

**Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
“Ezequiel Zamora”**



La Universidad que Siembra

**VICERRECTORADO  
DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES  
ESTADO COJEDES**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS  
AVANZADOS**

**PROMOCIÓN DE SALUD EN EL ÁREA DE SALUD INTEGRAL  
“SOL DE TAGUANES” TINAQUILLO, ESTADO COJEDES  
MEDIANTE LA COMUNICACIÓN TRANSACCIONAL**

**Autora: Vanessa del V. Gil J.**

**Tutora: Dra. Orquídea Bello**

**San Carlos, octubre de 2024**

**Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
“EZEQUIEL ZAMORA”**



**La Universidad que Siembra**

Vicerrectorado de infraestructura  
y Procesos Industriales  
Programa Estudios Avanzados  
Maestría en Salud Pública,  
Mención Salud pública.

**PROMOCIÓN DE SALUD EN EL ÁREA DE SALUD INTEGRAL  
“SOL DE TAGUANES” TINAQUILLO, ESTADO COJEDES MEDIANTE LA  
COMUNICACIÓN TRANSACCIONAL**

**Autora:**

Vanessa del V. Gil J.

**Tutora:**

Dra. Orquídea Bello

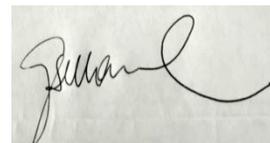
**San Carlos, octubre de 2024**

## **APROBACIÓN DE LA TUTORA**

Quien suscribe, Orquídea Bello, titular de la cédula de identidad N° 10.991.658, por medio de la presente certifico que leído y revisado el trabajo de grado de la ciudadana: Vanessa del Valle, Gil Jaramillo, titular de la cedula de identidad N° 14.770.831, titulado: “PROMOCIÓN DE SALUD EN EL ÁREA DE SALUD INTEGRAL “SOL DE TAGUANES” TINAQUILLO, ESTADO COJEDES MEDIANTE LA COMUNICACIÓN TRANSACCIONAL”, con la finalidad de que sea aprobado para designar el jurado evaluador para optar al título de Magister Scientiarum en Salud Pública, Mención Salud Pública.

Solicitud que realizó a los fines pertinentes en la ciudad de San Carlos, a los 8 días del mes de septiembre del año 2024

**Dra. Orquídea Bello**

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Orquídea Bello'.

Firma de Aprobación de la Tutora



**ACTA DE ADMISIÓN TRABAJO ESPECIAL DE GRADO, TRABAJO DE GRADO, TESIS DOCTORAL**

Nosotros, miembros del jurado de:

Trabajo Especial de Grado	X	Trabajo de Grado	Tesis Doctoral
---------------------------	---	------------------	----------------

Titulado(a):

**PROMOCIÓN DE SALUD EN EL ÁREA DE SALUD INTEGRAL "SOL DE TAGUANES"  
TINAQUILLO, ESTADO COJEDES MEDIANTE LA COMUNICACIÓN TRANSACCIONAL**

Elaborado por el (la) participante:

Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad

**VANESSA DEL VALLE GIL JARAMILLO**  
C.I. V-14.770.831

Como requisito parcial para optar al grado académico de: Magister Scientiarum, el cual es ofrecido en el programa de: Maestría en Salud, mención Salud Pública, del Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la UNELLEZ - San Carlos, hacemos constar que hoy: 16 de OCTUBRE de 2024, a las: 4 pm, se realizó la admisión del mismo, acordando que:

- EL TRABAJO / TESIS SE ACEPTA PARA LA PRESENTACIÓN / DEFENSA ORAL.
- EL TRABAJO / TESIS SE ACEPTA PARA LA PRESENTACIÓN / DEFENSA ORAL, UNA VEZ QUE SE ADOPTEN LAS MODIFICACIONES SUGERIDAS.
- EL TRABAJO / TESIS NO SE ACEPTA PARA LA DEFENSA ORAL.

Se estableció como fecha de presentación / defensa, el día: 21, de octubre de 2024 a las 10<sup>am</sup>, Dando fe de ello levantamos la presente acta en San Carlos.

1.- Jurado Coordinador (a)

Dra. Isdalis Navarro

C.I.V- 15.627.964

(COORDINADORA-UNELLEZ);

2.- Jurado Principal

Dra. Eloina Jaimes

C.I.V- 10.323.322

(UNELLEZ);

3.- Jurado Principal

Dra. Orquídea Bello

C.I. V- 10.991.658

(TUTORA EXTERNA-  
UNEFM);

4.- Jurado Suplente

Msc. Naileth Hernández

C.I.V-10.328.539

(UNELLEZ);

5.- Jurado Suplente

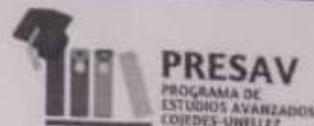
Dra. Carmen Pinto

C.I.V-4.101.093

(UNELLEZ).



Nota: Esta acta es válida con tres (03) firmas y un sello



**ACTA DE PRESENTACIÓN / DEFENSA TRABAJO ESPECIAL DE GRADO, TRABAJO DE GRADO, TESIS DOCTORAL**

Nosotros, miembros del jurado de:

Trabajo Especial de Grado	X	Trabajo de Grado	Tesis Doctoral
---------------------------	---	------------------	----------------

Titulado(a):

**PROMOCIÓN DE SALUD EN EL ÁREA DE SALUD INTEGRAL "SOL DE TAGUANES" TINAQUILLO, ESTADO COJEDES MEDIANTE LA COMUNICACIÓN TRANSACCIONAL**

Elaborado por el (la) participante:

Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad

**VANESSA DEL VALLE GIL JARAMILLO**  
C.I. V-14.770.831

Como requisito parcial para optar al grado académico de: *Magister Scientiarum*, cual es ofrecido en el programa de: **Maestría en Salud, mención Salud Pública**, del programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la UNELLEZ - San Carlos, hacemos constar que hoy, 21 de 10 de 24 a las 10:57 am, se realizó la presentación / defensa del mismo, acordando:

- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS.
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN PUBLICACIÓN.
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN HONORÍFICA.
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN PUBLICACIÓN Y HONORÍFICA.

Dando fe de ello levantamos la presente acta, la cual finalizó a las 11:22 am

1.- **Jurado Coordinador (a)**

Dra. *Isdalís Navarro*  
C.I.V- 15.627.964

(COORDINADORA-UNELLEZ);

2.- **Jurado Principal**

Dra. *Eloina Jaimes*

C.I. V-10.323.322  
(UNELLEZ);

4.- **Jurado Suplente**

MSc. *Nalleth Hernández*  
C.I.V- 10.328.539  
(UNELLEZ);

3.- **Jurado Principal**

Dra. *Orquídea Bello*  
C.I. V- 10.991.658,  
(TUTORA EXTERNA-  
UNEFM);

5.- **Jurado Suplente**

Dra. *Carmen Pinto*  
C.I.V- 4.101.093  
(UNELLEZ).



**Nota:** Esta acta es válida con tres (03) firmas y un sello

## DEDICATORIA

A **Dios** sobre todas las cosas por su amor inagotable.

A mi madre **Carmen Josefina** por su apoyo incondicional, sus consejos, ejemplos de perseverancia y constancia, gracias por ser la luz que ilumina mi vida

A mi padre **Pedro Jesús** <sup>(+)</sup> por enseñarme ejemplo de constancia y superación, siempre te llevo presente.

A mis hijos **Julio César** y **Bárbara Thais** mi motivación para no rendirme a pesar de las adversidades y darle ejemplo.

**Vanessa del Valle**

## **AGRADECIMIENTO**

A **Díos** padre todo creador por ser mi guía y haberme permitido materializar mi sueño llena de salud y bendiciones.

A la **UNELLEZ** por ser mi casa de estudios

A mi tutora **Dra. Orquídea Bello** por su paciencia, constancia y dedicación para apoyarme en este recorrido.

A mis amigos **Daniel Tovar** y **Susana Quintero** que ahora son mis hermanos siempre apoyándome.

**Vanessa del Valle**

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
LISTA DE TABLAS .....	vii
LISTA DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1

### **CAPÍTULO I: El Problema**

1.1 Problema de Investigación .....	3
1.2 Contextualización epistemológica y bioética de la investigación.....	5
1.2.1 Contextualización epistemológica.....	5
1.2.2 Bioética de la investigación.....	6
1.3 Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1 Objetivo general.....	7
1.3.2 Objetivos específicos.....	8
1.4 Justificación y línea de investigación.....	8
1.4.1 Justificación de la investigación.....	8
1.4.2 Línea de investigación.....	9

### **CAPÍTULO II: Marco Metodológico**

2.1 Estado del Arte .....	10
2.2 Elementos bioéticos de la investigación.....	12
2.3 Antecedentes de la Investigación.....	13
2.4 Bases legales.....	16
2.5 Bases teóricas referenciales.....	18
2.5 Operacionalización de las variables.....	24

<b>CAPÍTULO III: Marco Metodológico</b>	
3.1 Descripción del modelo .....	27
3.2 Tipo de la investigación.....	27
3.3 Diseño de la investigación .....	27
3.4 Población y muestra de la investigación .....	28
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.6 Técnicas de análisis de los datos.....	28
3.7 Confiabilidad y Validez de los instrumentos.....	29
<b>CAPÍTULO IV: Análisis de los resultados</b>	
4.1 Análisis de datos y discusión.....	31
<b>CAPÍTULO V. Conclusiones y recomendaciones</b>	
5.1 Conclusiones.....	46
BIBLIOGRAFÍA.....	48
ANEXOS.....	51
Instrumento de recolección de datos .....	52
Validación mediante juicio de expertos.....	54
Matriz de confiabilidad Alfa de Cronbach .....	62

## LISTA DE TABLAS

<b>TABLA</b>		<b>Pp.</b>
1	Operacionalización de las variables.....	20
2	Indicador: Gerencia.....	31
3	Indicador: Misión y visión.....	32
4	Indicador: Comunicación transaccional.....	33
5	Indicador: Trabajo en equipo .....	34
6	Indicador: Toma de decisiones .....	35
7	Indicador: Capacitación.....	36
8	Indicador: Alcance de la promoción .....	37
9	Indicador: Efemérides actualizadas .....	38
10	Indicador: Participación del personal.....	39
11	Indicador: Manejo de redes sociales .....	40
12	Indicador: Frecuencia de la promoción.....	41
13	Indicador: Satisfacción del paciente.....	42
14	Indicador: Indicadores de promoción.....	43
15	Indicador: Promoción en intervenciones comunitarias.....	44
16	Indicador: Participación comunitarias.....	45

## LISTA DE FIGURAS

<b>FIGURA</b>		
1	Fases de la formación organizacional.....	23

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS  
LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”  
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS  
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA.  
MENCIÓN: SALUD PÚBLICA**

**PROMOCIÓN DE SALUD EN EL ÁREA DE SALUD INTEGRAL  
“SOL DE TAGUANES” TINAQUILLO, ESTADO COJEDES MEDIANTE LA  
COMUNICACIÓN TRANSACCIONAL**

**AUTORA:** Vanessa Del V. Gil J.

**TUTORA:** Orquídea Bello

**AÑO:** 2024

**RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo general analizar rol gerencial desde la comunicación transaccional para maximizar la promoción de salud en la coordinación del ASIC “Sol de Taguanes” en Tinaquillo, estado Cojedes; por ende se investigo sobre atención de salud, calidad de salud, comunicación transaccional, capacitación consecuencia se utilizó herramientas tales como: bioética, axiología, motivación, trabajo en equipo y capacitación en base a las directrices de OMS (2022), OPS (2022), Alles (2015), Stoner (2014), Chiavenato (2014), Romero (2014), entre otros; con la finalidad de mejorar la promoción de salud pública en la institución estudiada. La metodología es bajo la investigación cuantitativa positivista, tipo de campo y diseño no experimental; asimismo, población y muestra fue 25 promotores de salud pública, el instrumento fue el cuestionario, con quince (15) ítems, escala de Likert: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca. Se validó mediante juicio de tres (3) expertos y la confiabilidad se midió mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach con resultado de 0,81 en marcado en el rango muy alta. De allí pues se evidenció que el rol gerencial tiene deficiencia hacia la comunicación con los promotores de salud, bajo trabajo en equipo, no los involucran en decisiones de su quehacer diario, carecen de formación relacionada con su cargo. Se concluye que deben utilizar la comunicación transaccional para poder comprender las necesidades de formación hacia la promoción de salud pública.

**Palabras claves:** *promoción de salud, desempeño laboral, comunicación transaccional*

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS  
LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”  
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS  
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA.  
MENCIÓN: SALUD PÚBLICA**

**PROMOCIÓN DE SALUD EN EL ÁREA DE SALUD INTEGRAL  
“SOL DE TAGUANES” TINAQUILLO, ESTADO COJEDES MEDIANTE LA  
COMUNICACIÓN TRANSACCIONAL**

**AUTORA:** Vanessa Del V. Gil J.  
**TUTORA:** Orquídea Bello  
**AÑO:** 2024

**ABSTRACT**

The general objective of this research is to analyze the managerial role from transactional communication to maximize health promotion in the coordination of the ASIC “Sol de Taguanes” in Tinaquillo, Cojedes state; Therefore, research was carried out on health care, health quality, transactional communication, training, and consequently tools such as: bioethics, axiology, motivation, teamwork and training were used based on the guidelines of WHO (2022), PAHO (2022). , Alles (2015), Stoner (2014), Chiavenato (2014), Romero (2014), among others; with the purpose of improving public health promotion in the institution studied. The methodology is based on positivist quantitative research, type of field and non-experimental design; Likewise, the population and sample were 25 public health promoters, the instrument was the questionnaire, with fifteen (15) items, Likert scale: Always, Almost Always, Sometimes, Almost Never and Never. It was validated through the judgment of three (3) experts and reliability was measured using Cronbach's Alpha Coefficient with a result of 0.81 in the very high range. From there it was evident that the managerial role has a deficiency towards communication with health promoters, poor teamwork, they do not involve them in decisions regarding their daily work, they lack training related to their position. It is concluded that they must use transactional communication to understand the training needs towards public health promotion.

**Keywords:** *health promotion, job performance, transactional communication*

## INTRODUCCIÓN

En este contexto, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) sostiene que, la atención de la salud se centra en el usuario para alcanzar las escalas más altas de calidad y su satisfacción en el cuidado sanitario, siendo un indicador de la calidad de la atención en salud, para los gestores y profesionales de la salud. Al respecto, Lizana (2022) sostiene que la calidad de la atención de salud se adquiere en grados distintos, siendo el propósito principal el alcanzar un mayor grado de satisfacción en el usuario externo.

De igual manera, la calidad es un concepto dinámico que depende de las expectativas de la persona y características que el servicio de salud preste al usuario externo. En consecuencia, las instituciones prestadoras de servicio de salud promueven y realizan avances relacionado a proyectos de mejora continua de la salud dando mayor énfasis a la calidad y la satisfacción del cliente y/o usuario.

De la misma forma, los promotores de salud en Venezuela, presentan alta demanda en los servicios en las comunidades del país; por ende, en el ASIC “Sol de Taguanes del municipio de Tinaquillo del estado Cojedes. En consecuencia, la gerencia que recae en la autora como Coordinadora de las Promotoras de Salud por lo cual su responsabilidad es el manejo de los recursos disponibles, como el resultado que acarrea la mayor necesidad de atención a los pacientes, usuarios y comunidad en general del municipio. Aunado a ello, es menester de la coordinación objeto de estudio difundir al máximo la información actual sobre la salud pública, no solo como promoción, sino como valor agregado para bajar los indicadores de padecimientos como: dengue, herpes, gripes, entre otros. Que se pueden evitar con manejo sanitario de salud mediante la promoción en la comunidad. En virtud de lo mencionado, la presente investigación tiene como objetivo principal Analizar rol gerencial desde la comunicación transaccional para maximizar la promoción de salud en la coordinación del ASIC “Sol de Taguanes” en Tinaquillo, estado Cojedes.

En este sentido, se presenta el Capítulo I se comprende en base al Problema de investigación, enmarcado en la contextualización epistemológica y bioética de la investigación, los objetivos de la investigación el objetivo general y objetivos específicos; de igual manera, la justificación y línea de investigación. Seguidamente, el Capítulo II que proyecta el marco teórico que consta del estado del arte, elementos bioéticos de la investigación, antecedentes de la investigación, bases legales, bases teóricas referenciales, además de la operacionalización de las variables.

Asimismo, el Capítulo III que esboza el marco metodológico que proyecta la descripción del modelo, tipo de la investigación, diseño de la investigación, la población y muestra, De igual forma, se exponen las técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de análisis de datos, la confiabilidad y validez de los instrumentos. Por último, el Capítulo IV que contiene el análisis de los resultados. Finalmente, Capítulo V que presenta las conclusiones, por último, la bibliografía y los anexos que ayudan a comprender toda la investigación realizada para soportar este trabajo de grado.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 Problema de la investigación**

A nivel global la Atención Primaria, a la luz de la Carta de Alma Ata (1978) y de las más recientes Declaraciones para el desarrollo de la APS, incorpora la Promoción de la Salud como un eje central en su quehacer y como una invitación al trabajo intersectorial. La reorientación de los servicios de salud se torna cada vez más necesaria, asegurando el promover estilos de vida y ambientes saludables mediante los cuales se potencie una mejor salud y el bienestar (elemento ya señalado en la Carta de Ottawa, en 1986). Igualmente, la Salud Familiar acoge en sus principios la necesidad y responsabilidad de trabajar con la comunidad en el ámbito de la Promoción de la Salud.

Una buena salud es el mejor recurso para el progreso personal, económico y social. La Promoción de la Salud constituye un proceso político y social global que abarca acciones dirigidas a modificar las condiciones sociales, laborales, económicas, con el fin de favorecer su impacto positivo en la salud individual y colectiva. Carta de Ottawa (OMS). Aunque, la salud es un concepto dinámico, habitualmente se aborda desde la visión de pérdida (enfermedades o factores de riesgo). La promoción de la salud reconoce la salud como un concepto positivo y se centra en los factores que contribuyen a ella. Busca que todas las personas desarrollen su mayor potencial de salud tomando en cuenta los activos de la comunidad y las condiciones sociales subyacentes que determinan una mejor o peor salud - los Determinantes Sociales de la Salud - sabiendo que para alcanzar la equidad es necesaria una redistribución del poder y los recursos.

En Latinoamérica el abordaje de Promoción de la Salud implica una manera particular de colaborar: parte de las diferentes necesidades de la población, fomenta

sus capacidades y fortalezas -empoderamiento-, es participativa, es intersectorial, es sensible al contexto y opera en múltiples niveles: comunidades, organizaciones, e instituciones trabajando juntas para crear condiciones y entornos que aseguren la salud y el bienestar para todas las personas, sin dejar a nadie atrás. En Venezuela el mandato actual de promoción de la salud expuso, Hernández (2022) en clases del Seminario I de maestría Salud Pública que: se estableció desde año 2000 en el país mediante lineamientos del Dr. Ochoa para iniciar el Programa Misión Barrio Adentro y en el año 2003 en su segunda fase se establece en el estado Cojedes a fin de dar un auge a la promoción primaria de la Salud pública. (s/p).

Es importante resaltar, que la autora es la coordinadora de promoción de salud del ASIC “Sol de Taguanes” de Tinaquillo estado Cojedes donde están activos 37 ambulatorios y de estos 23 consultorios populares que cuentan con un promotor social para trabajar en equipo con el médico del ambulatorio en las visitas domiciliarias a dirigirse con su plan de actividades e ir a la comunidad para promover la salud comunitaria, además de informar según las efemérides del mes con el fin de recordar desde la promoción en el municipio a nivel comunitario.

Esto conlleva que una vez al mes se realiza la reunión para reportar la información de todos los coordinadores en el Módulo de “La Candelaria” donde se revisan los trabajos de cada promotor y se envía la estadística para llevar el control mensual a nivel de Dirección de Salud Cojedes con los lineamientos del programa a conformar en el ASIC “Sol de Taguanes” para continuar con las estrategias de Salud Pública en el municipio Tinaquillo.

La debilidad presentada en esta coordinación se refiere a que el trabajo del promotor no se refleja y este se proyecta con sus conversatorios formativos desde que llega al centro de salud donde labora; sin embargo, no existe un formato de registros de las visitas a la comunidad con el seguimiento por pacientes, el rendimiento del trabajo en equipo es bajo, la comunicación tienen interferencia en el dialogo coordinación y promotor. Debido a que no planifican en base a los lineamientos los promotores, es

decir no cumplen con el cronograma establecido. Por otro lado, presentan fallas en la personal sin capacitación acorde a la promoción de salud, fallas de parte de la coordinación del ASIC en la entrega de indicadores de epidemiología para abordar la realidad de salud en las comunidades, falta de conformación de equipos para el trabajo en conjunto con la coordinación, toma de decisiones inadecuadas por no incluir al promotor para coordinar el criterio o estrategia para la formación y efemérides desactualizadas para dar los conversatorios. En relación a ello, se presentan las siguientes interrogantes:

¿Para qué identificar las estrategias actuales de la gerencia mediante la comunicación utilizada en los promotores de salud para la planificación de las actividades en el ASIC “Sol de Taguanes” de Tinaquillo, estado Cojedes?

¿Cómo determinar las debilidades de comunicación presentadas por la gerencia en la planificación de las actividades de los promotores de salud en el ASIC “Sol de Taguanes” en Tinaquillo, estado Cojedes?

¿Cuáles son los elementos de la comunicación transaccional vinculados con el rol gerencial para maximizar la promoción de salud en la coordinación del ASIC “Sol de Taguanes” en Tinaquillo, estado Cojedes?

## **1.2 Contextualización epistemológica y bioética de la investigación**

### **1.2.1 Contextualización epistemológica**

Para la contextualización epistemológicamente esta investigación, conforme a los componentes bioéticos estará vinculada estrechamente con el gerente de Salud pública, con el fin de plantear la necesidad de la concepción que se presenta en las 37 CPT III del Municipio Tinaquillo, en el caso que ocupa a la autora es una necesidad proponer estrategias de comunicación transaccional para maximizar la promoción de salud en la coordinación del ASIC “Sol de Taguanes” en Tinaquillo, estado. Asimismo, con la finalidad de optimizar la información llevada a la comunidad desde las promotoras de salud. En consecuencia se cita a Morín (1988), que refiere la necesidad de: “Tomar decisiones oportunas acordes a las dinámicas

exigidas actualmente con el fin de cumplir de esta forma con la eficiencia y eficacia de un servicio de calidad” (p.56), lo que hace a la investigadora analizar que esta transformación del desempeño laboral debe realizarse acompañada con innovación y creatividad para hacer una llamado al análisis de la esencia bioética de este promotor de salud pública valioso.

Por esta razón, la realidad que se construye sobre la base al efecto de la bioetica del promotor de salud en el ASIC objeto de estudio es que información debe ser de forma inmediata, adecuada, pertinente, actualizada y veraz. Motivada para la promoción de salud pública y comunitaria. Por ende mediante a esta estrategia se pueden evitar, manejar y/o mejorar muchas enfermedades en las a comunidades desde los Consultorios populares del municipios

### **1.2.2 Bioética de la investigación**

En el mundo existe una variedad enorme de organizaciones: empresas industriales, empresas comerciales, empresas de servicios (bancos, hospitales, escuelas, transportes, entre otros.), organizaciones militares, públicas (gubernamentales y no gubernamentales), entre otras. Las organizaciones pueden estar enfocadas tanto a la producción de bienes o productos (artículos de consumo, máquinas y equipos, entre otros.) como a la producción o prestación de servicios (actividades especializadas como manejo de dinero, medicina, divulgación del conocimiento, planeación y control del tráfico, entre otros.). Así, existen organizaciones industriales, económicas, comerciales, religiosas, militares, educativas, sociales, políticas, entre otras. Sin embargo, la influencia de las organizaciones en la vida de su capital humano es fundamental debido a que:

*La manera en la que las personas viven, compran, trabajan, se alimentan, se visten, sus sistemas de valores, expectativas y convicciones son profundamente influidas por las organizaciones. Y viceversa, también las organizaciones son influidas por la manera de pensar, sentir y reaccionar de las personas. (Boulding, 1968: 32)*

Es por ello, que la esencia de este trabajo va desde la organización de salud pública hasta la gerencia para poder entender la sociedad moderna como una organización y más en etapa del siglo XXI. En consecuencia, éstas son sistemas extremadamente complejos, compuestos de actividades humanas de distintos niveles. Personalidades, grupos pequeños, relaciones intergrupales, normas, valores, actitudes, todo esto existe bajo un modelo complejo y multidimensional. Sin embargo, esa complejidad constituye la base de la comprensión de los fenómenos organizacionales de salud pública que, por otro lado, hace difícil la vida al administrador. Argyris, (1975: 23) En la medida en que las organizaciones publica de salud tienen éxito, tienden a crecer. Su crecimiento se lleva a cabo mediante el aumento del número de personas y de recursos. Para que ese volumen de personas pueda ser administrado, se produce, a su vez, un aumento en el número de niveles jerárquicos que son necesarios para tener calidad de vida porque la salud es el mayor tesoro que puede tener un ser humano.

Importa resaltar, que el gerente de salud pública, debe tener un aprendizaje acorde con esta necesidad cambiante, competitiva y compleja que en el mundo circunda a las instituciones públicas como lo es el ASIC “Sol de Taguanes” del municipio Tinaquillo, del estado Cojedes, con el fin de dar respuestas a la realidad mediante un aporte para los promotores de salud; es decir buscar el origen en su organización de la necesidad, analizar las debilidades y probar teorías emergentes para dar respuestas transformadoras. El coordinador de un ASIC debe tener una táctica hacia el constante aprendizaje basado en la realidad y posibles soluciones que se puede aplicar involucrando a los profesionales de salud pública del municipio Tinaquillo.

### **1.3 Objetivos de las Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Analizar rol gerencial desde la comunicación transaccional para maximizar la promoción de salud en la coordinación del ASIC “Sol de Taguanes” en Tinaquillo, estado Cojedes.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar las estrategias actuales de la gerencia a través la comunicación utiliza hacia los promotores de salud para la planificación de las actividades en el ASIC “Sol de Taguanes” de Tinaquillo, estado Cojedes.
- Determinar las debilidades de comunicación presentadas por los promotoras de salud en la planificación de las actividades en el ASIC “Sol de Taguanes” en Tinaquillo, estado Cojedes.
- Explicar los elementos de la comunicación transaccional vinculados con el rol gerencial para maximizar la promoción de salud en la coordinación del ASIC “Sol de Taguanes” en Tinaquillo, estado Cojedes.

## **1.4 Justificación y línea de la Investigación**

### **1.4.1 Justificación de la investigación**

Es importante destacar, que la comunidad como protagonista principal es prioridad para lograr el desarrollo de una Promoción de la salud eficaz y sustentable. En este sentido, es un elemento central que debe estar en la base de las distintas iniciativas que se desarrollen bajo la coordinación en la Promoción de la Salud en el ASIC “Sol de Taguanes” de Tinaquillo estado Cojedes. Es por ello, que esta investigación se justifica en varios aspectos a saber:

A nivel teórico porque será un aporte como antecedentes para otros participantes que deseen estudiar los procesos de comunicación en la promoción de salud para las comunidades. Igualmente a nivel académico estará enmarcada en el área de las ciencias de la Salud, en la línea de investigación Sistema y Salud Pública.

A nivel social será un aporte para la comunidades del municipio Tinaquillo del estado Cojedes, con el fin de dar respuestas a la promoción de salud pública y su importancia en esta primera fase que tan difícil se presenta por la cultura de ir al médico al estar enfermo , no antes para su prevención en nuestro país.

#### **1.4.2 Línea de la Investigación**

Cabe resaltar que, este trabajo de investigación estará enmarcado en el área de investigación de la maestría de Salud Pública, mención salud pública de la UNELLEZ San Carlos, en función al desarrollo de la línea Salud Pública a fin del mejoramiento del desempeño de la Promoción de Salud en el municipio de Tinaquillo del estado Cojedes.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

El teórico Arias (2012), refiere el marco teórico como: “El resultado de la verificación documental–bibliográfica, que engloba una infinidad de definiciones, ideas, la intervención del autor, y conceptos, que sirven de base a la investigación por realizar” (p. 106). Por ende, la autora va a realizar una revisión exhaustiva para desarrollar el marco teórico de este trabajo.

#### 2.1 Estado del Arte

El origen del estado del arte nos permite una aproximación a la búsqueda bibliográfica del término. Para Valdés, Fernández y Da Silva (2005, citado por Jiménez, 2009), el término estado del arte tiene su origen en Estados Unidos a finales del siglo XIX, cuando se empleó con la condición actual o el nivel alcanzado por un arte específico. Inicialmente se le dio el nombre de *Status of The Art* (estatus del arte); sin embargo, ya a comienzos del siglo XX el término se había cambiado por su forma moderna *Estate-of-The-art* (estado del arte), conservando el mismo sentido de "estadio actual del desarrollo de un tópico (asunto, materia, temática) práctico o tecnológico" (p. 127).

Estos autores describen que luego sufrió una ligera variación para llegar al modo como se define actualmente, la cual señala Hoyos (2000) como: El estado del arte es una investigación documental que tiene un desarrollo propio, cuya finalidad es dar cuenta de construcciones de sentido sobre bases de datos" (p.169). Lo que indica que la investigadora hará una revisión documental de teorías para iniciar las bases teóricas y construir su trabajo de grado.

##### 2.1.1 Teoría de la gerencia

Desde el inicio de los tiempos, el ser humano ha manejado los recursos con que cuenta. Asimismo, cuando administra, también lo hace con seres humanos y este arte, se denomina gerencia: arte de maximizar el desarrollo del recurso humano, además de

los otros recursos con que se cuenta. El termino gerencia se refiere a las organizaciones que efectúan actividades de planificación, organización, dirección y control a objeto de utilizar sus recursos, con la finalidad de alcanzar objetivos, comúnmente relacionados con beneficios económicos.

Aunado a esto, Chiavenato (2014) en la misma línea de pensamiento dice que la gerencia integral es la “capacidad para trabajar con y a través de individuos y grupos de forma integral para el logro de objetivos organizacionales”. (p. 247). De esta forma, un gerente es la persona que planifica, organiza, dirige y controla una organización con el fin de conseguir ganancias financieras. La gerencia ha evolucionado como el hombre mismo, con cambios históricos de forma y de fondo, de una forma integral u holística para que su enfoque abarque todos los aspectos de la organización bien sea pública o privada y el ASIC Sol de Taguanes no escapa de esta gestión de conocimientos su capital humano que debe estar actualizado como apoyo en promocionar la salud en el municipio Tinaquillo.

### **2.1.2 Teoría de la difusión e innovación**

En este contexto esta una teoría sociológica creada por Rogers (1962) que: “Pretende explicar cómo, por qué y a qué velocidad se mueven las nuevas ideas a través de las diversas culturas” (p. 23). La cual tienen como esencia primordial la teoría de la difusión de innovaciones que ayuda a entender la adaptación a nueva innovación. En otras palabras, esta teoría ayuda a explicar el proceso de cambio social como se puede masificar la información mediante las redes sociales. Además de llevar por las promotoras de salud información principal sobre las efemérides de cada día a nivel de previsión, manejo y optimización de salud pública.

Considera la autora se puede usar redes sociales vinculadas con los voceros de salud tales como: blogs, grupo de Whassap. También, generar contenido en la red X, dar conversatorios de salubridad en el momento que se realiza, por ejemplo una limpieza de calle, de rios, quebrada. En escuela sobre educación sexual en adolescentes.

## **2.2 Elementos bioéticos de la investigación**

La bioética es definida por Reich (1995), como: “El estudio sistemático de las dimensiones morales –incluyendo la visión moral, las decisiones, las conductas y las políticas– de las ciencias de la vida y del cuidado de la salud, usando una variedad de metodologías éticas en un contexto interdisciplinario” (p. 123). En otras palabras, es una conducta atribuida a las ciencias de la vida y de la salud que se debe investigar para relacionar con el tema de la investigación en estudio.

No obstante existe en salud una brecha, debido a que se han presentado múltiples definiciones para desarrollar la gerencia institucional desde los ASIC en Venezuela, pues pone en juego los valores morales administrativos, institucionales y de praxis en el desempeño laboral de los profesionales sanitarios. Es por ese motivo que es esencial hacer una promoción de salud adecuada en las comunidades con conocimientos actuales y empoderar a las promotoras para que esa valiosa labor sea reconocida desde la comunidad, la institución y sobre todo se registre en los indicadores de gestión para mejorar según las necesidades del entorno en el ASIC Sol de Taguanes de Tinaquillo, estado Cojedes.

## **2.3 Antecedentes de investigación previas**

En este contexto, refiero a López, L. (2020) quien realizó un trabajo titulado: “plan de acción para la promoción de la educación sexual responsables en la unidad educativa nacional San Sebastián del estado Aragua”, para optar al título de maestría en Salud Pública en la Universidad de Ciencias del estado Aragua. Su objetivo general fue proponer generar un plan de acción para la promoción de la educación sexual responsables en la unidad educativa nacional San Sebastián del estado Aragua, Venezuela.

La metodología fue paradigma positivista, bajo enfoque cuantitativo, tipo de campo, diseño no experimental y modalidad proyecto factible; asimismo la población y muestra 53 estudiantes de la unidad educativa. Se utilizó como instrumento de

recolección de datos el cuestionario, se validó a través de juicio de 3 expertos y la confiabilidad se realizó bajo el Alfa de Cronbach, obteniéndose en promedio 0,85. Por ende, estos resultados revelaron que los docentes realizan explicaciones sobre educación sexual, pero se deben hacer acciones que integren al docente, estudiante y familia como una red de apoyo para que tengan una sexualidad responsable y manejen la información.

La semejanza que considero con el desarrollo de mi investigación se basa en el mejoramiento de la promoción de salud involucrando los actores de los consultorios, las promotoras de salud del ASIC y la comunidad donde esté ubicado el CPT III en Tinaquillo estado Cojedes, en mi caso sería de capacitar a las promotoras para que impulsen el trabajo de la promoción de la salud pública en los centros de salud.

Seguidamente, se cita a Pérez, P. (2022) quien realizó un trabajo titulado “Estrategias Comunicacional para la calidad de Servicio al Usuario de la Universidad Nacional Abierta. Centro local Aragua. Su objetivo fue analizar la comunicación efectiva para alcanzar la calidad de Servicio al Usuario de la Universidad Nacional Abierta. Centro local Aragua.

En consecuencia se utilizó herramientas tales como: calidad de información, Tics, empoderamiento, toma de decisiones, comunicación estratégica y comunicación productiva bajo los lineamientos del teórico Abraham Noski (2013), entre otros; en efecto se vinculó con medios de información y la comunicación interna. La metodología utilizada fue enmarcada en un paradigma cuantitativo, diseño no experimental, nivel aplicación y modalidad proyecto factible; de igual forma su población fue de 132 participantes de los diferentes postgrados y la muestra aleatoria-intencional fue de 48 estudiantes.

De allí pues, se evidenció que los usuarios manifiestan que tienen debilidades para recibir información sobre sus requerimientos por motivos tales como: fallas para inscribir los asignaturas, débil información cuando se generan cambios, poco

empoderamiento del manejo de información del personal y falta de veracidad para emitir información hacia los estudiantes.

Se concluyó que se hace necesario la revisión de los canales de comunicación oral y escrita con el fin de que talento humano se unan gracias a la información y al diálogo con los usuarios allí radica la semejanza con los objetivos de este estudios que ambas investigaciones tienen propuestas para mejorar la calidad del servicio para mejorar el desempeño de los trabajadores.

Asimismo, se presenta la tesis doctoral de Espinosa, M. (2023), denominada “La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional. Caso: una universidad ecuatoriana”. Su objetivo general fue analizar la relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional. Caso: una universidad ecuatoriana; en Quito, Ecuador.

Su metodología se enmarcó en investigación cuantitativa, tipo correlacional y diseño mixto secuencial. La cual se realizó en tres fases durante un periodo inicial de dos años (junio 2022 a junio 2023). La primera fase; en efecto ya realizada, pretende determinar la actual relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional. La intención del trabajo fue encontrar bases teóricas y evidencia empírica acerca de que las organizaciones y los supervisores deben centrar sus esfuerzos en la comunicación interna; También que de esta manera es posible aumentar la percepción de apoyo recibido y lograr una mayor identificación de los empleados con la organización.

Esta indagación demostró fallas en la comunicación interna en la casa de estudios investigada; de allí pues su estrecha relación con este trabajo de grado; debido a que ambos desean demostrar la importancia de la comunicación interna de manera asertiva para lograr un trabajo en equipo hacia los usuarios.

De igual forma se refiere a Pedroza, L. (2023), quien realizó Trabajo de grado titulado “Comunicación efectiva para mejorar el desempeño del talento humano en el

Servicio médico de la núcleo Maracay de la Universidad Central de Venezuela” Su objetivo general fue Analizar la comunicación efectiva para mejorar el desempeño del talento humano en el Servicio médico de la núcleo Maracay de la Universidad Central de Venezuela.

La metodología fue paradigma positivista, bajo enfoque cuantitativo, tipo de campo, diseño no experimental y modalidad proyecto factible; asimismo la población y muestra 25 trabajadores del servicio médico en la UCV- Aragua. Se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, se validó a través de juicio de 3 expertos y la confiabilidad se realizó bajo el Alfa de Cronbach, obteniéndose en promedio 0,85. Por ende, estos resultados revelaron que los trabajadores realizan explicaciones sobre educación de salud pública, pero se deben hacer acciones que integren al docente, estudiante y familia como una red de apoyo para que tengan calidad de vida y manejen la información.

Es de mencionar que una vez más se evidencia la importancia de la comunicación en los procesos generados en una organización universitaria en el área de Servicio médico, lo cual resalta el aporte del estudio citado en la presente investigación, pues se hace énfasis en los factores comunicativos que obstaculizan el desempeño de sus trabajadores lo cual evidencia uno de los aspectos a abordar en este trabajo de grado.

Por último, se cita a Sánchez, S. (2023), quien realizó un trabajo titulado “Estrategias Comunicativas para optimizar la gestión gerencial del personal directivo; caso: Universidad Nacional Experimental “Simón Rodríguez”, San Carlos Estado Cojedes”. Su objetivo general fue implementar estrategias comunicativas para optimizar la gestión del personal directivo de la Universidad Nacional Experimental “Simón Rodríguez”, núcleo San Carlos.

La metodología de la investigación fue investigación cuantitativa positivista, tipo de campo con diseño no experimental. La población estuvo conformada por ciento treinta y dos (132), seleccionando una muestra intencional de cuarenta y ocho (48) individuos. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario

para la recolección de los datos. En cuanto a la validez del instrumento fue sometida al juicio de expertos., el instrumento fue cuestionario de doce (12) ítems y se obtuvo 0,88 de la aplicación del Coeficiente de Alfa de Cronbach. En conclusión, los resultados alcanzados favorecieron la elaboración del diseño y la puesta en práctica de una propuesta.

Su relación con el trabajo de grado es basado que se estudia la comunicación como estrategia para el mejoramiento del rol gerencial y el desempeño laboral del talento humano que tienen la necesidad solucionar problemas, revisar los procesos de toma de decisiones para producir un comportamiento deseado entre todos los miembros de las instituciones objeto de estudio.

## **2.4 Antecedentes Legales**

### **2.4.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999)**

Según, lo establecido en el Artículo 83 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999, el cual reza lo siguiente:

*La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. (CRBV, 1999, 35)*

Todos los venezolanos tienen derecho a recibir atención a la salud y por lo tanto ser beneficiarios del Sistema Público Nacional de Salud (SPNS). No obstante, no todos los venezolanos pueden ejercer este derecho por igual, debido a la fragmentación del sistema de salud que ha dado lugar a tres grupos principales de beneficiarios. Desde esta revolución en salud desde 2003 con el programa Misión Barrio adentro funcionó de manera exitosa debido a los ingresos petroleros, luego a través del tiempo con una hiperinflación en nuestro país y posterior a una pandemia COVID – 19 la salud se ha visto deteriorada a nivel mundial, pero en Venezuela se ha experimentado una profunda crisis que se evidencia en los problemas de accesibilidad, cobertura, calidad

y legitimidad que enfrentan las instituciones que prestan los servicios médico-asistenciales en todo el territorio nacional.

Lo que trajo como consecuencia fuga de talentos de salud, fallas en los roles gerenciales, praxis inadecuadas en las gestiones de salud, ejecución de políticas públicas no acordes con la realidad. Es necesario para consolidar la transformación de salud en la actualidad recursos financieros y humanos acordes a las necesidades del país. Por ende debilidades actuales que están en proceso de mejorías, de allí nace en la autora la implementación de estrategias de comunicación para promocionar la salud pública en el ASIC Sol de Taguanes de Tinaquillo.

#### **2.4.2 Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores de Venezuela (2012)**

La Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras de la República Bolivariana de Venezuela refiere en su artículo N° 2 que:

*El Estado protegerá y enaltecerá el trabajo, amparará la dignidad de la persona humana del trabajador y dictará normas para el mejor cumplimiento de su función como factor de desarrollo, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad (LOTTV, 2012:1)*

En este artículo citado se establece la obligatoriedad del Estado Venezolano de enaltecer y proteger el desempeño laboral, tomando en cuenta las promotoras de salud de los treinta y siete (37) CPT III y las condiciones en que éste realiza el servicio sus funciones para promover la salud pública. En efecto, que en el ASIC Sol de Taguanes de Tinaquillo del estado Cojedes, la gerencia del ASIC debe garantizar las condiciones idóneas de promoción de salud pública.

#### **2.4.3 Ley Orgánica de Salud (2015)**

Finalmente, se cita el Artículo 3° que señala que:

Los servicios de salud garantizarán la protección de la salud a todos los habitantes del país, y funcionarían de conformidad con los siguientes principios:

- **Principio de Universalidad:** Todos tienen el derecho de acceder y recibir los servicios para la salud, sin discriminación de ninguna naturaleza.

- **Principio de Participación:** Los ciudadanos individualmente o en sus organizaciones comunitarias deben preservar su salud, participar en la programación de los servicios de promoción y saneamiento ambiental y en la gestión y financiamiento de los establecimientos de salud a través de aportes voluntarios.

- **Principio de Complementariedad:** Los organismos públicos territoriales nacionales, estatales y municipales, así como los distintos niveles de atención se complementarán entre sí, de acuerdo a la capacidad científica, tecnológica, financiera y administrativa de los mismos.

- **Principio de Coordinación:** Las administraciones públicas y los establecimientos de atención médica cooperarán y concurrirán armónicamente entre sí, en el ejercicio de sus funciones, acciones y utilización de sus recursos.

- **Principio de Calidad:** en los establecimientos de atención médica se desarrollan mecanismos de control para garantizar a los usuarios la calidad en la prestación de los servicios, la cual deberá observar criterios de integridad, personalización, continuidad, suficiencia, oportunidad y adecuación a las normas, procedimientos administrativos y prácticas profesionales. (LOS, 2015: 3)

Por consiguiente, la gerencia del ASIC Sol de Taguanes debe velar por el principio de los servicios de Salud Pública, pero sobre todo el de Calidad que se realiza bajo la arista de integridad. Desde allí se hace la promoción de salud en el municipio Tinaquillo para a la ciudadanía información hacia la prevención de la salud pública.

## **2.5 Bases Teóricas Referenciales**

### **2.5.1 Comunicación Transaccional**

La comunicación transaccional la define Bardlun (1970) como: “Un proceso en el que intercambian mensajes entre individuos como el proceso cooperativo entre el emisor

y el receptor donde cada uno es responsable de contribuir a la conversación” (p. 34). Este modelo transaccional fue creado por Bardlun en la década de 1970 donde su autor propone que ambos individuos puedan enviar y recibir mensajes recíprocamente, dando a conocer un modelo de tipo circular. Además es obtener la información de forma inmediata en el tiempo.

Es decir la ‘promotora de salud requiere dar la información actualizada en la comunidad sobre las efemérides diariamente de forma inmediata, no transmitirla otro día. Es realizar la promoción de la fecha el mismo día para que sea acorde a la masificación y reflexión sobre la enfermedad su prevención, manejo y curación en la comunidad entorno a su consultorio o CDI.

### **2.5.2 Tipos de comunicación transaccional**

Según, Bardlun (ob. cit.), es una forma de comunicación que tienen tres tipos para que las personas interactúen y se comprenda, los cuales se detallan a continuación:

1. Transacciones simples: son las que ocurren cuando hay comunicación clara y directa entre los participantes facilitando el entendimiento mutuo.
2. Transacciones cruzadas: se presentan cuando la respuesta es mal entendida o lleva a conflictos.
3. Transacciones ulteriores: es cuando involucran mensajes ocultos o subtextos, donde el significado real puede diferir del mensaje entendido. (Bardlun, 1970: 35).

Su uso en la promoción de salud pública permite a los promotores establecer relaciones efectivas con los pacientes y la comunidad. Al explicar el principio del análisis transaccional, se puede lograr la educación facilitando los temas complejos de salud mediante un lenguaje claro y accesible. Empoderamiento para fomentar que las personas tomen decisiones informadas sobre su salud desde el conocimiento de la promoción, a fin de para mejorar su calidad de vida. Finalmente, pueden mejorar la

resolución de conflictos manejando malentendidos y comprender con la promoción de salud temores y preocupaciones por no saber mucho detalle sobre enfermedades.

### **2.5.3 Atención del usuario**

Igualmente, la OMS (2022) es “la percepción que tiene el usuario de que sus expectativas han sido superadas en el grado del cumplimiento de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones de los usuarios” (p. 9). Lo que indica que en la atención de los usuarios en todos los consultorios y CDI del municipio Tinaquillo debe iniciar desde la promoción de salud.

### **2.5.4 Calidad de Atención**

Al respecto, el Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPPS, 2020) define la calidad de atención como “el conjunto de acciones que brindan las entidades prestadoras de salud, durante la atención al usuario, con un enfoque técnico y humano para obtener un grado de eficiencia y eficacia para lograr la satisfacción del usuario” (p.3) Esto indica que se debe accionar hacia el enfoque técnico basado en eficiencia y eficacia desde la promoción de salud desde el ASIC Sol de Taguanes hacia los CDI y Consultorios populares de todo el municipio.

### **2.5.5 Promoción para la salud**

Según, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022), la promoción o educación para la salud comprende un “Conjunto de oportunidades de aprendizaje teórico-práctico con el fin de lograr un desarrollo de habilidades que promuevan la salud de la población (p. 15). Por otra parte, Chan (2009) señala que la participación estudiantil en salud se justifica, por un lado, como una necesidad técnica para mejorar la resolución de los problemas de salud multifactoriales en una concepción biopsicosocial y ecológica del proceso salud/enfermedad, y, por otro, como un derecho democrático en el que la ciudadanía, a nivel individual y colectivo, debe adquirir un papel de sujeto activo, autónomo y responsable en temas de salud y de los servicios sanitarios.

En este caso desde la academia se fomenta el derecho a participar en salud supone reconocer que la población, tanto en el ámbito individual como colectivo, debe lograr mayor autonomía y responsabilidad en la gestión de lo social, entendiendo la sociedad en su conjunto como protagonista y responsable de su propio desarrollo. De allí nace este estudio para masificar la educación para la salud.

### **2.5.6 Eficiencia en la promoción**

Desde el punto de vista de la Real Academia de la Lengua Española (RAE, 2023) refiere que es la “capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado” (s/p). Del latín *efficientia*, acción, fuerza, virtud de producir. Criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo resultado con el mínimo de recurso, energía y tiempo, por lo que es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados. En la promoción de salud es relevante para que los usuarios manejen buenas prácticas sanitarias, alimentación, ejercitación y recreación. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo servicio de atención de salud pública.

### **2.5.7 Eficacia en la promoción**

En el ámbito del estudio de la institución de salud objeto de estudio, se conoce al término de eficacia como el nivel o ratio de cumplimiento de los objetivos económicos definidos por la coordinación de Promoción de salud del ASIC “Sol de Taguanes”, de allí pues los mismos son recogidos en un plan de estratégico o de acción. Por esta razón, este concepto no tiene en cuenta los medios empleados para alcanzar los resultados estimados, independientemente de los recursos utilizados, únicamente se valora su consecución, debido a que en esa línea, se centra en el concepto de resultados obtenidos.

Por consiguiente, Chiavenato (2014) expone que la eficacia es “una medida del logro de resultados. Es habitual que este concepto sea relacionado e incluso confundido con el de eficiencia” (p. 132). Sin embargo, la diferencia entre ambos términos reside

precisamente en el no aprovechamiento de las capacidades o el control de los recursos de la mejor manera posible o la más óptima en el talento humano que labora en la promoción de salud en el municipio Tinaquillo.

### **2.5.8 Desempeño Laboral**

Cabe destacar que, Chiavenato (2014), expone que el desempeño laboral es “La ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización. Esto es, los aportes conductuales individuales para el logro de metas establecidas” (p. 134). Lo que demuestra que el desempeño es la conducta, no el resultado de esta; además que el desempeño que ejecuta el promotor de salud en el ASIC “Sol de Taguanes”, es el resultado del alcance a esa conducta individual hacia la meta planificada desde la coordinación

### **2.5.9 Trabajo en Equipo**

En este sentido, se enfoca primero el equipo como señala el teórico Chiavenato (2014), que es “Un grupo de cinco o seis personas que trabajan sin jefe, cada uno de una especialidad diferente, que se reúnen para una tarea específica y temporaria y que se desmiembra una vez cumplida esa tarea”.(p.34). Lo que demuestra que los equipos en su mayoría, no siempre definen la fuerza que conlleva la realización de faenas en grupos, generalmente por indiferencias en liderazgos, ideales, formaciones académicas, personalidades, compromiso y pertinencia, entre otras cosas.

Es por ello, que la coordinadora del ASIC objeto de estudio debe fomentar carisma, compromiso, responsabilidad, para integrarse con el talento humano y poder consolidar las metas de la Promoción de salud.

### **2.5.10 Motivación**

Seguidamente, Alles (2015), expone que el compromiso personal “en el logro de los objetivos de organización, se debe al clima organizacional, mismo que influye sobre la motivación de los participantes de manera que se puede describir como la cualidad

o propiedad del ambiente organizacional” (p.23). Lo que indica que es lo que perciben o experimentan los treinta nueve (39) promotores de salud que hacen vida en las instituciones de salud del municipio Tinaquillo.

### **2.5.11 Formación organizacional**

La formación organizacional es primordial para el logro de los proyectos, dado que este proceso es mediante el cual los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en su entorno y cumplir con los planes operativos desde la Dirección de Salud del estado Cojedes.

#### **Figura 1**

Fases de la Formación Organizacional

**Fuente:** Elaboración en base a Chiavenato (2014)

En un mundo donde la única constante es la transformación para obtener el beneficio del conocimiento es una oportunidad para mantener la vigencia laboral y desarrollar e innovar en los procesos de trabajo. Para, este autor Chiavenato (2014) la formación organizacional es “el proceso educativo de corto plazo, aplicado de

manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p.117). La finalidad de la formación es ayudar al talento humano que labora en la promoción de salud del ASIC objeto de estudio para que la promoción de la salud llegue a las comunidades de forma adecuada.

### **2.5.12 Toma de decisiones**

La toma de decisiones es el proceso de aprendizaje natural o estructurado mediante el cual se elige entre dos o más alternativas, opciones o formas para resolver diferentes situaciones o conflictos de la vida, la familia, empresa, organización. Por ende, indica el especialista administrativo y gerencial Chiavenato (2014) que la toma de decisiones es “un proceso que consiste en hacer un análisis y elegir entre varias opciones un curso de acción” (p.35). En consecuencia, la capacidad de tomar decisiones, tiene que ver con asumir riesgos, ser creativo y buscar alternativas a problemas o retos aún no existente.

### **2.6 Operacionalización de las variables**

La variable afirma Giménez (2018), que son las “Características o cualidades observables de algo, las cuales pueden adoptar distintos valores” (p.40). En otras palabras, es una característica que se va a medir; es una propiedad, un atributo que puede darse o no en ciertos sujetos o fenómenos en estudio. En relación al tipo de variable exponen Palella y Martins, (2010), que: el tipo de estudio o función de la investigación las variables pueden ser independiente, que representa la causa eventual; dependiente o de criterio, que representa el efecto posible; interviniente aquella que representa una tercera variable que actúa entre la independiente y la dependiente y que puede ayudar a una mejor comprensión de dicha relación; o perturbadoras de control u aleatorias.

No obstante, conforme a su esencia cuantitativa los precitados expertos Palella y Martins, (ob. cit.) acotan que “Son variables que se expresan numéricamente, pueden

ser discretas o continuas” (45). De hecho, se debe resaltar que el Indicador según, Balestrini, (2015), lo define como “Una señal que permite identificar las características de las variables. Se da con respecto a un punto de referencia” (p. 55). En consecuencia, se consideró los quince (15) indicadores relacionados con el título y objetivos del trabajo de grado para la construcción del cuestionario. De igual manera la unidad de medida la conceptualiza Giménez (ob. cit.), como “La respuesta que se espera en la medición planteada” (p.88). En la presente indagación la misma es de tipo cualitativa con escalamiento del experto Likert de cinco (05) alternativas.

Finalmente, en relación a la operacionalización de variables expone Tamayo y Tamayo, (2018), acota que “Constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales que indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado” (p.36); en efecto en base a las variables, dimensiones e indicadores se relaciona la elaboración de las afirmaciones en el cuestionario que fue aplicado a las promotoras de salud pública del ASIC “Sol de Taguanes” del municipio Tinaquillo. Ver tabla 1.

Tabla 1

**Operacionalización de las Variables**

**Objetivo General:** Analizar rol gerencial desde la comunicación transaccional para maximizar la promoción de salud en la coordinación del ASIC “Sol de Taguanes” en Tinaquillo, estado Cojedes.

Variables	Definición	Dimensión	Indicador	Ítems
<b>Independiente:</b> Comunicación Transaccional	Bardlun (1970) la define como: “Un proceso en el que intercambian mensajes entre individuos como el proceso cooperativo entre el emisor y el receptor donde cada uno es responsable de contribuir a la conversación” (p. 34).	Gerencia	Gerencia	1
			Misión y visión	2
			comunicación transaccional	3
		Gestión del conocimiento	Trabajo en equipo	4
			Toma de decisiones	5
			Capacitación	6
<b>Dependiente:</b> Promoción de salud	La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022), expone que: la promoción en la salud comprende un conjunto de oportunidades de aprendizaje teórico-práctico con el fin de lograr un desarrollo de habilidades que promuevan la salud en la población. (p. 15)	Promotoras de salud	Alcance de la promoción	7
			Efemérides actualizadas	8
			Participación del personal	9
			Manejo de redes sociales	10
			Frecuencia de la promoción	11
		Alcance de la promoción	Satisfacción del paciente	12
			Indicadores de promoción	13
			Promoción en intervenciones comunitarias	14
			Participación de la comunidad	15

**Fuente:** Gil Jaramillo (2024)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Descripción del modelo**

Este trabajo se enmarco en el paradigma cuantitativo positivista al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2011), exponen que “El enfoque cuantitativo positivista usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 5). De allí pues, se utilizó el análisis numérico mediante la estadística descriptiva para establecer la relación entre las variables del estudio presentadas por la autora.

#### **3.2 Tipo de la investigación**

Por ende, el tipo de la investigación fue de campo enunciada por Palella y Martins (ob. cit.), es cuando “La recolección de los datos es directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural” (p. 88). Por ello, la recolección de los datos se realizó en la coordinación de promoción de salud del ASIC “Sol de Taguanes” de Tinaquillo.

#### **3.3 Diseño de la investigación**

De igual manera, se basó el diseño no experimental el cual los autores Palella y Martins (2010), exponen que “No se construye una situación específica, sino que se observan las que existen. Las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, lo que impide influir sobre ellas para modificarlas” (p. 96). En efecto no se realizó ningún experimento, se analizó el rol gerencial desde la comunicación transaccional para maximizar la promoción de salud en la coordinación del ASIC “Sol de Taguanes” en Tinaquillo, estado Cojedes

### **3.4 Población de la Investigación**

En relación a la población Palella y Martins (ob. cit.) indican que “Es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen características en común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 34). En este caso particular, se seleccionó a las veinticinco (25) promotoras de salud que trabajan en los CDI y CPT III del municipio Tinaquillo, Adscritas al ASIC “Sol de Taguanes”.

### **3.5 Muestra de la Investigación**

Seguidamente el autor Sabino (2018) refiere que la muestra es “Un conjunto de unidades, una porción del total, que nos representa la conducta del universo en su conjunto” (p. 118). Es importante resaltar que esta muestra a seleccionar por la autora será de manera intencional la cual definen Palella y Martins (ob. cit.), como donde “El investigador establece previamente los criterios para seleccionar las unidades de análisis” (p. 114); en este sentido fue muestreo intencional es la mencionada población, es decir las veinticinco (25) promotoras de salud que trabajan en los CDI y CPT III del municipio Tinaquillo, Adscritas al ASIC “Sol de Taguanes”.

### **3.6 Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos**

Asimismo, Hurtado (2012), refiere que las técnicas de recolección de datos “Comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación” (p. 771). Es decir, son ejemplos de técnicas: la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (oral y escrita), el análisis documental, entre otras; es por ello, que en este caso las técnicas serán el análisis documental y la encuesta.

### **3.7 Técnicas de Análisis de Datos**

Seguidamente, en esta investigación se utilizó como instrumento la encuesta en su modalidad de cuestionario, definida por Palella y Martins (ob. cit.), como: “Una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al

investigador” (p. 123). En consecuencia, los datos se obtuvieron realizando un conjunto de afirmaciones dirigidas a los usuarios externos como población de estudio, con el fin de conocer la opinión o hechos específicos directamente de las 25 promotoras de salud que trabajan en los CDI y CPT III del municipio Tinaquillo, Adscritas al ASIC “Sol de Taguanes”. De allí pues, el cuestionario se diseñó como instrumento de recolección de datos y se estructuró en quince (15) ítems bajo la escala de Likert de cinco (05) opciones de respuestas: siempre, casi siempre, Algunas veces, casi nunca y nunca. Ver anexos.

### **3.8 Confiabilidad y Validez de los Instrumentos**

En cuanto a la confiabilidad del cuestionario de este trabajo de investigación se realizó por el lineamiento de especialista Sabino, quien lo define como:

*El alfa de Cronbach es el método de cálculo que requiere una sola administración del instrumento de medición. El instrumento es administrado una vez, número de versión del instrumento una, cada participante responde a la única versión y las respuestas a los ítems del instrumento son coherentes. (Sabino, 2018: 89).*

En efecto, para determinar la confiabilidad Hurtado (ob. cit.), define que se debe realizar una prueba piloto y el precitado autor la conceptualiza como “Una aplicación experimental del cuestionario, lo más cercano a la encuesta real, pero se aplica sólo a un pequeño grupo” (p. 60). Por lo tanto, en esta investigación se aplicó a la encuesta completa de 25 promotoras de salud que trabajan en los CDI y CPT III del municipio Tinaquillo, Adscritas al ASIC “Sol de Taguanes”. Asimismo la confiabilidad del alfa de Cronbach arrojó un resultado de 0,81 en el rango muy alto. Ver anexos

Por último, se considera a la autora Balestrini (2015), quien define esta técnica de análisis de los datos como es “Un conjunto sistemático de procedimientos para observar y describir numéricamente el fenómeno” (p. 82); en efecto, se utilizó para su representación tablas contentivos de los quince (15) ítems que conformaran el cuestionario que se aplicó.

En cuanto a la validez los especialistas Palella y Martins (ob. cit.) refieren que “Se puede tener diferentes tipos de evidencias tales como: evidencia relacionada con el contenido, evidencia relacionada con el criterio y evidencia relacionada con el constructo” (p. 105). En este trabajo se medirá a través del juicio de tres (03) que se detallan a continuación: Dr. Daniel Tovar, Dr. Miguel Torrealba y MSc. Coromoto Mejías, especialistas acreditados académica y laboralmente con la promoción de salud pública que se refiere en el trabajo de grado. Ver anexos.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este aparte, se presenta la información obtenida a partir de la aplicación del instrumento a las veinticinco (25) promotoras de salud que trabajan en los CDI y CPT III del municipio Tinaquillo, Adscritas al ASIC “Sol de Taguanes”; de allí pues para esta comparación se utilizaron tablas de frecuencias las cuales muestran el número de veces que ha ocurrido cada respuesta por su valor en cada ítem, así como los porcentajes y las estadísticas acumuladas. Todo esto con el análisis correspondiente.

#### 4.1. Análisis de datos y discusión

**Tabla 2**

*Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Indicador “Gerencia”*

Ítems	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	24	96,0	1	4,0	0	0	0	0	25	100

**Fuente:** Elaboración Propia

En el ítems 1 se indaga sobre si la gerencia lo involucra en la organización del trabajo hacia la promoción de salud donde el 96% respondió la opción casi siempre y 4% respondió algunas veces; lo que refleja en primer término, que la gerencia apoya el trabajo de la promoción de salud en el ASIC “Sol de Taguanes.

Por consiguiente Chiavenato (2014), señalan que la gerencia es “El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el fin de alcanzar objetivos específicos de manera eficiente y efectiva” (p. 135); lo que demuestra que la gerencia no solo trata de gestionar recurso materiales, sino también liderar personas, motivarlas y crear un ambiente propicio para el trabajo en equipo de la promoción de salud en el municipio Tinaquillo

**Tabla 3***Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Indicador “Misión y visión”*

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Total	%
2	0	0	5	20,0	20	80,0	0	0	0	0	25	100

**Fuente:** Elaboración Propia

En cuanto a las respuestas del ítems 2 que indaga sobre si el trabajador de salud vincula la misión y visión de su institución con la promoción de salud el 80% respondió la opción a veces y el 20% que casi siempre. Lo que proyecta una fortaleza para la gerencia que los promotores de salud conozcan la misión y visión institucional, la vinculen con su quehacer diario en la promoción de salud de los CPT III donde laboran.

Se cita a Alles (2016) quien expone que la misión es: “La declaración del propósito de la organización, se enfoca en el presente y en el propósito que realiza” (p. 67), es decir los promotores de salud realizan su trabajo para dar calidad de vida a los pacientes y comunidad que acude al centro de salud. En cuanto a la visión la mencionada especialista la define como: “describe el futuro deseado de la organización” (p. 67). Por ende, es una proyección a largo plazo que motiva a los trabajadores a alcanzar.

La promoción de salud debe tener un objetivo de establecer un sentido de propósito y dirección, de fomentar el propósito del plan operativo anual hacia la promoción de salud. Por ejemplo que indicadores se requieren alcanzar para llegar lejos promocionando sobre las enfermedades que están altas las consultas, aparte de la efeméride diaria, considerando la comunidad entorno del promotor de salud.

**Tabla 4**

*Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Indicador “comunicación Transaccional”*

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Total	%
3	0	0	1	4,0	24	96,0	0	0	0	0	25	100

**Fuente:** Elaboración Propia

En relación a la afirmación 3 que averigua si la gerencia le transmite información de trabajo mediante la comunicación transaccional. Como se puede observar el 96% respondió algunas veces y un 4% respondió que casi siempre. Estas respuestas evidencian que no existe una comunicación adecuada para girar instrucciones claras hacia los promotores de salud del ASIC. Los entrevistados manifestaron que la gerencia da órdenes tales como: “deben ir a la jornada, en tal lugar, a tal hora” pero no le indican por ejemplo en esta comunidad hay un brote de dengue preparen la promoción de salud para informar bien sobre su origen, importancia y como puede la comunidad ayudar a la erradicación.

Es importante resaltar a Bardlun (1970) quien define la comunicación transaccional como: “Un proceso en el que intercambian mensajes entre individuos de forma cooperativa entre el emisor y el receptor donde cada uno es responsable de contribuir a la conversación” (p. 34). Esta definición explica que la información debe ser retroalimentada de forma responsable para contribuir con la conversación,

En resumen, la comunicación transaccional es clave entre trabajadores de salud pública, pues permite establecer información esencial para educar a la población sobre las debilidades reales de salud pública que presenta, además se pueden vincular a nivel epidemiológico. Asimismo, al promocionar la efeméride se aprovecha la concurrencia para educar sobre la vulnerabilidad que presenten de salud.

**Tabla 5***Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Indicador “Trabajo en equipo”*

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Total	%
4	0	0	0	0	25	100,0	0	0	0	0	25	100

**Fuente:** Elaboración Propia

Como se puede observar en la afirmación 4 donde se investiga sobre si la coordinación utiliza la herramienta de trabajo en equipo el 100% manifestó algunas veces, esta respuesta indica que la gerencia no apoya a las promotoras de salud para que se conformen equipo de trabajos, una debilidad que debe ser solucionada, pues esta herramienta es relevante para el desempeño laboral.

Por esta razón, se cita a Romero (2018), quien define el trabajo en equipo como “Un conjunto de personas que comparten un propósito común, claramente conocido y por ello se necesitan mutuamente, alcanzando resultados de calidad y enfocando los problemas en todos sus niveles” (p. 96). En función a este concepto, en el ASIC “Sol de Taguanes” la gerencia no fomenta el trabajo en equipo hacia los promotores de salud, independientemente que estén ubicados por todo el municipio Tinaquillo el deber ser es unificar criterios y plantearlos a los 25 promotores de salud.

Debido a que el talento humano requiere ser reconocido para conformar el proceso colaborativo para alcanzar el objetivo de promocionar la salud desde la atención primaria; debido a que este enfoque implica que cada promotor aporta sus habilidades, conocimientos y experiencia, además se comprometen a colaborar de forma efectiva con los demás promotores para intercambiar efemérides, laminas, videos, indicadores, entre otros que puedan dar un aporte clave para que la información sobre la salud llegue a todo el municipio con éxito.

**Tabla 6***Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Indicador “Toma de decisiones”*

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Total	%
5	0	0	0	0	1	4,0	23	92,0	1	4,00	25	100

**Fuente:** Elaboración Propia

Esta tabla se puede evidencia en la relación a la afirmación si su jefe lo incluye en las tomas de decisiones relacionadas con la promoción de salud que el 92% respondió casi nunca, y el 4% algunas veces y otro 4% nunca, estas replicas confirman que la gerencia del ASIC “Sol de Taguanes” presenta una falla muy profunda en relación entre jefes y supervisados, debido a que la mayoría de los promotores entrevistados manifestaron que primero realizan los cambios sobre las promociones y luego mandan la orden, diciendo “que es de arriba” y se debe acatar . Por ejemplo ir a actividades políticas, ir a jornadas de salud de otros municipios, entre otros.

Por consiguiente, se cita a Stoner (2014) quien señala que la toma de decisiones “Es el proceso mediante el cual una persona o un grupo elige entre varias opciones disponibles para resolver un problema o alcanzar un objetivo específico” (p. 50), lo que demuestra que la gerencia no involucra en este proceso implica evaluar diferentes alternativas, considerar las consecuencias de cada opción y seleccionar la mejor alineándolo con el promotor de salud que va a afectar la decisión.

Motivado a que pueda ocurrir que este trabajador de salud aporte sus habilidades, cualidades, experiencias y conocimiento profesional un punto de vista acertado para tomar la decisión más adecuada para el desempeñarse a nivel laboral con éxito. Se debe recordar que la promoción de salud es esencial para que los pacientes y la comunidad comprendan la información y obtengan mejor calidad de vida.

**Tabla 7***Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Indicador “Capacitación”*

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Total	%
6	0	0	1	4,0	24	96,0	0	0	0	0	25	100

**Fuente:** Elaboración Propia

De acuerdo a las respuestas dadas en el ítem 6 el 96% respondió la opción algunas veces y 4% casi siempre en cuanto a la indagación sobre si la coordinación del ASIC le motiva a capacitarse en la promoción de salud pública, lo que indica que sigue teniendo fuerza las debilidades gerenciales respecto a los promotores relacionada con la gestión de conocimientos para que obtengan herramientas necesaria para mejorar su desempeño laboral hacia ofrecer a la comunidad aristas sobre la calidad de vida y buen vivir. Es importante resaltar que algunos promotores son bachilleres y refieren que los sueldos no les permiten estudiar una carrera de salud pública que se relacione con el perfil del cargo de promotor de salud.

Entorno a este análisis se cita a Chiavenato (ob. cit.), quien acota que la capacitación organizacional “Es el proceso de adquirir conocimientos, habilidades y competencias específicas para mejorar el desempeño de una tarea o actividad particular, y suele incluir métodos como talleres, cursos, seminarios o formación de trabajo” (p. 76). Estos aspectos indican que los promotores de salud deben prepararse para que puedan ejercer su quehacer diario sobre salud pública hacia los pacientes y comunidades desde sus mejores roles, adaptarse a las nuevas tecnologías o procedimientos para contribuir de la mejor forma a la coordinación del ASIC “Sol de Taguanes” objeto de estudio.

**Tabla 8**

*Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Indicador “Alcance de la promoción de salud”*

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Total	%
7	0	0	0	0	5	20,0	20	80,0	0	0	25	100

**Fuente:** Elaboración Propia

En el siguiente análisis se evidencia que el 80% respondió la opción casi nunca y el 20% algunas veces al indagar sobre la promoción de salud que realiza considera tienen alcance en la comunidad donde trabaja. Estas respuestas demuestran que existen fallas profundas en el desarrollo de la promoción de salud pública. De hecho, los entrevistados manifestaron que no han actualizado las efemérides, que cuentan con indicadores epidemiológicos que le aporten información para desarrollar promociones según las enfermedades comunitarias que puedan nutrirse en equipo y posteriormente llegar a los lugares a realizar jornadas para que las comunidades sobre todo las rurales puedan manejar lo básico de manipulación de alimentos, vacunación, tabaco, alcohol, recreación y deporte, entre otros.

La OPS (2022) señala que el alcance de la promoción de salud “Promueve estrategias que incluyen educación en salud, políticas públicas saludables, la participación comunitaria y desarrollo de entornos que favorezcan estilos de vida sano” (p. 78), estos aspectos relevantes indican que los promotores de salud deben resaltar la importancia de determinantes sociales de la salud pública de sus comunidades, como explicar los accesos de salud a los CDI y CPT, la educación para tener salud plena y las condiciones de vida adecuada en cuanto a la cultura del municipio de consumo de tabaco, alcohol y drogas permitidas como café, chimo, entre otros.

**Tabla 9***Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Indicador “Efemérides actualizadas”*

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Total	%
8	0	0	1	4,0	24	96,0	0	0	0	0	25	100

**Fuente:** Elaboración Propia

Los resultados en el ítem 8, relacionado con la indagación sobre si el trabajador actualiza las efemérides que va a promocionar en base a las necesidades comunitarias, donde se puede observar que el 96% respondió algunas veces y el otro 4% contestó la opción casi siempre. Por consiguiente, el trabajo del promotor no tiene la información actualizada para los pacientes y comunidades que se abordan. Los entrevistados manifestaron que no tienen acceso a información científica, ni se capacitan y que los carteles que están en los centros de salud son donados por estudiantes y a veces tienen errores ortográficos y la información no es acorde a la realidad.

Según, OMS (2022), las efemérides en promoción de salud pública “Son fechas conmemorativas que se utilizan para resaltar y crear conciencia sobre temas de salud relevantes para la sociedad” (p. 49). Estas efemérides sirven como recordatorio al promotor de salud para promover estilos de vida saludables a pacientes que visitan el consultorio o CDI y hacia las comunidades para fomentar la prevención de enfermedades.

Este análisis evidencia una gran falla que se vislumbra dentro del ASIC “Sol de Taguanes” debido a que para promocionar la salud es relevante su alcance que estas estrategias de salud pública lleguen a pacientes, familiares, amigos y comunidades de forma actualizada, de esto depende evitar enfermedades y hasta se puede salvar vidas

**Tabla 10***Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Indicador “participación del personal”*

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Total	%
9	23	92,0	2	8,0	0	0	0	0	0	0	25	100

**Fuente:** Elaboración Propia

En el ítem 9 donde se indaga sobre si el personal de salud de la institución participa con aportes hacia la promoción de salud el 92% respondió la alternativa siempre y el 8% respondió que casi siempre. Lo que demuestra una fortaleza en el ASIC “Sol de Taguanes” pues evidencia que los profesionales multidisciplinarios aportan parte de sus conocimientos a los promotores de salud. De hecho, los entrevistados manifestaron que solicitaban explicaciones a médicos, enfermeras, radiólogos, terapeutas, entre otros, de efemérides que no tenían claro su enfoque y estos le aclaraban los protocolos que se realizaban para sus despistajes, diagnósticos, síntomas y medicación, de allí consideraban esa información y reforzaban sus promociones a los pacientes.

En este sentido, se refiere a OPS (ob. cit.), que expone que “El rol activo de los profesionales de la salud es esencial en el desempeño hacia la promoción de salud desde las prácticas saludables y en previsión de enfermedades” (p. 81), esto aspectos señalados no solo incluyen tratamiento de enfermedades, sino también el trabajo proactivo para mejorar el bienestar de las comunidades del entorno de los centros asistenciales del municipio Tinaquillo. Es decir, esa es la esencia de los promotores de salud ayudar a la prevención de enfermedades y el cuidado de las personas para tener calidad de vida.

**Tabla 11***Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Indicador “Manejo de redes sociales”*

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Total	%
10	0	0	5	20,0	10	40,0	10	40,0	0	0	25	100

**Fuente:** Elaboración Propia

Seguidamente, se presentan las respuestas del ítem 10 donde se investigó si el trabajadores realiza promoción la salud utilizando las redes sociales hacia la comunidad del entorno de su centro de salud, en las respuestas dadas el 40% acoto que casi nunca, otro 40% que algunas veces y un 20% la opción casi siempre. Este análisis evidencia que existe una debilidad marcada en el uso de tecnología herramienta importante para gestionar información de salud y realizar su masiva difusión.

En relación a este análisis se cita a Alles (2022), especialista en tema de comunicación de marketing organizacional quien define el manejo de redes sociales a nivel organizacional como: “Se refiere a la estrategia y las prácticas que una organización implementa para gestionar su presencia y comunicación en plataforma de redes sociales” (s/p). Esto lo manifestó la gurú empresarial para motivar a las organizaciones a posicionarse en redes.

En el caso de la promoción de salud se refiere que así como el Estado publicita lo que se realiza a nivel políticas públicas de la Dirección de salud tal como: jornadas quirúrgicas, entrega de insumos, equipos y médicas. La autora considera que las 25 promotoras de salud a nivel de municipio pueden realizar promoción de efemérides, jornadas de salud, plan de vacunación, entrega de medicinas permanentes vinculadas con los jefes de comunidades y comités de salud.

**Tabla 12**

*Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Indicador “Frecuencia de la promoción”*

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Total	%
11	0	0	0	0	24	96,0	1	4,0	0	0	25	100

**Fuente:** Elaboración Propia

En este ítems 11 se investigó si la frecuencia de la promoción de salud en la institución es acorde con las necesidades de la comunidad, donde el 96% respondió algunas veces y 4% casi nunca, lo que permite corroborar que esa mayoría que respondió algunas veces manifestó que no tienen un registro anual de las efemérides de salud pública y que se confunden con las nacionales y las internacionales, debido a que algunas no coinciden o son creadas recientes. Además lo que siempre promueven es la hipertensión arterial, importancia de vacunación, el consumo inadecuado de: azúcar, alcohol, chimo y tabaco que por cultura los pacientes mayores padecen de esta patologías y son los que más frecuentan el consultorio. También, a los adolescentes las enfermedades de transmisión sexual y embarazo precoz de alto riesgo.

La OPS (ob. cit.), refiere que la frecuencia de promoción de salud pública en una institución sanitaria “Debe ser con regularidad y se debe llevar a cabo con estrategias y actividades destinadas a promover la salud y prevenir enfermedades entre los pacientes y la comunidad que les rodea” (p. 67). Esta frecuencia que mide la investigadora debe ocurrir diariamente si existen pacientes en el consultorio, sin embargo, al no existir pacientes en el centro de salud deben salir a la comunidad. Es decir la promoción de salud debe ser diaria dirigida a pacientes ya la comunidad para erradicar enfermedades desde la educación de la salud pública.

**Tabla 13***Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Indicador “Satisfacción del paciente”*

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Total	%
12	0	0	24	96,0	1	4,0	0	0	0	0	25	100

**Fuente:** Elaboración Propia

En el ítem 12 que determina si los pacientes le han demostrado la satisfacción de entendimiento cuando se le hace promoción de salud, se evidencia que el 96% respondió la opción casi siempre y el 4% algunas veces, estas respuestas evidencian que los pacientes han demostrado que entienden las explicaciones de la promoción de salud en el centro sanitario que labora el promotor se reconoce como una fortaleza. Los trabajadores entrevistados expresaron que algunas personas les han agradecido por los conocimientos compartidos en cuanto las efemérides, hábitos de salud, como tomar varios medicamentos al día, también por los cambios alimenticios.

La OMS (ob. cit), afirma que la satisfacción del paciente en el contextos de la promoción de salud se refiere “A la percepción positiva que tienen un paciente respecto a las actividades de información que recibe sobre su salud y bienestar” (p. 57). Con respecto a esta satisfacción está influenciada estrechamente a varios factores, pero el esencial es la promoción de salud mediante la calidad de la comunicación, la claridad de la información y la capacidad del promotor de salud para responder las preguntas,

De allí, la esencia de este trabajo de investigación donde la autora plasma la importancia del uso de la comunicación transaccional que promueve la calidad de información, la participación del emisor, en este caso el paciente, la relación con el promotor de salud y el impacto de la salud que recibe el paciente cumpliendo con las recomendaciones dadas por el promotor.

**Tabla 14***Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Indicador “Indicadores de promoción”*

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Total	%
13	25	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	100

**Fuente:** Elaboración Propia

En cuanto a los resultados obtenidos en el ítem 13 donde se indagó sobre si el promotor de salud lleva un registro de indicadores sobre los conversatorios de salud que realiza donde el 100% manifestó que ellos llevan un registro por la cantidad de conversatorios a las personas que abordan sean pacientes, comités de salud de consejos comunales, estudiantes, jornadas comunitarias, entre otros; estos indicadores son remitidos a la coordinadora del ASIC para que envíe al coordinador general del estado y este a su vez presenta al Director Regional de Salud Cojedes.

Por este motivo se cita a OPS (ob. cit.), quien define los indicadores de promoción de salud pública como: “Son herramientas que permiten medir y evaluar el impacto de las promociones de salud pública” (p. 49). Es importante resaltar, que estos indicadores pueden incluir aspectos como la información recibida por pacientes, las tasas de vacunación, niveles de actividad física y recreación, además de acceso a información importante de salud pública.

La autora refiere esta herramienta debido a que los indicadores de promoción de salud pública son fundamentales para la planificación y la toma de decisiones en políticas de salud para promocionar la salud en la zona donde mediante el conversatorio a las personas que manifiesten alto índice de padecimientos tales como: pacientes en cama, diabéticos, hipertensos, adultos mayores, obesidad, fumadores, alcohólicos, entre otros. Todo ello, para hacer una vinculación y educarlos en sus debilidades.

**Tabla 15**

*Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Indicador “Promoción en intervenciones comunitarias”*

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Total	%
	14	0	0	5	20,0	20	80,0	20	0	0	0	25

**Fuente:** Elaboración Propia

En este contexto en este ítems 14 que indaga sobre si los trabajadores participan cuando realizan intervenciones comunitarias promocionando la salud pública en el entorno de su centro de salud, en relación a las respuestas dadas el 80% respondió algunas veces y el 20% casi siempre asistían a realizar promoción de salud pública dependiendo de los asistentes. Asimismo, participaban con promociones hacia niños sobre el consumo de azúcar, en adolescentes enfermedades de transmisión sexual y adultos mayores sobre la hipertensión.

Por ende, se cita OMS (ob. cit.), esta organización define la promoción en intervención comunitaria como la “Que implica un enfoque que busca mejorar la salud en las comunidades a través de la participación activa de sus miembros” (p. 56), Es de destacar que este tipo de intervención no solo trata de educar e informar, sino también de empoderar la comunidades para que identifiquen sus necesidades y desarrollen estrategias para abordar la salud pública de forma que los promotores y el equipo multidisciplinario del centro de salud se sume en apoyo a la comunidad del entorno.

**Tabla 16**

*Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Indicador “Participación de la comunidad”*

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Total	%
15	25	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	100

**Fuente:** Elaboración Propia

Po último, se investiga sobre si se fomenta la participación comunitaria desde la promoción de salud en el entorno de la institución donde se evidencia con un 100% de la opción siempre. Lo que demuestra que los promotores de salud del municipio son aceptados en las comunidades entorno de los CPT III y los CDI que conforman el ASIC “Sol de Taguanes” de Tinaquillo. Por otra parte, manifestaron los entrevistados que cuando se realizan cualquier actividad de salud pública sea a nivel de municipio, educativa, responsabilidad social, entre otros que son invitados.

La OPS (ob. cit.), define la participación comunitaria en la promoción de la salud pública como: “El involucramiento activo de las personas y grupos comunitarios en el desarrollo de la promoción de iniciativas de salud” (p. 36), también se incluye campañas de concienciación y programas de prevención de enfermedades y tratamientos para recuperar la salud del entorno de la comunidad.

Asimismo, los promotores de salud entrevistados manifestaron que la mayoría tienen franelas y gorras compradas con su propio dinero para presentar una imagen de identificación con la el ASIC, también tienen portafolios de papel bond que conservan donados por estudiantes de enfermería y medicina, además de afiches de efemérides de salud obsequiados por la OMS Y OPS que usan como apoyo para explicar los mismos conversatorios, pero con responsabilidad, empatía, calidad, información de salud pública acorde a la promoción de salud

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

En este sentido, luego de el análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los 25 promotores de salud pública que se desempeñan en el ASIC “Sol de Taguanes” del municipio Tinaquillo del estado Cojedes, En función de ello, debo resaltar que permitió recopilar información valiosa relacionada con los objetivos específicos de esta investigación, los cuales me han permitido complementar el análisis con la realidad que viven estos trabajadores en relación a su desempeño laboral, de allí detallo las siguientes conclusiones:

En relación al primer objetivo de identificar las estrategias actuales de la gerencia mediante la comunicación transaccional en las promotoras de salud para la planificación de las actividades en el ASIC “Sol de Taguanes” de Tinaquillo, estado Cojedes, se concluye mediante los análisis mencionados en el capítulo anterior, que existen debilidades en los ASIC y CPT III relacionados con la gerencia y los promotores, debido a las estrategias de trabajo inadecuadas que perjudican notablemente la promoción de los trabajadores en los centros de salud, debido a que en la coordinación del ASIC se refiere a que el trabajo del promotor no se refleja y este se proyecta con sus conversatorios formativos desde que llega al centro de salud donde labora; asimismo, actualmente no existe un formato de registros de las visitas a la comunidad con el seguimiento por pacientes.

En cuanto a la conexión para explicar el segundo objetivo para sobre las debilidades de comunicación transaccional presentadas por las promotoras de salud en la planificación de las actividades en el ASIC “Sol de Taguanes” en Tinaquillo, estado Cojedes se destacan las siguientes debilidades que interfieren en la productividad de la promoción de salud pública, las cuales se detallan a continuación:

Bajo rendimiento del trabajo en equipo, debido a que la gerencia no los incluye para masificar la educación mediante la promoción de salud, existe interferencia de comunicación y para dialogar entre la coordinación del ASIC, los médicos y promotores para unificar criterios sobre la información educativa a consolidar, no se planifican lineamientos de promoción vinculados con las necesidades de las comunidades, desmotivación por interferencias para promocionar, debido a esto siempre llevan la misma información por no poder actualizarla.

En el tercer objetivo planteado se enfocó en explicar los elementos de la comunicación transaccional vinculados con el rol gerencial para maximizar la promoción de salud en la coordinación del ASIC “Sol de Taguanes” en Tinaquillo, estado Cojedes, la autora es trabajadora del ASIC “Sol de Taguanes” del municipio Tinaquillo. De allí pues se realizó una reunión a la gerencia con la finalidad de explicar las bondades de la comunicación transaccional, características para que establezca hacia la gerencia – personal multidisciplinario – promotor de salud del municipio y beneficios en los conversatorios de la salud pública con el diseño de la planilla de registro para tal fin. Sin embargo, la gerencia manifestó que en futuro avisaría a la autora para llevar esta información a los trabajadores, debido a que en la actualidad tenía compromisos de trabajo inmediatos y no era viable.

Finalmente, luego del análisis del presente trabajo la autora debe señalar una fortaleza invaluable de todos los promotores encuestados que manifestaron estar dispuestos a formarse en relación a las habilidades y conocimientos para impulsar la promoción de salud pública desde su centro asistencial.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2015). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. 5° Edición. Editorial Granica. Buenos Aires, Argentina.
- Argyris, C. (1975). *Integração individual-organizaçãõ*, São Paulo, Atlas, p. 23.
- Ander, E. (2010). *La Planificación Educativa. Conceptos, métodos, estrategias y técnicas*. 2° Edición. Editorial Magisterio del Rio de la Plata. Argentina.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Editorial Episteme. 5° Edición. Caracas. Venezuela.
- Almagro, L. (2015). *La importancia de la atención de la Salud en infantes España*: Editorial Madrid. Pdf.
- Bardlun, L. (1970) *La Comunicación Transaccional en las Organizaciones: Definición, Diagnostico y Consecuencia*. Editorial Trillas. México.
- Balestrini, M. (2015). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Caracas. Venezuela: Consultores Asociados Servicio Editorial.
- Boulding, K., (1968) *The organizational revolution*, Chicago, Quadrangle, pp. 3-32
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. D.F. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Diccionario REA (2023) *Calidad de servicio*. Disponible en: <https://www.rae.es/desen/pol%C3%ADtica>. Consultado: 09 de octubre de 2023
- Hernandez, M. (2022) *Seminario I*. Subproyecto de Maestría en Salud Pública. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” – UNELLEZ. San Carlos, estado Cojedes. Venezuela
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2011). *Metodología de Investigación*. Editorial Mc - Graw Hill – Interamericana. 3° Edición. D.F. - México.
- Hurtado de B, J. (2001). *Metodología para la Investigación. Una guía para la comprensión holística de la ciencia*. Ediciones Quirón. 4° Edición. Caracas, Venezuela.
- Labrador, C. (2006). *La renovación de la atención primaria de salud en las Américas*. Revista Panamericana de Salud Pública. Pdf.

- López, L. (2020) Plan de acción para la promoción de la educación sexual responsables en la unidad educativa nacional San Sebastián del estado Aragua, Venezuela. Para optar al título de Maestría en Salud Pública en la Universidad de Ciencias del estado Aragua.
- OMS (2022) *Avance hacia la salud universal basada en la atención primaria en salud. Evaluación de la Situación a 40 años de Alma-Ata*. Organización Mundial de la Salud Informe anual parte 2. Pdf.
- OMS (2022) *Carta de Ottawa (1986) y Carta de Alma Ata (1978)*. Recuperado y Disponibles en: <http://www.who.int/healthpromotion/conferences/en>.
- OPS (2022). *Competencias esenciales en salud pública: un marco regional para las Américas*. Organización Panamericana de la Salud. Washington, DC: OPS.
- Parella, S. y Martins, F. (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas, Venezuela: Editorial FEDEUPEL.
- Restrepo, M. (2015). *Comunicación para la dinámica organizacional. Revista Signo y Pensamiento*. Bogotá, Colombia: Editorial Santa Fe.
- Romero, J. (2014). *El Nuevo Gerente Venezolano. Una Epistemología para la Administración Pública*. Caracas, Venezuela: Ediciones OPSU.
- Ruiz, J. (2005). *Participación comunitaria: Documento de discusión sobre un modelo de participación comunitaria en el Sistema Nacional de Salud del Estado Español*. Comunidad. 2005; 6:62-72.
- Sabino, C. (2018). *El Proceso de Investigación*. 4º Edición. Editorial PANAPO. Caracas, Venezuela.
- Stoner, J. (2014). *Administración*. 6º Edición. Editorial Pearson Prentice Hall. D.F. México
- Tamayo y Tamayo M. (2018). *El Proceso de Investigación Científica*. Editorial Limusa 5ta Edición, México.
- Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ (2021). *Normativa de los Trabajos Técnicos, Trabajos Especiales de Grado, Trabajos de Grado y Tesis Doctorales de la UNELLEZ*. Aprobado según punto de cuenta DIESAV/61/11/2021. Barinas, Venezuela.

Venezuela (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860 (Extraordinaria). Caracas, diciembre 30.

Venezuela (2012). Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 8.938 (Extraordinaria). Caracas, abril 30

Venezuela (2015). *Ley Orgánica de Salud*. Gaceta Oficial N° 6210 de 30 de diciembre de 2015. República Bolivariana de Venezuela, Caracas-Venezuela.

## **ANEXOS**

**Anexo A**  
**Cuestionario Aplicado**

Nº	CUESTIONARIO	S	CS	AV	CN	N
	<b>Dimensión 1: Gerencia</b>					
1	Su supervisor lo involucra en la organización del trabajo hacia la promoción de salud					
2	Vincula la misión y visión de su institución con la promoción de salud					
3	La gerencia le transmite información de trabajo mediante la comunicación transaccional					
	<b>Dimensión 2: Gestión del conocimiento</b>					
4	Su supervisor utiliza la herramienta de trabajo en equipo					
5	Su jefe lo incluye en las tomas de decisiones relacionadas con la promoción de salud					
6	En la coordinación del ASIC le motivan a capacitarse en la promoción de salud pública					
	<b>Dimensión 3: Promoción de salud</b>					
7	La promoción de salud que realiza considera tienen alcance en la comunidad donde trabaja					
8	Actualiza las efemérides que va a promocionar en base a las necesidades comunitarias					
9	El personal de salud de la institución participa con aportes hacia la promoción de salud					
10	Realiza promoción la salud utilizando las redes sociales hacia la comunidad del entorno.					
	<b>Dimensión 4: Alcance de la promoción</b>					
11	La frecuencia de la promoción de salud en la institución es acorde con las necesidades de la comunidad.					
12	Los pacientes demuestran satisfacción de entendimiento cuando realiza su explicación sobre la promoción de salud.					
13	Lleva un registro de indicadores de promoción de las conversatorios de salud que realiza en la institución					
14	Participa usted cuando realizan intervenciones comunitarias promocionando la salud pública					
15	Usted fomenta la participación comunitaria desde la promoción de salud en el entorno de la institución					

**Alternativas:** Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y Nunca

**Anexo B**  
**Validación a través de juicio de expertos**



Ciudadano:

Presente. -

Tengo a bien dirigirme a usted, con la finalidad de informarle que ha sido seleccionado como experto para validar el instrumento con el cual recolectare la información académica correspondiente a mi trabajo de grado titulado: “PROMOCIÓN DE SALUD EN EL ÁREA DE SALUD INTEGRAL “SOL DE TAGUANES” TINAQUILLO, ESTADO COJEDES MEDIANTE LA COMUNICACIÓN TRANSACCIONAL”, en efecto se presentan los objetivos a continuación:

### **Objetivo General**

Analizar rol gerencial desde la comunicación transaccional para maximizar la promoción de salud en la coordinación del ASIC “Sol de Taguanes” en Tinaquillo, estado Cojedes.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar las estrategias actuales de la gerencia mediante la comunicación transaccional en las promotoras de salud para la planificación de las actividades en el ASIC “Sol de Taguanes” de Tinaquillo, estado Cojedes.
- Determinar las debilidades de comunicación transaccional presentadas por las promotoras de salud en la planificación de las actividades en el ASIC “Sol de Taguanes” en Tinaquillo, estado Cojedes.

- Explicar los elementos de la comunicación transaccional vinculados con el rol gerencial para maximizar la promoción de salud en la coordinación del ASIC “Sol de Taguanes” en Tinaquillo, estado Cojedes

Por consiguiente, le informo que esta validación de juicio de expertos es un requisito indispensable para mi investigación, con el fin de obtener el título de Magister Scientiarum en Salud Pública, mención: salud pública. Asimismo le agradezco su valioso apoyo como experto para culminar mi trabajo de grado. Sin más a que hacer referencia, me despido.

Atentamente,

**Vanessa del Valle, Gil Jaramillo**  
**Autora**

**Adjuntos:**

Título del trabajo

Objetivos de la investigación

Operacionalización de las variables

Cuestionario

Formato de validación

### Operacionalización de las Variables

**Objetivo General:** Analizar rol gerencial desde la comunicación transaccional para maximizar la promoción de salud en la coordinación del ASIC “Sol de Taguanes” en Tinaquillo, estado Cojedes.

Variables	Definición	Dimensión	Indicador	Ítems
<b>Independiente:</b> Comunicación Transaccional	La comunicación transaccional la define Bardlun (1970) como la que: “se basa en un proceso cooperativo entre el emisor y el receptor donde cada uno es responsable de contribuir a la conversación” (p. 34).	Gerencia	Gerencia	1
			Misión y visión	2
			comunicación transaccional	3
		Gestión del conocimiento	Trabajo en equipo	4
			Toma de decisiones	5
			Capacitación	6
<b>Dependiente:</b> Promoción de salud	La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022), expone que: la promoción en la salud comprende un conjunto de oportunidades de aprendizaje teórico-práctico con el fin de lograr un desarrollo de habilidades que promuevan la salud en la población. (p. 15)	Promotoras de salud	Alcance de la promoción	7
			Efemérides actualizadas	8
			Participación del personal	9
		Alcance de la promoción	Manejo de redes sociales	10
			Frecuencia de la promoción	11
			Satisfacción del paciente	12
			Indicadores de promoción	13
			Promoción en intervenciones comunitarias	14
			Participación de la comunitaria	15

**Fuente:** Gil Jaramillo (2024)

Nº	CUESTIONARIO	S	CS	AV	CN	N
	<b>Dimensión 1: Gerencia</b>					
1	Su supervisor lo involucra en la organización del trabajo hacia la promoción de salud					
2	Vincula la misión y visión de su institución con la promoción de salud					
3	La gerencia le transmite información de trabajo mediante la comunicación transaccional					
	<b>Dimensión 2: Gestión del conocimiento</b>					
4	Su supervisor utiliza la herramienta de trabajo en equipo					
5	Su jefe lo incluye en las tomas de decisiones relacionadas con la promoción de salud					
6	En la coordinación del ASIC le motivan a capacitarse en la promoción de salud pública					
	<b>Dimensión 3: Promoción de salud</b>					
7	La promoción de salud que realiza considera tienen alcance en la comunidad donde trabaja					
8	Actualiza las efemérides que va a promocionar en base a las necesidades comunitarias					
9	El personal de salud de la institución participa con aportes hacia la promoción de salud					
10	Realiza promoción la salud utilizando las redes sociales hacia la comunidad del entorno.					
	<b>Dimensión 4: Alcance de la promoción</b>					
11	La frecuencia de la promoción de salud en la institución es acorde con las necesidades de la comunidad.					
12	Los pacientes demuestran satisfacción de entendimiento cuando realiza su explicación sobre la promoción de salud.					
13	Lleva un registro de indicadores de promoción de las conversatorios de salud que realiza en la institución					
14	Participa usted cuando realizan intervenciones comunitarias promocionando la salud pública					
15	Usted fomenta la participación comunitaria desde la promoción de salud en el entorno de la institución					



República Bolivariana de Venezuela  
Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales  
“Ezequiel Zamora” (UNELLEZ - VIPI)  
Programa de Estudios Avanzados  
San Carlos - estado Cojedes

**FORMULARIO PARA EVALUAR EL INSTRUMENTO  
DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Evaluador: **Daniel Enrique Tovar Jiménez**

Título de Postgrado: **Doctor en Gerencia Avanzada**

**Fecha: 10/08/2024**

N°	Cree usted que las preguntas elaboradas en el instrumento son redactadas en forma			Cree usted que las afirmaciones del instrumento guardan relación con los objetivos	
	Clara	Confusa	Tendenciosa	Si	No
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	
12	X			X	
13	X			X	
14	X			X	
15	X			X	

Observación:

**Dr. Daniel E. Tovar J.**



República Bolivariana de Venezuela  
Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales  
“Ezequiel Zamora” (UNELLEZ - VIPI)  
Programa de Estudios Avanzados  
San Carlos - estado Cojedes

FORMULARIO PARA EVALUAR EL INSTRUMENTO  
DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Evaluador: **Miguel A. Torrealba P.**  
Título de Postgrado: **Doctor en Educación**  
Fecha: **12/08/2024**

N°	Cree usted que las preguntas elaboradas en el instrumento son redactadas en forma			Cree usted que las afirmaciones del instrumento guardan relación con los objetivos	
	Clara	Confusa	Tendenciosa	Si	No
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	
12	X			X	
13	X			X	
14	X			X	
15	X			X	

Observación: \_\_\_\_\_

Dr. Miguel A. Torrealba P.



República Bolivariana de Venezuela  
Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales  
“Ezequiel Zamora” (UNELLEZ - VIPI)  
Programa de Estudios Avanzados  
San Carlos - estado Cojedes

FORMULARIO PARA EVALUAR EL INSTRUMENTO  
DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Evaluadora: Coromoto Mejías

Título de Postgrado: Maestría en Gerencia de Salud Pública

Fecha: 20/08/2024

N°	Cree usted que las preguntas elaboradas en el instrumento son redactadas en forma			Cree usted que las afirmaciones del instrumento guardan relación con los objetivos		
	Ítems	Clara	Confusa	Tendenciosa	Si	No
1	✓				✓	
2	✓				✓	
3	✓				✓	
4	✓				✓	
5	✓				✓	
6	✓				✓	
7	✓				✓	
8	✓				✓	
9	✓				✓	
10	✓				✓	
11	✓				✓	
12	✓				✓	
13	✓				✓	
14	✓				✓	
15	✓				✓	

Observación: \_\_\_\_\_

MSc. Coromoto Mejías

**Anexo C**  
**Matriz de Respuestas de la**  
**Confiabilidad Alfa de Cronbach**

**MATRIZ DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH del trabajo:  
 PROMOCIÓN DE SALUD EN EL ÁREA DE SALUD INTEGRAL “SOL DE TAGUANES”  
 TINAQUILLO, ESTADO COJEDES MEDIANTE LA COMUNICACIÓN TRANSACCIONAL  
 AUTORA: VANESSA DEL VALLE, GIL JARAMILLO**

<b>P S</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>ST</b>
1	5	3	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	69
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	71
4	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	68
5	4	5	5	5	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	65
6	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	65
7	4	2	5	5	3	3	5	2	5	4	5	3	5	5	3	59
8	4	2	5	5	3	3	5	2	5	4	2	3	5	5	3	56
9	5	3	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	69
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
11	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	71
12	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	68
13	4	5	5	5	3	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	63
14	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	66
15	4	2	5	5	3	3	5	2	5	4	5	3	5	5	3	59
16	4	2	5	5	3	3	5	2	5	4	2	3	5	5	3	56
17	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	65
18	4	2	5	5	3	3	5	2	5	4	5	3	5	5	3	59
19	4	2	5	5	3	3	5	2	5	4	2	3	5	5	3	56
20	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
21	4	2	5	5	3	3	5	2	5	4	5	3	5	5	3	59
22	4	2	5	5	3	3	5	2	5	4	2	3	5	5	3	56
23	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	65
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
25	4	2	5	5	3	3	5	2	5	4	2	3	5	5	5	58
<b>St</b>	107	94	123	121	98	101	117	86	121	109	104	99	119	119	103	1621

Var 0,21 2,107 0,077 0,14 0,827 0,957 0,227 1,673 0,307 0,24 1,473 1,04 0,19 0,19 0,777 10,43

Var<sub>t</sub> 10,43

Var<sub>S</sub> 41,97

**Coef AC = 0,81      Confiabilidad Muy Alta**

P = preguntas

S = sujetos