



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Comunicación interna y promoción de la salud del personal del  
hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**AUTORA:**

Chumbes Nicho, Giulliana Alejandra (ORCID: 0000-0001-5340-5667)

**ASESOR:**

Mg. Morán Requena, Hugo Samuel (ORCID: 0000-0002-7077-0911)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi hijo Nicolás por ser mi principal motivación para ser mejor persona cada día.

A mi esposo, por su apoyo y amor incondicional.

A mis padres por ser mis referentes y guías para cumplir mis metas y objetivos.

## **Agradecimiento**

Al programa de control post hospitalario especializado del hospital Edgardo Rebagliati Martins, por la confianza y apoyo para poder realizar esta investigación.

A mi asesor, Mg. Hugo Morán Requena, por su paciencia, motivación y guía permanente para la elaboración de mi investigación.

## Índice de Contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III.MÉTODOLÓGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis... 14	
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos:.....	16
3.6. Método de análisis de datos: .....	16
3.7. Aspectos éticos: .....	16
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable Comunicación interna y dimensiones.....	18
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable Promoción de la salud y dimensiones.....	19
Tabla 3 Correlación de las variables comunicación interna y promoción de la salud .....	20
Tabla 4 Correlación de las variables comunicación esencial y promoción de la salud .....	20
Tabla 5 Correlación de las variables comunicación operativa y la promoción de la salud .....	21
Tabla 6 Correlación de las variables comunicación estratégica y promoción de la salud .....	22
Tabla 7 Correlación de las variables comunicación valorativa y promoción de la salud .....	23
Tabla 8 Correlación de las variables comunicación motivacional y promoción de la salud .....	23

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Esquema del diseño de correlación de variables .....	13
---	----

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021. La investigación fue de tipo básica con un diseño descriptivo, no experimental, correlacional y transversal con un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 58 colaboradores del programa de COPHOES (Control post hospitalario especializado) del hospital Edgardo Rebagliati Martins.

La recolección de datos se realizó a través de 2 cuestionarios de elaboración propia para cada variable de estudio según la escala de Likert. Para el análisis descriptivo e inferencial de los datos se utilizaron los programas Microsoft Excel y el estadístico SPSS 25. Por otro lado para determinar la correlación entre las variables se aplicó el coeficiente de Rho Spearman. Los resultados mostraron que existe una correlación de 0,757 entre las variables de estudio, lo que refleja un nivel de correlación positiva fuerte entre la comunicación interna y la promoción de la salud, por lo que se concluye que si existe una relación significativa entre la comunicación interna y la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.

**Palabras clave:** comunicación interna, promoción de la salud, COPHOES (Control post hospitalario especializado).

## **Abstract**

The present research aimed to analyze how internal communication is related to the health promotion of the Edgardo Rebagliati Martins hospital staff, Lima 2021. The research was of a basic type with a descriptive, non-experimental, correlational and corss-sectional design with a quantitative approach. The sample consisted of 58 collaborators from the COPHOES program (Specialized post hospital control) of the Edgardo Rebagliati Martins hospital.

Data collection was carried out through 2 self-elaborated questionnaires for each study variable according to the likert scale. For the descriptive and inferential analysis of the data, Microsoft Excel programs and the SPSS 25 statistic were used. On the other hand, to determine the correlation between the variables, the Rho Spearman coefficient was applied. The results showed that there is a correlation of 0,757 between the study variables, which reflects a strong positive correlation level between internal communication and health promotion, therefore, it is concluded that there is a significant relationship between internal communication and health promotion of the Edgardo Rebagliati Martins hospital staff, Lima 2021.

Keywords: internal communication, health promotion, COPHOES (Control post hospitalario especializado).

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la comunicación interna ha ido ocupando un lugar importante dentro del proceso de gestión de las instituciones de salud, ya que un adecuado flujo de comunicación permite que los trabajadores conozcan y se comprometan con las metas y objetivos, participando activamente del desarrollo institucional, generando que la organización sea un referente a seguir para las demás instituciones (Castro y Díaz , 2020).

La promoción de la salud dentro de una institución permite que el personal influya positivamente en los determinantes de la salud de la población, brindándoles herramientas que les permitan tener una adecuada calidad de vida y bienestar, el cual se va a ver reflejado en la disminución de la atención recuperativa o rehabilitadora en la institución de salud (Coronel y Marzo , 2017). Las actividades de promoción de la salud permiten un mejor desarrollo humano y económico, ya que reduce la morbilidad y provoca un efecto social y mitigante sobre las diversas disfunciones que afectan al ser humano (De la Guardia y Ruvalcaba, 2020). El profesional de la salud que se encuentra empoderado en términos de estrategias comunicativas adecuadas, se convertirá en una pieza fundamental para el crecimiento y soporte institucional, cumpliendo las funciones indicadas y generando un vínculo de identidad importante, las cuales deben de asociarse de tal manera que permitan brindar un servicio de calidad, educándolos sobre buenas prácticas que influyan positivamente en su salud (López y Suárez , 2017). Las actividades de promoción de la salud es responsabilidad de todo el personal sanitario, las cuales deben encaminarse en la identificación y capacitación del personal con la filosofía de promoción de salud desarrollada por la empresa, incrementando la condición de salud de la población de forma permanente, teniendo en cuenta la realidad de las personas y sus problemáticas, implementando estrategias que generen un impacto positivo individual y colectivo (Calpa et al., 2019).

En Latinoamérica, existen pocas investigaciones acerca de la comunicación interna y la promoción de la salud en las instituciones sanitarias, ya que desarrollan a la comunicación interna como fenómeno de comunicación, dejando de lado la relevancia de la misma en relación a su impacto con otras áreas dentro de las

organizaciones y como éstas repercuten en las actividades que desempeñan diariamente los profesionales de la salud dentro de su institución (Bustamante, 2012)

En el Perú, son pocas las instituciones de salud que presentan adecuados canales de comunicación interna entre sus colaboradores dentro de sus procesos de gestión sobre todo que promuevan acciones que garanticen una adecuada promoción de la salud e involucren a todo el personal sanitario para su desarrollo, además no existen muchos estudios que indaguen acerca de cómo los adecuados procesos de comunicación interna generan un efecto positivo en la promoción de la salud (Pezo et al., 2020)

En la presente tesis, se planteó el problema general con la siguiente pregunta: ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021? Los problemas específicos fueron: a) ¿De qué manera la comunicación esencial se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021?, b) ¿De qué manera la comunicación operativa se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021?, c) ¿De qué manera la comunicación estratégica se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021? , d) ¿De qué manera la comunicación valorativa se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021? , e) ¿De qué manera la comunicación motivacional se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021?

La investigación se justificó de forma teórica, porque permitió obtener resultados específicos de la correspondencia entre las variables de estudio, lo cual permita garantizar un nivel adecuado de salud en la población, además los resultados constituyen un antecedente importante para futuras investigaciones. Por otro lado, en la justificación práctica, el estudio planteó conclusiones que nos permitieron tener mejor visibilidad sobre los procesos de comunicación interna y promoción de la salud desarrollada por los colaboradores del hospital, para detectar falencias en este nivel y a la vez proponer cambios y mejoras que puedan ser

aplicadas por los directivos de la institución. En su justificación social, la población y el personal de salud son beneficiados, ya que con los resultados obtenidos se podrán plantear estrategias para lograr una promoción de salud óptima a través del uso adecuado de herramientas de comunicación interna.

Este estudio presentó como objetivo general: Analizar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021. Los objetivos específicos fueron: a) Analizar de qué manera la comunicación esencial se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021, b) analizar de qué manera la comunicación operativa se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021, c) analizar de qué manera la comunicación estratégica se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021, d) analizar de qué manera la comunicación valorativa se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021, e) analizar de qué manera la comunicación motivacional se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.

En la investigación, se planteó como hipótesis general que la comunicación interna se relaciona significativamente con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021. Las hipótesis específicas fueron: a) la comunicación esencial se relaciona significativamente con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021, b) la comunicación operativa se relaciona significativamente con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021, c) la comunicación estratégica se relaciona significativamente con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021, d) la comunicación valorativa se relaciona significativamente con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021, e) la comunicación motivacional se relaciona significativamente con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales, se consideró la indagación de Llor et al. (2020) acerca de la correlación de las habilidades de comunicación, auto eficacia percibida y síndrome de burnout en trabajadores sanitarios de un hospital español, estudio descriptivo, correlacional y transversal que utilizó una población de 90 trabajadores. Los datos obtenidos evidenciaron que entre las habilidades comunicativas y la auto eficacia con las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout existe una correlación negativa, además se muestra una correlación positiva entre las habilidades comunicativas con la dimensión realización personal y la auto eficacia percibida, por lo que se concluye que las habilidades de comunicación y la auto eficacia percibida de los colaboradores sanitarios están correlacionadas con un agotamiento emocional menor y una realización personal en su institución.

Belategi et al. (2019) tuvo como objetivo conocer las percepciones de los colaboradores de la cooperativa Mondragón sobre la comunicación interna que se desarrolla en su ambiente laboral. El estudio es mixto, donde la información se ha obtenido a través de un cuestionario con una muestra de 224 personas y la aplicación de 8 entrevistas semi estructuradas. Los resultados muestran que si bien los colaboradores sienten que la información acerca de la empresa llega de manera adecuada (resultado de 6,17/10), éstos perciben que sus opiniones y preocupaciones no son escuchadas (resultado de 5.65/10). Las conclusiones reflejaron que la escucha a nivel organizacional es muy pobre por lo que se tienen que establecer estrategias que permitan mejorarla.

Cáceres et al. (2018) estudió la relación de la calidad de vida y la condición de salud de los habitantes de una ciudad de Colombia. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativa donde se aplicó el cuestionario como instrumento de medición a 1098 personas entre los 15 y 99 años. Los resultados mostraron un puntaje mayor al 60%, demostrando que las variables estudiadas presentan una relación adecuada, salvo con el aumento de la edad y en los varones donde la relación es menor, pero las personas en edad escolar presentan un nivel más alto de correspondencia de las variables estudiadas. La conclusión refleja que la relación

de las variables es buena, sin embargo de plantean estrategias para que se mejore la relación en los grupos más vulnerables.

Ancín y Espinoza (2017) analizaron la manera cómo se relaciona la comunicación interna y el clima laboral en dos Pymes del país del Ecuador. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, donde se aplicó un cuestionario a 69 trabajadores. Los datos obtenidos reflejaron que las variables estudiadas presentan un nivel alto de relación según el coeficiente de correlación de Pearson. Como conclusión se descubrió que hay una correspondencia directa entre estas variables.

Vallejo y Martínez (2017) analizaron en qué medida la promoción de la salud puede generar un impacto positivo en los adolescentes, para que puedan mejorar aquellas conductas que ponen en riesgo su bienestar global. La investigación fue cuantitativa, pre-experimental con 76 personas como muestra. Los resultados muestran que con una adecuada promoción de la salud, se logró disminuir los malos hábitos de estilos de vida investigados, por lo que se concluye que la promoción de la salud impacta positivamente en los niveles de vida saludable de la muestra investigada.

Herruzo et al.(2017) investiga la correspondencia que existe entre los estilos de vida y la condición de salud de los trabajadores sanitarios mediante su adherencia a la dieta mediterránea, actividad física, factores de riesgo cardiovascular y la prevalencia del síndrome metabólico. La investigación es cuantitativa, descriptiva y transversal donde se utilizaron a 262 colaboradores como unidad de estudio. Los resultados obtenidos fueron que los factores de riesgo cardiovasculares fueron más desfavorables en los varones, con respecto a la adherencia de una dieta metabólica las mujeres obtuvieron mejores resultados, y lo que respecta a la prevalencia del síndrome metabólico fue el 18,7% de la muestra. La conclusión muestra que los colaboradores presentan mayor adherencia a la realización de la actividad física y dieta metabólica, sin embargo existe un mayor riesgo de padecer síndrome metabólico según la profesión desempeñada, IMC, edad y nivel de leucocitos.

Entre los antecedentes nacionales, se encontró el estudio realizado por Castillo (2020) el cual desarrolló una investigación donde la finalidad fue determinar cómo la comunicación interna y la identidad corporativa en el personal administrativo de una red asistencial de Chimbote se relacionan. El método es

cuantitativo, correlacional no experimental con 73 colaboradores como muestra. Los resultados revelaron que la variable uno tiene una relación positiva y en grado moderado ( $r=0,526$ ) con la identidad corporativa. La conclusión fue que ambas variables impactan de manera directa una con la otra, pudiendo generar cambios importantes en el desarrollo de las funciones diarias de los trabajadores.

Pezo et al. (2020), en su investigación sobre como la comunicación interna y la cultura organizacional basada en la promoción de la salud se relacionan, se trabajo con una muestra de 140 trabajadores, la indagación se realizó con un diseño fenomenológico - hermenéutico con entrevistas semiestructurada. En el estudio, el resultado reflejó que la institución no presenta una identidad organizacional que se base en incentivar los programas de promoción de la salud, debido a una mala gestión de la comunicación interna. La conclusión muestra que la comunicación interna y la cultura organizacional basada en una adecuada promoción de la salud se relacionan de manera directa.

Calderón (2021) en su indagación buscó encontrar la correspondencia que existe con la promoción de la salud y la motivación intrínseca de los colaboradores de una institución sanitaria del poblado de Andahuaylas. La investigación fue descriptiva, correlacional donde se aplicaron encuestas a 21 trabajadores del hospital. Los resultados determinaron una relación importante de las variables de estudio con un valor de 0,626, donde se tuvo como conclusión que las variables de estudio presentan una relación directa entre ambas.

Carranza et al.(2019) en su estudio busco establecer la eficacia de un modelo de promoción de salud según Pender en la población universitaria del Perú, con una metodología de tipo cuantitativa pre experimental, con una muestra de 860 jóvenes universitarios utilizando el test de PESPS-I de Nola Pender. Los resultados muestran que en las dimensiones estilos de vida, responsabilidad en salud y manejo del estrés, los valores post test fueron mayores que los pre test demostrando la efectividad del programa ( $p<0.05$ ), pero en lo que respecta a la nutrición, soporte interpersonal y auto actualización no hubo alguna diferencia significativa ( $p>0,05$ ), por lo que se concluye la variable investigada genera cambios positivos para mejorar la actividad física, manejo de estrés y responsabilidad en salud de los estudiantes universitarios.

Charry (2018) analizó el vínculo de la comunicación interna y clima organizacional. La indagación fue cuantitativa, no experimental, con la aplicación de encuestas a 200 trabajadores. Los resultados mostraron que un 56,5% refiere que la comunicación interna es ineficaz en su centro laboral, lo cual repercute de manera directa en el clima laboral institucional. La conclusión muestra que las variables tienen una relación positiva muy fuerte de  $r=0.959$ , por lo que si no se desarrolla una adecuada comunicación interna en la empresa, el clima organizacional se ve afectado de manera significativa.

Sotelo (2018) buscó analizar la correspondencia de la comunicación interna con la cultura organizacional del personal de una organización sanitaria de Essalud. Estudio cuantitativo, correlacional, descriptivo no experimental, con 220 trabajadores como la población de estudio. Los resultados mostraron que existe relación de ambas variables ( $Rho=659$ ). Con respecto a la dimensión operativa de la variable 1 y la cultura organizacional se evidencia una correlación baja ( $Rho=281$ ), mientras que con la dimensión motivacional de la variable 1 y la cultura organizacional se evidenció una correlación baja ( $Rho=233$ ). La conclusión revela que existe correlación entre las variables investigadas.

Valdivia (2017) en su estudio sobre la relación de los estilos de vida según el modelo Pender y la promoción de la salud de los colaboradores de una institución sanitaria. El estudio fue descriptivo, cuantitativo y correlacional de corte transversal, utilizó a 35 trabajadores como muestra de estudio. Los resultados determinaron que más del 50% de los trabajadores sanitarios tienen una actitud indiferente ante la promoción de la salud y por lo tanto sus estilos de vida son negativos. La conclusión refleja que existe correspondencia entre las variables estudiadas.

Las teorías que sustentan el tema con respecto a la variable comunicación interna son: a) La teoría de comunicación según Fernández (2002) establece que los procesos de comunicación interna se establecen dentro de una organización con la finalidad de que la relación y comunicación entre los colaboradores se desarrollen de una manera asertiva y productiva, a través de la aplicación de diversos sistemas y canales de comunicación adecuados que promuevan la motivación permanente de los colaboradores para el desarrollo adecuado de sus tareas y metas de la organización, b) La teoría de comunicación en las

organizaciones de Lucas (1997) el cual plantea 5 tipos de comunicación en las instituciones, los cuales son: el modelo círculo, donde el proceso de comunicación se realiza de manera unidireccional o bidireccional entre los trabajadores, es decir la información pasa entre un miembro al otro, el modelo rueda hace referencia a que las relaciones comunicativas puede ser de ida o de ida – vuelta entre los trabajadores de la empresa, los cuales no necesariamente pueden tener contacto entre ellos, el modelo cadena en donde el proceso de comunicación es similar al modelo círculo sin completarse el último peldaño, es decir la relación del último con el primer trabajador involucrado en el proceso comunicativo, el mensaje no se transmite entre ellos, el modelo total es aquel donde los trabajadores se interrelacionan entre sí ya sea de manera lineal o circular y por último el modelo estrella el cual hace referencia a la presencia de dos procesos de comunicación dentro de la empresa donde los integrantes de un nivel no tienen relación con los de otro nivel, c) La teoría de comunicación de Jakobson (1958) refiere que para que el proceso de comunicación sea posible deben de estar presentes 6 funciones específicas del lenguaje, las cuales son: emotiva, referencia, fática, poética, conativa y metalingüística,

Entre las definiciones respecto a la variable comunicación interna, se consideró a Cuenca y Verazzi (2018) quienes mencionan que la comunicación interna es una herramienta de mejora y cambio permanente, dado que colabora con los procesos de gestión y permite que los trabajadores se comprometan con lo que la organización estipula como primordial. García (2016), señala que los procesos de gestión de la comunicación interna se caracterizan por desarrollar la motivación y el sentido de pertenencia de los colaboradores con su organización para que de esa forma participen de manera activa con el desarrollo y crecimiento de la empresa. Casas y Roca (2016) establece que la comunicación interna permite generar las bases dentro de la empresa, ya que los colaboradores dependen de ésta para desarrollar sus acciones de manera eficiente. Bustamante (2012) refiere que la comunicación interna abarca el ámbito social y psicológico del ser humano, ya que pone en manifiesto cómo se establecen los vínculos interpersonales, el compromiso que se establecen con las funciones diarias a realizar y cómo es el nivel de la información, por ello la comunicación interna se vincula con los niveles de motivación y satisfacción, los cuales son términos integrados de manera

permanente en los diversos modelos de gestión organizacional. Vizcaya et al. (2017), determina que la comunicación interna facilita que el plan organizacional de la institución de salud se lleve a cabo de manera eficiente, permitiendo que el colaborador sea un ente activo de la toma de decisiones, involucrándolos activamente en la gestión. Wills et al. (2017), menciona que la comunicación interna es fundamental para que el colaborador se identifique con la cultura organizacional de la institución, para que se involucren y se comprometan con las metas y objetivos organizacionales. Es importante también mencionar el enfoque de Palacios (2015), donde detalla que el concepto de la comunicación interna ha ido evolucionando en el tiempo, desde un enfoque principalmente informativo hacia uno más participativo, donde el colaborador puede participar en las decisiones de la organización, colaborando y sugiriendo en los diversos procesos en los que se encuentren integrados.

Para las dimensiones de la variable se tomó las 5 de las 7 dimensiones de Formanchuk (2008), como se describe a continuación: a) esencial, hace referencia que una organización nace en base a una comunicación, es decir es el producto final de un compromiso conversacional, lo cual nos explica que todo comienza a partir de un diálogo, b) operativa, menciona que a través de realizar las acciones correctas, se puede generar que todos los colaboradores conozcan sus funciones, por qué están trabajando en la organización y qué se espera de ellos para la organización, esto se resume en sus funciones básicas, operativas y esenciales, como por ejemplo conocer para quién se está trabajando, dónde se está trabajando, cuáles son las reglas internas del trabajo, qué es lo que tienen que realizar en el día, y qué es lo que tienen que realizar mañana, c) estratégica, es el plan estratégico dentro de la organización, ya que cuando se implementan estrategias de comunicación interna, éstas se realizan con la finalidad de que los colaboradores sepan por qué realizan las funciones que se les indican, además se brinda información estratégica acerca de sus funciones, los colaboradores se sienten orientados, comprometidos, valorados, motivados e integrados, lo cual permite además reducir los conflictos internos, d) valorativa, esta dimensión busca que los objetivos y valores de la organización se sincronicen con los colaboradores, lo cual implica comunicar de manera adecuada el funcionamiento y normativa de la

organización. Estos valores no son flexibles, los cuales si se comunican de manera adecuada, logrará unidad, fortaleza e integración dentro de la organización, e) motivacional, esta dimensión busca que se establezcan estrategias de comunicación adecuada donde los colaboradores se sientan motivados e identificados de formar parte de la empresa, además que logren reconocer las oportunidades, reciban un trato humanizado, y tengan una actitud adecuada que favorezca el clima organizacional.

Para la fundamentación de la variable promoción de la salud se consideró lo siguiente: a) el modelo de promoción de la salud de Pender, el cual menciona los parámetros importantes que participan en la modificación de la conducta, actitudes y motivaciones de las personas dirigidas a ejecutar acciones que les permitan mejorar el cuidado de su salud. Su modelo tiene como base a la teoría de aprendizaje social de Albert Bandura, donde se menciona el rol que cumplen los procesos cognitivos y psicológicos en las adaptaciones de la conducta el cual menciona que todo individuo requiere de 4 requisitos que le permiten conocer y modificar su comportamiento, los cuales son la atención, la retención, la reproducción y la motivación y el modelo de valoración de expectativas de la motivación humana de Feather, donde se explica que el ser humano tiene una conducta racional y la intencionalidad (nivel de motivación) es la clave para desarrollar un logro, donde si se cuenta con una intención concreta y definida por realizar algo en particular esto aumenta la probabilidad de lograrlo. Este modelo de promoción de salud, detalla cómo las experiencias personales, los conocimientos y la conducta generan que la persona participe de manera activa o no en los comportamientos de salud que garanticen su bienestar (Aristizábal et al., 2011), b) el modelo de abordaje para la promoción de salud en el Perú diseñado por el Ministerio de Salud (2006) el cual es un modelo con bases teóricas, técnicas y metodológicas que encaminan a los diversos procesos a la implementación de iniciativas con respecto a la promoción de la salud en el Perú, los cuales van a ejecutarse en los diversos hábitats educativos, familiares y de vivienda, en los municipios, comunidad y en los centros laborales, buscando generar ambientes saludables y empoderar a la población en términos de salud, (Gomero y Francia , 2018)

Para las definiciones de la variable promoción de la salud se consideró a lo mencionado por la Organización Mundial de la Salud (2016) el cual menciona que la promoción de la salud vincula el área social, educativa y política teniendo como finalidad aumentar la conciencia y responsabilidad para mejorar la condición de salud general, incentivando los hábitos saludables, óptimos y eficaces para generar ambientes, sistemas y políticas que contribuyan al bienestar y salud en general. La Organización Panamericana de la Salud (2012), menciona que la promoción de la salud se logra a través de 3 procesos internos en el ser humano, lo cuales son el auto cuidado, la ayuda mutua y la creación o formación de entornos que favorezcan la salud. Por su parte Barrios y Paravic (2006) establece que generar una política de proyección de actividades saludables en el entorno laboral depende directamente del compromiso de los directivos de la organización, del clima e identidad organizacional que presenta la organización, del compromiso de los colaboradores con los programas de promoción de la salud, los recursos y el uso de los TICS (tecnologías de información) para el estudio y análisis de los programas desarrollados, así como lo plantea Bermúdez (2021) que es prioridad de la institución sanitaria, mantener capacitado a su personal sobre promoción de la salud y estrategias de educación hacia la población, para que la información se brinde de la manera más didáctica e interactiva posible. Para la Organización Mundial de la Salud (2020), la promoción de la salud debe encaminarse en la identificación y capacitación del personal con la filosofía de promoción de salud desarrollada por la empresa para que se éstos se puedan integrar a las iniciativas de promoción de salud, teniendo como finalidad contribuir con el bienestar general de la comunidad. La promoción de la salud que se ejecuta dentro del trabajo, cuenta con 5 principios fundamentales: carácter participativo y empoderado, cooperación multisectorial y multidisciplinaria, justicia social, sostenibilidad y carácter integral.

Se consideran 2 dimensiones de la promoción de la salud: sistema de organización de la atención de la salud y los estilos de vida. El sistema de organización de la atención de la salud, engloba a las instituciones y entidades responsables que interfieren en la colectividad en beneficio de la salud, mediante acciones en el sistema de salud para mejorar la atención a la población y su hábitat, con el único fin de prevenir, promover, proteger o recuperar la salud. Los estilos de

vida se refieren a las diversas maneras que la población realiza sus patrones conductuales los cuales impactan de manera directa en su estado de salud, entre ellos se encuentran la alimentación, consumo de alcohol y drogas, actividad física, etc. (Vidarte et al., 2011).

Con lo que respecta a la epistemología, la presente investigación se justifica en base al modelo epistemológico positivista, el cual menciona que un estudio toma más relevancia cuando éste se centra en una realidad objetiva y se desarrolla de acuerdo a las leyes empíricas de los fenómenos naturales, además refiere que el investigador debe ser imparcial para que su estudio sea confiable. Por otro lado el modelo en mención refiere que al desarrollar una investigación de tipo cuantitativa, ésta debe de mantener los lineamientos objetivos e inflexibles en el manejo de los datos, lo cual garantizará que se realice de una manera real y objetiva la investigación (Pérez , 2015).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

Considerando su finalidad, se desarrolló como básica ya que permitió establecer la base teórica y científica para la estructura del marco teórico en una indagación, lo cual permite fortalecer el estudio de las variables (Ñaupas et al., 2018)

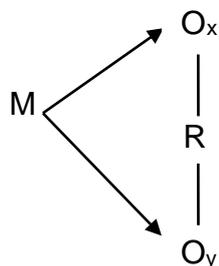
##### Diseño de investigación

El diseño fue descriptivo, correlacional, transversal y no experimental. Descriptivo, ya que analizó el enfoque actual de ambas variables y permitió identificar nuevos conceptos, correlacional porque valoró la relación entre las variables de estudio de manera estadística, transversal porque la recolección de datos se realizó en un solo periodo de tiempo y no experimental porque no hay manipulación de variables, sólo se observan para luego poder evaluarlas. El enfoque fue de tipo cuantitativo, porque se utilizaron datos numéricos para la interpretación de los resultados. (Hernández y Mendoza , 2018)

Se utilizó el método hipotético deductivo, ya que a partir de los conocimientos recogidos de ambas variables, se plantearon 6 hipótesis, las cuales se han contrastado para establecer una serie de conclusiones para el diseño de la presente investigación (Neill y Cortez, 2018 )

##### Figura 1

*Esquema del diseño de correlación de variables*



M: muestra

Donde  $O_x$ : comunicación interna

Donde  $O_y$ : promoción de la salud

R: Nivel de correlación

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable X: Comunicación interna**

**Definición conceptual:** La variable comunicación interna se entiende como una herramienta de mejora y cambio permanente, dado que colabora con los procesos de gestión y permite que los trabajadores se comprometan con las metas y objetivos de la institución (Cuenca y Verazzi , 2018)

**Definición operacional:** La comunicación interna se midió a través de un cuestionario elaborado por el autor donde se evaluó 5 dimensiones de la comunicación interna: esencial, operativa, estratégica, valorativa y motivacional.

**Indicadores:** Los indicadores fueron los siguientes, para la dimensión esencial, la comunicación sincera y oportuna, el diálogo abierto y el respeto de las opiniones, para la dimensión operativa, el logro de metas, la capacidad de negociación con los demás y las horas de trabajo, para la dimensión estratégica, el manejo de conflictos, la asertividad y empatía y la toma de decisiones, para la dimensión valorativa, la honestidad, responsabilidad y amabilidad, y finalmente para la dimensión motivacional, las capacitaciones, palabras de aliento y la actitud positiva.

**Escala de medición:** La investigación se realizó con una escala ordinal.

#### **Variable Y: Promoción de la salud**

**Definición conceptual:** se encarga de mejorar los niveles de salud de los individuos mediante programas educativos así como las actividades promocionales que permitan asegurar un nivel adecuado de vida para garantizar la salud en general (Vidarte et al, 2011)

**Definición operacional:** La medición de la variable promoción de la salud se realizó a través de un cuestionario elaborado por el autor donde se evaluó las 2 dimensiones de la promoción de la salud: sistema de organización de la atención de la salud y los estilos de vida.

**Indicadores:** Para la dimensión sistema de organización de la atención de la salud son la prevención, promoción y tratamiento restaurador, mientras que para los estilos de vida son responsabilidad de la salud, participación laboral y los patrones de consumo.

**Escala de medición:** Tipo Ordinal

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población:** Este concepto hace referencia a los elementos que presentan características similares a partir de los cuales se reúne la información para la investigación (Gamboa , 2018). La investigación abarcó a los 58 colaboradores del programa de COPHOES (Control post hospitalario especializado) del hospital Edgardo Rebagliati Martins.

- **Criterios de inclusión:** Los trabajadores del programa de COPHOES (Control post hospitalario especializado) del hospital Edgardo Rebagliati Martins.
- **Criterios de exclusión:** no existe pertinencia en este punto debido a que el estudio se desarrolló con el total de los colaboradores del programa de COPHOES (Control post hospitalario especializado) del hospital Edgardo Rebagliati Martins sin ninguna exclusión.

**Muestra:** la muestra es censal por lo que la investigación se realizó con el total de la población como unidad de investigación (Arias et al., 2016). La muestra fue de 58 colaboradores.

**Muestreo:** el muestreo es aquel procedimiento que permite determinar la muestra que va a ser evaluada (Ventura , 2017). Se usó el muestreo no probabilístico, por lo que se consideró el total de la muestra descrita en el ítem anterior.

**Unidad de análisis:** Engloba a los trabajadores del área de COPHOES (Control post hospitalario especializado) del hospital Edgardo Rebagliati Martins.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnica:** Permite obtener los datos indispensables para la investigación, para poder analizarla y desarrollarla (Andía, 2017). Para el estudio se decidió aplicar la encuesta.

**Instrumentos:** Se utilizaron los cuestionarios. El cuestionario, hace referencia a las preguntas que miden las variables, así como las dimensiones e indicadores de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018). En el presente estudio se desarrolló a través del cuestionario de elaboración propia para las dos variables según la escala de Likert. Para la variable comunicación interna se elaboró un cuestionario con 15 ítems distribuidos equitativamente entre sus cinco dimensiones: esencial (3 ítems), operativo (3 ítems), estratégica (3 ítems), valorativa (3 ítems) y motivacional (3 ítems) y para la variable promoción interna se elaboró un cuestionario con 12 ítems

distribuidos equitativamente entre sus 2 dimensiones: sistema de organización de la atención de la salud (6 ítems) y estilos de vida (6 ítems). Se determinaron cinco niveles de respuesta: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1) (Ver anexo 3).

**Validez:** se refiere al proceso que se encarga de verificar que el instrumento presente criterio y además su contenido sea válido para que la variable en estudio se pueda medir de acuerdo a la necesidad requerida (Sánchez et al., 2018). En la investigación se realizó la validez de los instrumentos de ambas variables mediante un certificado de validez por 3 juicios de expertos respectivamente (Ver anexo 4).

**Confiabilidad:** Es el grado de fiabilidad que se establecen a los datos que se obtienen como resultado en la investigación teniendo en cuenta los criterios de consistencia y la coherencia pertinente en una prueba piloto de prueba (Sánchez et al., 2018).

Para la indagación se desarrolló un piloto con los colaboradores del programa de COPHOES (Control post hospitalario especializado) del hospital Edgardo Rebagliati Martins, mediante el alfa de cronbach, obteniendo 0,929 y 0,894 respectivamente (Ver anexo 5)

**3.5. Procedimientos:** Para el inicio de la recopilación de la información se requirió de la autorización del médico jefe del área de COPHOES del hospital Edgardo Rebagliati Martins, para poder aplicar los cuestionarios en la muestra designada y a la vez informarles que los fines del estudio son de investigación más no institucionales de modo que puedan participar de manera voluntaria y anónima. Se empleó 2 modalidades de recolección de datos: virtual y presencial. De manera virtual se aplicó formularios electrónicos, mientras que de manera presencial se aplicó los cuestionarios en físico en el hospital.

**3.6. Método de análisis de datos:** Se utilizó el análisis descriptivo e inferencial (De la Puente , 2018). Se trabajó con Microsoft Excel para el análisis descriptivo, donde la recolección de datos se realizó a través de tablas y figuras, mientras que para el análisis inferencial, la información recolectada fue procesada en el software estadístico SPSS 25 (IBM, USA).

**3.7. Aspectos éticos:** El estudio se elaboró respetando el código de ética que se desarrolla en investigación de la Universidad César Vallejo y los principios éticos de la autora, donde no se realiza ningún tipo de manipulación de la información

recopilada, los cuales fueron estrictamente utilizadas con fines de la investigación. Por otro lado, se mantuvo y respeto la originalidad del estudio ya que se utilizó el programa Turnitin y las normas APA para las citas y referencias según los lineamientos establecidos por la UCV.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

Para el análisis descriptivo, se organizan los resultados obtenidos de ambas variables, así como de sus respectivas dimensiones. Los resultados se recolectaron a través de la aplicación de dos cuestionarios, los cuales se desarrollaron en Excel y el estadístico SPSS 25.

En la tabla 1, se analizaron los datos obtenidos para la variable independiente comunicación interna, donde de los 58 colaboradores que participaron en el estudio, el 43,1% percibieron que el nivel de comunicación interna es eficiente, el 37,9% deficiente y el 19% regular. En lo que respecta a sus dimensiones, se observa que para la dimensión esencial, el 44,8% percibieron que la comunicación esencial es eficiente, el 29,3% deficiente y el 25,9% regular. Para la comunicación operativa, el 44,8% percibieron que es eficiente, el 29,3% regular y el 25,9% deficiente. En la dimensión estratégica, el 41,4% percibieron que es eficiente, el 37,9% es regular y el 20,7% es deficiente. Además en la dimensión valorativa, el 65,5% percibieron que es regular, el 17,2% es regular y el 17,2% es deficiente. Por último, para la dimensión motivacional, el 51,7% percibieron que es regular, el 31% eficiente, y el 17,2% deficiente. Estos resultados reflejan que un gran porcentaje de la muestra estudiada refiere que la comunicación interna en el ambiente laboral es eficiente, ya que se utilizan canales de comunicación adecuadas para un mejor desempeño y cumplimientos de funciones diarias.

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias de la variable comunicación interna y dimensiones*

Nivel	VI. Comunicación interna		D1. Comunicación esencial		D2. Comunicación operativa		D3. Comunicación estratégica		D4. Comunicación valorativa		D5. Comunicación motivacional	
	F	%	f	%	F	%	f	%	F	%	f	%
Deficiente	22	37.9	17	29.3	15	25.9	12	20.7	10	17.2	10	17.2
Regular	11	19.0	15	25.9	17	29.3	22	37.9	38	65.5	30	51.7
Eficiente	25	43.1	26	44.8	26	44.8	24	41.4	10	17.2	18	31.0
Total	58	100.0	58	100.0	58	1000	58	100.0	58	100.0	58	100.0

En la tabla 2, se analizaron los datos obtenidos para la variable dependiente promoción de la salud. De los 58 colaboradores encuestados, el 41,4% percibieron que el nivel de promoción de la salud es alto, el 34,5% regular y el 24,1% mala. En lo que respecta a sus dimensiones, se observa que para la dimensión sistema de organización de la atención de la salud, el 41,4% percibieron que es regular, el 31% buena y el 27,6% mala. Por último, para la dimensión estilos de vida, el 46,6% percibieron que es regular, el 36,2% buena y el 17,2% mala. Estos resultados reflejan que un gran porcentaje de la muestra estudiada refiere que la promoción de la salud que se práctica en el ambiente laboral es buena, ya que se cumplen con los objetivos de educar y mejorar la condición de la salud de la población de manera permanente desde las funciones que se realizan diariamente.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de la variable promoción de la salud y dimensiones*

Nivel	VI. Promoción de la salud		D1. Sistema de organización de la atención de la salud		D2. Estilos de vida	
	f	%	F	%	F	%
Mala	14	24.1	16	27.6	10	17.2
Regular	20	34.5	24	41.4	27	46.6
Buena	24	41.4	18	31.0	21	36.2
Total	58	100	58	100%	58	100

#### **4.2. Análisis Inferencial**

En el análisis inferencial se presentan las 5 pruebas de hipótesis planteadas en la investigación, las cuales se realizaron en el estadístico SPSS versión 25. Los resultados se presentan en cinco tablas.

##### **Prueba de hipótesis general**

H<sub>0</sub>: La comunicación interna se relaciona significativamente con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.

**Tabla 3***Correlación de las variables comunicación interna y promoción de la salud*

			Comunicación interna	Promoción de la salud
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Promoción de la salud	Coeficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

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

En la tabla 3 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman la cual se utilizó para contrastar la hipótesis general planteada. Se observa que el valor de significancia bilateral es  $0,000 < 0,01$ , por lo que se acepta la hipótesis general, es decir que existe una relación significativa entre las variables comunicación interna y promoción de la salud. Asimismo, se observa que el valor del coeficiente de correlación Rho es de 0,757, lo cual hace referencia a una correlación positiva fuerte.

### Prueba de hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: La comunicación esencial se relaciona significativamente con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.

**Tabla 4***Correlación de las variables comunicación esencial y promoción de la salud*

			Comunicación esencial	Promoción de la salud
Rho de Spearman	Comunicación esencial	Coeficiente de correlación	1,000	,735**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Promoción de la salud	Coeficiente de correlación	,735**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

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

En la tabla 4 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman la cual se utilizó para contrastar la hipótesis específica 1 planteada. Se observa que el valor de significancia bilateral es  $0,000 < 0,01$  por lo que se acepta la hipótesis específica 1, es decir, existe una relación significativa entre la comunicación esencial y la promoción de la salud. Asimismo, se observa que el valor del coeficiente de correlación Rho es de 0,735, lo cual hace referencia a una correlación positiva fuerte.

### Prueba de hipótesis específica 2

H<sub>2</sub>: La comunicación operativa se relaciona significativamente con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.

**Tabla 5**

*Correlación de las variables comunicación operativa y la promoción de la salud*

			Comunicación operativa	Promoción de la salud
Rho de Spearman	Comunicación operativa	Coeficiente de correlación	1,000	,733**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Promoción de la salud	Coeficiente de correlación	,733**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

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

En la tabla 5 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman la cual se utilizó para contrastar la hipótesis específica 2 planteada. Se observa que el valor de significancia bilateral es  $0,000 < 0,01$  por lo que se acepta la hipótesis específica 2, es decir, existe una relación significativa entre la comunicación operativa y la promoción de la salud. Asimismo, se muestra que el valor del coeficiente de correlación Rho es de 0,733, lo cual hace referencia a una correlación positiva fuerte.

### Prueba de hipótesis específica 3

H<sub>3</sub>: La comunicación estratégica se relaciona significativamente con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.

**Tabla 6**

*Correlación de las variables comunicación estratégica y promoción de la salud*

			Comunicación estratégica	Promoción de la salud
Rho de Spearman	Comunicación estratégica	Coefficiente de correlación	1,000	,711**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Promoción de la salud	Coefficiente de correlación	,711**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

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

En la tabla 6 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman la cual se utilizó para contrastar la hipótesis específica 3 planteada. Se observa que el valor de significancia bilateral es  $0,000 < 0,01$  por lo que se acepta la hipótesis específica 3, es decir, existe una relación significativa entre la comunicación estratégica y la promoción de la salud. Asimismo, se muestra que el valor del coeficiente de correlación Rho es de 0,711, lo cual hace referencia a una correlación positiva fuerte.

### Prueba de hipótesis específica 4

H<sub>4</sub>: La comunicación valorativa se relaciona significativamente con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.

**Tabla 7***Correlación de las variables comunicación valorativa y promoción de la salud*

			Comunicación valorativa	Promoción de la salud
Rho de Spearman	Comunicación valorativa	Coefficiente de correlación	1,000	,770**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
"Promoción de la salud	Comunicación valorativa	Coefficiente de correlación	,770**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

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

En la tabla 7 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman la cual se utilizó para contrastar la hipótesis específica 4 planteada. Se observa que el valor de significancia bilateral es  $0,000 < 0,01$  por lo que se acepta la hipótesis planteada, es decir, existe una relación significativa entre la comunicación valorativa y la promoción de la salud. Asimismo, se muestra que el valor del coeficiente de correlación Rho es de 0,770, lo cual hace referencia a una correlación positiva fuerte.

### Prueba de hipótesis específica 5

H<sub>5</sub>: La comunicación motivacional se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.

**Tabla 8***Correlación de las variables comunicación motivacional y promoción de la salud*

			Comunicación motivacional	Promoción de la salud
Rho de Spearman	Comunicación motivacional	Coefficiente de correlación	1,000	,610**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
Promoción de la salud	Comunicación motivacional	Coefficiente de correlación	,610**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

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

En la tabla 8 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman la cual se utilizó para contrastar la hipótesis específica 5 planteada. Se observa que el valor de significancia bilateral es  $0,000 < 0,01$  por lo que se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe una relación significativa entre la comunicación motivacional y la promoción de la salud. Asimismo, se muestra que el valor del coeficiente de correlación Rho es de 0,610, lo cual hace referencia a una correlación positiva moderada.

## V. DISCUSIÓN

La indagación tuvo como objetivo general analizar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021, lo cual se demostró a partir del procesamiento de los datos con los resultados obtenidos en la tabla 3, donde se aceptó la hipótesis general alterna, es decir que existe una relación directa entre la variable comunicación interna y promoción de la salud, obteniéndose un p valor de  $0,000 < 0,01$  con un coeficiente de Rho Spearman de 0,757, lo que hace referencia a una correlación positiva fuerte entre ambas variables. En la tabla 1, se evidenció que la comunicación interna es percibida como eficiente por el 43,1% de los colaboradores del hospital, el 37,9% como deficiente y el 19% como regular; mientras que con respecto a la variable dependiente, en la tabla 2 se evidencia que el 41,4% refieren que la promoción de la salud es buena, el 35,4% es regular el 24,1% es mala. Los hallazgos obtenidos, se sustentan en la teoría de la comunicación interna planteado por Fernández (2002), el cual establece que los procesos de comunicación interna se establecen dentro de una organización con la finalidad de que la relación y comunicación entre los colaboradores se desarrollen de una manera asertiva y productiva, a través de la aplicación de diversos sistemas y canales de comunicación adecuados que promuevan la motivación permanente de los colaboradores para el desarrollo de sus tareas diarias y las metas de la organización, dentro de los cuales se encuentran los programas de promoción de la salud, permitiendo que se ejecuten de una forma más óptima, clara y oportuna posible, ya que son fundamentales para la educación y cuidado continuo de la salud tal como lo plantea el modelo de promoción de la salud de Nola Pender, 1996, donde se menciona que todo individuo requiere de 4 requisitos que le permitan conocer y modificar su comportamiento, los cuales son la atención, la retención, la reproducción y la motivación así como las experiencias personales, los conocimientos y la conducta generan que la persona participe de manera activa o no en los comportamientos de salud que garanticen su bienestar (Aristizábal et al., 2011). En base a los primeros datos obtenidos con respecto a la variable independiente, se evidencia similitud con el estudio de Charry (2018), quien determinó que la comunicación interna tiene una relación positiva muy fuerte con el

clima organizacional, a partir de un Rho Spearman de 0,959, lo cual permite evidenciar que la comunicación interna es fundamental en todo proceso, así como también lo desarrolló Castillo (2020), el cual investigó también a la comunicación interna pero relacionándolo con la identidad corporativa, utilizando una muestra de 73 colaboradores, obteniendo como resultado un nivel de correlación positivo moderado con un Rho Spearman de 0,526, de igual manera lo desarrolló Vilchez (2021), el cual analizó la relación de la comunicación interna y la cultura organizacional de los 90 colaboradores del departamento de obstetricia y ginecología del hospital de Andahuaylas, donde se concluyó que existe relación directa entre sus variables de estudio. Estas investigaciones reflejan que la comunicación interna es una herramienta de mejora y cambio permanente, dado que colabora con los diversos procesos de gestión permitiendo que los trabajadores se comprometan con lo que la organización estipula como primordial, tal como lo menciona Cuenca y Verazzi (2018). Por otro lado, con respecto a la variable dependiente, los hallazgos encontrados son coherentes con lo desarrollado por Calderón (2021), el cual en su indagación buscó establecer la correspondencia de la promoción de la salud y la motivación intrínseca por parte de los colaboradores de un hospital en el poblado de Andahuaylas, teniendo como muestra a 21 trabajadores, determinando una relación positiva fuerte con un valor de Rho Spearman de 0,626, lo que refleja que el éxito de las actividades de la promoción de la salud se generarán mediante adecuados mecanismos de gestión institucional, además la promoción de la salud es un compromiso de los colaboradores sanitarios teniendo como objetivo educar a la población en hábitos saludables óptimos, tal como lo menciona la Organización Mundial de la Salud (2020).

Con respecto a la hipótesis específica 1, los datos obtenidos que se detallan en la tabla 4 permitieron determinar que la correlación entre la comunicación esencial y la promoción de la salud es positiva fuerte, ya que se obtuvo un coeficiente de Rho Spearman de 0,735 con un valor de significancia bilateral de  $0,000 < 0,01$ . En la tabla 1 de distribución de frecuencias se evidencia que el 44,8% del personal del programa de COPHOES (Control post hospitalario especializado), refirieron que la comunicación esencial es eficiente, el 29,3% deficiente y el 25,9% regular. Estos hallazgos se fundamentan en la teoría de la comunicación en las organizaciones de Lucas (1997) y sus tipos de comunicación que se desarrollan en

las organizaciones, ya que el resultado muestra que si bien la correlación entre ambas variables es positiva fuerte, menos del 50% de los colaboradores refieren que la comunicación esencial es eficiente, por lo que se concluye que el tipo de comunicación utilizado en la institución no logra su objetivo al 100%, teniendo en cuenta que la comunicación interna ha evolucionado desde un enfoque principalmente informativo hacia uno más participativo, donde el colaborador puede participar en las decisiones de la organización, colaborando y sugiriendo en los diversos procesos en los que se encuentren integrados (Palacios, 2015).

Para la hipótesis específica 2, según la tabla 5, los datos obtenidos permitieron determinar que la correlación entre la comunicación operativa y la promoción de la salud es positiva fuerte, ya que se obtuvo un coeficiente de Rho Spearman de 0,733 con un valor de significancia bilateral de  $0,000 < 0,01$ . Además, en la tabla 1 de distribución de frecuencias se evidencia que el 44,8% del personal del programa de COPHOES (Control post hospitalario especializado), refirieron que la comunicación operativa es eficiente, el 29,3% deficiente y el 25,9% regular. La información recolectada evidencia semejanza y se justifica en lo planteado por la teoría de la comunicación interna de Fernández (2002) de la comunicación interna, el cual establece que los procesos de comunicación interna se establecen con la finalidad de que la relación y comunicación entre los colaboradores se desarrollen de una manera asertiva y productiva, a través de la aplicación de diversos sistemas y canales de comunicación adecuados que promuevan la motivación permanente de los colaboradores para el desarrollo de las tareas y metas de la organización, por lo tanto de acuerdo al resultado obtenido se infiere que la comunicación operativa debe de seguir mejorando sus procesos para garantizar que más del 50% de los colaboradores lo evidencien como eficiente. Por otro lado, los hallazgos encontrados contrastan con los datos obtenidos en la investigación de Sotelo (2018), donde se obtuvo una correlación baja con un Rho Spearman de 281 entre la dimensión operativa de la comunicación interna y la cultura organizacional.

Para la hipótesis específica 3, según la tabla 6, los datos obtenidos permitieron determinar que la correlación entre la comunicación estratégica y la promoción de la salud es positiva fuerte, ya que se obtuvo un coeficiente de Rho Spearman de 0,711 con un valor de significancia bilateral de  $0,000 < 0,01$ . En la tabla 1 de distribución de frecuencias se evidencia que el 41,4% del personal del

programa de COPHOES, refirieron que la comunicación estratégica es eficiente, el 37,9% regular y el 20,7% deficiente. Los datos obtenidos se relacionan directamente por el enfoque de Palacios (2015), donde detalla que el concepto de la comunicación interna ha ido evolucionando en el tiempo, desde un enfoque principalmente informativo hacia uno más participativo, donde el colaborador puede participar en las decisiones de la organización, colaborando y sugiriendo en los diversos procesos en los que se encuentren integrados, como por ejemplo, en las actividades de promoción de la salud, para que se mejoren los procesos de toma de decisiones para lograr un desarrollo exitoso.

Para la hipótesis específica 4, según la tabla 7, los datos obtenidos permitieron determinar que la correlación entre la comunicación valorativa y la promoción de la salud es positiva fuerte, ya que se obtuvo un coeficiente de Rho Spearman de 0,770 con un valor de significancia bilateral de  $0,000 < 0,01$ . En la tabla 1 de distribución de frecuencias se evidencia que el 65,5% del personal del programa de COPHOES (Control post hospitalario especializado), refirieron que la comunicación valorativa es regular, el 17,2% eficiente y el 17,2% deficiente. Estos resultados coinciden con lo investigado por Bustamante (2012) el cual refiere que la comunicación interna abarca el ámbito social y psicológico del ser humano, ya que pone en manifiesto cómo se establecen los vínculos interpersonales, el compromiso que se establecen con las funciones diarias a realizar y cómo es el nivel de la información que se brinda, por lo que la comunicación interna se vincula con los niveles de motivación y satisfacción, los cuales son términos integrados de manera permanente en los diversos modelos de gestión organizacional, los cuales permitirán desarrollar de manera eficaz las diversas actividades o programas de promoción de la salud organizadas dentro del ambiente laboral. La investigación evidencia que la comunicación valorativa es la que está en proceso de mejora con respecto a las otras dimensiones de la comunicación interna estudiadas, por lo que debido a la relación positiva fuerte que presenta con la variable dependiente, es necesario continuar mejorando sus procesos para que faciliten la ejecución de las actividades y programas de promoción de la salud desarrolladas.

Para la hipótesis específica 5, según la tabla 8, los datos obtenidos permitieron determinar que la correlación entre la comunicación motivacional y la promoción de la salud es positiva moderada, ya que se obtuvo un coeficiente de

Rho Spearman de 0,610 con un valor de significancia bilateral de  $0,000 < 0,01$ . En la tabla 1 de distribución de frecuencias se evidencia que el 51,7% del personal del programa de COPHOES (Control post hospitalario especializado), refirieron que la comunicación motivacional es regular, el 31,0% eficiente y el 17,2% deficiente. Estos hallazgos se asemejan a lo planteado por Calderón (2021), el cual buscó establecer la relación de la promoción de la salud y la motivación intrínseca de los colaboradores de una institución sanitaria en Andahuaylas donde los resultados determinaron una relación importante de las variables de estudio con un valor de 0,626, donde concluyó que existe una correspondencia entre las variables. Por otro lado, es pertinente tener en cuenta que la comunicación motivacional se encuentra en proceso de mejora y por la relación positiva moderada con la variable dependiente del estudio, es importante lograr que se perfeccione cada vez más, ya que influye directamente en que las actividades de promoción de la salud puedan desarrollarse adecuadamente por parte del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021.

Con respecto a las fortalezas de la metodología aplicada para la ejecución de la investigación, se tienen en cuenta las siguientes: siendo un estudio de tipo descriptivo, tal como lo suscribe Guevara et al. (2020), el tipo de diseño aplicado permitió poder describir las principales características de ambas variables y observar sus comportamientos logrando establecer una estructura coherente para la presente indagación, además siendo una investigación de tipo correlacional, de acuerdo a lo mencionado por Hernández (2018), este tipo de diseño proporciona las herramientas específicas para poder establecer la correspondencia entre las variables de estudio, así como poder analizar su correlación. Por otro lado, siendo el tipo de diseño básico, esta investigación permitió crear un antecedente para la elaboración del marco teórico para futuras investigaciones relacionadas con las variables de estudio.

Por otro lado, en cuanto a las debilidades de la metodología aplicada para la ejecución de la investigación, teniendo en cuenta que el estudio es de tipo cuantitativo, se puede mencionar que de acuerdo a lo estudiado por Hernández (2018), las respuestas que se han encontrado en la recolección de datos no

necesariamente expresarán el sentir por parte de los encuestados sobre las variables estudiadas, pudiendo generar un sesgo en los resultados obtenidos.

Finalmente, la presente indagación es relevante y pertinente ya que a través de procesos adecuados de comunicación interna acompañado de un trabajo en equipo óptimo, se podrá empoderar a todo el personal sanitario en términos de promoción de la salud, generando un cambio positivo en el medio en el que participan, es decir en el servicio que se brinda a los pacientes, educándoles y orientándoles de manera permanente sobre buenas prácticas de vida saludable, logrando el propósito de la intervención integral en las instituciones sanitarias. (Barrientos, 2017).

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Se estableció que existe una correlación positiva fuerte entre las variables comunicación interna y promoción de la salud, a partir del valor de Rho Spearman de 0,757, lo cual hace referencia a que si existe un buen nivel de comunicación interna dentro de la organización, eso garantizará que las actividades de promoción de la salud se desarrollen eficientemente.

**Segunda.** Se estableció que existe una correlación positiva fuerte entre las variables comunicación esencial y promoción de la salud, a partir del valor de Rho Spearman de 0,735.

**Tercera.** Se estableció que existe una correlación positiva fuerte entre las variables comunicación operativa y promoción de la salud, a partir del valor de Rho Spearman de 0,733.

**Cuarta.** Se estableció que existe una correlación positiva fuerte entre las variables comunicación estratégica y promoción de la salud, a partir del valor de Rho Spearman de 0,711.

**Quinta.** Se estableció que existe una correlación positiva fuerte entre las variables comunicación valorativa y promoción de la salud, a partir del valor de Rho Spearman de 0,770.

**Sexta.** Se estableció que existe una correlación positiva moderada entre las variables comunicación motivacional y promoción de la salud, a partir del valor de Rho Spearman de 0,7610.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** Se recomienda al médico jefe y coordinación a cargo del equipo de COPHOES (Control post hospitalario especializado), continuar implementando nuevos canales de comunicación interna dentro de la organización, los cuales permitan que la información se transmita de una forma clara y llegue en tiempo real a todo el personal así como plantear un cronograma anual de las actividades de promoción de la salud para un mejor seguimiento y cumplimiento de las mismas.

**Segunda.** Se recomienda al médico jefe del programa, establecer un cronograma de reuniones mensuales para que sea de conocimiento de todo el personal y estos puedan participar activamente y al 100% de las mismas, las cuales serán dirigidas por la jefatura donde se detallarán en que fechas se realizarán las actividades de promoción de la salud de manera anual especificando el contenido de cada una, así como la información relevante para los colaboradores.

**Tercera.** Se recomienda al médico jefe del programa realizar feedbacks con los colaboradores de manera trimestral, para hacerles partícipes de cómo están llevando a cabo su desempeño y el cumplimiento con las actividades de promoción de la salud programadas.

**Cuarta.** Se recomienda al médico jefe del programa gestionar con el departamento de gestión de personas, capacitaciones sobre manejo de conflictos y habilidades blandas para todo el personal

**Quinta.** Se recomienda a la jefatura del programa, realizar reuniones de integración, fuera de horario laboral, para fechas específicas, donde se busque generar mejores relaciones interpersonales entre los colaboradores que permitan garantizar un clima de confianza y unidad.

**Sexta.** Se recomienda a la jefatura del programa, realizar capacitaciones trimestrales en cuanto a promoción de la salud y afines, desarrollados por los colaboradores e invitados externos, así como dar un incentivo (el que considere pertinente jefatura) a aquellos colaboradores que cumplen al 100% con sus funciones y actividades programadas.

## REFERENCIAS

- Ancín, I. y Espinosa, J. (2017). La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral: Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil. *PODIUM*, 65–77. <https://bit.ly/3Gg8o83>.
- Andía, W. (2017). *Manual de investigación universitaria*. Editorial: Ediciones Arte y pluma.
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista alergia México*, 63(2), 201-206. <https://acortar.link/sAKvD>.
- Aristizábal, G., Blanco, D., Sánchez, A. y Ostiguín, R. (2011). El modelo de promoción de la salud de Nola Pender: Una reflexión en torno a su comprensión. *Enfermería universitaria*, 8(4), 16-23. <https://bit.ly/3EcgOeN>.
- Barrientos, J., Angel, G. y López, F. (2017). Caracterización de los servicios de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en cuatro instituciones de salud del municipio de Medellín, 2015. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 16(33), 60-77. <https://bit.ly/3Gdjnir>.
- Barrios, S. y Paravic, T. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Rev Lat Am Enfermagem*, 14(1), 136-41. <https://bit.ly/3CadvUy>.
- Belategi, O., Gago, M., y Egaña, T. (2019). La comunicación interna en las cooperativas: la percepción de las personas trabajadoras sobre la escucha y la información. *REVESCO. Revista De Estudios Cooperativos*, 130, 9-32. <https://bit.ly/3b3z2CC>.
- Bermúdez, R. (2021). *Promoción de la salud y la participación comunitaria en el puesto de salud asistencial de primer nivel – Quiñota Cusco*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://bit.ly/3b7Nf1a>.
- Bustamante, E. (2012). La promoción de la salud desde la comunicación interna. *Revista de Comunicación y Salud*, 2(2), 79-90. <https://bit.ly/3vCPCT9>.
- Cáceres, F., Parra, L. y Pico, O. (2018). Calidad de vida relacionada con la salud en población general de Bucaramanga, Colombia. *Revista de Salud Pública*, 20(2), 147-154. <https://bit.ly/3jtdYdq>.

- Calderón, M. (2021). *Promoción de la salud- y motivación intrínseca en los trabajadores del Hospital Subregional Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://bit.ly/3b62bx3>.
- Calpa, A., Santacruz, G., Álvarez, M., Zambrano, C., Hernández, E. y Matabanchoy, S. (2019). Promoción De Estilos De Vida Saludables: Estrategias Y Escenarios. *Hacia la Promoción de la Salud*, 24(2), 139-155. <https://bit.ly/3m4nl4O>.
- Carranza, R., Caycho, T., Salinas, S., Ramírez, R., Campos, C., Chuquista, K. y Pérez, J. (2019). Efectividad de intervención basada en modelo de Nola Pender en promoción de estilos de vida saludables de universitarios peruanos. *Revista Cubana de Enfermería*, 35(4). <https://bit.ly/2Zpitmp>.
- Casas, A. y Roca J. (2016). Diagnóstico de la comunicación interna y la participación en sistemas de gestión de la calidad en dos entidades del sector público colombiano. *SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión*, 8(2), 39 - 63. <https://bit.ly/30T3f5z>.
- Castillo, E. (2020). *Influencia de la comunicación interna en la identidad corporativa en trabajadores administrativos de la red Asistencial Ancash de EsSalud, Chimbote, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://bit.ly/2ZhUTDS>.
- Castro, A. y Díaz, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la información*, 29(3). <https://bit.ly/2Zfk8GR>.
- Coronel, J. y Marzo N. (2017). La promoción de la salud: evolución y retos en América Latina. *MEDISAN*, 21(7), 926-932. <https://bit.ly/3C5xNyA>.
- Cuenca, J. y Verazzi, L. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Editorial UOC. <https://bit.ly/3vDcVw5>.
- Charry, H. (2018). *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional UNMSM. <https://bit.ly/3vxHfZe>.

- De La Guardia, M. y Ruvalcaba, J. (2020). La salud y sus determinantes, promoción de la salud y educación sanitaria. *Journal of Negative and No Positive Results*, 5(1), 81-90. <https://bit.ly/3pxuKMP>.
- De la Puente, C. (2018). *Estadística descriptiva e inferencial*. <https://acortar.link/uuXpEP>.
- Fernández, C. (2002). *La Comunicación en las Organizaciones*. D.F México: Trillas. Recuperado de: <https://acortar.link/VMbOUd>.
- Formanchuk, A. (2008). *Comunicación interna organizacional* <https://bit.ly/30AqzVp>.
- Gamboa, M. (2018). Estadística aplicada a la investigación educativa. *Revista dilemas contemporáneos: Educación, política y valores*. 2(5). <https://acortar.link/eBEufF>
- García, E. (2016). Gestión estratégica de la comunicación interna. Un caso de red informal en una organización educativa. *Opción*, 32(7). <https://bit.ly/2ZfsAWH>.
- Gomero, R. y Francia, J. (2018). La promoción de la salud en el lugar de trabajo, una alternativa para los peruanos. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 35(1), 139-144. <https://bit.ly/3AW7uJL>.
- Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO. Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*, 4(3). <https://acortar.link/wEYV2F>.
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, <https://bit.ly/2Z6u45s>.
- Herruzo, B., Martín, J. J., Molina, G., Romero, M., Sanz, J. y Moreno, R. (2017). Promoción de la salud en el lugar de trabajo. Hábitos de vida saludable y factores de riesgo cardiovascular en trabajadores de ámbito sanitario en atención primaria. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 26(1), 9-21. <https://bit.ly/3E1Z4mg>.
- Jakobson, R. (1958). *Evolución hacia otros modelos de comunicación*. Editorial Barcelona: Seix Barral S.A.

- Neill, D. y Córtez, L. (2018). *Procesos y fundamentación de la investigación científica*. Editorial UTMACH. <https://acortar.link/2xHats>.
- López, L. y Suarez, T. (2017). La configuración cultural de un hospital público. *Entre ciencias: Diálogos en la sociedad del Conocimiento*, 5(12). <https://bit.ly/3B0Fghb>.
- Lucas A. (1997) *La Comunicación en la Empresa y en las Organizaciones*. Barcelona: Editorial Colección Boch Comunicación.
- Llor, J., Seva, A. M., Díaz, J. L., Llor, L. y Leal, C. (2020). Burnout, habilidades de comunicación y autoeficacia en los profesionales de urgencias y cuidados críticos. *Enfermería Global*, 19(59), 68-92. <https://bit.ly/3DXnkpB>.
- MINSA (2006). *Documento técnico: Modelo de abordaje para la promoción de salud en el Perú*. Disponible en: <https://bit.ly/30LTzK5>.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. <https://acortar.link/5F7ep>
- Organización Panamericana de la Salud. (2012). *Hacia un modelo de atención integral a la salud basado en la Atención Primaria de Salud*. WDC, Serie La Renovación de la Atención Primaria de Salud en las Américas. No. 1 *Sistemas de Salud basados en la Atención Primaria de Salud, Estrategias para el desarrollo de los equipos de APS*. <https://bit.ly/3jhu9uf>.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Promoción de la salud*. <https://acortar.link/IZeTD>
- Organización Mundial de la Salud. (2016) *¿Qué es la promoción de la salud?* <https://bit.ly/3C59Sze>.
- Palacios, J. (2015). Historia y avances en la investigación en comunicación organizacional. *Revista internacional de relaciones públicas*, 5 (10), 25-46. <https://bit.ly/3vE8pha>.
- Pérez, J. (2015). El positivismo y la investigación científica. *Revista empresarial, ICE-FEE-UCSG*, 9 (3), 29-34. <https://acortar.link/f6FBGi>.
- Pezo, A., Vargas, J y Gallardo E. (2020). Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la salud: La visión de los promotores peruanos de salud. *Fonseca, Journal of Communication*, 20(1), 125-142. <https://bit.ly/3FZEcxE>.

- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://acortar.link/wsCmC>
- Sotelo, F. (2018). *La comunicación interna y la cultura organizacional en el departamento de patología clínica de un Hospital de Essalud, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://bit.ly/30BUoF4>.
- Valdivia, E. (2017). *Actitudes hacia la Promoción de la Salud y estilos de vida Modelo Pender, profesionales del equipo de Salud, Microred Mariscal Castilla. Arequipa 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional UNSA. <https://bit.ly/3aY8G52>.
- Vallejo, N. y Martínez, E. (2017). Impacto de la promoción de estilos de vida saludable para mejorar la calidad de vida. *Drugs and Addictive Behavior (histórico)*, 2(2), 225-235. <https://bit.ly/3C1lIPn>.
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). <https://acortar.link/dK5Wlv>
- Vidarte J. A., Vélez C., Sandoval C. y Mora, M. (2011). Actividad física: Estrategia de promoción de la salud. *Hacia la Promoción de la Salud*, 16(1), 202-218. Recuperado a partir de <https://bit.ly/3jiEea3>.
- Vílchez, M. (2021). *Comunicación Interna y su relación con la Cultura Organizacional en el personal del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://bit.ly/3vtTAXs>.
- Vizcaya, T., Mujica, M. y Gásperi, R. (2017). La Comunicación interna y el clima organizacional en la gestión de las instituciones sanitarias. *Revista Venezolana De Salud Pública*, 5(1), 39-44. Recuperado a partir de <https://bit.ly/3pmQ2Mp>.
- Wills, N., Cevallos, M., Sadi, G. y Ancin, I. (2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: El caso de la universidad ecuatoriana. *Austral Comunicación*, 6(1), 133-160. <https://bit.ly/3pk6jSr>

## ANEXOS

**Anexo 1.** Matriz de operacionalización **Tabla 9** *Operacionalización de la comunicación interna*

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos según dimensiones	Niveles y rangos según variables
Variable X: Comunicación interna	La comunicación interna se entiende como una herramienta de mejora y cambio permanente, que colabora con los procesos de gestión y permite que los trabajadores se comprometan con las metas y objetivos de la institución (Cuenca y Verazzi, 2018).	La comunicación interna se medirá a través de un cuestionario elaborado por el autor donde se evaluará 5 dimensiones de la comunicación interna: esencial, operativa, estratégica, y valorativa y motivacional.	X1: Esencial	Comunicación sincera y oportuna Diálogo abierto Respeto de las opiniones		Deficiente (3-6) Regular (7-10) Eficiente(11-15)	
			X2: Operativa	Logro de metas Capacidad de negociación con los demás Horas de trabajo	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre	Deficiente (3-6) Regular (7-10) Eficiente(11-15)	Deficiente (15-34) Regular (35-54)
			X3: Estratégica	Manejo de conflictos Asertividad y empatía Toma de decisiones	(5) Siempre e	Deficiente (3-6) Regular (7-10) Eficiente(11-15)	Eficiente (55-75)
			X4: Valorativa	Honestidad Responsabilidad Amabilidad		Deficiente (3-6) Regular (7-10) Eficiente(11-15)	
			X5: Motivacional	Capacitaciones Palabras de aliento Actitud positiva		Deficiente (3-6) Regular (7-10) Eficiente(11-15)	

**Tabla 10** Operacionalización de la variable promoción de la salud

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos según dimensiones	Niveles y rangos según variables
Variable Y: Promoción de la salud	La promoción de la salud se encarga de mejorar las condiciones de la salud de la población a través de programas de enseñanza y actividades promocionales que permitan asegurar un nivel adecuado de vida para garantizar la salud en general (Vidarte et al, 2011)	La medición de la variable promoción de la salud se realizará a través de un cuestionario elaborado por el autor donde se evaluará las 2 dimensiones de la promoción de la salud: sistema de organización de la atención de la salud y los estilos de vida.	Y <sub>1</sub> : Sistema de organización de la atención de salud.  Y <sub>2</sub> : Estilo de vida	Prevención  Promoción  Tratamiento restaurador  Responsabilidad de la salud  Participación laboral  Patrones de consumo	(1)Nunca  (2)Casi nunca  (3)A veces  4)Casi siempre  (5)Siempre	Mala (3-6) Regular (7-10) Buena(11-15)  Mala (3-6) Regular (7-10) Buena(11-15)	Mala (12-27) Regular (28-49) Buena (50-60)

## Anexo 2. Tabla 11 Matriz de consistencia

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Comunicación interna y promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021.

**Autora:** Giulliana Alejandra Chumbes Nicho

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a. ¿De qué manera la comunicación esencial se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021?</p> <p>b. ¿De qué manera la comunicación operativa se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021?</p> <p>c. ¿De qué manera la comunicación estratégica se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021?</p> <p>d. ¿De qué manera la comunicación valorativa se</p>	<p><b>Objetivo general</b> Analizar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a. Analizar de qué manera la comunicación esencial se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.</p> <p>b. Analizar de qué manera la comunicación operativa se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.</p> <p>c. Analizar de qué manera la comunicación estratégica se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La comunicación interna se relaciona significativamente con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a. La comunicación esencial se relaciona significativamente con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.</p> <p>b. La comunicación operativa se relaciona significativamente con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.</p> <p>c. La comunicación estratégica se relaciona significativamente con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.</p>	<p><b>Variable X: comunicación interna</b></p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>X<sub>1</sub> Comunicación esencial</p> <p>X<sub>2</sub> Comunicación operativa</p> <p>X<sub>3</sub> Comunicación estratégica</p> <p>X<sub>4</sub> Comunicación valorativa</p> <p>X<sub>5</sub> Comunicación motivacional</p> <p><b>Variable Y: promoción de la salud</b></p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Y<sub>1</sub> Sistema de organización de la atención de salud</p>	<p><b>Indicadores</b></p> <p>Comunicación sincera Diálogo abierto Respeto de las opiniones Logro de metas Capacidad de negociación con los demás Horas de trabajo Manejo de conflictos Asertividad y empatía Toma de decisiones Honestidad Responsabilidad Amabilidad Capacitaciones Palabras de aliento Actitud positiva</p> <p>Prevención Promoción Tratamiento restaurador</p>	<p><b>Ítems</b></p> <p>1-3</p> <p>4-6</p> <p>7-9</p> <p>10-12</p> <p>13-15</p> <p>1-6</p>	<p><b>Escala</b></p> <p>(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre</p> <p>(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre</p>	<p><b>Nivel y rango</b></p> <p>Deficiente (15-34) Regular (35-54) Eficiente (55-75)</p> <p>Mala (12-27)</p>

relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021?

e. ¿De qué manera la comunicación motivacional se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021?

Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.

d. Analizar de qué manera la comunicación valorativa se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.

e. Analizar de qué manera la comunicación motivacional se relaciona con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.

d. La comunicación valorativa se relaciona significativamente con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.

e. La comunicación motivacional se relaciona significativamente con la promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.

Y<sub>2</sub> Estilo de vida

Responsabilidad de la salud 6-12

(5) Siempre

Regular (28-49)

Participación laboral

Buena (50-60)

Patrones de consumo

### Tipo y diseño de investigación

**Enfoque:** cuantitativo

**Tipo:** básico

**Diseño:** no experimental, transversal, descriptivo y correlacional

### Población y muestra

Población: 58 colaboradores

Muestra: muestra censal, 58 colaboradores

Muestreo: no probabilístico

### Instrumentos

Variable 1: comunicación interna

Técnica: encuesta

Instrumento: cuestionario

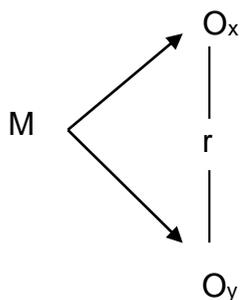
Variable 2: promoción interna

Técnica: encuesta

Instrumento: cuestionario

### Método de análisis

Análisis descriptivo e inferencial.



M: muestra

Donde O<sub>1</sub>: comunicación interna

Donde O<sub>2</sub>: promoción de la salud

r: correlación entre las variables

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario de comunicación interna

Nunca (1)    Casi nunca (2)    A veces (3)    Casi siempre (4)    Siempre (5)

	<b>Dimensión 1: esencial</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	La comunicación entre los colaboradores y los líderes es oportuna y sincera.					
2	Los líderes y colaboradores están dispuestos al diálogo en cualquier oportunidad					
3	Soy capaz de brindar alguna opinión con respeto y libremente					
	<b>Dimensión 2: operativa</b>					
4	Las metas y objetivos trazados se cumplen de manera adecuada en tiempo y forma.					
5	Presento estrategias adecuadas de negociación con mis compañeros para lograr un fin determinado					
6	Cumplo con el horario de trabajo establecido para realizar mi labor diaria.					
	<b>Dimensión 3: estratégica</b>					
7	Cuento con herramientas para el manejo de conflictos o situaciones de estrés en la institución					
8	Soy un colaborador asertivo y empático para la ejecución de mis funciones y solución de problemas					
9	Tengo la capacidad de tomar decisiones que influyan de manera positiva en mi labor diaria					
	<b>Dimensión 4: valorativa</b>					
10	Pone en práctica los valores institucionales en su labor diaria.					
11	Existe responsabilidad en la ejecución de funciones entre mis compañeros de trabajo y los líderes					
12	Trata de manera amable y cordial a sus compañeros de trabajo y los líderes					
	<b>Dimensión 5: motivacional</b>					
13	La institución me ofrece capacitaciones constantes en promoción de la salud y temas afines					
14	Existe palabras de aliento y ánimo entre mis compañeros de trabajo ante una situación difícil					
15	La actitud de los líderes de la institución, me motivan y son referentes de superación para mí.					

## Cuestionario de promoción de la salud.

Nunca (1)    Casi nunca (2)    A veces (3)    Casi siempre (4)    Siempre (5)

	<b>Dimensión 1: Sistema de organización de la atención de salud</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El área de trabajo donde pertenece presenta iniciativas de actividades o programas de promoción de la salud					
2	Se le facilita todas las herramientas necesarias logísticas y operativas para desarrollar las actividades y/o programas de promoción de la salud.					
3	En su institución se realizan actividades de prevención de la salud					
4	Se le facilita todas las herramientas necesarias logísticas y operativas para desarrollar las actividades y/o programas de prevención de la salud.					
5	Su institución realiza tratamientos de recuperación o rehabilitación					
6	Las herramientas de comunicación que se utilizan para realizar las actividades de recuperación son eficientes					
	<b>Dimensión 2: Estilo de vida</b>					
7	Educa a los pacientes sobre estilos de vida saludable y promoción de la salud					
8	Educa a sus compañeros de trabajo sobre la importancia de la promoción de la salud					
9	Participa de manera activa en las actividades de promoción de la salud y mejora de estilos de vida					
10	Durante la ejecución de las actividades de promoción de salud se cumplen con los objetivos de participación planteados.					
11	Promueve el uso de medicina alternativa y hábitos de vida saludable como parte importante de la promoción de la salud					
12	Promueve una alimentación balanceada y nutritiva como estrategia en la promoción de la salud					

## **Anexo 4. Validez de los instrumentos (juicio de expertos)**

### **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señora: Rosa Vicenta Rodríguez García

Presente.

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Gestión de servicios de salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021- II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Comunicación interna y promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Nombre completo: Giuliana Alejandra Chumbes Nicho

DNI: 45321353

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	COMUNICACIÓN ESENCIAL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La comunicación entre el personal y los jefes es sincera	X		X		X		
2	El personal siempre están abiertas al dialogo.	X		X		X		
3	Tengo adecuada capacidad de negociación con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
4	Se respeta mi opinión.	X		X		X		
	<b>COMUNICACIÓN OPERATIVA</b>							
5	Existe trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales	X		X		X		
6	Se cumplen las metas propuestas.	X		X		X		
7	Se cumple con las horas de trabajo para el buen servicio al cliente	X		X		X		
8	Mantengo una comunicación constante con mis compañeros.	X		X		X		
	<b>COMUNICACIÓN ESTRATEGICA</b>							
9	Tengo capacidad para manejar los conflictos en mi hospital.	X		X		X		
10	Soy asertiva, me permite mejorar las condiciones de mi trabajo	X		X		X		
11	Tengo empatía para manejar solución de problemas	X		X		X		
12	Tengo creatividad para desarrollar mis tareas cuando es necesario	X		X		X		

<b>COMUNICACIÓN VALORATIVA</b>								
13	Existe honestidad entre mis compañeros de trabajo y los jefes	X		X		X		
14	Existe responsabilidad entre mis compañeros de trabajo y los jefes	X		X		X		
15	Existe puntualidad entre mis compañeros de trabajo y los jefes	X		X		X		
16	Existe amabilidad entre mis compañeros de trabajo y los jefes	X		X		X		
<b>COMUNICACIÓN MOTIVACIONAL</b>								
17	El hospital me brinda constantes capacitaciones.	X		X		X		
18	Existe un trato cordial con mis compañeros y mis jefes	X		X		X		
19	Existe palabras de aliento entre mis compañeros de trabajo	X		X		X		
20	Existe una actitud positiva entre mis compañeros de trabajo que permite mejor el clima laboral en el hospital.	X		X		X		
21	La actitud del jefe inmediato me motiva a seguir adelante.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Instrumento presenta suficiencia para ser aplicable.

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable** [X]                    **Aplicable después de corregir** [ ]                    **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. Rosa Vicenta Rodríguez García

**DNI:** 08813435

**Especialidad del validador:** Salud Pública

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Lunes 05 de Octubre del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PROMOCIÓN INTERNA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DE LA SALUD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Las actividades de promoción, son para mejorar la salud de la población.	X		X		X		
2	Su área laboral constantemente presenta iniciativas de promoción de la salud.	X		X		X		
3	Dispone de la información oportuna y necesaria, para desempeñar las actividades de tratamiento y restauración de pacientes.	X		X		X		
4	Se le suministra los viáticos y otros, para el desarrollo de la promoción de la salud.	X		X		X		
5	Su área laboral, está enfocada en realizar actividades de prevención.	X		X		X		
6	Su área laboral, está enfocada en realizar actividades de promoción.	X		X		X		
7	Su área laboral, está enfocada en realizar actividades de tratamiento o restauración.	X		X		X		
8	Se capacita constantemente en temas de promoción de la salud.	X		X		X		
9	Usa la tecnología para la promoción de la salud durante este periodo de pandemia.	X		X		X		
	<b>ESTILO DE VIDA</b>							
10	Las actividades que realiza para la promoción de la salud, representan un riesgo laboral para usted.	X		X		X		

11	Mantiene el constante deseo de aprender nuevas tendencias de promoción de la salud, para brindar un mejor servicio a la población.	X		X		X		
12	Con las actividades de promoción de la salud que realiza, aleja determinadas enfermedades de la población.	X		X		X		
13	Con las actividades de promoción de la salud que realiza, ayuda a mejorar la calidad de vida de las personas.	X		X		X		
14	Orienta a los pacientes sobre estilos de alimentación y rutinas, para obtener una vida saludable.	X		X		X		
15	Promueve métodos naturales, como primera opción de prevención, promoción y tratamiento, dejando como última alternativa los medicamentos.	X		X		X		
16	Existe mejoría dentro de la población (disminución de personas con: enfermedades de ITS, anemia, tuberculosis, diabetes, colesterol, entre otros), haciendo una comparación con los resultados de hace 5 años.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento tiene suficiencia para ser aplicado en la investigación.

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. Rosa Vicenta Rodríguez García

**DNI:** 08813435

**Especialidad del validador:** Salud Público

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Lunes 05 de Octubre del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Beatriz Horna Zevallos

Presente.

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Gestión de servicios de salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021- II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Comunicación interna y promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Nombre completo: Giulliana Alejandra Chumbes Nicho

DNI: 45321353

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ESENCIAL</b>							
1	La comunicación entre los colaboradores y los líderes es oportuna y sincera.	X		X		X		
2	Los líderes y colaboradores están dispuestos al diálogo en cualquier oportunidad	X		X		X		
3	Soy capaz de brindar alguna opinión con respeto y libremente	X		X		X		
	<b>OPERATIVA</b>							
4	Las metas y objetivos trazados se cumplen de manera adecuada en tiempo y forma.	X		X		X		
5	Presento estrategias adecuadas de negociación con mis compañeros para lograr un fin determinado	X		X		X		
6	Cumplo con el horario de trabajo establecido para realizar mi labor diaria.	X		X		X		
	<b>ESTRATÉGICA</b>							
7	Cuento con herramientas para el manejo de conflictos o situaciones de estrés en la institución	X		X		X		
8	Soy un colaborador asertivo y empático para la ejecución de mis funciones y solución de problemas	X		X		X		

<b>9</b>	Tengo la capacidad de tomar decisiones que influyan de manera positiva en mi labor diaria	X		X		X		
	<b>VALORATIVA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>10</b>	Pone en práctica los valores institucionales en su labor diaria.	X		X		X		
<b>11</b>	Existe responsabilidad en la ejecución de funciones entre mis compañeros de trabajo y los líderes	X		X		X		
<b>12</b>	Trata de manera amable y cordial a sus compañeros de trabajo y los líderes	X		X		X		
	<b>MOTIVACIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>13</b>	La institución me ofrece capacitaciones constantes en promoción de la salud y temas afines	X		X		X		
<b>14</b>	Existe palabras de aliento y ánimo entre mis compañeros de trabajo ante una situación difícil	X		X		X		
<b>15</b>	La actitud de los líderes de la institución, me motivan y son referentes de superación para mí.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Instrumento presenta suficiencia para ser aplicados.

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable** [X]                    **Aplicable después de corregir** [ ]                    **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Beatriz Horna Zevallos

**DNI:** 10070846

**Especialidad del validador:** Maestría en Administración y Gerencia en Salud.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Lunes 05 de Octubre del 2021**



-----

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PROMOCIÓN INTERNA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DE SALUD</b>							
1	El área de trabajo donde pertenece presenta iniciativas de actividades o programas de promoción de la salud	X		X		X		
2	Se le facilita todas las herramientas necesarias logísticas y operativas para desarrollar las actividades y/o programas de promoción de la salud.	X		X		X		
3	En su institución se realizan actividades de prevención de la salud	X		X		X		
4	Se le facilita todas las herramientas necesarias logísticas y operativas para desarrollar las actividades y/o programas de prevención de la salud.	X		X		X		
5	Su institución realiza tratamientos de recuperación o rehabilitación	X		X		X		
6	Las herramientas de comunicación que se utilizan para realizar las actividades de recuperación son eficientes	X		X		X		
	<b>ESTILOS DE VIDA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Educa a los pacientes sobre estilos de vida saludable y promoción de la salud	X		X		X		

8	Educa a sus compañeros de trabajo sobre la importancia de la promoción de la salud	X		X		X		
9	Participa de manera activa en las actividades de promoción de la salud y mejora de estilos de vida	X		X		X		
10	Durante la ejecución de las actividades de promoción de salud se cumplen con los objetivos de participación planteados.	X		X		X		
11	Promueve el uso de medicina alternativa y hábitos de vida saludable como parte importante de la promoción de la salud	X		X		X		
12	Promueve una alimentación balanceada y nutritiva como estrategia en la promoción de la salud	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Instrumento presenta suficiencia para ser aplicado

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Beatriz Horna Zevallos

**DNI:** 10070846

**Especialidad del validador:** Maestría en Administración y Gerencia en Salud.

**Lunes 05 de Octubre del 2021**



-----

**Firma del Experto Informante.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: William Iván Beltrán Mejía

Presente.

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Gestión de servicios de salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021- II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Comunicación interna y promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

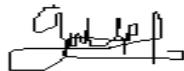
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Nombre completo: Giulliana Alejandra Chumbes Nicho

DNI: 45321353

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ESENCIAL</b>							
1	La comunicación entre los colaboradores y los líderes es oportuna y sincera.	X		X		X		
2	Los líderes y colaboradores están dispuestos al diálogo en cualquier oportunidad	X		X		X		
3	Soy capaz de brindar alguna opinión con respeto y libremente	X		X		X		
	<b>OPERATIVA</b>							
4	Las metas y objetivos trazados se cumplen de manera adecuada en tiempo y forma.	X		X		X		
5	Presento estrategias adecuadas de negociación con mis compañeros para lograr un fin determinado	X		X		X		
6	Cumplo con el horario de trabajo establecido para realizar mi labor diaria.	X		X		X		
	<b>ESTRATÉGICA</b>							
7	Cuento con herramientas para el manejo de conflictos o situaciones de estrés en la institución	X		X		X		
8	Soy un colaborador asertivo y empático para la ejecución de mis funciones y solución de problemas	X		X		X		

<b>9</b>	Tengo la capacidad de tomar decisiones que influyan de manera positiva en mi labor diaria	X		X		X		
	<b>VALORATIVA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>10</b>	Pone en práctica los valores institucionales en su labor diaria.	X		X		X		
<b>11</b>	Existe responsabilidad en la ejecución de funciones entre mis compañeros de trabajo y los líderes	X		X		X		
<b>12</b>	Trata de manera amable y cordial a sus compañeros de trabajo y los líderes	X		X		X		
	<b>MOTIVACIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>13</b>	La institución me ofrece capacitaciones constantes en promoción de la salud y temas afines	X		X		X		
<b>14</b>	Existe palabras de aliento y ánimo entre mis compañeros de trabajo ante una situación difícil	X		X		X		
<b>15</b>	La actitud de los líderes de la institución, me motivan y son referentes de superación para mí.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Instrumento presenta suficiencia para ser aplicado

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [X]**                    **Aplicable después de corregir [ ]**                    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. William Iván Beltrán Mejía

**DNI:** 40161147

**Especialidad del validador:** Maestría en Salud Pública

**Jueves 07 de Octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



William Iván Beltrán Mejía  
CIRUGIA GENERAL Y LAPAROSCÓPICA  
CMP: 48134    RNE: 26397  
DNI: 40161147

---

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PROMOCIÓN INTERNA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DE SALUD</b>							
1	El área de trabajo donde pertenece presenta iniciativas de actividades o programas de promoción de la salud	X		X		X		
2	Se le facilita todas las herramientas necesarias logísticas y operativas para desarrollar las actividades y/o programas de promoción de la salud.	X		X		X		
3	En su institución se realizan actividades de prevención de la salud	X		X		X		
4	Se le facilita todas las herramientas necesarias logísticas y operativas para desarrollar las actividades y/o programas de prevención de la salud.	X		X		X		
5	Su institución realiza tratamientos de recuperación o rehabilitación	X		X		X		
6	Las herramientas de comunicación que se utilizan para realizar las actividades de recuperación son eficientes	X		X		X		
	<b>ESTILOS DE VIDA</b>							
7	Educa a los pacientes sobre estilos de vida saludable y promoción de la salud	X		X		X		

8	Educa a sus compañeros de trabajo sobre la importancia de la promoción de la salud	X		X		X		
9	Participa de manera activa en las actividades de promoción de la salud y mejora de estilos de vida	X		X		X		
10	Durante la ejecución de las actividades de promoción de salud se cumplen con los objetivos de participación planteados.	X		X		X		
11	Promueve el uso de medicina alternativa y hábitos de vida saludable como parte importante de la promoción de la salud	X		X		X		
12	Promueve una alimentación balanceada y nutritiva como estrategia en la promoción de la salud	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Instrumento presenta suficiencia para ser aplicado

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. William Iván Beltrán Mejía

**DNI:** 40161147

**Especialidad del validador:** Maestría en Salud Pública

**Jueves 07 de Octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 William Iván Beltrán Mejía  
 CIRUGIA GENERAL Y LAPAROSCÓPICA  
 C.M.P.: 48134 R.N.E.: 36397  
 DNI: 40161147

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## ANEXO 5. Confiabilidad

Tabla 12 *Análisis de confiabilidad de la variable 1: Comunicación interna*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	15

Tabla 13 *Análisis de confiabilidad de la variable 2: Promoción de la salud*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	12

## ANEXO 6. Autorización de aplicación del instrumento

### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS Y TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

La jefa del programa de COPHOES (Control post hospitalario especializado) del hospital Edgardo Rebagliati Martins otorgan la presente constancia a:

**Giulliana Alejandra Chumbes Nicho**

Alumna de posgrado del programa académico de la Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo sede Lima Este, quien ha presentado la solicitud respectiva para poder aplicar las encuestas y desarrollar el trabajo de investigación titulado: "Comunicación interna y promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021", por lo que se le brinda la autorización respectiva para la aplicación de lo solicitado.

Se otorga la presenta constancia para los fines que el interesado considere pertinente.

Lima, 04 de Noviembre del 2021.



Logo of Hospital Edgardo Rebagliati Martins (COPHOES) and the signature of Dra. Vilma Siu Delgado. The text below the signature reads: Dra. VILMA SIU DELGADO, C.M.P. 17759, R.P. UNIV. VALLEJO 3º COPHOES.

Dra. Vilma Siu Delgado  
CMP 17759

Médico responsable del programa de COPHOES

## **Anexo 7. Consentimiento informado**

### **Variable 1: Comunicación interna. Cuestionario físico**

#### Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar una explicación clara a los participantes de esta investigación, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Giulliana Alejandra Chumbes Nicho, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre la comunicación interna y promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder un cuestionario de la variable comunicación interna. Esto tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntaria y confidencial siendo los resultados codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima. Por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación, una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Giulliana Alejandra Chumbes Nicho, al teléfono 942727869 o correo [gchumbesnicho@gmail.com](mailto:gchumbesnicho@gmail.com).

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Giulliana Alejandra Chumbes Nicho

Yo \_\_\_\_\_ acepto y preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica referida a la comunicación interna y promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.

---

Firma y nombre del participante

## Cuestionario virtual – Formulario google



# Cuestionario de comunicación interna

 gchumbesnicho@gmail.com (no compartidos)

[Cambiar de cuenta](#)



### Correo electrónico

Tu dirección de correo electrónico

### Consentimiento informado

El presente cuestionario forma parte de una investigación, que tiene por objetivo la obtención de información acerca de la comunicación interna en la entidad.

El cuestionario es anónimo, es necesario que responda con sinceridad para poder obtener resultados reales. En caso de alguna duda o consulta, agradecemos las envíe al correo

[gchumbesnicho@gmail.com](mailto:gchumbesnicho@gmail.com)

Instrucciones:

A continuación se presenta para cada pregunta una serie de ítems con cinco alternativas de respuesta. Marque la que usted considere pertinente.

Se agradece por anticipado su gentil colaboración

Atentamente

Giulliana Alejandra Chumbes Nicho

Link de acceso: <https://forms.gle/qNFXR2angzdAVJkf7>.

## **Variable 2: Promoción de la salud. Cuestionario físico**

### Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar una explicación clara a los participantes de esta investigación, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Giulliana Alejandra Chumbes Nicho, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre la comunicación interna y promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder un cuestionario de la variable promoción de la salud. Esto tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria y confidencial siendo los resultados codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima. Por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación, una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Giulliana Alejandra Chumbes Nicho, al teléfono 942727869 o correo [gchumbesnicho@gmail.com](mailto:gchumbesnicho@gmail.com).

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Giulliana Alejandra Chumbes Nicho

Yo \_\_\_\_\_ acepto y preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica referida a la comunicación interna y promoción de la salud del personal del hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2021.

---

Firma y nombre del participante

## Cuestionario virtual – Formulario google

# PROMOCIÓN DE LA SALUD

## Cuestionario de promoción de la salud

 gchumbesnicho@gmail.com (no compartidos)

[Cambiar de cuenta](#)



### Correo electrónico

Tu dirección de correo electrónico

### Consentimiento informado

El presente cuestionario forma parte de una investigación, que tiene por objetivo la obtención de información acerca de la promoción de la salud en la entidad.

El cuestionario es anónimo, es necesario que responda con sinceridad para poder obtener resultados reales. En caso de alguna duda o consulta, agradecemos las envíe al correo

[gchumbesnicho@gmail.com](mailto:gchumbesnicho@gmail.com)

Instrucciones:

A continuación se presenta para cada pregunta una serie de ítems con cinco alternativas de respuesta. Marque la que usted considere pertinente.

Se agradece por anticipado su gentil colaboración

Atentamente

Giulliana Alejandra Chumbes Nicho

Link de acceso: <https://forms.gle/P2Wnxgqtxq5n7Aq88>.

## ANEXO 8. Base de datos

	Comunicación Interna															Promoción de la Salud											
	Comunicación esencial (D1)			Comunicación operativa (D2)			Comunicación estratégica (D3)			Comunicación valorativa (D4)			Comunicación motivacional (D5)			Sistema de organización de la atención de la salud (D6)						Estilos de vida (D7)					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	4	3	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	3	5	5	2	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5
2	3	2	3	3	2	3	4	4	5	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	2	3	5	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	3	4	3	3
5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
6	5	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
7	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
9	3	4	3	3	4	3	1	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
10	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	4	4	4	2	3	3
11	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4
12	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
13	4	4	3	4	2	3	1	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
14	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3
15	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	2	2	2
16	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
17	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	3
18	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
19	2	3	2	3	2	1	2	1	1	1	1	3	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3

20	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
22	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
24	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	
25	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
26	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	
27	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
28	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2
29	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
30	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	
31	3	4	4	4	3	3	4	2	1	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
32	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	1	3	4	4	3	4	2	3	4	
33	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
34	5	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	2	3	1	3	
35	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	1	3	2	
36	2	3	3	1	2	1	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	
37	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	
38	1	2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	
39	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	
40	3	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	3	3	
41	2	3	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	
43	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2
44	1	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	
45	3	1	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	1	2	2	
46	2	3	1	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	



## ANEXO 9. Pruebas de normalidad

**Tabla 14**

*Prueba de normalidad de la comunicación interna y la promoción de la salud*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.	P valor
Comunicación interna	,215	58	,000	No normal
Promoción de la salud	,150	58	,002	No normal

**Tabla 15**

*Prueba de normalidad de la comunicación esencial y la promoción de la salud*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.	P valor
Comunicación esencial	,177	58	,000	No normal
Promoción de la salud	,150	58	,002	No normal

**Tabla 16**

*Prueba de normalidad de la comunicación operativa y la promoción de la salud*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.	P valor
Comunicación operativa	,224	58	,000	No normal
Promoción de la salud	,150	58	,002	No normal

**Tabla 17**

*Prueba de normalidad de la comunicación estratégica y la promoción de la salud*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.	P valor
Comunicación estratégica	,157	58	,001	No normal
Promoción de la salud	,150	58	,002	No normal

**Tabla 18**

*Prueba de normalidad de la comunicación valorativa y la promoción de la salud*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.	P valor
Comunicación valorativa	,132	58	,013	Normal
Promoción de la salud	,150	58	,002	No normal

**Tabla 19**

*Prueba de normalidad de la comunicación motivacional y la promoción de la salud*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.	P valor
Comunicación motivacional	,212	58	,000	No normal
Promoción de la salud	,150	58	,002	No normal

## ANEXO 10. Captura de Turnitin

feedback studio | GIULLIANA ALEJANDRA CHUMBES NICO | turnitin tesis

Resumen de coincidencias X

17%

1 repositorio.ucv.edu.pe 9% >  
Fuente de Internet

2 hdl.handle.net 1% >  
Fuente de Internet

3 www.iuhpe.org 1% >  
Fuente de Internet

4 Entregado a Universida... 1% >  
Trabajo del estudiante

5 repositorio.uess.edu.pe 1% >  
Fuente de Internet

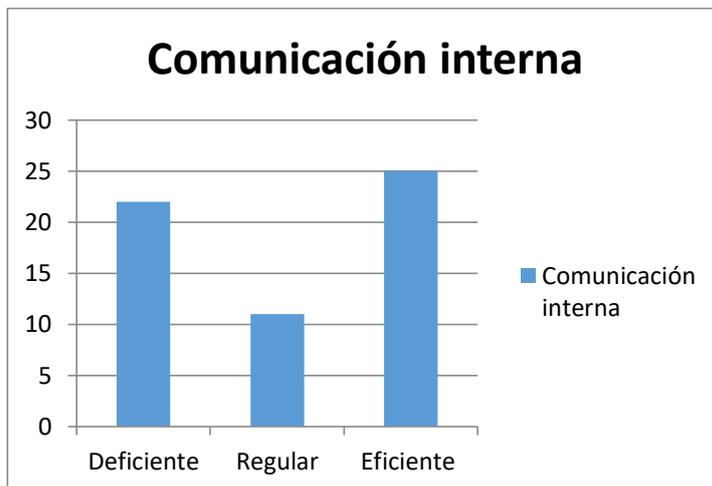
6 www.ub.edu.ar <1% >

Página: 1 de 33 | Número de palabras: 9830 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

**ANEXO 11. Gráfico de barras. Distribución de frecuencias de las variables y sus dimensiones**

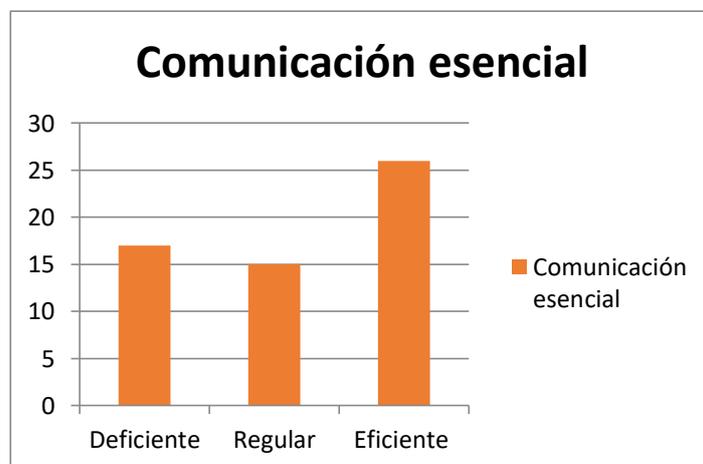
**Figura 2**

*Frecuencia de la comunicación interna*



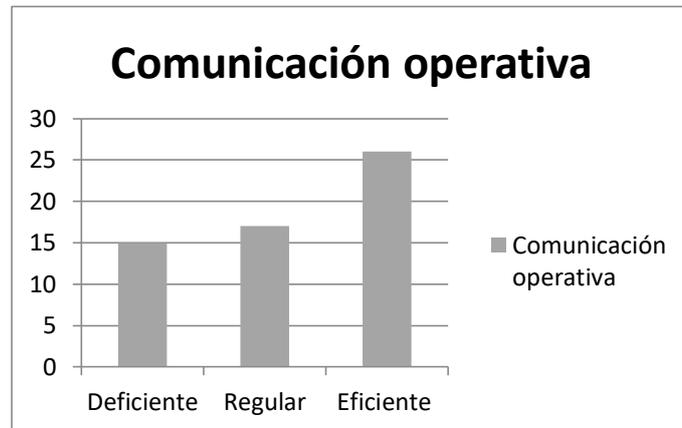
**Figura 3**

*Frecuencia de la dimensión comunicación esencial*



**Figura 4**

*Frecuencia de la dimensión comunicación operativa*



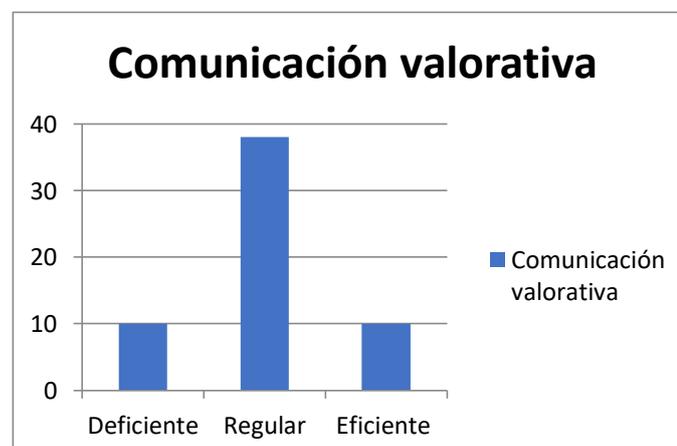
**Figura 5**

*Frecuencia de la dimensión estratégica*



**Figura 6**

*Frecuencia de la dimensión valorativa*



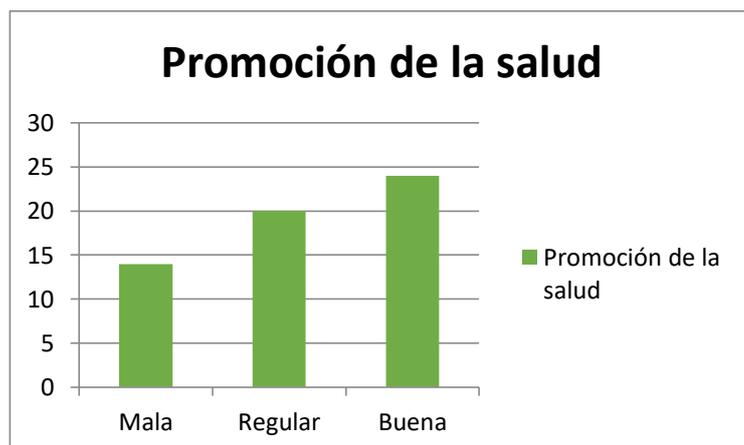
**Figura 7**

*Frecuencia de la dimensión motivacional*



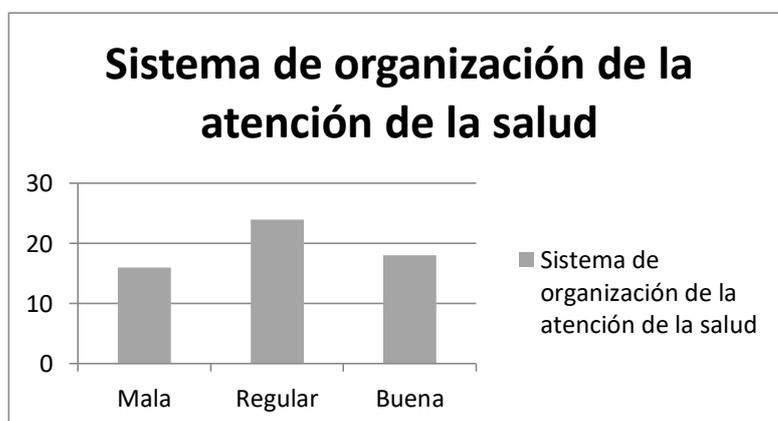
**Figura 8**

*Frecuencia de la promoción de la salud*



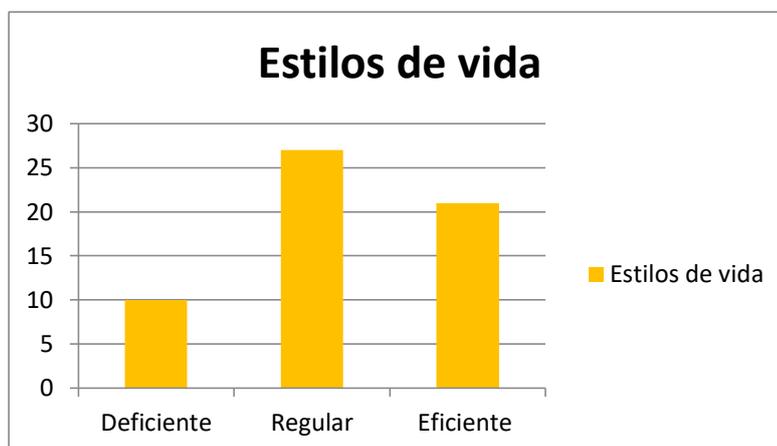
**Figura 9**

*Frecuencia de la dimensión sistema de organización de la salud*



**Figura 10**

*Frecuencia de la dimensión estilos de vida*



**ANEXO 12.**

**Tabla 20** *Interpretación del Coeficiente alfa de Cronbach*

Interpretación alfa de cronbach	
0 – 0,5	Inaceptable
0,5 – 0,6	Pobre
0,6 – 0,7	Débil
0,7 – 0,8	Aceptable
0,8 – 0,9	Bueno
0,9-1	Excelente

**ANEXO 13.****Tabla 21** *Interpretación del coeficiente de Spearman*

<b>Valor de Rho</b>	<b>Significado</b>
1	Correlación positiva grande y perfecta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy fuerte
0.70 a 0.89	Correlación positiva fuerte
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.20 a 0.39	Correlación positiva débil
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy débil
0.00	No existe correlación entre las variables
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy débil
-0.20 a -0.39	Correlación negativa débil
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.70 a -0.89	Correlación negativa fuerte
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy fuerte