3) Colaborativa	Ordinal

			Coordinación entre compañeros en la toma de decisiones compartidas.		
			Cooperación entre las áreas asistenciales y administrativas.		
			Intercambio oportuno de información entre compañeros de trabajo.		
DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral, según Chiavenato, es el conjunto de conductas, acciones y resultados que una persona produce en su trabajo, las cuales son evaluadas para determinar la eficacia y eficiencia con la que cumple con sus responsabilidades asignadas (35).	**Calidad de trabajo**	Exactitud en la ejecución de las tareas y procedimientos asignados.	1) Bajo 2) Aceptable 3) Alto	Ordinal
			Puntualidad en la entrega de las actividades y compromisos laborales.		
			Responsabilidad en el cumplimiento de las funciones establecidas.		
		Iniciativa	Presentación de propuestas innovadoras para mejorar las actividades laborales.	1) Pasiva 2) Reactiva 3) Proactiva	Ordinal
			Adaptación ante los cambios realizados en los procesos institucionales.		
			Resolución de conflictos presentados en el entorno laboral.		
		Relaciones humanas	Empatía en el trato hacia los compañeros y usuarios.	1) Deficientes 2) Cordiales 3) Empáticas	Ordinal
			Cordialidad en la atención brindada a los usuarios.		
			Orientación y apoyo brindados a los usuarios según sus necesidades de salud.		

		Logros de metas	Planificación de las actividades para alcanzar los objetivos establecidos.	1) Bajo cumplimiento 2) Parcial cumplimiento 3) Pleno cumplimiento	Ordinal
			Cumplimiento de las normas y directrices institucionales.		
			Cumplimiento de las metas establecidas en el centro de salud.		

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1.Ámbito de estudio: Localización política y geográfica

En cuanto a su localización política, el establecimiento se encuentra ubicado en el distrito de Wanchaq, provincia de Cusco, departamento de Cusco, República del Perú. Esta ubicación le otorga un rol estratégico en la provisión de servicios de salud primaria a una población urbana diversa y con múltiples necesidades.

Respecto a su localización geográfica, el Centro de Salud de Ttio se sitúa en la zona sureste de la ciudad del Cusco, específicamente entre las avenidas principales de la urbanización Ttio, lo que facilita su accesibilidad tanto peatonal como vehicular. Se encuentra a una altitud aproximada de 3,399 metros sobre el nivel del mar y en coordenadas geográficas cercanas a los 13°32′ de latitud sur y 71°57′ de longitud oeste.

Figura 1. Centro de Salud de Ttio



Nota. Extraído de Página Oficial Centro de Salud Clas Ttio-Cusco

Figura 2. Ubicación del Centro de Salud de Ttio



Nota. Extraído de Google Maps 2025.

3.2.Tipo y nivel de investigación

3.2.1. Tipo de investigación

El presente estudio fue de tipo básico, porque estuvo orientado a ampliar el conocimiento sobre la comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los servicios de salud. La investigación permitió analizar cómo se desarrollan los flujos de comunicación dentro del Centro de Salud de Ttio y cómo se relacionan con el trabajo del personal asistencial y administrativo. No buscó aplicar una solución inmediata, sino generar información que ayude a comprender mejor ambas variables y que pueda servir como base para futuras investigaciones en el campo de la gestión de los servicios de salud durante el año 2025.

La investigación básica también denominada fundamental o pura se caracteriza por surgir del interés genuino por ampliar los horizontes del conocimiento científico, sin perseguir de inmediato una aplicación práctica o utilidad tangible. Su finalidad primordial

es explicar los fenómenos, tanto naturales como sociales, desde una perspectiva teórica, convirtiéndose así en un soporte esencial para el desarrollo de nuevas investigaciones. Este tipo de estudio es motivado por la inquietud intelectual del investigador y puede adoptar diversas formas, tales como la exploratoria, descriptiva o explicativa, dependiendo del nivel de profundidad con el que se aborden los objetos de estudio (36).

3.2.2. Nivel de investigación

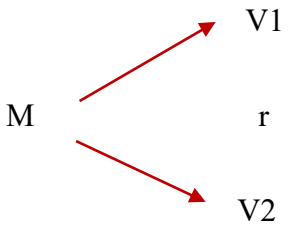
El presente estudio es correlacional, ya que se orientó a examinar si existe una relación estadísticamente significativa entre la comunicación interna que se desarrolla en los profesionales asistenciales y administrativos del Centro de Salud de Ttio y el desempeño laboral del personal en el año 2025. Este enfoque permitió evaluar cómo las dinámicas comunicacionales dentro de la organización podrían influir en aspectos como la eficiencia, cumplimiento de funciones y relaciones interpersonales del equipo de trabajo. Así, se buscó establecer el grado de asociación entre ambas variables, aportando una visión más clara sobre su vínculo en contextos institucionales del sector salud.

Una investigación de tipo correlacional busca identificar el grado de vínculo que existe entre dos o más variables en un entorno determinado. Su propósito no es intervenir directamente, sino comprender si las variables se relacionan entre sí y cómo lo hacen, permitiendo así establecer asociaciones significativas que ayuden a interpretar fenómenos complejos dentro de una realidad concreta (37).

El presente estudio utilizó un diseño no experimental, ya que se basó en la observación directa de los hechos tal como ocurrieron en el entorno laboral del Centro de Salud de Ttio, sin intervenir o modificar las variables analizadas. El propósito fue examinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los profesionales asistenciales y administrativos durante el año 2025, a partir de su comportamiento natural en el contexto institucional. Esta estrategia permitió recoger

información realista y objetiva sobre cómo se manifestaban ambas variables en su dinámica cotidiana, sin introducir manipulaciones externas.

Un diseño de investigación no experimental se caracteriza por observar los fenómenos tal como ocurren en su contexto original, sin intervenir ni modificar intencionalmente las variables implicadas. En este tipo de estudio, no se manipula la variable independiente, ya que el objetivo principal es analizar los hechos en su estado natural y comprender las relaciones existentes entre ellos, dentro del momento y entorno en el que se presentan (37).



Donde:

M: Muestra

r: Relación

V1: Comunicación interna

V2: Desempeño laboral

3.3.Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo constituida por cada trabajador asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, ubicado en el distrito de Wanchaq, provincia del Cusco. Cada participante proporcionó información sobre su percepción de la comunicación interna y su desempeño laboral durante el año 2025.

3.4.Población de estudio

La población estuvo conformada por 69 trabajadores del Centro de Salud de Ttio, ubicado en el distrito de Wanchaq, provincia del Cusco. Del total, 64 correspondieron al personal asistencial y 5 al personal administrativo. Todos se encontraban laborando en el establecimiento durante el año 2025 y cumplieron con los criterios establecidos para participar en la investigación.

Cuadro N.° 1

PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025.

Grupo de personal	Cantidad
Personal profesional asistencial	64
Personal administrativo	5
Total general	69

3.5.Técnicas de recolección de información

3.5.1. Técnica

Para el presente estudio se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, por ser un recurso eficaz para recopilar información directa, estructurada y cuantificable de los participantes, en este caso, los trabajadores del Centro de Salud de Ttio. Esta técnica permitió explorar de manera ordenada sus percepciones y experiencias en torno a la comunicación interna y su vínculo con el desempeño laboral. Según Sampieri, Collado y Lucio las técnicas de recolección son procedimientos sistemáticos que facilitan el cumplimiento de los objetivos investigativos al permitir obtener datos útiles y pertinentes desde la realidad del sujeto o fenómeno estudiado (38).

3.5.2. Instrumentos

En esta investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, seleccionado por su capacidad para recopilar datos de manera organizada, rápida y directa desde los

participantes, en este caso, los trabajadores del Centro de Salud de Ttio. Este instrumento permitió obtener información específica sobre cómo perciben la comunicación interna y su posible relación con el desempeño laboral. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista, el cuestionario es una herramienta fundamental en estudios cuantitativos, ya que permite recoger información objetiva y comparable, facilitando el análisis de las variables involucradas dentro de un contexto específico (38).

3.6.Técnicas de análisis e interpretación de la información

La información recolectada fue revisada, codificada y registrada en una base de datos. Luego, fue procesada mediante el programa IBM SPSS Statistics, versión 27.

Para el análisis descriptivo se utilizaron frecuencias y porcentajes. Estos resultados permitieron presentar las características sociodemográficas de los participantes y los niveles de la comunicación interna, el desempeño laboral y sus respectivas dimensiones.

También se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, considerando que el estudio incluyó a 69 trabajadores. Como los puntajes no presentaron una distribución normal, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman. Esta prueba permitió determinar la dirección, intensidad y significancia de la relación entre la comunicación interna, sus dimensiones y el desempeño laboral.

3.6.1. Baremación de los datos

Para facilitar la presentación e interpretación de los resultados, los puntajes de las variables y dimensiones fueron agrupados en tres niveles. Los puntos de corte se establecieron mediante los percentiles 30 y 70, calculados a partir de los datos obtenidos en los trabajadores del Centro de Salud de Ttio.

La clasificación se realizó de la siguiente manera:

- Los puntajes iguales o menores al percentil 30 se ubicaron en el nivel inferior.
- Los puntajes mayores al percentil 30 e iguales o menores al percentil 70 se ubicaron en el nivel intermedio.
- Los puntajes mayores al percentil 70 se ubicaron en el nivel superior.

Este procedimiento permitió ordenar los puntajes según su distribución dentro de la población estudiada. Por ello, los niveles obtenidos deben interpretarse únicamente dentro del contexto del Centro de Salud de Ttio y no como valores generales para otras poblaciones.

Cuadro N.° 2

NIVELES DE LAS DIMENSIONES Y VARIABLES SEGÚN BAREMACIÓN

Variable	Dimensión	Nivel de baremación
Comunicación interna	Comunicación descendente	1) Deficiente 2) Aceptable 3) Eficaz
	Comunicación ascendente	1) Inexistente 2) Parcial 3) Fluida
	Comunicación horizontal	1) Conflictiva 2) Cooperativa 3) Colaborativa
	Variable global	1) Baja 2) Moderada 3) Alta
Desempeño laboral	Calidad de trabajo	1) Bajo 2) Aceptable 3) Alto
	Iniciativa	1) Pasiva 2) Reactiva 3) Proactiva
	Relaciones humanas	1) Deficientes 2) Cordiales 3) Empáticas
	Logros de metas	1) Bajo cumplimiento 2) Parcial cumplimiento 3) Pleno cumplimiento
	Variable global	1) Bajo 2) Aceptable 3) Alto

3.7.Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Para contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas de tipo correlacional, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman. Esta prueba fue elegida porque las variables fueron medidas mediante una escala ordinal y sus puntajes no presentaron una distribución normal.

El coeficiente permitió establecer la dirección y la intensidad de la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral. También se utilizó para analizar la

relación de la comunicación descendente, ascendente y horizontal con el desempeño laboral.

Se estableció un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$. La regla de decisión fue la siguiente:

- Cuando el valor de p fue menor que 0,05, se rechazó la hipótesis nula.
- Cuando el valor de p fue igual o mayor que 0,05, no se rechazó la hipótesis nula.

Los objetivos relacionados con las características sociodemográficas y la descripción de los niveles de las variables no fueron sometidos a prueba de hipótesis, debido a que tuvieron un carácter descriptivo.

3.8.Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

3.8.1. Validez

La validación externa del instrumento se llevó a cabo mediante juicio de expertos, con la finalidad de asegurar la coherencia, pertinencia y claridad de los ítems en relación con los objetivos de la investigación. El cuestionario fue sometido a la revisión de tres especialistas con experiencia en comunicación organizacional, gestión del talento humano y gestión en salud, así como en metodología de la investigación.

Cada especialista evaluó los ítems considerando criterios de claridad, coherencia, pertinencia y relevancia, además de la adecuación del lenguaje al contexto del personal asistencial y administrativo. Sus observaciones permitieron ajustar la redacción de algunos enunciados y precisar ciertos términos, reforzando así la validez de contenido del instrumento antes de su aplicación definitiva.

Cuadro N.° 3

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTOS

N.°	Nombre del experto	Especialidad o experiencia	Cargo e institución	Opinión de aplicabilidad
1	José Víctor Manchego Enríquez	Medicina familiar y comunitaria; gestión pública; doctor en Ciencias	Médico de familia en EsSalud	Procede a su aplicación
2	Kelma Ruth Mayhua Curo	Doctora en Contabilidad	Docente asociada a tiempo completo en la UNSAAC	Procede a su aplicación
3	Lewis Paul Ccarhuarupay Tello	Metodología de la investigación científica	Gerente general de Advantage Consultores	Procede a su aplicación

3.8.2. Confiabilidad

Para evaluar la consistencia interna del cuestionario aplicado, se utilizó el coeficiente de fiabilidad alfa de Cronbach, estadístico adecuado para instrumentos tipo Likert que buscan medir constructos latentes como la comunicación interna y el desempeño laboral. Esta prueba permitió determinar el grado de confiabilidad del instrumento, verificando si los ítems se relacionaban entre sí de manera coherente y medían de forma consistente las variables planteadas en el estudio.

La fórmula empleada fue la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1-\frac{\sum S_i^2}{S_T^2}\right]$$

Donde:

k: número de ítems del instrumento.

S_i^2: varianza de cada ítem (sumatoria de varianzas individuales).

S_T^2: varianza total de la suma de los ítems.

α: coeficiente alfa de Cronbach.

Para el análisis de la consistencia interna, primero se identificó el número total de ítems del cuestionario y se calculó la varianza de cada uno de ellos. Posteriormente, se obtuvo la varianza total de la escala y se aplicó la fórmula del alfa de Cronbach, la cual integra dos factores: el primero, derivado de la relación entre el número de ítems y k-1, y el segundo, resultante de 1 menos la razón entre la suma de las varianzas de los ítems y la varianza total. La multiplicación de ambos componentes permitió estimar el coeficiente de confiabilidad del instrumento.

En el contexto de esta investigación, la confiabilidad se entiende como el grado de consistencia y estabilidad de los resultados obtenidos al aplicar el cuestionario sobre comunicación interna y desempeño laboral al personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio. Un mayor valor de alfa indica que los ítems se encuentran adecuadamente correlacionados y que el instrumento genera mediciones internas coherentes, condición indispensable para el análisis estadístico posterior.

Cuadro N.° 4

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0 – 0.20	Muy baja
0.21 – 0.40	Baja
0.41 – 0.60	Media
0.61 – 0.80	Alta
0.81 – 1	Muy alta

Fuente. Datos tomados de Palella y Martins (39)

Estos rangos permiten clasificar los valores obtenidos del alfa de Cronbach como muy baja, baja, media, alta o muy alta confiabilidad. Este criterio es fundamental para determinar el grado de consistencia interna del cuestionario aplicado en estudios cuantitativos como el presente.

Cuadro N.° 5

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE - ALFA DE CRONBACH

N°	Variables	Número de elementos	Alfa de Cronbach (dimensión)	Alfa de Cronbach
1	Comunicación Interna	11	0.792	0.833
2	Desempeño Laboral	12	0.874	

Con base en los rangos de interpretación del alfa de Cronbach presentados anteriormente, se analizaron los resultados de confiabilidad del cuestionario aplicado. El instrumento completo, conformado por 23 ítems, obtuvo un coeficiente global de 0,833, valor que corresponde a una confiabilidad muy alta y evidencia una adecuada consistencia interna de los ítems utilizados para evaluar la comunicación interna y el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio.

De manera específica, la variable comunicación interna, integrada por 11 ítems, obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,792, correspondiente a una confiabilidad alta. Por su parte, la variable desempeño laboral, conformada por 12 ítems, alcanzó un coeficiente de 0,874, considerado de confiabilidad muy alta. Estos resultados evidenciaron que los ítems que conformaron cada variable presentaron una adecuada consistencia interna y midieron de manera coherente los constructos establecidos en la investigación.

En consecuencia, el cuestionario fue considerado confiable para la recolección y el análisis de los datos de la población estudiada, debido a que los coeficientes obtenidos superaron el valor mínimo aceptable establecido para investigaciones de enfoque cuantitativo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1.Procesamiento, análisis e interpretación de resultados

Tabla N.° 1.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025

Variable	Alternativas	Personal asistencial f	Personal asistencial %	Personal administrativo f	Personal administrativo %
Edad (años)	20–29	18	28.1 %	1	20.0 %
	30–39	26	40.6 %	2	40.0 %
	40–49	14	21.9 %	1	20.0 %
	50 a más	6	9.4 %	1	20.0 %
Grado de instrucción	Técnico superior	20	31.3 %	2	40.0 %
	Universitario (Bach./Lic.)	36	56.3 %	2	40.0 %
	Posgrado	8	12.5 %	1	20.0 %
Sexo	Masculino	20	31.3 %	2	40.0 %
	Femenino	44	68.8 %	3	60.0 %

En la Tabla se presentan las características sociodemográficas del personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio. En relación con la edad, en ambos grupos predominó el personal de 30 a 39 años. En el personal asistencial, este grupo estuvo conformado por 26 trabajadores, que representan el 40,6 %, mientras que en el personal administrativo estuvo integrado por 2 trabajadores, equivalente al 40,0 %. En el personal asistencial también destacó el grupo de 20 a 29 años, con 28,1 %. En cambio, en el personal administrativo, los grupos de 20 a 29 años, 40 a 49 años y 50 años a más presentaron el mismo porcentaje, con 20,0 % cada uno.

Respecto al grado de instrucción, en el personal asistencial predominó el nivel universitario, con 36 trabajadores, equivalente al 56,3 %. Le siguió el nivel técnico superior, con 31,3 %, y el posgrado, con 12,5 %. En el personal administrativo, el nivel técnico superior y el universitario presentaron el mismo porcentaje, con 40,0 % cada uno, mientras que el 20,0 % contó con estudios de posgrado.

En cuanto al sexo, se observó una mayor participación de mujeres en ambos grupos. En el personal asistencial, 44 trabajadores fueron mujeres, representando el 68,8 %, mientras que 20 fueron hombres, equivalente al 31,3 %. De igual manera, en el personal administrativo, el 60,0 % correspondió al sexo femenino y el 40,0 % al masculino. En general, la población estudiada estuvo conformada principalmente por mujeres, trabajadores de 30 a 39 años y personal con formación universitaria.

Tabla N.° 2.

NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	26	37,7%
Moderada	33	47,8%
Alta	10	14,5%
Total	69	100,0%

Interpretación:

En la tabla se observa la distribución de la variable Comunicación Interna en el Centro de Salud Ttio. Del total de 69 trabajadores encuestados, el 47,8 % percibe la comunicación interna como moderada, constituyendo el grupo más representativo. En segundo lugar, un 37,7 % la considera baja, mientras que únicamente un 14,5 % la percibe como alta.

Estos resultados reflejan que la mayoría de colaboradores identifica la existencia de un nivel intermedio de comunicación, lo cual sugiere que los procesos de transmisión de información, coordinación y retroalimentación se desarrollan de manera aceptable, pero aún presentan limitaciones que impiden alcanzar una comunicación plenamente eficiente. Asimismo, la proporción considerable de trabajadores que califican la comunicación como baja evidencia dificultades en la circulación oportuna de la información, en la claridad de los Mensajes y en los canales utilizados dentro de la institución.

En contraste, el reducido porcentaje que la percibe como alta (14,5 %) demuestra que, si bien existen prácticas positivas en determinados espacios o equipos, estas no se replican de manera uniforme en toda la organización. Este escenario permite concluir que la comunicación interna en el Centro de Salud Ttio requiere fortalecerse mediante estrategias que promuevan la transparencia, el acceso equitativo a la información y la interacción efectiva entre los diferentes niveles jerárquicos.

Tabla N.° 3.

NIVEL DE COMUNICACIÓN DESCENDENTE DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	26	37,7%
Aceptable	23	33,3%
Eficaz	20	29,0%
Total	69	100,0%

Interpretación:

En la tabla se muestra la percepción de los trabajadores respecto a la Comunicación Descendente en el Centro de Salud Ttio. Se observa que el 37,7 % la considera deficiente, lo cual revela que más de un tercio de los encuestados perciben

limitaciones en la manera en que fluye la información desde los niveles jerárquicos superiores hacia los subordinados. En segundo lugar, un 33,3 % la califica como aceptable, lo que refleja un nivel intermedio de efectividad en este tipo de comunicación. Finalmente, un 29,0 % la percibe como eficaz, indicando que para una minoría significativa los mensajes, directrices y disposiciones emitidos por la dirección logran llegar de manera clara y efectiva.

Estos resultados evidencian que la comunicación descendente no se desarrolla de forma homogénea en la institución. La proporción más alta en la categoría deficiente sugiere dificultades en la transmisión oportuna y clara de órdenes, lineamientos y decisiones administrativas, lo que podría generar desinformación o duplicidad de funciones. Aunque existe un grupo que la percibe como eficaz, el hecho de que este porcentaje no supere al de las percepciones negativas demuestra la necesidad de fortalecer los canales formales de comunicación, asegurando que los mensajes se difundan de manera uniforme y sean comprendidos por todos los niveles del personal.

Por ende, la comunicación descendente en el Centro de Salud Ttio presenta deficiencias que limitan su efectividad y repercuten en el desempeño organizacional, siendo necesario implementar mecanismos de mejora que permitan optimizar la claridad, pertinencia y alcance de los mensajes institucionales.

Tabla N.° 4.

NIVEL DE COMUNICACIÓN ASCENDENTE DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inexistente	24	34,8%
Parcial	32	46,4%
Fluida	13	18,8%
Total	69	100,0%

Interpretación:

La tabla refleja la percepción de los trabajadores respecto a la Comunicación Ascendente en el Centro de Salud Ttio. Se observa que el 46,4 % la considera parcial, lo que significa que existe un flujo de información desde los niveles operativos hacia los superiores, aunque este no es constante ni plenamente efectivo. Asimismo, un 34,8 % señala que la comunicación ascendente es inexistente, lo que evidencia que más de un tercio de los colaboradores no encuentra canales adecuados para expresar sus inquietudes, sugerencias o retroalimentación hacia la dirección. Por otro lado, apenas un 18,8 % percibe que la comunicación es fluida, indicando que solo un grupo reducido reconoce que sus opiniones y aportes son escuchados y valorados de manera sistemática.

Estos resultados permiten identificar una debilidad significativa en la gestión comunicacional de la institución, dado que la comunicación ascendente es esencial para fortalecer la participación del personal, recoger sus aportes y retroalimentar la toma de decisiones. La predominancia de percepciones parciales e inexistentes sugiere la presencia de barreras jerárquicas, falta de espacios formales para la expresión de opiniones o poca disposición de los niveles superiores para acoger las iniciativas del personal.

La comunicación ascendente en el Centro de Salud Ttio se encuentra limitada, lo que restringe el diálogo bidireccional y afecta la construcción de un clima organizacional participativo. Es necesario establecer mecanismos que fomenten la confianza, la apertura y la valoración de los aportes de los trabajadores, de modo que se potencie su implicación en los procesos institucionales.

Tabla N.° 5.

NIVEL DE COMUNICACIÓN HORIZONTAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Conflictiva	33	47,8%
Cooperativa	18	26,1%
Colaborativa	18	26,1%
Total	69	100,0%

Interpretación:

La tabla evidencia la percepción de los trabajadores respecto a la Comunicación Horizontal en el Centro de Salud Ttio. Se observa que el 47,8 % la considera conflictiva, lo que revela que casi la mitad de los colaboradores perciben tensiones, desacuerdos o dificultades en la interacción entre pares y compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico. En contraste, un 26,1 % la califica como cooperativa y otro 26,1 % como colaborativa, lo cual indica que poco más de la mitad reconoce la existencia de relaciones más constructivas basadas en la cooperación y el trabajo en equipo.

Estos resultados ponen en evidencia que la comunicación horizontal presenta un predominio de situaciones conflictivas frente a relaciones armoniosas y colaborativas. Ello sugiere la presencia de barreras interpersonales, falta de cohesión grupal o posibles deficiencias en la resolución de conflictos, factores que pueden repercutir negativamente en la eficiencia de las actividades y en el clima laboral. Por ende, la comunicación horizontal en el Centro de Salud Ttio se caracteriza principalmente por conflictos entre compañeros, lo cual limita el desarrollo de un entorno laboral armónico y cooperativo. Para mejorar esta situación, resulta indispensable implementar estrategias orientadas al fortalecimiento del trabajo en equipo, la mediación de conflictos y la creación de espacios de interacción que promuevan la colaboración y el respeto mutuo.

Tabla N.° 6.

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	40,6%
Aceptable	29	42,0%
Alto	12	17,4%
Total	69	100,0%

Interpretación:

En la tabla se presenta la distribución de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ttio. Se observa que el 42,0 % lo califica como aceptable, lo cual representa la categoría más frecuente, seguida por un 40,6 % que lo percibe como bajo. En contraste, únicamente el 17,4 % considera que su desempeño laboral es alto, evidenciando que un número reducido de trabajadores alcanza niveles sobresalientes en el cumplimiento de sus funciones.

Estos resultados muestran que el desempeño laboral en la institución se concentra mayormente en niveles medios y bajos, lo que refleja una situación de alerta para la gestión organizacional. La alta proporción de trabajadores que califican su desempeño como bajo y el bajo porcentaje en la categoría alta sugieren limitaciones en factores como la motivación, la organización del trabajo, la disponibilidad de recursos y las condiciones laborales, los cuales podrían estar incidiendo de manera negativa en el rendimiento del personal. Por ende, el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ttio se encuentra predominantemente en un rango aceptable, aunque con una proporción significativa en niveles bajos.

Tabla N.° 7.

NIVEL DE CALIDAD DE TRABAJO DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	43,5%
Aceptable	23	33,3%
Alto	16	23,2%
Total	69	100,0%

Interpretación:

En la tabla se presentan los resultados correspondientes a la dimensión Calidad de Trabajo de los colaboradores del Centro de Salud Ttio. Se observa que el 43,5 % percibe su calidad de trabajo como baja, siendo la categoría más representativa. Seguidamente, un 33,3 % la califica como aceptable, lo que indica un nivel medio de desempeño en esta dimensión. Finalmente, solo el 23,2 % considera que su calidad de trabajo es alta, lo cual revela que una proporción limitada de trabajadores alcanza estándares óptimos en la ejecución de sus funciones. Estos resultados evidencian que la calidad de trabajo de la mayoría de los colaboradores se encuentra por debajo de lo esperado, lo que podría estar relacionado con factores como la falta de recursos, insuficiente capacitación, condiciones laborales adversas o deficiencias en la supervisión y retroalimentación. El hecho de que menos de una cuarta parte de los encuestados considere que su calidad de trabajo es alta refleja la necesidad de implementar mejoras en los procesos de gestión del talento humano, la dotación de insumos y la organización de las tareas.

En contraste, la calidad de trabajo en el Centro de Salud Ttio presenta una tendencia preocupante hacia niveles bajos, con predominio de percepciones negativas y una reducida proporción de evaluaciones positivas.

Tabla N.° 8.

NIVEL DE INICIATIVA DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pasiva	36	52,2%
Reactiva	14	20,3%
Proactiva	19	27,5%
Total	69	100,0%

Interpretación:

La tabla refleja los resultados obtenidos en relación con la Iniciativa de los trabajadores del Centro de Salud Ttio. Se aprecia que el 52,2 % muestra un nivel pasivo, lo que indica que más de la mitad de los colaboradores no asume con frecuencia un rol activo en la generación de propuestas, la resolución de problemas o la toma de decisiones dentro de sus funciones. En segundo lugar, un 27,5 % se identifica con un nivel proactivo, es decir, este grupo se caracteriza por anticiparse a las situaciones y contribuir de manera constructiva al mejoramiento de los procesos laborales. Finalmente, el 20,3 % presenta un nivel reactivo, lo que significa que su participación se limita a responder ante estímulos o problemas ya ocurridos, sin anticiparse a ellos.

Estos resultados ponen en evidencia que la mayoría del personal se encuentra en una posición pasiva, lo que podría reflejar limitaciones en la motivación, escasa autonomía en el trabajo o falta de incentivos institucionales para promover la participación activa. La presencia de un grupo minoritario con iniciativa proactiva (27,5 %) resulta positiva, ya que demuestra la existencia de trabajadores comprometidos con el mejoramiento continuo; sin embargo, este porcentaje aún es insuficiente para impulsar un cambio significativo en la dinámica organizacional.

Tabla N.° 9.

NIVEL DE RELACIONES HUMANAS DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficientes	26	37,7%
Cordiales	33	47,8%
Empáticas	10	14,5%
Total	69	100,0%

Interpretación:

En la tabla se presentan los resultados referentes a las Relaciones Humanas de los trabajadores del Centro de Salud Ttio. Se observa que el 47,8 % las percibe como cordiales, lo que significa que la mayoría de colaboradores considera que existe un trato respetuoso y adecuado entre los miembros de la institución. Sin embargo, un 37,7 % califica las relaciones humanas como deficientes, lo que revela la presencia de dificultades en la interacción personal, conflictos interpersonales o una falta de cohesión en determinados equipos de trabajo. Finalmente, solo un 14,5 % las percibe como empáticas, lo cual evidencia que un grupo reducido de trabajadores reconoce un nivel más profundo de comprensión, apoyo y sensibilidad en las relaciones interpersonales.

Estos resultados muestran que, aunque predomina una percepción positiva de cordialidad, las relaciones humanas en la institución no logran consolidarse en niveles de empatía ni cooperación plena. El hecho de que más de un tercio de los encuestados perciba deficiencias en este aspecto refleja una debilidad organizacional que podría repercutir en la motivación, la productividad y el clima laboral.

Por ello, las relaciones humanas en el Centro de Salud Ttio se caracterizan principalmente por un trato cordial, aunque con una proporción considerable de percepciones negativas y una limitada presencia de relaciones empáticas.

Tabla N.° 10.

NIVEL DE LOGRO DE METAS DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo cumplimiento	24	34,8%
Parcial cumplimiento	35	50,7%
Pleno cumplimiento	10	14,5%
Total	69	100,0%

Interpretación:

La tabla presenta la percepción de los trabajadores respecto al Logro de Metas en el Centro de Salud Ttio. Se observa que el 50,7 % señala un cumplimiento parcial, lo que indica que, si bien se alcanzan ciertos objetivos institucionales, estos no llegan a concretarse de manera plena. Asimismo, un 34,8 % percibe un bajo cumplimiento de metas, lo que refleja que más de un tercio de los colaboradores considera que las metas propuestas no se están logrando de manera adecuada. Por otro lado, únicamente el 14,5 % manifiesta un pleno cumplimiento, lo cual evidencia que una minoría reconoce un desempeño altamente eficiente en relación con los objetivos establecidos.

Estos resultados muestran que la institución enfrenta limitaciones en la consecución de sus metas, predominando percepciones de cumplimiento parcial y bajo. Esta situación podría estar vinculada a factores como la insuficiente planificación, la falta de recursos, deficiencias en la coordinación de actividades o la baja motivación del personal. El bajo porcentaje de pleno cumplimiento refleja la necesidad de fortalecer la

gestión institucional para garantizar que los objetivos trazados se materialicen de manera efectiva. El logro de metas en el Centro de Salud Ttio se concentra en niveles parciales, con una presencia considerable de bajo cumplimiento y un porcentaje reducido de pleno cumplimiento.

Tabla N.° 11.

PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL

Variables	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,125	69	,010
Desempeño laboral	,156	69	,000

Interpretación:

Con la finalidad de determinar la distribución de los puntajes de las variables comunicación interna y desempeño laboral, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors, debido a que se contó con 69 participantes. La hipótesis nula estableció que los datos presentaban una distribución normal, mientras que la hipótesis alterna indicó que los datos no seguían una distribución normal.

Se consideró un nivel de significancia de 0,05. Cuando el valor de significancia fue mayor que 0,05, no se rechazó la hipótesis nula; mientras que, cuando fue menor o igual que 0,05, se rechazó la hipótesis nula.

Los resultados mostraron que la variable comunicación interna obtuvo un valor de significancia de $p = 0,010$, mientras que el desempeño laboral presentó un valor de $p < 0,001$. Debido a que ambos valores fueron menores que 0,05, se rechazó la hipótesis

nula y se determinó que los puntajes de las dos variables no presentaron una distribución normal.

Se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral, por tratarse de una prueba no paramétrica adecuada para datos que no cumplen el supuesto de normalidad.

6.2.Pruebas de hipótesis

6.2.1. Prueba de hipótesis general

Tabla N.° 12.

CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025

Prueba estadística	Variables relacionadas	Estadístico	Comunicación interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,904**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	69	69
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,904**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	69	69

Interpretación:

En la tabla se presentan los resultados de la prueba de correlación de Spearman, aplicada para establecer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el Centro de Salud de Ttio. El coeficiente de correlación obtenido es de 0,904, con un nivel de significancia bilateral de 0,000, valor inferior al umbral de 0,05.

Este resultado evidencia que existe una correlación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre las dos variables de estudio. En términos prácticos, esto significa que a mayor nivel de comunicación interna percibida por los trabajadores, mayor será también el desempeño laboral alcanzado, y viceversa.

La magnitud del coeficiente (0,904) indica una asociación casi perfecta, lo cual confirma que la comunicación interna constituye un factor determinante en la mejora del desempeño del personal del Centro de Salud de Ttio. La efectividad de los canales comunicacionales, la claridad de los mensajes y la interacción entre los diferentes niveles jerárquicos se reflejan directamente en el cumplimiento de funciones, la calidad del trabajo y el logro de metas institucionales.

Conclusión de la hipótesis general: Dado que se encontró un coeficiente de correlación positivo muy alto (rho = 0,904) con un nivel de significancia menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por lo tanto, se concluye que sí existe una relación significativa y positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025.

Tabla N.° 13.

CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LA COMUNICACIÓN DESCENDENTE Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025

Prueba estadística	Variables relacionadas	Estadístico	Comunicación descendente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación descendente	Coeficiente de correlación	1,000	,414**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	69	69
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,414**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	69	69

Interpretación:

La correlación de Spearman aplicada entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Ttio arrojó un coeficiente de 0,414, con un nivel de significancia de 0,000, inferior al umbral de 0,05. Este resultado confirma que existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables.

En términos sustantivos, este hallazgo revela que a medida que la comunicación descendente mejora es decir, cuando las directrices, orientaciones e informaciones transmitidas por los niveles jerárquicos superiores son claras, oportunas y consistentes, el desempeño laboral de los trabajadores tiende también a elevarse. Una comunicación descendente eficaz favorece la comprensión de objetivos, la reducción de errores en la ejecución de tareas y el fortalecimiento de la disciplina organizacional, lo que se traduce en un mejor cumplimiento de metas y en una mayor eficiencia en los servicios de salud.

Sin embargo, la magnitud del coeficiente (0,414) indica que esta relación es solo moderada, lo cual sugiere que la comunicación descendente, si bien influye en el desempeño, no es el único factor que lo determina. El desempeño laboral se encuentra también condicionado por otros elementos, como la comunicación ascendente y horizontal, las condiciones laborales, la motivación intrínseca, la disponibilidad de recursos y el liderazgo institucional. En consecuencia, los resultados muestran que fortalecer únicamente la comunicación descendente no garantiza por sí sola un alto desempeño, pero constituye una base necesaria para la mejora organizacional.

Conclusión de la hipótesis específica 1: Al haberse obtenido un coeficiente positivo y significativo (rho = 0,414; p = 0,000 < 0,05), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). En consecuencia, se concluye que sí existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en el Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025. Este resultado respalda la importancia de optimizar los flujos comunicacionales verticales descendentes como un mecanismo clave para orientar, coordinar y supervisar eficazmente el trabajo del personal, contribuyendo de manera directa al logro de los objetivos institucionales.

Tabla N.° 14.

CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LA COMUNICACIÓN ASCENDENTE Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025

Prueba estadística	Variables relacionadas	Estadístico	Comunicación ascendente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación ascendente	Coeficiente de correlación	1,000	,728**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	69	69
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,728**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	69	69

Interpretación:

El análisis de correlación de Spearman aplicado entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Ttio reportó un coeficiente de 0,728, con un nivel de significancia de 0,000, claramente inferior al valor de referencia de 0,05. Este resultado permite afirmar la existencia de una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables.

En términos prácticos, este hallazgo implica que cuando la comunicación ascendente es más fluida es decir, cuando los trabajadores cuentan con canales efectivos para expresar sus opiniones, sugerencias, necesidades y retroalimentación hacia los niveles jerárquicos superiores, el desempeño laboral tiende a mejorar de manera considerable. Esta dinámica favorece un clima organizacional participativo, incrementa la motivación del personal y fortalece la toma de decisiones institucionales, al incorporar de manera activa la perspectiva de quienes se encuentran en contacto directo con los procesos operativos y la atención de los usuarios.

La magnitud del coeficiente (0,728) evidencia que la comunicación ascendente constituye un factor con un peso relevante en el desempeño laboral, en mayor medida que la comunicación descendente. Esto resalta la importancia de promover un estilo de gestión que no solo transmita información hacia abajo, sino que también valore y retroalimente las iniciativas y aportes del personal. De esta manera, se fortalece la cohesión organizacional y se generan condiciones propicias para alcanzar un mayor compromiso y eficiencia en el trabajo.

Al obtenerse un coeficiente positivo y alto (rho = 0,728) con un nivel de significancia estadística ($p = 0,000 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Por lo tanto, se concluye que existe una relación positiva, alta y significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en el Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025. Este resultado reafirma la necesidad de consolidar canales ascendentes que permitan escuchar al personal, reconocer sus aportes y canalizar sus demandas, como un elemento clave para el fortalecimiento de la eficiencia institucional y el logro de metas organizacionales.

Tabla N.° 15.

CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LA COMUNICACIÓN HORIZONTAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, 2025

Prueba estadística	Variables relacionadas	Estadístico	Comunicación horizontal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación horizontal	Coeficiente de correlación	1,000	,257*
		Sig. (bilateral)	.	,033
		N	69	69
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,257*	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	69	69

Interpretación:

La correlación de Spearman aplicada entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Ttio arrojó un coeficiente de 0,257, con un nivel de significancia de 0,033, menor al umbral de 0,05. Este resultado confirma la existencia de una correlación positiva baja pero estadísticamente significativa entre ambas variables.

En términos prácticos, este hallazgo indica que cuando la comunicación horizontal mejora es decir, cuando existe mayor cooperación, coordinación e intercambio de información entre compañeros del mismo nivel jerárquico, también se favorece, aunque de manera limitada, el desempeño laboral del personal. No obstante, el bajo nivel de correlación refleja que la influencia de la comunicación horizontal en el rendimiento de los trabajadores es reducida en comparación con la comunicación descendente o ascendente.

La baja magnitud del coeficiente sugiere que la comunicación horizontal, si bien aporta al fortalecimiento del trabajo en equipo, la reducción de conflictos y la creación de un ambiente laboral más colaborativo, no constituye un factor decisivo para explicar por sí solo los niveles de desempeño. Su efectividad depende de que esté acompañada de otros elementos organizacionales, como la claridad en los lineamientos institucionales (comunicación descendente) y la existencia de canales efectivos para la participación del personal (comunicación ascendente).

Al obtenerse un coeficiente positivo y significativo (rho = 0,257; p = 0,033 < 0,05), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Se concluye que existe una relación positiva, aunque baja y significativa, entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en el Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025. Este resultado pone de manifiesto la importancia de reforzar los vínculos entre pares, la cooperación y la confianza mutua, como un complemento necesario para potenciar el rendimiento del personal y mejorar la dinámica organizacional.

6.3.Discusión de resultados

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio. Los resultados mostraron una relación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre ambas variables, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,904 y un valor de $p < 0,001$. Esto significa que, cuando el personal percibe una mejor comunicación interna, también tiende a presentar un mejor desempeño laboral. Sin embargo, debido a que el estudio fue correlacional y transversal, este resultado expresa una relación entre las variables y no una relación de causa y efecto.

En el análisis descriptivo, la comunicación interna se presentó principalmente en un nivel moderado, mientras que el desempeño laboral predominó en un nivel aceptable.

Estos resultados muestran que la comunicación dentro del establecimiento no fue considerada completamente deficiente, pero tampoco alcanzó en la mayoría del personal un nivel alto. De igual manera, el desempeño laboral fue aceptable, lo que indica que los trabajadores cumplieron sus funciones, aunque todavía existen aspectos que pueden ser fortalecidos en la calidad del trabajo, la iniciativa, las relaciones humanas y el logro de metas.

En el ámbito internacional, los resultados coinciden con el estudio de Gualpa (28), realizado con trabajadores administrativos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. El autor encontró una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral, además de dificultades en la transmisión de mensajes y en el ambiente comunicacional. Esta coincidencia permite señalar que la claridad de la información, los canales utilizados y la comunicación entre los niveles de la institución son aspectos importantes para el desarrollo del trabajo. No obstante, el estudio de Gualpa utilizó la prueba de Chi-cuadrado, mientras que en la presente investigación se empleó el coeficiente Rho de Spearman, por lo que la comparación debe realizarse considerando esta diferencia metodológica.

Asimismo, los resultados se relacionan con lo encontrado por Guía (29), quien identificó dificultades en la comunicación interna de los trabajadores de una empresa farmacéutica de Venezuela. El estudio señaló que era necesario promover una comunicación más abierta, flexible y cercana entre el personal. En el Centro de Salud de Ttio, el predominio de niveles moderados y bajos de comunicación interna también muestra que existen aspectos comunicativos que requieren mayor atención. Ambos estudios resaltan la necesidad de contar con información clara y espacios de coordinación, aunque fueron desarrollados en instituciones y sectores diferentes.

En el ámbito nacional, los resultados guardan relación con la investigación de Flores y Romero (30), quienes encontraron una relación positiva alta y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de 0,714 y $p < 0,001$. En la presente investigación, la relación fue más alta, con un valor de 0,904. Esta diferencia puede estar relacionada con las características de las instituciones, el tamaño de las poblaciones, los instrumentos utilizados y la forma en que se desarrollan las actividades. En un centro de salud, el personal asistencial y administrativo necesita intercambiar información de manera constante para organizar las tareas y mantener la continuidad de los servicios.

De igual manera, los resultados coinciden con Roe (31), quien encontró una relación positiva moderada entre la comunicación interna y el desempeño laboral de las enfermeras del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, con un coeficiente de 0,501 y $p < 0,05$. Aunque la intensidad de la relación fue menor que la encontrada en el Centro de Salud de Ttio, ambos estudios muestran que las variables se encuentran relacionadas en establecimientos de salud. Esta coincidencia resulta importante porque los trabajadores sanitarios requieren recibir indicaciones, informar dificultades y coordinar con otras personas para cumplir sus funciones.

Por otro lado, los resultados difieren de la investigación de Espinoza y Suxe (32), quienes obtuvieron una relación positiva baja y no significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de 0,274 y $p = 0,112$. En dicho estudio no se pudo afirmar que existiera una relación estadísticamente significativa entre las variables. Esta diferencia puede deberse al tamaño de la población, que estuvo formada por 35 trabajadores, así como a las características propias de la empresa y a los instrumentos utilizados. Este contraste muestra que la relación entre la comunicación

interna y el desempeño laboral no necesariamente presenta la misma intensidad en todas las organizaciones.

Los hallazgos también presentan relación con el estudio de Dueñas y Medrano (33), cuyos participantes indicaron que la comunicación interna debía fortalecerse para favorecer la productividad, la eficacia y la colaboración entre los trabajadores. Aunque esa investigación tuvo un enfoque cualitativo y no presentó un coeficiente de correlación, sus resultados permiten reconocer la importancia que los trabajadores otorgan a la comunicación dentro de las organizaciones. En la presente investigación, esta relación fue comprobada mediante un análisis cuantitativo y una prueba estadística.

En el ámbito local, los resultados coinciden con Maita y Huillca (34), quienes encontraron una relación positiva y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucyura. Ambos estudios fueron realizados en instituciones públicas de la región Cusco y muestran que la comunicación interna se relaciona con la forma en que los trabajadores desarrollan sus actividades. No obstante, una investigación se realizó en una municipalidad y la otra en un establecimiento de salud, por lo que sus resultados deben entenderse dentro de las características de cada institución.

Respecto a las dimensiones, la comunicación ascendente presentó la relación más alta con el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de 0,728 y $p < 0,001$. Este resultado muestra que la posibilidad de expresar necesidades, opiniones y propuestas hacia los superiores se relaciona de manera importante con el desempeño del personal. Cuando los trabajadores sienten que pueden comunicar sus inquietudes y que son escuchados, también pueden mostrar una mejor disposición para participar en las actividades institucionales.

La comunicación descendente presentó una relación positiva moderada con el desempeño laboral, con un coeficiente de 0,414 y $p < 0,001$. Esto indica que la claridad de las instrucciones, la entrega oportuna de información y el uso de canales adecuados se relacionan con la manera en que los trabajadores cumplen sus funciones. Sin embargo, la intensidad fue menor que la encontrada en la comunicación ascendente, lo cual muestra que no solo es importante recibir indicaciones, sino también contar con espacios para responder y participar.

Finalmente, la comunicación horizontal presentó una relación positiva baja con el desempeño laboral, con un coeficiente de 0,257 y $p < 0,05$. Aunque la relación fue significativa, su intensidad fue menor en comparación con las otras dimensiones. Esto significa que la coordinación entre compañeros y áreas se relaciona con el desempeño, pero también pueden existir otros aspectos personales y organizacionales vinculados con el trabajo del personal.

Los resultados muestran que la comunicación interna y sus tres dimensiones se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio. La comunicación ascendente presentó la relación más fuerte, seguida de la comunicación descendente y la comunicación horizontal. Estos hallazgos permiten comprender la importancia de mantener canales claros, espacios para escuchar al personal y una coordinación constante entre las áreas. Sin embargo, los resultados no permiten afirmar que la comunicación interna sea la causa directa del desempeño laboral, debido al diseño no experimental y correlacional de la investigación.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se concluye, en primera instancia, que existe una relación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025. Este hallazgo se sustenta en un coeficiente Rho de Spearman de 0,904 y un valor de significancia $p < 0,001$, lo cual demuestra que los mayores puntajes de comunicación interna se asocian con niveles superiores de desempeño laboral, sin que esto implique una relación de causalidad directa entre ambas variables.

En cuanto a las características sociodemográficas de la muestra, se determinó que en el personal asistencial predomina el grupo etario de 30 a 39 años (40,6 %), la formación universitaria (56,3 %) y el sexo femenino (68,8 %). Por su parte, en el personal administrativo prevalece el mismo rango de edad (40,0 %), con una distribución equitativa entre la formación técnica superior (40,0 %) y la universitaria (40,0 %), y un predominio del sexo femenino (60,0 %); estos datos perfilan una población de estudio constituida mayoritariamente por mujeres, adultos jóvenes y profesionales con educación superior.

Respecto al diagnóstico de las variables, la comunicación interna se ubica predominantemente en un nivel moderado (47,8 %), seguido del nivel bajo (37,7 %). El análisis dimensional revela que la comunicación descendente es deficiente (37,7 %), la comunicación ascendente es parcial (46,4 %) y la comunicación horizontal es conflictiva (47,8 %), lo cual expone limitaciones institucionales en la transmisión de directrices, la expresión de necesidades del personal y la coordinación entre las diferentes áreas.

Asimismo, el desempeño laboral se sitúa principalmente en un nivel aceptable (42,0 %), seguido de cerca por el nivel bajo (40,6 %). Analíticamente, la calidad del

trabajo es baja (43,5 %), la iniciativa es pasiva (52,2 %), las relaciones humanas son cordiales (47,8 %) y el logro de metas presenta un cumplimiento parcial (50,7 %), reflejando que un sector crítico del personal manifiesta dificultades en la productividad cualitativa, la proactividad y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Finalmente, se concluye que existen relaciones estadísticas positivas y significativas entre el desempeño laboral y las dimensiones específicas de la comunicación interna. Esta asociación se manifiesta de forma moderada con la comunicación descendente (Rho = 0,414; $p < 0,001$), de manera baja con la comunicación horizontal (Rho = 0,257; $p = 0,033$) y de forma alta con la comunicación ascendente (Rho = 0,728; $p < 0,001$); esta última dimensión representa la fuerza de asociación más elevada, lo que corrobora que la libertad para expresar necesidades, opiniones y propuestas influye estrechamente en el rendimiento de los trabajadores.

Por otra parte, se recomienda:

A la Dirección del Centro de Salud de Ttio, diseñar e implementar un Plan Estratégico de Comunicación Interna que delimite actividades, responsables, plazos y auditorías periódicas para optimizar los flujos descendentes, ascendentes y horizontales. Asimismo, se deben institucionalizar espacios formales y legítimos de flujo ascendente, tales como reuniones técnicas, buzones de sugerencias o plataformas virtuales, garantizando que la alta dirección emita respuestas explícitas y oportunas ante los requerimientos o propuestas del personal.

Al área encargada de la Gestión del Potencial Humano, segmentar las estrategias de capacitación, reuniones institucionales y actividades socio-organizacionales según los perfiles sociodemográficos identificados, adaptando los horarios, contenidos y canales informativos para asegurar la participación equitativa de los trabajadores asistenciales y

administrativos. Esta misma área debe estructurar un programa de fortalecimiento del desempeño enfocado en la calidad del servicio, la proactividad y la gestión por resultados mediante talleres de competencias, supervisión constructiva de tareas, reconocimiento al mérito e innovación, y la revisión conjunta de las metas asignadas.

A las jefaturas de unidad y al personal en general, mitigar las brechas comunicacionales detectadas mediante la formalización de canales oficiales para la difusión de directrices y la programación de reuniones interáreas. Para ello, se debe estandarizar un protocolo formal de transmisión de órdenes que precise la naturaleza de la tarea, el responsable, el plazo y el canal oficial de reporte, aplicando mecanismos de retroalimentación activa para verificar la correcta comprensión del mensaje. Asimismo, se deben promover reuniones técnico-coordinativas periódicas entre los sectores asistencial y administrativo, complementadas con talleres de trabajo en equipo y directrices para la resolución pacífica de conflictos, con la finalidad de optimizar el intercambio de información y la cooperación institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OIT. Panorama laboral 2024 America Latina y el Caribe. Perú: Organización Internacional del Trabajo.ISBN.

2. Quiñones A, Sifuentes N. Comunicación interna en la gestión pública desde recursos humanos. Impulso. 2024;: p. 138 - 150.

3. Claro C, Ayala M, Pablo J. Comunicación interna: caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenecen a ranking Great Place to Work® Chile. Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación. 2022; 21(41): p. 1-27.

4. Oyarvide H, Reyes E, Montaño M. La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. Dom. Cien. 2017; 3(4): p. 296-309.

5. Ángel L, Clemente G, Torres J, Calvillo M. Comunicación interna en las organizaciones: factores que revelan la difusión de la información, la sostenibilidad social, satisfacción y la productividad. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades. 2024; V(4): p. 2095-2103.

6. Aced C, Arocas M, Miquel S. Manual de comunicación interna. Asociación de Directivos de Comunicación.ISBN.

7. González W, Vilchez R. Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. pensamiento y gestión. 2021;(51): p. 54-74.

8. Pacheco M, Alvarez E. La evolución de la comunicación organizacional y su impacto en las nuevas estructuras empresariales. INNOVA. 2022; 7(3.2): p. 51-71.

9. Ramos W, Paredes M, Teran P, Lema L. Comunicación Organizacional..

10. Papic K. Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. Cuadernos de Investigación Educativa. 2019; 10(1): p. 63-83.

11. Dolores E, Salazar J, Valdivia M. La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. Revista Iberoamericana Para La Investigacion y El Desarrollo Economico. 2023; 13(26): p. 1-16.

12. Mendoza J, Arriola C. El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2022; 6(4): p. 6057-6073.

13. Carvajal C. La evaluación al desempeño laboral como mecanismo de cumplimiento de las metas institucionales. Un estudio de caso en el SENA, regional Risaralda. Región Científica. 2024; 3(2): p. 1-18.

14. Burgos F. Calidad: un nuevo enfoque conceptual y definiciones. Revista Ingeniería Industrial. 2021; 20: p. 1-15.

15. Pineda J, Acosta C. Qualidade do trabalho: aproximações teóricas e estimação de um índice composto*. Política Económica. 2010; 29(65): p. 62-.

16. Gómez M. Calidad de vida laboral en empleados temporales de valkle de Arruba - Colombia. Revista Ciencias Estratégicas. 2010; 18(24): p. 225-236.

17. López B, Aragón J, Muñoz M, Madrid S, Tornell I. Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar,

en el estado de chiapas. Revista de la Facultad de Medicina Humana. 2021; 21(2): p. 316-325.

18. Jiménez J. Hacia una visión sistémica de la empleabilidad. Abra. 2022; 42(65): p. 24-43.

19. Chiaverato I. Introducción a la teoría general de la administración. Septima ed. Mexico: McGraw-Hill; 2017.

20. Ramírez J, Tesén J. Las relaciones interpersonales y la calidad educativa. TecnoHumanismo. 2022; 2(3): p. 17-34.

21. Espinoza A, Jorge S. El valor del recurso humano en las empresas. Apuntes de Ciencia y Sociedad. 2024; 12(01).

22. Bohórquez E, Pérez M, Caiche W, Benavides A. La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. Universidad y Sociedad. 2020; 12(3): p. 385-390.

23. Rivadeneira J. La importancia del liderazgo en el logro de metas empresariales. Journal of Economic and Social Science Research. 2022; 2(4): p. 41–54.

24. Marín N, Ludy G, Troya D. Características sociodemográficas y su relación con la calidad de servicio financiero según el modelo SERVPERF en una entidad financiera. Economía & Negocios. 2023; 5(2).

25. Sánchez , Laga , De la Torre , Mancebo , Palacin , Bailo. El personal administrativo en las instituciones sanitarias. Revista Ocronos. 2023; 6(10).

26. Espinoza. LP. [Online]; 2026. Disponible en: https://lpderecho.pe/diferencias-personal-asistencial-personal-administrativo-sector-salud-informe-tecnico-00534-2026-servir-gpgsc/.

27. Riofrío. Alcance y límites del principio de jerarquía. Criterios para jerarquizar derechos, valores, bienes y otros elementos. PUPC.

28. Gualpa V. "La comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua"..

29. Guía E. Alcance de la comunicación interna como herramienta para el desempeño laboral. Caso: Laboratorios L.O. Oftalmi C.A., Departamento de Ventas, Zona Centro, Valencia – Carabobo. San Diego: Universidad José Antonio Páez.

30. Flores L, Romero C. Comunicación interna y desempeño laboral del personal de una empresa distribuidora de productos tecnológicos, Lima Metropolitana, 2024. Universidad San Martin de Porres.

31. Roe B. La comunicación interna y el desempeño laboral de las enfermeras en el departamento de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Bellavista, Callao, 2022. Bellavista.

32. Espinoza C, Suxe N. Comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Grupo Ases Capital SAC. Perú: Universidad Señor de Sipan.

33. Dueñas J, Medrano J. Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral con enfoque a la normalidad - San Isidro, 2022. Peru: San Ignacio De Loyola – Escuela ISIL.

34. Maita Y, Huillca M. Relación de la comunicación interna con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta – 2023. Cusco: Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco.

35. Chiavenato I. Gestión del talento humano. Tercera ed. Mexico: McGraw-Hill; 2009.

36. Ñaupas H. Metodología de la investigación, Cuantitativa cualitativa y redacción de la Tesis..

37. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Segunda ed.: In Mc Graw Hill; 2018.

38. Hernández R, Fernandez C, Baptista P. Métodologia de la Investigación Mexico: Mc Graw Hill Education; 2014.

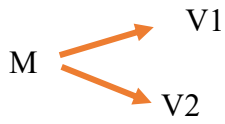
39. Palella S, Martins F. Metodologia de la investigación cuantitativa Universiad FEdl, editor. Caracas: FEDUPEL; 2006.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

<table>
<tr><th colspan="5">COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, CUSCO, 2025</th></tr>
<tr><th>Problema</th><th>Objetivo</th><th>Hipótesis</th><th>Variables</th><th>Metodología</th></tr>
<tr><td>Problema general</td><td>Objetivo general</td><td>Hipótesis general</td><td rowspan="3">Variable 1:
Comunicación interna
• Comunicación descendente
• Comunicación ascendente
• Comunicación horizontal

Variable 2:
Desempeño laboral
• Calidad de trabajo
• Iniciativa
• Relaciones humanas
• Logros de metas</td><td rowspan="3"><u>TIPO</u>
Básico
<u>NIVEL</u>
Correlacional
<u>DISEÑO</u>
No experimental
<u>ENFOQUE</u>
Cuantitativo



Donde:
M: Muestra
R: Relación
V1: Comunicación interna
V2: Desempeño laboral

<u>POBLACIÓN</u>
Estuvo conformada por 69 trabajadores asistenciales y</td></tr>
<tr><td>¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025?</td><td>Determinar el grado de relación de la comunicación interna y el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025.</td><td>La comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025.</td></tr>
<tr><td>Problema especifico</td><td>Objetivo especifico</td><td>Hipótesis especifico</td></tr>
<tr><td>P.E.1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas del personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025?
P.E.2. ¿Cuál es el nivel de la comunicación interna y de sus dimensiones: comunicación</td><td>O.E.1. Identificar las características sociodemográficas del personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025
O.E.2. Describir el nivel de la comunicación interna y de sus dimensiones:</td><td>H.E.1. La comunicación descendente se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025.
H.E.2. La comunicación ascendente se relaciona significativamente con el</td></tr>
</table>

descendente, ascendente y horizontal, en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025? **P.E.3.** ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral y de sus dimensiones: calidad de trabajo, iniciativa, relaciones humanas y logro de metas, en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025? **P.E.4.** ¿En qué medida se relaciona la comunicación descendente y el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025? **P.E.5.** ¿Como se relaciona la comunicación	comunicación descendente, ascendente y horizontal, en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025. **O.E.3.** Describir el nivel del desempeño laboral y de sus dimensiones: calidad de trabajo, iniciativa, relaciones humanas y logro de metas, en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025. **O.E.4.** Identificar la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025.	desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025. **H.E.3.** La comunicación horizontal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025.		administrativos del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025. **MUESTRA** Estuvo conformada por los 69 trabajadores, por lo que se realizó un estudio censal. **TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS** ✓ Encuesta **INSTRUMENT0 DE RECOLECCION DE DATOS** ✓ Cuestionario **MÉTODO DE ANÁLISIS** Microsoft Excel e IBM SPSS Statistics versión 27.

ascendente y el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025? **P.E.6.** ¿Cuál es la relación de la comunicación horizontal y el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025?	**O.E.5.** Establecer la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025. **O.E.6.** Determinar la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025.			

Anexo 2: Instrumentos de recolección de información

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN SALUD PUBLICA MENSIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

CUESTIONARIO

COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE SALUD DE TTIO, CUSCO, 2025

PRESENTACIÓN:

Estimado(a) trabajador(a) del Centro de Salud de Ttio:

Recurrimos a usted con el propósito de solicitar su valiosa colaboración para responder con sinceridad y veracidad la presente encuesta, la cual forma parte del estudio de investigación titulado: **"Comunicación interna y el desempeño laboral en los profesionales asistenciales y administrativos del Centro de Salud de Ttio, Cusco, 2025."**

La finalidad de este cuestionario es recoger información relevante sobre su percepción respecto a los procesos de comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en su entorno de trabajo. La información recolectada será utilizada únicamente con fines académicos, y se mantendrá la confidencialidad y anonimato de todos los participantes.

Le agradecemos de antemano por tomarse el tiempo necesario para responder de forma individual y reflexiva cada una de las preguntas. Su participación es fundamental para el desarrollo de esta investigación.

DATOS GENERALES:

1. **Sexo:**
   a) Masculino
   b) Femenino
2. **Edad:** _____
3. **Grado de instrucción:**
   a) Técnico superior
   b) Universitario: bachiller o licenciado
   c) Posgrado

Indicar su nivel de percepción en los siguientes ítems. La valoración es de acuerdo a la escala de Likert con una puntuación de 1 a 5, tal como se muestra a continuación:

Calificación:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	**2**	**3**	**4**	**5**

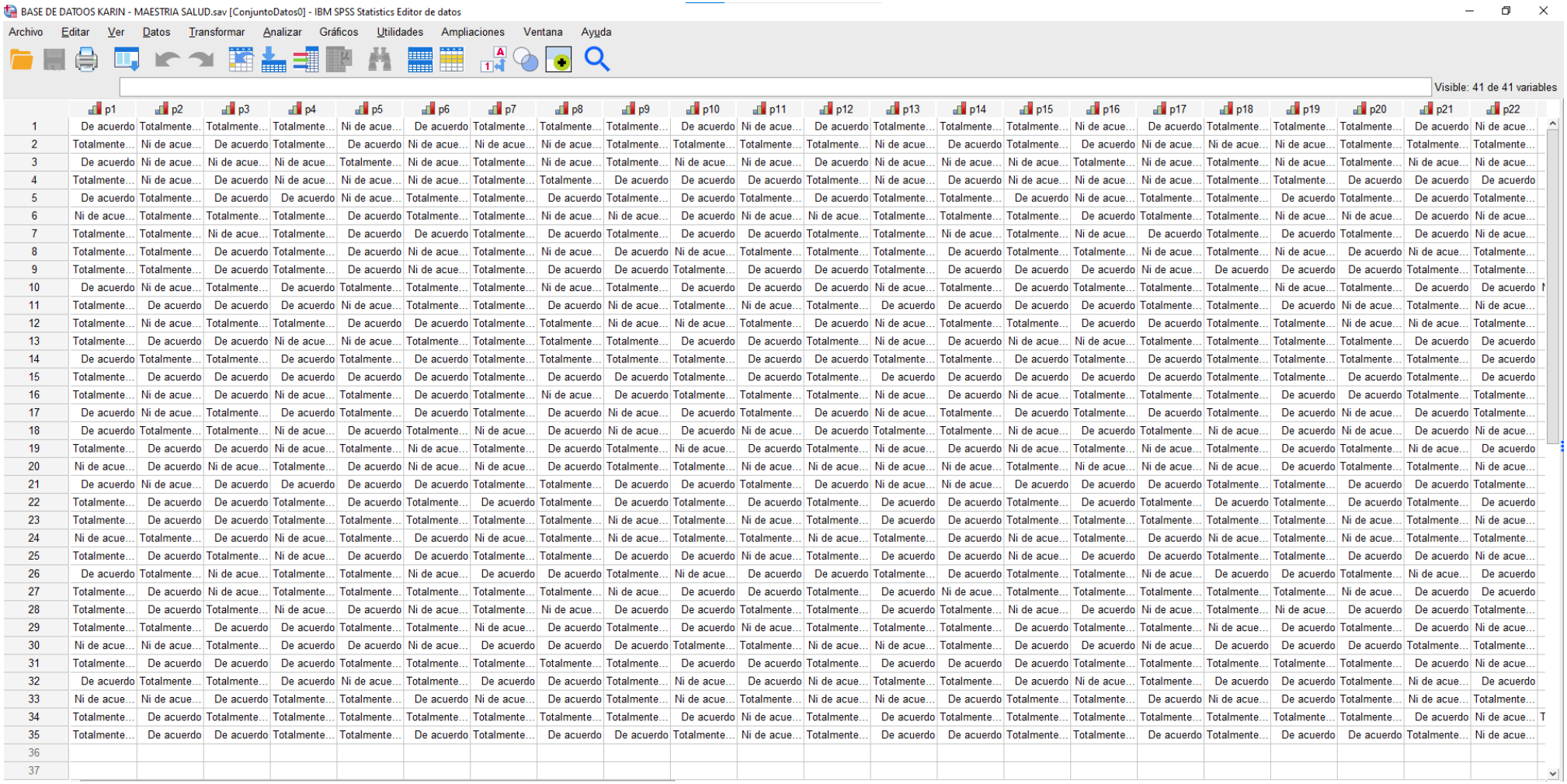
N°	**Ítems**	**Valoración**				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
COMUNICACIÓN INTERNA						
COMUNICACIÓN DESCENDENTE						
01	Las instrucciones que recibo de mis superiores en el Centro de Salud de Ttio son claras y entendibles.	1	2	3	4	5
02	Recibo información oportuna y completa sobre los temas institucionales del Centro de Salud de Ttio.	1	2	3	4	5
03	Los mensajes institucionales que transmiten los superiores motivan a los trabajadores en su labor diaria.	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN ASCENDENTE						
04	En el Centro de Salud de Ttio tengo oportunidades para expresar mis opiniones ante mis superiores.	1	2	3	4	5
05	Recibo retroalimentación clara y útil de parte de mis superiores respecto a mi desempeño laboral.	1	2	3	4	5

06	En el Centro de Salud de Ttio, mis aportes como trabajador son tomados en cuenta en la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
07	La comunicación que mantengo con mis superiores contribuye al logro de los objetivos del Centro de Salud de Ttio.	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN HORIZONTAL						
08	Mantengo relaciones interpersonales fluidas y respetuosas con mis compañeros en el Centro de Salud de Ttio.	1	2	3	4	5
09	La toma de decisiones en equipo es parte de la dinámica de trabajo entre colegas en el Centro de Salud de Ttio.	1	2	3	4	5
10	En el Centro de Salud de Ttio, los colaboradores nos apoyamos mutuamente para cumplir nuestras tareas.	1	2	3	4	5
11	La comunicación entre compañeros permite agilizar los procesos de gestión en nuestras labores diarias.	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO LABORAL						
CALIDAD DE TRABAJO						
12	En el Centro de Salud de Ttio realizo mis funciones con exactitud y cuidado en los detalles.	1	2	3	4	5
13	Entrego mis tareas dentro de los plazos establecidos.	1	2	3	4	5
14	Me considero una persona responsable con las obligaciones asignadas.	1	2	3	4	5

INICIATIVA						
15	Propongo ideas nuevas que contribuyen a mejorar el trabajo en el Centro de Salud de Ttio.	1	2	3	4	5
16	Me adapto con facilidad a los cambios dentro del entorno laboral.	1	2	3	4	5
17	Soy capaz de enfrentar y resolver conflictos laborales cuando se presentan	1	2	3	4	5
RELACIONES HUMANAS						
18	Muestro empatía con mis compañeros y entiendo sus necesidades laborales.	1	2	3	4	5
19	Brindo un trato cordial y respetuoso a los usuarios del Centro de Salud de Ttio.	1	2	3	4	5
20	Atiendo con disposición y orientación a los usuarios que requieren mis servicios.	1	2	3	4	5
LOGROS DE METAS						
21	Planifico mis actividades laborales de forma ordenada y eficiente	1	2	3	4	5
22	Cumplo con las normas y procedimientos establecidos en el Centro de Salud de Ttio.	1	2	3	4	5
23	Cumplo con las metas laborales asignadas dentro de mi área.	1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

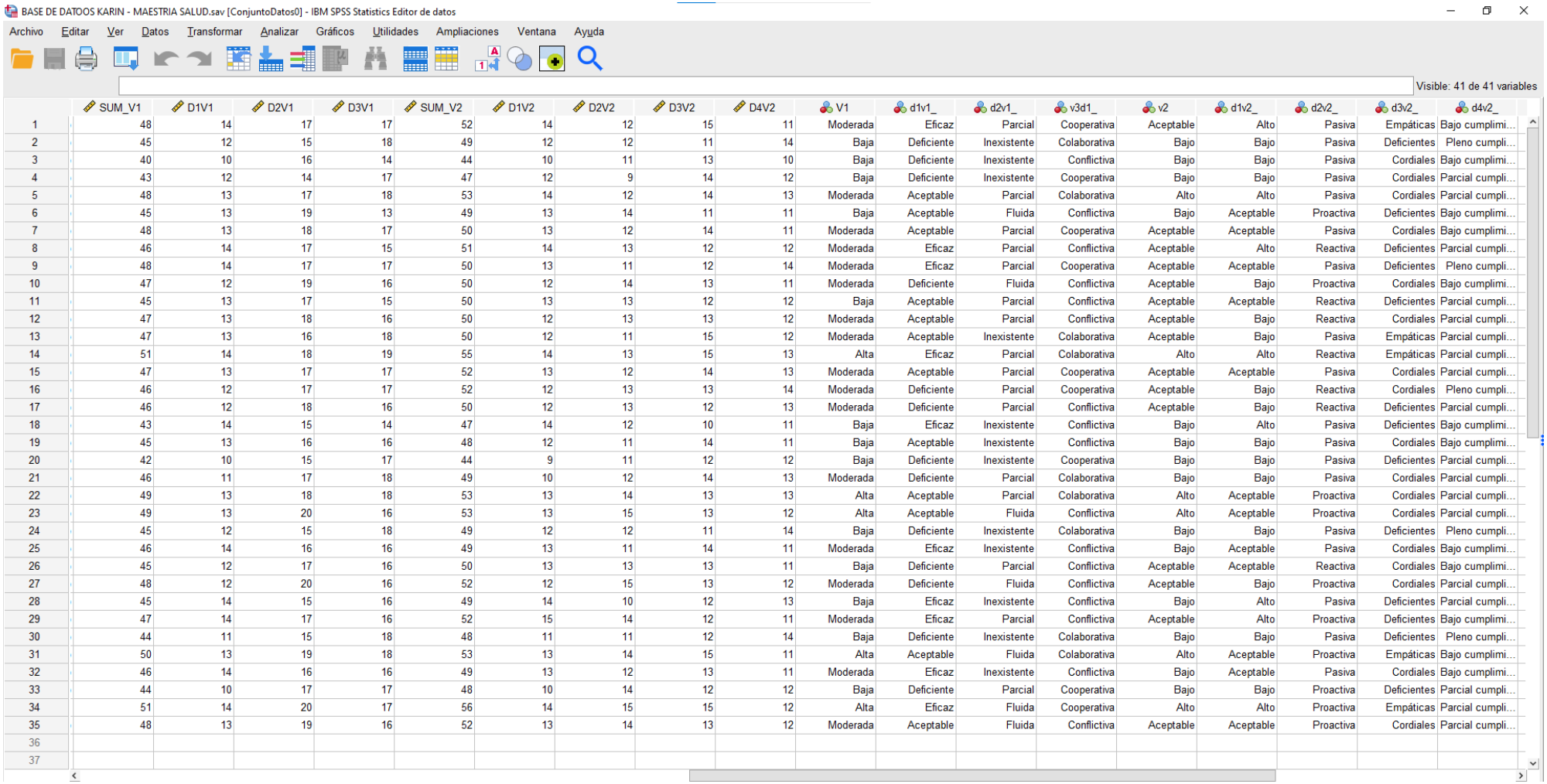
Anexo 3: Medios de verificación


BASE DE DATOOS KARIN - MAESTRIA SALUD.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 41 de 41 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
1	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...
2	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...
3	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	Ni de acue...	Ni de acue...
4	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
5	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...
6	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...
7	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...
8	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...
9	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...
10	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo
11	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	Ni de acue...
12	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	Ni de acue...	Totalmente...
13	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo
14	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo
15	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo
16	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...
17	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...
18	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...
19	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo
20	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Totalmente...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...
21	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...
22	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo
23	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	Ni de acue...
24	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...
25	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...
26	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo
27	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo
28	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...
29	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...
30	Ni de acue...	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...
31	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...
32	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo
33	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...
34	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...
35	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...
36																						
37																						



BASE DE DATOOS KARIN - MAESTRIA SALUD.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 41 de 41 variables

	SUM_V1	D1V1	D2V1	D3V1	SUM_V2	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V1	d1v1_	d2v1_	v3d1_	v2	d1v2_	d2v2_	d3v2_	d4v2_
1	48	14	17	17	52	14	12	15	11	Moderada	Eficaz	Parcial	Cooperativa	Aceptable	Alto	Pasiva	Empáticas	Bajo cumplimi...
2	45	12	15	18	49	12	12	11	14	Baja	Deficiente	Inexistente	Colaborativa	Bajo	Bajo	Pasiva	Deficientes	Pleno cumpli...
3	40	10	16	14	44	10	11	13	10	Baja	Deficiente	Inexistente	Conflictiva	Bajo	Bajo	Pasiva	Cordiales	Bajo cumplimi...
4	43	12	14	17	47	12	9	14	12	Baja	Deficiente	Inexistente	Cooperativa	Bajo	Bajo	Pasiva	Cordiales	Parcial cumpli...
5	48	13	17	18	53	14	12	14	13	Moderada	Aceptable	Parcial	Colaborativa	Alto	Alto	Pasiva	Cordiales	Parcial cumpli...
6	45	13	19	13	49	13	14	11	11	Baja	Aceptable	Fluida	Conflictiva	Bajo	Aceptable	Proactiva	Deficientes	Bajo cumplimi...
7	48	13	18	17	50	13	12	14	11	Moderada	Aceptable	Parcial	Cooperativa	Aceptable	Aceptable	Pasiva	Cordiales	Bajo cumplimi...
8	46	14	17	15	51	14	13	12	12	Moderada	Eficaz	Parcial	Conflictiva	Aceptable	Alto	Reactiva	Deficientes	Parcial cumpli...
9	48	14	17	17	50	13	11	12	14	Moderada	Eficaz	Parcial	Cooperativa	Aceptable	Aceptable	Pasiva	Deficientes	Pleno cumpli...
10	47	12	19	16	50	12	14	13	11	Moderada	Deficiente	Fluida	Conflictiva	Aceptable	Bajo	Proactiva	Cordiales	Bajo cumplimi...
11	45	13	17	15	50	13	13	12	12	Baja	Aceptable	Parcial	Conflictiva	Aceptable	Aceptable	Reactiva	Deficientes	Parcial cumpli...
12	47	13	18	16	50	12	13	13	12	Moderada	Aceptable	Parcial	Conflictiva	Aceptable	Bajo	Reactiva	Cordiales	Parcial cumpli...
13	47	13	16	18	50	12	11	15	12	Moderada	Aceptable	Inexistente	Colaborativa	Aceptable	Bajo	Pasiva	Empáticas	Parcial cumpli...
14	51	14	18	19	55	14	13	15	13	Alta	Eficaz	Parcial	Colaborativa	Alto	Alto	Reactiva	Empáticas	Parcial cumpli...
15	47	13	17	17	52	13	12	14	13	Moderada	Aceptable	Parcial	Cooperativa	Aceptable	Aceptable	Pasiva	Cordiales	Parcial cumpli...
16	46	12	17	17	52	12	13	13	14	Moderada	Deficiente	Parcial	Cooperativa	Aceptable	Bajo	Reactiva	Cordiales	Pleno cumpli...
17	46	12	18	16	50	12	13	12	13	Moderada	Deficiente	Parcial	Conflictiva	Aceptable	Bajo	Reactiva	Deficientes	Parcial cumpli...
18	43	14	15	14	47	14	12	10	11	Baja	Eficaz	Inexistente	Conflictiva	Bajo	Alto	Pasiva	Deficientes	Bajo cumplimi...
19	45	13	16	16	48	12	11	14	11	Baja	Aceptable	Inexistente	Conflictiva	Bajo	Bajo	Pasiva	Cordiales	Bajo cumplimi...
20	42	10	15	17	44	9	11	12	12	Baja	Deficiente	Inexistente	Cooperativa	Bajo	Bajo	Pasiva	Deficientes	Parcial cumpli...
21	46	11	17	18	49	10	12	14	13	Moderada	Deficiente	Parcial	Colaborativa	Bajo	Bajo	Pasiva	Cordiales	Parcial cumpli...
22	49	13	18	18	53	13	14	13	13	Alta	Aceptable	Parcial	Colaborativa	Alto	Aceptable	Proactiva	Cordiales	Parcial cumpli...
23	49	13	20	16	53	13	15	13	12	Alta	Aceptable	Fluida	Conflictiva	Alto	Aceptable	Proactiva	Cordiales	Parcial cumpli...
24	45	12	15	18	49	12	12	11	14	Baja	Deficiente	Inexistente	Colaborativa	Bajo	Bajo	Pasiva	Deficientes	Pleno cumpli...
25	46	14	16	16	49	13	11	14	11	Moderada	Eficaz	Inexistente	Conflictiva	Bajo	Aceptable	Pasiva	Cordiales	Bajo cumplimi...
26	45	12	17	16	50	13	13	13	11	Baja	Deficiente	Parcial	Conflictiva	Aceptable	Aceptable	Reactiva	Cordiales	Bajo cumplimi...
27	48	12	20	16	52	12	15	13	12	Moderada	Deficiente	Fluida	Conflictiva	Aceptable	Bajo	Proactiva	Cordiales	Parcial cumpli...
28	45	14	15	16	49	14	10	12	13	Baja	Eficaz	Inexistente	Conflictiva	Bajo	Alto	Pasiva	Deficientes	Parcial cumpli...
29	47	14	17	16	52	15	14	12	11	Moderada	Eficaz	Parcial	Conflictiva	Aceptable	Alto	Proactiva	Deficientes	Bajo cumplimi...
30	44	11	15	18	48	11	11	12	14	Baja	Deficiente	Inexistente	Colaborativa	Bajo	Bajo	Pasiva	Deficientes	Pleno cumpli...
31	50	13	19	18	53	13	14	15	11	Alta	Aceptable	Fluida	Colaborativa	Alto	Aceptable	Proactiva	Empáticas	Bajo cumplimi...
32	46	14	16	16	49	13	12	13	11	Moderada	Eficaz	Inexistente	Conflictiva	Bajo	Aceptable	Pasiva	Cordiales	Bajo cumplimi...
33	44	10	17	17	48	10	14	12	12	Baja	Deficiente	Parcial	Cooperativa	Bajo	Bajo	Proactiva	Deficientes	Parcial cumpli...
34	51	14	20	17	56	14	15	15	12	Alta	Eficaz	Fluida	Cooperativa	Alto	Alto	Proactiva	Empáticas	Parcial cumpli...
35	48	13	19	16	52	13	14	13	12	Moderada	Aceptable	Fluida	Conflictiva	Aceptable	Aceptable	Proactiva	Cordiales	Parcial cumpli...
36																		
37																		

Anexo 4: Validación de instrumentos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN SALUD PUBLICA

Cusco, 03 de enero del 2025

Señor

Dr Jose Victor Manchego

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para manifestarle que se está diseñando un proyecto de investigación denominado: **"Comunicación interna y desempeño laboral en personal asistencial y administrativo del centro de salud de Ttio, Cusco, 2025"**; cuyo instrumento de recolección de información está dirigido al personal asistencial y administrativo

Considerando que el instrumento citado debe ser validado por juicio de expertos, solicito a usted tenga a bien emitir su opinión al respecto, en calidad de persona entendida en la materia, para este fin acompaño a la presente el mencionado instrumento de investigación.

Agradeciendo anticipadamente por la atención que tenga a la presente y confiando en su buena disposición, hago propicia la ocasión para expresarle mi deferencia personal.

Atentamente,

Karin Janet Jayo Silva



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN SALUD PUBLICA

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: **"Comunicación interna y desempeño laboral en personal asistencial y administrativo del centro de salud de Ttio, Cusco, 2025"**

1.2. NOMBRE DE LOS INVESTIGADORES: Karin Janet Jayo Silva

II. DATOS DEL EXPERTO:

2.1 Nombres y Apellidos: José Víctor Manchego Enríquez

2.2 Especialidad: Medicina familiar y comunitaria, Gerente publico Servir, Dr. en Ciencias

2.3 Lugar y Fecha: 03-01-2025

2.4 Cargo e Institución donde Labora: Médico de familia en ESSALUD

COMPO-NENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios					X
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					X
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.					X
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación empresarial.					X
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN SALUD PUBLICA

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

INSTRUMENTO SIN OBSERVACIONES

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

☒ Procede a su aplicación.

☐ Debe corregirse.

¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse, para mejorar el instrumento?.....

Sello y Firma del Experto.
DNI: 01332872
JOSÉ VICTOR MANCHEGO ENRÍQUEZ

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN SALUD PUBLICA

Cusco, 03 de enero del 2025

Señor

Dra: Kelma Ruth Mayhua Curo

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para manifestarle que se está diseñando un proyecto de investigación denominado: **"Comunicación interna y desempeño laboral en personal asistencial y administrativo del centro de salud de Ttio, Cusco, 2025"**; cuyo instrumento de recolección de información está dirigido al personal asistencial y administrativo

Considerando que el instrumento citado debe ser validado por juicio de expertos, solicito a usted tenga a bien emitir su opinión al respecto, en calidad de persona entendida en la materia, para este fin acompaño a la presente el mencionado instrumento de investigación.

Agradeciendo anticipadamente por la atención que tenga a la presente y confiando en su buena disposición, hago propicia la ocasión para expresarle mi deferencia personal.

Atentamente,

Karin Janet Jayo Silva

Recibido
03/01/25
KELMA RUTH MAYHUA CURO
DNI 80419489

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN SALUD PUBLICA

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: **"Comunicación interna y desempeño laboral en personal asistencial y administrativo del centro de salud de Ttio, Cusco, 2025"**

1.2. NOMBRE DE LOS INVESTIGADORES: Karin Janet Jayo Silva

II. DATOS DEL EXPERTO:

2.1 Nombres y Apellidos: Kelma Ruth Mayhua Curo

2.2 Especialidad: Dra en Contabilidad

2.3 Lugar y Fecha: 03-01-2025

2.4 Cargo e Institución donde Labora: Docente asociado de tiempo completo en la UNSAAC

COMPO-NENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios					X
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					X
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					X
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.					X
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación empresarial.					X
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

INSTRUMENTO SIN OBSERVACIONES

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

☒ Procede a su aplicación.

☐ Debe corregirse.

¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse, para mejorar el instrumento?.....

Sello y Firma del Experto.
DNI: 80491489
KELITA RUTH MAYHUA CUEO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN SALUD PUBLICA

Cusco, 03 de enero del 2025

Señor

Mg: Lewis Paul Ccarhuarupay Tello

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para manifestarle que se está diseñando un proyecto de investigación denominado: **"Comunicación interna y desempeño laboral en personal asistencial y administrativo del centro de salud de Ttio, Cusco, 2025"**; cuyo instrumento de recolección de información está dirigido al personal asistencial y administrativo

Considerando que el instrumento citado debe ser validado por juicio de expertos, solicito a usted tenga a bien emitir su opinión al respecto, en calidad de persona entendida en la materia, para este fin acompaño a la presente el mencionado instrumento de investigación.

Agradeciendo anticipadamente por la atención que tenga a la presente y confiando en su buena disposición, hago propicia la ocasión para expresarle mi deferencia personal.

Atentamente,

Karin Janet Jayo Silva

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN SALUD PUBLICA

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: **"Comunicación interna y desempeño laboral en personal asistencial y administrativo del centro de salud de Ttio, Cusco, 2025"**

1.2. NOMBRE DE LOS INVESTIGADORES: Karin Janet Jayo Silva

II. DATOS DEL EXPERTO:

2.1 Nombres y Apellidos: Lewis Paul Carhuancay Tello
2.2 Especialidad: Metodología de Investigación Científica
2.3 Lugar y Fecha: Cusco - 03 enero 2025
2.4 Cargo e Institución donde Labora: Gerente General / Advantage Consultors

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios					X
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					X
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					X
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.					X
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación empresarial.					X
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN SALUD PUBLICA

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

Sin observaciones - puede a su aplicación

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

☒ Procede a su aplicación.

☐ Debe corregirse.

¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse, para mejorar el instrumento? Ninguno

Sello y Firma del Experto.
DNI: