



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión del talento y comunicación laboral en el personal del puesto de
salud Salabamba Cutervo 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Chavez Llaja, Eileen Nathaly del Carmen (orcid.org/0000-0003-2674-1563)

ASESORA:

Dra. Monteagudo Zamora, Vilma (orcid.org/0000-0002-7602-1807)

CO-ASESOR:

Dr. Alarcón Villanueva, Guido (orcid.org/0000-0003-4320-4284)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO — PERÚ

2023

Dedicatoria

Para mi ahora ángel, Carlos Augusto Llaja Alarcón, quien en toda su vida terrenal me apoyó, aconsejó y sobre todo me amó como un padre, me dedicó sus mañanas hasta el último de sus días aconsejándome, pidiéndome que siempre sea la mejor y no dejara nunca de estudiar, grado tras grado hasta llegar lejos.

Para mi abuelita Isabel Alarcón Vásquez que, sin su impulso, amor, calidez y sobre todo confianza no estuviera hoy aquí obteniendo un grado más en lo profesional, ya que ella fue quien mi impulso a tomar el reto dándome su apoyo al 100% pidiéndome solo responsabilidad y compromiso con lo que deseo, acompañando ese deseo de verme crecer mi abuelito Braulio Llaja Cubas quienes fueron fundamental para iniciar este camino del posgrado.

A mis amados padres, Abelardo y Matilde, que están siempre apoyándome para surgir, enseñándome día a día y amándome, a mi hermanita Katherine por ser mi sobre dosis de alegría sobre todo en los días difíciles.

A todos mis familiares y amigos que celebran mis logros y a mí misma es a quien dedico este crecimiento profesional.

Eileen Nathaly

Agradecimiento

A mi amada Chabelita (Isabel), quien fue quien me matriculo para seguir surgiendo cuando yo aun no tenía una fuente de ingreso segura, quien confió en mi esfuerzo y dedicación es a partir de ahí que he logrado surgir engrandecidamente te amo Isabela.

A mi Ysamar, por su apoyo incondicional y seguir juntas de la mano, creciendo profesionalmente y sobre todo fortaleciendo nuestra amistad.

A mis queridos docentes, quienes han sido fundamentales para este logro, en especial a la doctora Vilma con su paciencia y enseñanzas para lograr el éxito de nuestro trabajo.

A mis colegas del P.S. Salabamba, quienes apoyaron desinteresadamente con este proyecto.

Y agradecida hacia el cielo, donde busco a mi ángel quien me vigila día y noche que disfruta verme crecer y celebra el mínimo paso que doy. Gracias, tío Augusto por todas esas palabras y consejos que me has dado, hoy me sirven y me doy cuenta cuánto anhelo sentías al verme profesional, gracias porque ahora sé lo que se siente ser responsable con lo que haces y dices, te extraño todos los días y te rezo todas las noches.

Eileen Nathaly

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos:	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXO	40

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre gestión del talento y comunicación laboral en el personal del puesto de salud salabamba cutervo.....	18
Tabla 2. Identificando el cruce de las dos variables la gestión del talento y comunicación laboral en el personal del puesto de salud salabamba cutervo	19
Tabla 3. Nivel de gestión del talento en el personal del puesto de salud salabamba cutervo	20
Tabla 4. Nivel de la comunicación laboral en el personal del puesto de salud salabamba cutervo.....	20
Tabla 5. Relación entre gestión del talento y canales de comunicación en el personal del puesto de salud salabamba cutervo	21
Tabla 6. Nivel de canales de comunicación en el personal del puesto de salud salabamba cutervo.....	22

Resumen

La gestión del talento y comunicación laboral constituye un área de investigación moderna y emergente en la gestión de recursos humanos en el contexto del sector de la salud. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre gestión del talento y comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo. Este tipo de investigación fue básica con diseño no experimental, descriptivo correlacional, el estudio identifica una población censal de 100 trabajadores del puesto de salud, se establecieron criterios estrictos de inclusión y exclusión que los profesionales deben ser nombrados o CAS así mismo con intervalos de edades de 30 a 60 años. Para los criterios de exclusión que los pacientes solo tengan una sola atención en el puesto de salud. Los resultados según la prueba estadística Rho de Spearman indica que $P < 0,05$ la cual el grado de significancia bilateral = 0,029, por ello, se obtiene una correlación positiva entre las variables. La conclusión fue que la variable gestión talento si se relaciona con comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo.

Palabras clave: gestión de la salud pública, comunicación, desempeño laboral, salud.

Abstract

Talent management and work communication constitutes a modern and emerging research area in human resource management in the context of the health sector. The objective of the research was to determine the relationship between talent management and labor communication in the Salabamba Cutervo Health Post Staff. This type of research was basic with a non-experimental, descriptive correlational design, the study identifies a census population of 100 health post workers, strict inclusion and exclusion criteria were established that professionals must be named or CAS likewise with age intervals from 30 to 60 years. For the exclusion criteria that patients only have a single care at the health post. The results according to Spearman's Rho statistical test indicate that $P < 0.05$ whereby the degree of bilateral significance = 0.029, therefore, a positive correlation between the variables is obtained. The conclusion was that the talent management variable is related to labor communication in the Salabamba Cutervo Health Post Staff.

Keywords: public health management, communication, job performance, health.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de talento y comunicación laboral conforman un problema de salud que requieren ser considerado en la sociedad científica, a nivel mundial; son obstáculos que se presenta con significativo énfasis en los últimos años en América Latina y Caribe situación que se evidencia en Perú pues esta situación se manifiesta de manera homogénea en las diferentes regiones como consecuencias de la falta de conocimiento, habilidades, motivación y la capacitación tecnológica para convertirse en los entrenadores de talentos que su empresa requiere (Huanca, 2021).

La escasez que se está experimentando la gestión de talento está asociado con la repercusión de malos líderes en salud, lo que conlleva específicamente a las limitaciones económicas y la reestructuración de la atención médica, donde las deficiencias de conocimiento y de liderazgo pronto serán insuficientes para cumplir con las metas de salud pública que representan una gran proporción de la fuerza laboral del personal y que se traslada a las personas de mayor riesgo, afección y necesidad que son los pacientes de cada institución prestadora de salud (Franco, 2022).

La Comunicación Laboral en las organizaciones prestadores de salud en el mundo se enfrentó a una situación que refiere que el 75% de las enfermeras y personal de salud líderes actuales saldrán de la mano de obra para el año 2020, lo que producirá escasez internacional de líderes en prestación de servicios de salud para el año 2023 (Wickner, 2020). En el Perú, la gestión del talento y comunicación laboral en el personal de salud se enfrentan a decisiones difíciles con respecto a los innumerables resultados negativos que conlleva una falta de comunicación laboral sobre todo en el equipo de salud que se plasma en la mala decisiones de atención (Gutiérrez & Tovar, 2021).

Estudios realizados en Cutervo presentan obstáculos en el campo laboral, y escases de líderes por la falta de gestión de talento que están asociadas con la falta de comunicación laboral en el Personal, situación que debe ser escuchada por la jurisdicción local una manera de mantenerse a la vanguardia

de la curva de talentos, son estrategias que brinden apoyo organizacional a los empleados, llevándolos a participar en un comportamiento proactivo en el trabajo, lo que se conoce como "acciones autoiniciadas y orientadas al futuro que tienen como objetivo cambiar y mejorar la situación o uno mismo.

Durante la elaboración de un diagnóstico en el Puesto de Salud Salabamba Cutervo se manifestó que existe una relación entre gestión del talento y comunicación laboral en el personal ya que se plasma un comportamiento no proactivo jugando un papel crucial en la no transformación sostenible de la organización de salud (Pereyra, 2020) lo que requiere mejorar el talento de sus empleados y que participen en un comportamiento espontáneo y constructivo que se centre en realizar cambios y transformaciones en los servicios de salud.

A partir de los problemas plasmados se manifiesta el siguiente problema científico ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento y comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo?; para resolver este problema se plantea como objetivo general: Determinar la relación entre gestión del talento y comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo y como objetivos específicos: Diagnosticar el nivel de gestión del talento en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo. Caracterizar la comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo. Establecer la relación entre gestión del talento y canales de comunicación en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo

La hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión del talento y comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo.

II. MARCO TEÓRICO

En diferentes trabajos presentamos que en los internacionales destaca a Van den Broek (2018) quien refiere en su estudio que cuatro hospitales que operan en la misma región están cooperando para hacer frente a esta escasez mediante el desarrollo de un Grupo de Gestión de Talento conjunto. 'Coopetition' es un concepto utilizado para la cooperación y competencia simultáneas, los hallazgos sugieren que la atención se centra en la innovación cooperativa a través de un grupo de gestión de talentos de cuatro hospitales en un área geográfica específica de los Países Bajos. Los hallazgos revelan nuevos conocimientos sobre la competencia en el dominio del sector público y el papel del profesional de la organización en el proceso de implementación.

La investigación de Boštjančič y Slanz (2018) tuvieron como propósito analizar el campo de gestión del talento utilizando el proceso de inicio con respecto a las empresas de salud, cómo incentivar y reconocer a los profesionales más talentosos, y con ello poder brindar las mejores competencias e incremento de qué actividades se debe evidenciar para desarrollar el mejor talento humano y con ello medir su desempeño y progreso dentro de hospital o centro de salud. Estos resultados se recopilaron en 21 profesionales de recursos humanos talentosos.

Para la investigación de Saheem (2020) evidenció como objetivo determinar los responsables políticos y los líderes empresariales se sienten ansiosos mientras luchan por reunir y movilizar su grupo de talentos a través de esta crisis de salud global. A diferencia de otras crisis globales, este shock exógeno ha acelerado la adopción de la distancia social y física y el trabajo remoto y puede estar señalando el camino hacia el futuro de la gestión global del talento. La mayor capacidad de TI y el alejamiento de los arreglos de trabajo tradicionales hacen que el talento sea más móvil, lo que significa que las ciudades y las empresas compiten por los mejores empleados a nivel mundial. Esto es particularmente cierto para las ubicaciones geográficas en las que las tendencias demográficas generan escasez de talento, como en Dubái.

En su estudio cualitativo Aguinis y Burgi (2021) refieren que en la pandemia existe diversos desafíos con respecto a la gestión del talento, mayor estrés y agotamiento de los empleados, teniendo como resultados la falta de comunicación laboral conllevando a un proceso habitual de evaluación y revisión del desempeño bajo la razón por la que tantas organizaciones posponen o incluso descontinúan por completo las evaluaciones de desempeño de gestión de talento.

La investigación de Konstantinos (2021) indica que es importante y beneficioso implementar estrategias de Gestión del Talento en las organizaciones de salud ya que son esenciales para el desarrollo sostenible de la organización, del personal talentoso y los pacientes de los servicios de salud, así mismo identificaron que los diversos procesos como el tipo de programa, el nivel de atracción, así mismo desarrollar, conservar, evaluar cada desempeño, del clima laboral, ya que son las bases en estos factores para proporcionar una imagen holística de los principales desarrollos del dominio referido a todo el grupo organizacional y para todo el personal por niveles.

A nivel nacional tenemos a Huanca (2021) que indica como muestra cincuenta profesionales de la salud quienes distribuyeron un cuestionario para la medición obteniendo la correlación de 0,620, logrando una debilidad negativa. Por ello, los dos tercios de la sociedad que se analizaron y evaluaron de manera anual se logró como conclusión que si cumplieron y aplicaron cada una de sus metas. La recomendación es que se necesita Los empleados talentosos para que evidencien los conocimientos en la sociedad y posicionar dentro en los primeros niveles con respecto a otras empresas.

En la investigación de Franco (2022) integró variables de gestión de talento y comunicación plasmando que existe correlación positiva entre ambas variables. Por ende, se argumenta que cuando se implementa estrategias basadas en evidencia, el personal estaría bien preparado, y no causaría daño logrando plena capacidad para ser implementada en los hospitales y centro de salud, y con el tiempo el proceso puede ayudar a mejorar el desempeño general de la institución y garantizar que siga siendo competitivo.

Al identificar en la investigación las bases teóricas se evidencia la primera variable como es la gestión de talento según Grade y Ghadimi (2021) indicaron que son los recursos humanos mediante un proceso complejo y dinámico. Así mismo, Al Dalahmeh (2020) indica que la especialización y el enfoque en salud también tendrán que conducir a una remuneración especial para que estos profesionales de alto rendimiento en grandes clínicas que garanticen la calidad y la formación a través del compromiso a largo plazo de dichas personas y permitir la estabilidad de las clínicas. Para Turner (2018) es un fenómeno, que tiene implicaciones en la operación de los sistemas y procesos de transformación organizativa para la prestación de servicios de salud.

El conocimiento según Konstantinos (2021) es parte de la dimensión de gestión de talento ya que constituye un área de desarrollo sostenible de la organización y del personal usando el pensamiento de 'afuera hacia adentro', incrementando el nivel instructivo ya que es posible que el talento humano desarrolle sus competencias de aquellos cuya experiencia profesional o competencia operativa contribuye a resultados positivos para los pacientes y la empresa en este caso hospitales o centros de salud (Singh, 2021). Sin embargo, para Gutiérrez y Tovar (2021) indicaron que es una estrategia común a largo plazo por parte de la dirección del hospital y esta direccionada y diseñada para para mayor competencia en salud.

En este proceso, las metas de desarrollo personal de los talentos basados en el conocimiento siempre deben ser consistentes con la estrategia de la empresa, y maximizar los beneficios de salud y económicos Chen y Chen (2019); Chen y Shen, (2020) por tanto, la capacidad de conocimientos y su calidad personal del equipo de talentos en la empresa determinan si la empresa puede continuar desarrollándose (Das, 2022). La competencia clave contiene conocimientos y habilidades que no están directamente relacionados con las habilidades comunes, que pueden transformarse en habilidades prácticas para hacer frente a diversos cambios en el proceso de desarrollo profesional (Franco,2022).

Por lo tanto, la competencia clave de los empleados afectará directamente el desarrollo general de la organización Liu y Chen (2021). Es por ello, que las

organizaciones están extinguiendo el modo de gestión convencional, y la realización de la gestión de recursos humanos de los empleados basados en el conocimiento es una valiosa dirección de investigación (Khatri et al., 2017). En el lugar de trabajo, la motivación juega un papel muy fundamental, la cual según Kimuyu (2018) es una dimensión imprescindible en el talento, especialmente en lo que respecta a las actitudes del personal y de sus empleados o, mejor dicho, de sus gerentes, quienes se preocupan principalmente por cuestiones de supervisión para lograr una tarea en particular (Qalaai et al., 2020) .

Por lo tanto, la motivación sirve como la herramienta básica en el lugar de trabajo para los gerentes en salud a fin de garantizar una alineación eficiente de los objetivos, valores y propósitos, especialmente entre los empleados de cualquier organización. Grade y Ghadimi (2021) indicaron que, debido a la naturaleza humana, los esfuerzos motivacionales parecen enfrentar un gran desafío ya que cada individuo posee preferencias o actitudes personales que pueden ser difíciles de cambiar o modificar (Robbins & Timothy, 2017). Como resultado, es importante que los gerentes primero identifiquen y comprendan con precisión las necesidades motivacionales de sus empleados, después de lo cual adoptarán los enfoques más apropiados para alinear sus objetivos y valores a fin de mejorar el desempeño y, por lo tanto, aumentar las posibilidades de éxito (Kimuyu, 2018).

En los últimos años, según Kumar (2017) la capacitación en grupo, el aprendizaje a distancia y la capacitación basada en computadora se han convertido en sistemas comunes de entrega de capacitación en muchas organizaciones laborales, los factores posteriores a la capacitación asociados con la eficacia incluyen la capacidad de usar las habilidades y los conocimientos adquiridos en la capacitación, la demora entre la capacitación y el uso de las habilidades y los conocimientos, el análisis social, de compañeros, subordinados y supervisores y los esfuerzos de evaluación de la capacitación (Konstantinos, 2021). El Modelo Kirkpatrick de Evaluación de Capacitación se usa comúnmente como marco para evaluar programas de capacitación (Upadhyaya & Gautam, 2020). Las organizaciones han tenido problemas para realizar una evaluación de la capacitación debido a la mano de obra y los costos involucrados, y la dificultad con una evaluación de campo creíble (Gutiérrez & Tovar, 2021).

Dado que la mayoría de las investigaciones empíricas Wilkinson (2019) indica que aún se basan en encuestas para medir los resultados del aprendizaje, todavía se necesitan más investigaciones que utilicen diseños experimentales formales para evaluar la eficacia de la capacitación. Aunque hubo un aumento en la investigación relacionada con la capacitación general, no está claro si las mejores prácticas identificadas en la literatura sobre capacitación general tienen el efecto deseado en los resultados en el dominio de la capacitación obligatoria (Acosta-Prado et al., 2020).

Por esta razón, una evaluación extensa de varios enfoques que han sido aplicados de manera diferente por un número variado de gerentes en diferentes entornos de trabajo para mejorar el logro del éxito. En el entorno laboral, la motivación de los empleados se ha identificado como uno de los ingredientes para el éxito final. Para lograr el éxito, hasta ahora se han diseñado habilidades de motivación de los empleados, modelos de motivación, impulsos o actitudes motivacionales, así como modelos de motivación de expectativas, para producir un trabajo de alta calidad, los empleados requieren una motivación constante, ya sea de sus propios deseos de trabajar para lograr los mejores resultados posibles con un compromiso total o de sus líderes y gerentes (Lord, 2021).

Con respecto a la variable comunicación laboral tenemos que según Schulte (2018) refiere que es una de las intervenciones y herramientas utilizadas para lograr actividades de comprensión laboral entre el personal de salud. Para Cameron (2019); Lord (2021); Wickner (2020), es una estrategia temprana que proporciona una comunicación adecuada y esencial que permite al personal de salud mejorar la atención hacia los pacientes así como también para organizaciones gubernamentales. Dentro de la comunicación presentamos según Dlima (2021) los canales que deben elegir en tres categorías: medios de comunicación, organización y comunidad formales e informales. Los medios informales de comunicación incluyen, por ejemplo, "consultas en los pasillos" y la colocación de "notas adhesivas" en gráficos o pantallas de computadora (Bucăța & Rizescu, 2017).

Los mecanismos formales de comunicación incluyen reuniones de equipo programadas regularmente, tanto para asuntos clínicos como administrativos, y

documentación a través de actas y memorandos. La investigación de Mascia (2021) subraya la importancia de delinear tareas específicas que deben realizarse antes, durante y después de las reuniones del equipo, como crear una agenda antes de la reunión con la persona adecuada asignada a cada tema de la agenda, tener todos los dispositivos electrónicos personales apagados durante las reuniones y acordar un plan de acción durante la reunión para el seguimiento posterior. De los 8 factores relacionados con la efectividad del equipo, se enfatizan las reuniones periódicas del equipo y los planes de equipo claramente delineados (Newadkar et al., 2017).

Unir los medios de comunicación formales e informales dentro de las unidades de atención primaria de la salud es el uso creciente de la informática médica, incluidos los registros de salud electrónicos y los sistemas de mensajería computarizados Shadid (2022). Este último promueve la transferencia oportuna y eficiente de información tanto para temas clínicos como administrativos entre los miembros del equipo (Mascia, 2021). A medida que la atención primaria de la salud crezca en tamaño y alcance de la práctica, la comunicación se volverá más compleja (Burm et al., 2018). Por lo tanto, el establecimiento de mecanismos efectivos de comunicación en el equipo será fundamental para garantizar la atención coordinada y oportuna de los pacientes, así como la eficiencia administrativa (Galeno, 2020).

Las habilidades, según Yao (2021) aumenta las tasas de terapia de eficiencia de la organización de los pacientes, algunos estudios respaldan la correlación positiva entre las estrategias de gestión del talento en el cuidado de la salud, empleados y organizaciones. Las organizaciones proveedoras de servicios de salud constituyen quizás las organizaciones proveedoras de servicios más complejas (Huanca, 2021). Estos emplean muchos especialistas médicos, enfermeras, administradores, paramédicos, farmacéuticos, asistentes y otros que cooperan directamente para prestar servicios (Franco, 2022)

Así mismo otros indicadores con las habilidades son estrategias de equipo sobre las organizaciones de servicios de salud que impactan positivamente en la propia organización, el personal, y los pacientes que son los beneficiarios. Existen varios estudios de investigación en la bibliografía internacional que

respaldan el efecto positivo de las dimensiones de conocimiento, habilidad y motivación sobre las salidas en el campo de la salud. Una visión general reciente van den Broek (2018) en enfermería concluye que la implementación de las dimensiones sirve como estrategias para mejorar la atención clínica de las enfermeras como sus habilidades, aumenta la satisfacción laboral del personal, mejora el desempeño de los asistentes médicos especializados (Pueyo-Garrigues et al., 2022).

Según Van den Broek (2018) concluye que la dimensión carácter de la comunicación son estrategias para que las organizaciones de servicios de salud impactan positivamente en la propia organización, el personal, y los pacientes que son los beneficiarios. Existen varios estudios de investigación en la bibliografía internacional que respaldan el efecto positivo de las dimensiones que incluyen indicadores de grado de asertividad, comunicación afectiva e identidad con el paciente en el campo de la salud (Sendawula et al., 2018). Una visión general reciente van den Broek (2018) concluye que la implementación de los indicadores mencionados sirven como estrategias para mejorar la atención clínica del personal de salud aumentando la satisfacción laboral del personal, mejora el desempeño de los asistentes médicos especializados.

Yao (2021) refiere que el asertividad ha sido reconocido como una estrategia clave para prevenir incidentes adversos con los pacientes y el personal. Aunque se han introducido programas de formación para abordar estos temas de asertividad, hay datos empíricos limitados sobre el impacto de dichos programas en los comportamientos de comunicación del personal de salud cuando son principiantes (Omura, 2018). Otro punto importante nos indica que la capacitación en comunicación asertiva también ha sido reconocida como una estrategia crítica para abordar las crecientes preocupaciones sobre la cantidad significativa de errores en la atención médica (Ardita et al., 2019).

La falta de comunicación asertiva es un tema recurrente en los incidentes críticos. Por ejemplo, un estudio que investigó los resultados de los análisis de la causa raíz de los incidentes adversos de los pacientes en seis hospitales daneses identificó que la vacilación de los profesionales de la salud para hablar cuando estaban preocupados por los pacientes representaba el 23% de los

errores de comunicación (Rabol, 2011). En los Estados Unidos, los errores de comunicación se identificaron como la causa principal de 1796 eventos centinela en los años 2013-2015 y un factor causante de retrasos en el tratamiento, errores de medicación y procedimientos incorrectos.

A nivel internacional, se han introducido programas de capacitación en comunicación asertiva para mejorar las estrategias de comunicación de los profesionales de la salud. Si bien los resultados de una revisión sistemática reciente indicaron que este tipo de programas de capacitación son generalmente efectivos Omura (2018) hay datos empíricos limitados sobre el impacto de dichos programas en el diálogo de las enfermeras principiantes.

Otte (2022) el indicador basado en comunicación afectiva permite reconocer la angustia emocional en los pacientes y anticipar las señales y preocupaciones emocionales a través de la comunicación afectiva y es muy importante en la práctica clínica. Esto es aún más cierto en la fase paliativa, donde la progresión de la enfermedad, a veces rápida y decisiva para la vida, puede generar preguntas existenciales y emociones intensas. Durante la comunicación afectiva, los profesionales de la salud deben escuchar las inquietudes de los pacientes, brindar consuelo y fomentar la relación médico-paciente. Según Galeno (2020) la comunicación afectiva ayuda a los pacientes a discutir sus preocupaciones con su enfermedades y les ayuda a tomar mejores decisiones de atención médica al mejorar el recuerdo de la información.

Zhou (2018) indica que los factores previos al entrenamiento asociados con la afectividad incluyen características individuales como la capacidad cognitiva, la autoeficacia y la motivación y las evaluaciones de necesidades; los expertos recomiendan que uno de los objetivos más importante en el desarrollo de la capacitación es realizar un análisis de necesidades previo a la capacitación para identificar las competencias necesarias, las prioridades de capacitación y quién necesita la capacitación. Los factores que importan durante el entrenamiento incluyen características individuales y estrategias y principios de instrucción (Ingram & Glod, 2018).

En los últimos años, la capacitación en grupo, el aprendizaje a distancia y la capacitación basada en computadora se han convertido en sistemas comunes de entrega de capacitación en muchas organizaciones laborales, los factores posteriores a la capacitación asociados con la eficacia incluyen la capacidad de usar las habilidades y los conocimientos adquiridos en la capacitación, la demora entre la capacitación y el uso de las habilidades y los conocimientos, el apoyo social, de compañeros, subordinados y supervisores y los esfuerzos de evaluación de la capacitación (Hugo et al., 2018). El Modelo Kirkpatrick de Evaluación de Capacitación se usa comúnmente como marco para evaluar programas de capacitación. Las organizaciones han tenido problemas para realizar una evaluación de la capacitación debido a la mano de obra y los costos involucrados, y la dificultad con una evaluación de campo creíble.

Schulte (2018) el cambio hacia la colaboración ha sido una tendencia generalizada en muchos campos institucionales, así como en el sector de la salud. De hecho, la mayoría de las reformas sanitarias actuales en los países occidentales han fomentado explícitamente la colaboración interinstitucional e interprofesional como medio privilegiado para lograr la eficacia y la eficiencia en la prestación de la atención y, en última instancia, garantizar la sostenibilidad de los sistemas sanitarios. Para Touati (2019) refiere que el tipo de identidad laboral individual del profesional, está en el proceso de una mutación profunda y contestada enmarcados por lógicas de mercado ubicuas y discursos de eficiencia, los profesionales están asistiendo notablemente a la problematización de aspectos muy valorados de su ejercicio profesional como la autonomía y la autorregulación (Konstantinos, 2021).

Para que las tendencias actuales hacia las prácticas colaborativas tengan éxito en el campo de la salud, más allá de los límites disciplinarios y organizacionales, existe la necesidad de construir identidades de roles profesionales de la salud legitimadas: Legitimidad una nueva identidad es una forma de trabajo institucional importante para el cambio institucional, la construcción de identidades de roles profesionales es particularmente crítica porque las identidades describen la relación entre un actor y el campo en el que opera el actor. Debido a su tradicional posición privilegiada en la jerarquía de

salud de poder y conocimiento, esta situación es particularmente desafiante para los médicos.

Debemos destacar que las leyes que motivan la capacitación en cumplimiento obligatorio suelen ser de naturaleza amplia y, por lo general, no establecen estándares sobre el contenido o la evaluación de la capacitación. Esto deja a las organizaciones con la capacidad de implementar la capacitación de manera obligatoria para cumplir un propósito simbólico, sin prestar atención a si sus métodos de capacitación son realmente efectivos. Desafortunadamente, la capacitación implementada simplemente para cumplir un propósito simbólico puede estar creando una falsa sensación de seguridad organizacional (Konstantinos, 2021).

Al mismo tiempo, literatura internacional sostiene que la implementación de sistemas integrados de Gestión del Talento y la comunicación laboral mejoraría la eficiencia de las organizaciones, reduciría los costos de producción y reduciría el riesgo para la salud, en un entorno tan complejo como el antes descrito, la atracción, el desarrollo y la preservación del personal talentoso demuestran ser desafiantes, compuestos, y tareas rigurosas (Min, 2019). Las dificultades para introducir estrategias se centran en la falta de una definición clara, la falta de personal competente para promover la implementación de gestión del talento y comunicación laboral.

Por tanto, en los programas formales de gestión del talento no se observa como una solución valiosa para conflictos de las unidades de salud, sino con que mediante la comunicación laboral, se evidencia un alto nivel de talentos, debemos indicar que ha sido ampliamente aceptado en la sociedad científica que la única alternativa para lograr los objetivos cada vez más exigentes de las organizaciones proveedoras de servicios de salud, a saber, es proporcionar servicios de calidad y ventaja competitiva, está implementando en los conocimientos, habilidades y motivación para lograr las metas de la unidad de salud, en hospitales y centro de salud (Hammersley, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación.

3.1.1 Tipo de investigación:

Según el Consejo Nacional de Ciencias y Tecnología e innovación tecnológica, CONCYTEC el estudio es de tipo básica porque está centrada en mejorar la comprensión de un fenómeno, o ley de la naturaleza en particular. Este tipo de investigación examinará los datos para encontrar la relación de Gestión del Talento y Comunicación Laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo 2022, así mismo analizará cómo funcionan los procesos o conceptos de gestión de talento y comunicación. (CONCYTEC, 2020)

Según Peeters y Harpe (2020) mencionan un enfoque cuantitativo indicando que es la medición numérica de la recolección de la información en esta investigación tendrá un enfoque cuantitativo porque aplicaremos estadísticas descriptivas que enfocaran la cuantificación de los resultados que se realizó mediante la recopilación de información.

3.1.2 Diseño de investigación.

Según Turner (2018) explico los tipos de diseños de investigación que, por lo general caen bajo dos enfoques: investigación experimental e investigación no experimental. Los diseños de investigación experimental implican la manipulación de variables y la asignación aleatoria de los participantes a las condiciones indicadas, comparación un grupo control con un grupo experimental que recibe un tratamiento explica que el no experimental puede ser igual de interesante, pero no se pueden sacar las mismas conclusiones que con la investigación experimental (Moran, 2018).

La investigación fue no experimental, lo que significa que está describiendo ya que el investigador no manipulará, altera las respuestas de los participantes, la cual se plasmará mediante la interpretación o las observaciones para concluir los resultados. El diseño de igual forma fue descriptivo y

correlacional; ya que es un método que predice cómo las variables se relacionan como es la Gestión del Talento y Comunicación Laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo 2022, sin ningún intento por parte del investigador de alterarlas o asignar causalidad entre ellas.

3.2. Variables y operacionalización

Según Wickner (2020) refiere que las variables es parte de la ciencia, ya que es un factor, rasgo o condición que puede existir en diferentes cantidades o tipos. En el estudio las variables de estudio están constituidas por Gestión del Talento y Comunicación Laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo 2022, y dentro de las variables tenemos los tipos como la primera fue de categoría independiente (Ratelle, 2019) la cual se define como proceso de atracción, desarrollo y preservación de personas trabajadoras de mayores capacidades, habilidades y conocimientos (Wickner, 2020). La segunda fue de categoría dependiente ya que el científico debe ser capaz de medir los valores de cada variable la cual responde como habilidades más valoradas en el ámbito del trabajo, ya que permite a los trabajadores.

Diseño de matriz de Operacionalización de las variables. (ANEXO)

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Majid (2018) la población comprender a un grupos de personas definidas de muchas maneras diferentes, de igual forma los estadísticos también hablan de una población de objetos, eventos, procedimientos u observaciones por ende una población es, pues, un agregado de criaturas, cosas, casos, etc. En el estudio la población estará conformada por 100 trabajadores del Puesto de Salud Salabamba Cutervo 2022.

Con respecto a la muestra indica Ventura-León (2017) es que cada individuo de la población de la que se extrae debe tener una probabilidad conocida distinta de cero de ser incluido en ella, en el estudio no se aplicará debido a que

trabajaremos con toda la población, por tanto se llamará población censal. Así mismo indicamos un muestreo no probabilístico, siendo a su vez un muestreo por censo, según Showkat y Parveen (2017) el muestreo no probabilístico representa un diseño de investigación que debe ser muy cuidadosa y controlada en lugar de la aleatorización como el método probabilístico, los participantes se seleccionan porque son de fácil acceso. A través del método de no probabilidad, podemos estudiar fenómenos particulares con potencial para generar conocimientos valiosos como es el caso del puesto de Salud Salabamba Cutervo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Según Ponto (2015) las técnicas encuesta son un proceso, o una herramienta que se puede utilizar para tener información en una investigación realizando preguntas a un equipo predefinido de personas. En el estudio se utilizará la técnica fue la encuesta, y el instrumento según Ponto y Ventura (2017) indicaron que la recopilación de información de una muestra de individuos a través de sus respuestas a preguntas se convertirá en un cuestionario la cual se plasma en la investigación un cuestionario donde identificamos la Gestión del Talento y Comunicación Laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo 2022, Chiclayo, fueron 22 preguntas del cuestionario de (Franco, 2022) (Anexo 3).

3.5. Procedimientos:

La investigación elige varias estrategias para reducir el potencial de error como lo indica Zhou (2018) refiriendo que se debe tener estrategias para los procedimientos de recolectar datos, los profesionales para mejorar la investigación e indicar mejores conclusiones del estudio refiere que se debe empezar por la jerarquía enviando solicitudes o cartas de presentación a las máximas autoridades. Por tanto, el estudio empieza con una solicitud al Puesto de Salud Salabamba Cutervo 2022, para la recolección de datos, primero se

explica al personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo 2022, cual es el propósito de la investigación, una vez que el personal y los pacientes del puesto de salud conozcan el estudio se procede a indicar a las autoridades de la Universidad Cesar Vallejo que envíe una carta de presentación al puesto de salud. Luego de la aceptación de la investigación, el gerente de salud proporciona una lista de los trabajadores. Para la cual se indicó que los intervalos de días para la recolección de datos, para los pacientes son lunes, miércoles y viernes, ya que son esos días los más concurridos por la mañana en la cual el investigador primero aplicará el cuestionario, cumpliendo los requisitos de los protocolos de bioseguridad para acercarse a los pacientes, luego para la recolección del personal del puesto de salud será los martes y jueves al medio día que son los días y horas de poca afluencia, una vez aceptado el cuestionario tanto los trabajadores como pacientes, firmarán el consentimiento informado (Anexo 2)

Según Peeters y Harpe (2020) refieren que la confiabilidad y la validez son definiciones adaptadas para evaluar la calidad de la investigación, en la que indican qué tan bien es un método o técnica que prueba o mide algo. Por ello, la confiabilidad se trata de la consistencia de una medida, y la validez se trata de la precisión de una medida, por consiguiente, el estudio los cuestionarios ya están validados por los autores (Franco,2022 & Huanca, 2021) (Anexo 3) por ello, para el instrumento solo se aplica la estadística el alfa de Cronbach con un experto la cual fue altamente significativo ($p < 0.01$), esto permite garantizar la consistencia y **confiable** del instrumento (Anexo 4).

3.6. Método de análisis de datos:

Siendo la metodología de la investigación una herramienta indispensable para lograr los resultados, en primer lugar, se aplicará una muestra piloto con la finalidad de acertar la confiabilidad del instrumento. Posteriormente, se aplica el instrumento a la muestra de estudio, que servirá para elaborar la base de datos

que será procesada en el programa SPSS, v25. Posteriormente, se elaboran tablas y figuras según corresponda los objetivos, y para demostrar las relaciones, se utilizará coeficiente de correlación de Spearman y la prueba chi cuadrado.

3.7. Aspectos éticos:

La Universidad César Vallejo indica que los principios éticos de Belmont (2020) se aplican en la investigación la cual indicamos la beneficencia porque beneficiamos a un grupo de personas del puesto de Salud Salabamba Cutervo 2022. De igual manera el respeto a las personas que se plasma mediante la no divulgación de ningún dato personal respetando a cada paciente y personal de salud. Por último, la Justicia porque se logran cumplir las reglas de manera justa e imparcial para la distribución equitativa de beneficios a cada persona con respecto a la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Relación entre gestión del talento y comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo

Variables		Gestión talento	Comunicación laboral
Rho de Spearman	Gestión talento	1,000	0,219
		.	0,029
		100	100
	Comunicación laboral	0,219	1,000
		0,029	.
		100	100

Nota: tomada del SPSS

Contrastación de las hipótesis

H₁= La gestión talento si se relaciona con comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo.

H₀= La gestión talento no se relaciona con comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo

Interpretación:

Se puede apreciar que aplicamos la prueba estadística Rho de Spearman la cual se indica que $P < 0,05$ la cual el grado de significancia bilateral = 0,029, por ello, si es positiva una correlación entre las variables. Donde se afirma que la variable gestión talento se relaciona con comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo.

Tabla 2.

Identificando el cruce de las dos variables la gestión del talento y comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo

Niveles		Gestión del talento							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Comunicación laboral	Bajo	58	58.4	71	71.5	0	0	0	64.95
	Medio	14	34.6	28	28.2	0	0	0	31.4
	Alto	7	7	0	0.3	8	2.2	2	3.65
Total		100	100	100	100	8	100	100	100

Nota: tomada del SPSS

Se muestra que en la tabla 2 sobre la intersección de las dos variables gestión del talento y comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo, se identifica un nivel bajo con un 64.95%; y un nivel medio con un porcentaje de 31.4% por tanto, indica que para ambos resultados fue preocupante pues se verificar que las áreas de gestión de talento y comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo no tienen buena relación, la cual se refleja en no sobresalir dentro de su comunidad.

Así mismo solo existe un porcentaje de 3.65% indicando un nivel alto; lo que quiere decir que existe una falta en el proceso estratégico, metodología, organización, para incorporar el talento adecuado y la comunicación laboral y con ello ayudarlo a crecer hasta alcanzar sus capacidades óptimas, en los diferentes servicios, del Puesto de Salud Salabamba Cutervo. Por tanto, cuando se logre el cruce óptimo el puesto de Salud obtendrá la realidad de sus visiones organizacionales, mediante su personal con alto potencial y siempre mirando hacia el futuro.

Tabla 3.

Nivel de gestión del talento en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo

Niveles	Gestión del talento			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	68	68,0	68,0	68,0
Nivel medio	30	30,0	30,0	98,0
Nivel alto	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: tomada del SPSS

Se evidencia en la tabla 3, que la variable 1 gestión de talento, se clasifican en tres niveles. (i) bajo, con 68 personal de salud que equivale al 68.0%; (ii) medio, 30 personal de salud que equivale al 30,0% y (iii) alto, con 2 personal de salud que equivale a 2,0% del total. Lo que quiere decir, que el personal de salud, obtuvieron un porcentaje mayor en el nivel bajo. Por lo tanto, se evidencia que la gestión de talento en el Puesto de Salud Salabamba Cutervo evidencia una falta en el proceso de atracción, desarrollo y preservación de personas trabajadoras con mayores capacidades, habilidades y conocimientos para aumentar la productividad, la eficacia y la calidad de sus servicios de salud.

Tabla 4.

Nivel de la comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo

Niveles	Comunicación laboral			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	40	40,0	40,0
	Nivel medio	50	50,0	90,0
	Nivel alto	10	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: tomada del SPSS

En la tabla 4, se evidencia que la variable 2 comunicación laboral, indican que los resultados se clasifican en tres niveles: i) nivel bajo, con 40 personal de salud que equivale al 40.0%; ii) nivel medio, con 50 personal de salud que equivale al 50.0% y iii) nivel alto, con 10 personal de salud que equivale al 10.0% del total de elementos. Lo que quiere decir, que el personal de salud, obtuvieron un porcentaje mayor en el nivel medio. Por tanto, aunque existe un nivel medio la comunicación todavía es ineficaz en los entornos de atención médica por ello no solo afecta la capacidad de experiencia del paciente, sino que también puede contribuir a una pérdida financiera en varias instalaciones y afectar negativamente la moral en el lugar de trabajo. Aunque es posible que las formas de mejorar la comunicación no surjan de la noche a la mañana, el esfuerzo es fundamental para reducir la falta de comunicación de los trabajadores y pacientes del puesto de salud.

Tabla 5.

Relación entre gestión del talento y canales de comunicación en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo

Variables		Gestión talento	canales de comunicación
Rho de Spearman	Gestión talento	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
	Canales de comunicació n	N	100
		Coeficiente de correlación	0,412
Sig. (bilateral)	0,000	1,000	
	N	100	100

Nota: tomada del SPSS

Contrastación de las hipótesis

H₁= La gestión talento si se relaciona con comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo.

H₀= La gestión talento no se relaciona con comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo

Interpretación:

Se observa que la prueba de estadística Rho de Spearman indica el grado de significancia bilateral=0,000, lo que evidencia que si existe correlación entre la variable y dimensión. Por lo tanto, se afirma que la variable gestión talento si se relaciona con canales de comunicación en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo.

Tabla 6.

Nivel de canales de comunicación en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo

Niveles	Canales de comunicación			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	70	70	70	70,0
Nivel medio	28	28	28	98,0
Nivel alto	2	2	2	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: tomada del SPSS

Se evidencia en la tabla 6, que la dimensión canales de comunicación en el personal, se clasifican en tres niveles. (i) bajo, con 70 personal de salud que equivale al 70.0%; (ii) medio, 28 personal de salud que equivale al 28,0% y (iii) alto, con 2 personal de salud que equivale a 2,0% del total. Lo que quiere decir, que el personal de salud, obtuvieron un porcentaje mayor en el nivel bajo. Por tanto, los canales de comunicación deben ser de alta calidad ya que proporciona un vínculo vital entre los puesto de salud y la atención primaria ya que es un determinante importante de los resultados positivos del personal de salud y los pacientes después de la hospitalización, por ello en el puesto existe falta de canales de comunicación ya que no permite la transferencia de información, particularmente durante las transiciones de la atención, por ende pueden tener implicaciones sustanciales para la seguridad del paciente y la continuidad de la atención.

V. DISCUSIÓN

En los resultados obtenidos se aprecia que aplicamos la prueba estadística Rho de Spearman la cual se indica que $P < 0,05$ la cual el grado de significancia bilateral = 0,029, por ello, si existe correlación entre las variables. Por lo tanto, se afirma que la variable gestión talento si se relaciona con comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo. Los hallazgos se contrastan Van den Broek (2018) se relaciona y se centra en la innovación de gestión de talento cooperativa a través de un grupo de comunicación laboral de cuatro hospitales en un área geográfica específica de los Países Bajos. De la misma forma apoya sus resultados Franco (2022) quien, integro variables de gestión de talento y comunicación plasmando que si hay correlación positiva entre ambas variables donde demuestra que es exitosa este tipo de evaluación.

Se difieren los hallazgos con Boštjančič y Slana (2018) quienes indican que el campo de la gestión del talento se relaciona con incentivar y reconocer sus conocimientos habilidades y motivaciones de los profesionales y no depende de la comunicación laboral. Esto quizás se deba a las diferentes estructuras del cuestionario así mismo a los nuevos conocimientos sobre la competencia en el dominio del sector público y el papel del profesional de la organización en el proceso de implementación. También se debe a la técnica de análisis de datos que se realizaron en cada estudio así mismo su marco de procedimiento guiado por reglas y vinculado a modelos estándar de investigación, basándonos en sus mismos lineamientos los cuales se mencionan y refieren en el estudio de tesis.

Por lo mismo es que la gestión del talento ha recibido una mayor atención de la investigación debido a su capacidad para crear y mantener la ventaja competitiva del centro de salud. Básicamente, la gestión del talento se relaciona con la creación de una reserva de talento de fuentes externas e internas, el despliegue adecuado de estos recursos en posiciones clave y, además, trabajar en su motivación laboral, compromiso organizacional y comunicación laboral.

Identificando el cruce de las dos variables la gestión del talento y comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo

Al relacionar el cruce de las dos variables la gestión del talento y comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo, que el 64.95% de del personal de salud presentaron un nivel medio; por tanto, indica que para ambos resultados fue preocupante pues se verificar que las áreas de gestión de talento y comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo no tienen buena relación, la cual se refleja en no sobresalir dentro de su comunidad. Este resultado es similar a Haak-Saheem (2020) indicando que sus hallazgos fueron con un nivel medio de 55%. Y difiere con Aguinis y Burgi-Tian (2021) quienes refieren que en la pandemia existe diversos desafíos con respecto a la gestión del talento, mayor estrés y agotamiento de los empleados por ellos indicaron un nivel de cruces de 65% bajo según su estudio.

Esto puede deberse a la falta de interrelación entre el personal de salud que conllevando a un proceso habitual de evaluación y revisión del desempeño la razón por la que tantas organizaciones posponen o incluso descontinúan por completo las evaluaciones de desempeño de gestión de talento. También se debe a las condiciones de trabajo ya que constituyen un factor significativo para las dimensiones de la Gestión y la comunicación laboral. Ya que el resultado por una organización es sensible a la salud, el clima de trabajo de los empleados, cuyas condiciones se caracterizan como “intensidad de trabajo”, constituye definitivamente un factor determinante. La cual han demostraron que la comunicación laboral se encuentra entre los factores significativos de la relación de nivel bajo y que pueden influir en la preservación de talentos en las organizaciones, manteniendo su organización laboral en todo momento juntos.

Así mismo por el surgimiento del trabajo remoto y los lugares de trabajo dispersos, ya que muchas organizaciones están tratando de remodelar por completo sus esfuerzos de comunicación. Dado que la conciencia de la importancia de la cultura de la comunicación en el lugar de trabajo aumenta continuamente, el apetito de los empleadores por mejorar el talento y la colaboración en sus propias organizaciones también va en aumento. Antes de profundizar en las razones por las que la comunicación en el lugar de trabajo es importante, aquí hay una breve descripción general, realzando siempre su

trabajo en equipo y su tipo de organización con sus compañeros y usuarios externos, para salvaguardar la integridad el puesto de salud Salabamba.

Diagnosticar el nivel de gestión del talento en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo. Se evidencia en la tabla 2, que la variable 1 gestión de talento, se clasifican en tres niveles: (i) bajo, con 68 personal de salud que equivale al 68.0%; (ii) medio, 30 personal de salud que equivale al 30,0% y (iii) alto, con 2 personal de salud que equivale a 2,0% del total. Lo que quiere decir, que el personal de salud, obtuvieron un porcentaje mayor en el nivel bajo. Este estudio aborda una brecha de investigación importante al avanzar en nuestro conocimiento limitado de la GT en el sector público ya que responde a los llamados a prestar mayor atención a los factores contextuales que influyen en el Puesto de Salud Salabamba Cutervo. Estos hallazgos son similares a Aguinis y Burgi-Tian (2021) donde tuvieron como objetivo determinar los niveles de gestión de talento mediante una encuesta donde concluyeron que la gestión con respecto al talento humano fue baja y que se emplee mejorar las prácticas a través de un módulo de capacitación para la gestión de talento que explora el uso de un breve método de asesoramiento; situación que es coherente con las bases teóricas de Konstantinos (2021) quien argumenta que logrando capacitar al personal de salud lograra un impacto positivo en el cambio de la comunicación laboral del personal de atención primaria en una evaluación censal institucional.

Los encuestados también indicaron que son importantes los puestos de personal responsable de actividades de diagnóstico altamente específicas, así como algunos puestos en partes administrativas. Este personal fue tratado con cuidado en cuanto a motivación y capacitación, se realizó una planificación formal de las necesidades de capacitación, sin embargo, no había documentos que especificaran la forma en que las capacitaciones de este personal son diferentes en comparación con el resto del personal habiendo desorganización.

Esto también podría deberse a que el apoyo y desarrollo de los gerentes de línea no llega a todos por igual como se entiende es un mecanismo clave a través del cual las prácticas de GT afectan el desempeño en el sector público. Como predijo Haak-Saheem (2020) los empleados responden favorablemente a las prácticas previstas en función del apoyo de desarrollo que reciben de su

superior jerárquico, lo que se refleja en un mejor desempeño, comunicación con los paciente a nivel individual, demostrando mejor capacidad por ellos mismos.

Caracterizar la comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo

En la tabla 3, se evidencia que la variable 2 comunicación laboral, indican que los resultados se clasifican en tres niveles. (i) bajo, con 40 personal de salud que equivale al 40.0%; (ii) medio, con 50 personal de salud que equivale al 50.0% y (iii) alto, con 10 personal de salud que equivale al 10.0% del total de elementos. Lo que quiere decir, que el personal de salud, obtuvieron un porcentaje mayor en el nivel medio.

Estos hallazgos se contrasta con Konstantinos et al (2021) indica que la comunicación laboral en las organizaciones de salud ya que son esenciales para el desarrollo sostenible de la organización, del personal talentoso y los pacientes de los servicios de salud. La cual difiere con Huanca (2021) que indica en su estudio un nivel medio, con 40 personal de salud que equivale al 45.0%; esto quizás se deba a que la comunicación en el puesto de salud no es un componente crucial en el conglomerado de pasos como parte del proceso de atención médica. Ya sea que se trate de que comparte con precisión la información del paciente con otro centro de salud, o de un grupo de médicos, enfermeras, especialistas y otro personal de un puesto, centro o hospital que analizan cómo tratar a los pacientes actuales y entrantes, la necesidad de una comunicación concisa y eficaz siempre está presente en el campo de la salud.

También se puede deber a que las organizaciones con políticas de comunicación sólidas pueden enriquecer la salud de sus pacientes, mientras que aquellas que no cuentan con procedimientos efectivos pueden afectar negativamente el bienestar del paciente. Así mismo, debemos evidenciar que los dos tercios de la sociedad no cumplieron y aplicaron cada una de sus metas como talento humano. La cual se necesita que los empleados talentosos para que evidencien los conocimientos en la sociedad y posicionar dentro en los primeros niveles con respecto a otras empresas. Por tanto, es necesario conservar, evaluar cada desempeño, del clima laboral, ya que son las bases en

estos factores para proporcionar una imagen holística de los principales desarrollos del dominio referido a todo el grupo organizacional y para todo el personal por niveles.

Establecer la relación entre gestión del talento y canales de comunicación en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo

Se observa que la prueba de estadística Rho de Spearman indica el grado de significancia bilateral=0,000, lo que evidencia que si existe correlación entre la variable y dimensión. Por lo tanto, se afirma que la variable gestión talento si se relaciona con canales de comunicación en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo. Este resultado es similar con Lucana (2022) quien indica que tuvo grado de significancia positiva la cual se debe a que se argumenta que cuando se implementa estrategias basadas en evidencia, el personal estaría bien preparado, y no causaría daño logrando plena capacidad para ser implementada en los hospitales y centro de salud, y con el tiempo el proceso puede ayudar a mejorar el desempeño general de la institución y garantizar que siga siendo competitivo.

Esto puede deberse a que los canales de comunicación no ocupan un papel central en el centro de salud, ya que para ellos los tipos de canales de comunicación en masas utilizados para difundir información sobre salud han cambiado a lo largo de los siglos. Por ejemplo, en 1721 en los Estados Unidos, utilizó panfletos para promover la inmunización durante una epidemia de viruela en Boston. Ahora, los gobiernos nacionales y las principales organizaciones de salud utilizan un enfoque multilateral, que sirve como herramienta importante para la difusión de información sanitaria, aunque siempre se espera una evolución continua en los canales utilizados.

Además, se puede deber a que la comunidad y los lugares dentro del entorno local no llegue la información de salud a los grupos que comparten por ello, sus canales de comunicación son los básicos como programas de, boletines de organizaciones, actividades comunitarias como ferias de salud, eventos en lugares de trabajo. Se debe a una cultura de valores, símbolos y rituales compartidos entre los miembros de salud, que describen las acciones

emprendidas para resolver nuevas situaciones relacionadas con la gestión interna y también con los proveedores de salud en nivel general que identifique.

Las limitaciones de mi estudio son las respuestas proporcionadas evidencia a un contexto del sector público poco explorado y con una población pequeña. Si bien nuestra pequeña muestra de investigación limita la generalización de nuestros hallazgos, sugerimos que las ideas de este estudio descriptivo, relacional y exploratorio pueden ser aplicables a otros centros de salud que comparten similitudes culturales, sociales y económicas.

De mismo modo en el estudio se evidenció las complejidades de gestionar el talento en un entorno externo del sector público que cada vez es más volátil, la investigación del sector público específicamente los profesionales deben adoptar perspectivas dinámicas para trazar cómo cambiar la agenda de gestión de talento en relación con la comunicación y no mostrarse reacios a los cambios o estrategias de las organizaciones del sector público.

Otra limitación es el tipo de metodología, las escalas adaptadas de los instrumentos ya que el de la investigación está bien establecidos, sin embargo de otros estudios no brinda una estructura de cómo medir las prácticas de GT y la comunicación laboral dentro del contexto del sector público, por ello necesitan mejoras. Específicamente, los académicos han argumentado que necesitamos examinar varios constructos de GT. También se evidencia un problema de nivel del estudio, ya que medimos antecedentes a nivel organizacional, pero resultados a nivel individual, y el sesgo de método común incluye resultados de desempeño autoevaluados. Los estudios futuros deben abordar esos problemas metodológicos mediante el desarrollo adicional de esas escalas y sus diseños de investigación.

Llegando a definir que si se tiene una relación excelente de gestión de talento y comunicación entre el personal de salud del puesto de salud Salabamba, quienes definen que es muy interesante trabajar de esta manera porque mejora la relación entre ellos, entre el usuario externo y sobre todo ayuda a no llevar carga laboral a lo personal, es efectiva la investigación sobre todo en estos tiempos del siglo XXI, acoplando lo dicho anteriormente la gestión del talento de comunicación laboral es gratificante a pesar que es de nivel 1-2.

VI. CONCLUSIONES

1. Se llega a la conclusión que según el coeficiente de correlación Rho de Spearman la cual se indica que $P < 0,05$ en el grado de significancia bilateral = 0,029. Por lo tanto, se confirma que la variable gestión talento si se relaciona con comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo.
2. Obtenemos que la gestión de talento, se clasifican en tres niveles. (i) bajo, con 68 personal de salud que equivale al 68.0%; (ii) medio, 30 personal de salud que equivale al 30,0% y (iii) alto, con 2 personal de salud que equivale a 2,0% del total. Lo que quiere decir, que el personal de salud, obtuvieron un porcentaje mayor en el nivel bajo.
3. Se evidencia que comunicación laboral, mencionan que los resultados se clasifican en tres niveles. (i) bajo, con 40 personal de salud que equivale al 40.0%; (ii) medio, con 50 personal de salud que equivale al 50.0% y (iii) alto, con 10 personal de salud que equivale al 10.0% del total de elementos. Lo que quiere decir, que obtuvieron un porcentaje mayor en el nivel medio.
4. Que, al analizar los canales de comunicación en el personal, se clasifican en tres niveles. (i) bajo, con 70 personal de salud que equivale al 70.0%; (ii) medio, 28 personal de salud que equivale al 28,0% y (iii) alto, con 2 personal de salud que equivale a 2,0% del total.

VII. RECOMENDACIONES

1. Proponer un enfoque de liderazgo y supervisión de la calidad de gestión a cada grupo del centro de salud estableciendo parámetros de desempeño continuos e intermitentes, para que las tendencias en el desempeño se informen regularmente sobre estos problemas al liderazgo clínico.
2. A recursos humanos que, para el logro de las metas, los sistemas de gestión de talento y la comunicación no solo debe ser entre los empleados y los gerentes de recursos humanos, sino que se efectúe en los pacientes con intervalos de tiempo.
3. Se recomienda que el personal de salud se encuentre en constante actualización en asuntos actuales de interés para el personal, ya que las necesidades personales de cada empleado difieren y cambian continuamente. Finalmente, lograr un enfoque dinámico de estrategias de GT con retroalimentación continua para todos los niveles del personal.
4. A área administrativa se le recomienda que la investigación futura debería explorar organizaciones del sector público de diferentes contextos y recopilar datos de múltiples fuentes, así como satisfacer los requisitos de tamaño de muestra para probar modelos de mediación moderados mediante el uso de técnicas que se construyan dentro de cada centro de salud basadas en su contexto.

REFERENCIAS

- Acosta-Prado, J. C., López-Montoya, O. H., Sanchís-Pedregosa, C., & Zárate-Torres, R. A. (2020). Human Resource Management and Innovative Performance in Non-profit Hospitals: The Mediating Effect of Organizational Culture. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.01422>
- Aguinis, H., & Burgi-Tian, J. (2021). Talent management challenges during COVID-19 and beyond: Performance management to the rescue. *BRQ Business Research Quarterly*, 24(3), 233-240. <https://doi.org/10.1177/23409444211009528>
- al Dalahmeh, M. (2020). TALENT MANAGEMENT: A SYSTEMATIC REVIEW. *Oradea Journal of Business and Economics*, 5, 115-123. <https://doi.org/10.47535/1991ojbe102>
- Ardita, V., Novieastari, E., & Gayatri, D. (2019). Assertive communication training and associate nurses' knowledge and motivation: A quasi experiment. *Enfermería Clínica*, 29, 837-844. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.04.126>
- Boštjančič, E., & Slana, Z. (2018). The Role of Talent Management Comparing Medium-Sized and Large Companies – Major Challenges in Attracting and Retaining Talented Employees. *Frontiers in Psychology*, 9. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2018.01750>
- Bucăța, G., & Rizescu, M. (2017). The Role of Communication in Enhancing Work Effectiveness of an Organization. *Land Forces Academy Review*, 22. <https://doi.org/10.1515/raft-2017-0008>

- Burm, S., Boese, K., Faden, L., DeLuca, S., Huda, N., Hibbert, K., & Goldszmidt, M. (2018). Recognising the importance of informal communication events in improving collaborative care. *BMJ Quality & Safety*, 28, bmjqs-2017. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2017-007441>
- Cameron, A., McPhail, S., Hudson, K., Fleming, J., Lethlean, J., & Finch, E. (2019). Telepractice communication partner training for health professionals: A randomised trial. *Journal of Communication Disorders*, 81, 105914. <https://doi.org/10.1016/j.jcomdis.2019.105914>
- CONCYTEC. (2020). *Resolución de Presidencia N° 168—2015—CONCYTEC-P* [Gob.pe]. Plataforma digital única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/normas-legales/609976-168-2015-concytec-p>
- Das, P. (2022). An Introduction to the Study of Talent Management. *World Journal of Education and Humanities*, 4, p66. <https://doi.org/10.22158/wjeh.v4n2p66>
- Dlima, S. (2021, febrero 19). Traditional Health Communication Channels. *Saathealth Spotlight*. <https://medium.com/saathealth-blog/traditional-health-communication-channels-11933a37d8e0>
- Franco Lucana, Y. E. (2022). Gestión del talento y comunicación laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Nivel III B Lima—2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84398>
- Grade, M., & Ghadimi, M. (2021). Personalmanagement und Leadership in der Chirurgie. *Der Chirurg; Zeitschrift Fur Alle Gebiete Der Operativen Medizen*, 92(3), 227-231. <https://doi.org/10.1007/s00104-020-01345-x>

- Gutiérrez Cortes, W. A., & Tovar, C. A. R. (2021). Human talent in geriatrics in Colombia and its relevance for the management of COVID-19. *The Lancet. Healthy Longevity*, 2(3), e123-e124. [https://doi.org/10.1016/S2666-7568\(21\)00005-2](https://doi.org/10.1016/S2666-7568(21)00005-2)
- Haak-Saheem, W. (2020). Talent management in Covid-19 crisis: How Dubai manages and sustains its global talent pool. *Asian Business & Management*, 19(3), 298-301. <https://doi.org/10.1057/s41291-020-00120-4>
- Huanca Camargo, J. Y. (2021). Gestión del talento y comunicación laboral en el personal de farmacia de una empresa privada Lima—2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68079>
- Hugo, L., Botma, Y., & Raubenheimer, J. E. (2018). Monitoring preceptors' supportive role: A measuring instrument for increased accountability. *Nurse Education Today*, 67, 83-89. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2018.05.006>
- Ingram, T., & Glod, W. (2016). Talent Management in Healthcare Organizations—Qualitative Research Results. *Procedia Economics and Finance*, 39, 339-346. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30333-1](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30333-1)
- Khatri, N., Gupta, V., & Varma, A. (2017). The Relationship Between HR Capabilities and Quality of Patient Care: The Mediating Role of Proactive Work Behaviors. *Human resource management*, 56(4), 673-691. <https://doi.org/10.1002/hrm.21794>
- Kimuyu, P. (2018). *Healthcare Management. Employee Motivation and Motivation Models*. <https://www.grin.com/document/416037>

- Konstantinos, M., Lamnisos, D., & Talias, M. (2021). Talent Management in Healthcare: A Systematic Qualitative Review. *Sustainability*, 13, 4469. <https://doi.org/10.3390/su13084469>
- Kumar, B., Sandhu, P. K., Kumar, A. N., & Patil, C. P. (2017). A comparative study for plaque removing efficacy between commonly used denture cleansers in India. *The Journal of the Indian Prosthodontic Society*, 17(3), 295-300. https://doi.org/10.4103/jips.jips_2_17
- Lord, H., Loveday, C., Moxham, L., & Fernandez, R. (2021). Effective communication is key to intensive care nurses' willingness to provide nursing care amidst the COVID-19 pandemic. *Intensive & Critical Care Nursing*, 62, 102946. <https://doi.org/10.1016/j.iccn.2020.102946>
- Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *Undergraduate Research in Natural and Clinical Science and Technology (URNCSST) Journal*, 2. <https://doi.org/10.26685/urncst.16>
- Maria Eunice Nogueira Galeno Rodrigues, et al. (2020). *Comunicación en el trabajo de salud durante la pandemia de COVID-19—PMC* [Salud]. Invest Educ Enferm. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7885535/>
- Mascia, D., Rinninella, E., Pennacchio, N. W., Cerrito, L., & Gasbarrini, A. (2021). It's how we communicate! Exploring face-to-face versus electronic communication networks in multidisciplinary teams. *Health Care Management Review*, 46(2), 153-161. <https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000246>
- Moran, M. (2018, julio 19). *Research Designs: Non-Experimental vs. Experimental.* Statistics Solutions.

<https://www.statisticssolutions.com/research-designs-non-experimental-vs-experimental/>

- Newadkar, U. R., Chaudhari, L., & Khalekar, Y. K. (2017). Knowledge, awareness, and practices of complementary and alternative medicine for oral health-care management among dental students. *International Journal of Yoga*, 10(1), 44-46. <https://doi.org/10.4103/0973-6131.194562>
- Omura, M., Levett-Jones, T., & Stone, T. E. (2018). Evaluating the impact of an assertiveness communication training programme for Japanese nursing students: A quasi-experimental study. *Nursing Open*, 6(2), 463-472. <https://doi.org/10.1002/nop2.228>
- Otte, R., Roodbeen, R., Boland, G., Noordman, J., & van Dulmen, S. (2022). Affective communication with patients with limited health literacy in the palliative phase of COPD or lung cancer: Analysis of video-recorded consultations in outpatient care. *PLoS ONE*, 17(2), e0263433. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0263433>
- Peeters, M. J., & Harpe, S. E. (2020). Updating conceptions of validity and reliability. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 16(8), 1127-1130. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2019.11.017>
- Pereyra, C. L., Ahumada-Rafael, F., López-Málaga, A., Alomia-Huamán, P., Ugarte, X. R. D. L. T., Hernández-Beltrán, C., Llacza-Arellano, L., & Chavarria, R. Z. (2020). Teleconsulta odontológica en tiempo del COVID-19. Revisión literaria. *Revista KIRU*, 17(4), Art. 4. <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/Rev-Kiru0/article/view/2023>

- Ponto, J. (2015). Understanding and Evaluating Survey Research. *Journal of the Advanced Practitioner in Oncology*, 6(2), 168-171. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4601897/>
- Pueyo-Garrigues, M., Pardavila-Belio, M., Canga-Armayor, A., Esandi, N., Alfaro-Díaz, C., & Canga-Armayor, N. (2022). NURSES' knowledge, skills and personal attributes for providing competent health education practice, and its influencing factors: A cross-sectional study. *Nurse Education in Practice*, 58, 103277. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2021.103277>
- Qalaai, Scientific, Surji, K., & Sourchi, S. (2020). The Essential Role of Human Resources Management in Healthcare and Its Impact On Facilitating Optimal Healthcare Services. *Qalaai Zanist Scientific Journal*, 5, 1166-1188. <https://doi.org/10.25212/lfu.qzj.5.2.35>
- Rabøl, L. I., Andersen, M. L., Østergaard, D., Bjørn, B., Lilja, B., & Mogensen, T. (2011). Descriptions of verbal communication errors between staff. An analysis of 84 root cause analysis-reports from Danish hospitals. *BMJ Quality & Safety*, 20(3), 268-274. <https://doi.org/10.1136/bmjqs.2010.040238>
- Ratelle, J. T., Sawatsky, A. P., & Beckman, T. J. (2019). Quantitative Research Methods in Medical Education. *Anesthesiology*, 131(1), 23-35. <https://doi.org/10.1097/ALN.0000000000002727>
- Schulte, P. A., Cunningham, T. R., Guerin, R. J., Hennigan, B., & Jacklitsch, B. (2018). Components of an Occupational Safety and Health Communication Research Strategy for Small- and Medium-Sized Enterprises. *Annals of Work Exposures and Health*, 62(Supplement_1), S12-S24. <https://doi.org/10.1093/annweh/wxy054>

- Sendawula, K., Nakyejwe Kimuli, S., Bananuka, J., & Najjemba Muganga, G. (2018). Training, employee engagement and employee performance: Evidence from Uganda's health sector. *Cogent Business & Management*, 5(1), 1470891. <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1470891>
- Shadid, R. M., Abu Ali, M. A., & Kujan, O. (2022). Knowledge, attitudes, and practices of oral cancer prevention among dental students and interns: An online cross-sectional questionnaire in Palestine. *BMC Oral Health*, 22(1), 381. <https://doi.org/10.1186/s12903-022-02415-8>
- Showkat, N., & Parveen, H. (2017). *Non-Probability and Probability Sampling* (pp. 1-9).
- Singh, R. (2021). TALENT MANAGEMENT LITERATURE REVIEW. *Feedforward: Journal of Human Resource*, 1, 43. <https://doi.org/10.19166/ff.v1i1.3804>
- Touati, N., Rodríguez, C., Paquette, M.-A., Maillet, L., & Denis, J.-L. (s. f.). Professional Role Identity: At the Heart of Medical Collaboration Across Organisational Boundaries. *International Journal of Integrated Care*, 19(2), 1. <https://doi.org/10.5334/ijic.4184>
- Touati, N., Rodríguez, C., Paquette, M.-A., Maillet, L., & Denis, J.-L. (2019). Professional Role Identity: At the Heart of Medical Collaboration Across Organisational Boundaries. *International Journal of Integrated Care*, 19(2), 1. <https://doi.org/10.5334/ijic.4184>
- Turner, P. (2018). Defining Talent in the Health Sector. En P. Turner (Ed.), *Talent Management in Healthcare: Exploring How the World's Health Service Organisations Attract, Manage and Develop Talent* (pp. 39-64). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-57888-0_3

- Upadhyaya, N., & Gautam, N. (2020). *A term paper on KIRKPATRICK MODEL OF TRAINING EVALUATION.*
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.24469.96484>
- van den Broek, J., Boselie, P., & Paauwe, J. (2018). Cooperative innovation through a talent management pool: A qualitative study on coopetition in healthcare. *European Management Journal*, 36(1), 135-144.
<https://doi.org/10.1016/j.emj.2017.03.012>
- Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 0-0.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Wickner, P., Hartley, T., Salmasian, H., Sivashanker, K., Rhee, C., Fiumara, K., Resnick, A., & Mendu, M. L. (2020). Communication with Health Care Workers Regarding Health Care–Associated Exposure to Coronavirus 2019: A Checklist to Facilitate Disclosure. *Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, 46(8), 477-482.
<https://doi.org/10.1016/j.jcjq.2020.04.012>
- Wilkinson, A., Muurlink, O., Awan, N., & Townsend, K. (2019). HRM and the health of hospitals. *Health Services Management Research*, 32(2), 89-102. <https://doi.org/10.1177/0951484818805369>
- Yao, X., Shao, J., Wang, L., Zhang, J., Zhang, C., & Lin, Y. (2021). Does workplace violence, empathy, and communication influence occupational stress among mental health nurses? *International Journal of Mental Health Nursing*, 30(1), 177-188. <https://doi.org/10.1111/inm.12770>

Zhou, D., Yan, Z., Fu, Y., & Yao, Z. (2018). A survey on network data collection.

Journal of Network and Computer Applications, 116, 9-23.

<https://doi.org/10.1016/j.jnca.2018.05.004>

ANEXO

Anexo I. Matriz de consistencia

Preguntas de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología de la Investigación
<p>Pregunta general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del talento y comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre gestión del talento y comunicación laboral en el Personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión del talento y comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Gestión del talento</p>	<p>Conocimiento</p> <p>Habilidades</p> <p>Motivación</p>	<p>Nivel de competencia profesional</p> <p>Nivel de aprendizaje en el tiempo</p> <p>Capacidad de Crear</p> <p>Capacidad de Innovar.</p> <p>Nivel de productividad</p> <p>Grado de liderazgo</p> <p>Nivel de incentivos laborales</p>	<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo, correlacional de corte transversal</p> <p>Población y muestra Población: 100 personal de salud</p> <p>Muestra:</p> <p>Técnicas instrumentales: Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>
<p>Preguntas específicas:</p> <p>PE1:</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión del talento en el Personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>OE1:</p> <p>Diagnosticar el nivel de gestión del talento en el Personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>HE1:</p> <p>El nivel de gestión del talento en el Personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo es regular</p>	<p>Variable 2</p> <p>Comunicación laboral</p>	<p>Canales comunicación</p>	<p>Uso de canales formales</p> <p>Uso de canales informales</p>	

<p>PE2:</p> <p>¿Cómo se caracteriza la comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo?</p>	<p>OE2:</p> <p>Caracterizar la comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo</p>	<p>HE2:</p> <p>La comunicación laboral en el personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo</p>		<p>Carácter de la comunicación</p>	<p>Grado de asertividad en la comunicación</p> <p>Disposición para comunicación afectiva</p>	
<p>PE3:</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión del talento y comunicación laboral en el Personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo?</p>	<p>OE3:</p> <p>Establecer la relación entre gestión del talento y canales de comunicación en el Personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo</p>	<p>HE3:</p> <p>Existe relación significativa entre gestión del talento y canales de comunicación en el Personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo</p>			<p>Nivel de Identidad con los pacientes</p>	

Anexo II: Matriz de operacionalización de variable

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Gestión del talento	Proceso estratégico, metódicamente organizado, para incorporar el talento adecuado y ayudarlo a crecer hasta alcanzar sus capacidades óptimas, teniendo en cuenta los objetivos de la organización. (Ingram & Glod, 2016)	Proceso que se evaluará mediante una prueba de 18 ítems para medir gestión de talento, considerando sus tres dimensiones y que se aplicará al Personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo 2022	Conocimiento	Nivel de competencia profesional	Ordinal Bueno Regular Deficiente
				Nivel de aprendizaje en el tiempo	
			Habilidades	Capacidad de Crear	
				Capacidad de Innovar.	
			Motivación	Nivel de productividad	
				Grado de liderazgo	
V2: Comunicación laboral	Tipo de comunicación interna dentro de los límites de una organización que ocurre en personas para realizar un trabajo y lograr los objetivos de una organización. (Wickner et al., 2020)	Proceso para evaluar mediante una prueba de 12 ítems dividido en tres dimensiones con la finalidad de medir la Comunicación laboral y que se aplicará al Personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo 2022	Canales comunicación	Uso de canales formales	Ordinal Bueno Regular Deficiente
				Uso de canales informales	
			Carácter de la comunicación	Grado de asertividad en la comunicación	
				Disposición para comunicación afectiva	
				Nivel de Identidad con los pacientes	

Fuente:

Anexo III: Cuestionario de gestión de talento y comunicación laboral

Escala valorativa para evaluar la ficha de recolección de datos de Gestión del Talento y Comunicación Laboral en el Personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo 2022.

Se agradece anticipadamente la colaboración del personal de Puesto de Salud Salabamba Cutervo 2022.

Marque con un aspa (X) la alternativa que mejor valora cada ítem: (1) Nunca, (2) casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre.

ÍTEM	VARIABLES DIMENSIONES E ITEMS	NUNC A	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Gestión del talento						
D1	Conocimiento					
1	¿El gerente mantiene reuniones regulares de equipo y de uno en uno para informar los proyectos de la empresa?					
2	¿La empresa te capacita constantemente sobre las actualizaciones de sus avances de los nuevos productos de venta?					
3	¿El gerente te evalúa tus capacidades?					
4	¿Con frecuencia la empresa te ofrece oportunidades de aprendizaje?					

5	¿La empresa proporciona charlas y capacitaciones mensuales?					
6	¿Te capacitan constantemente sobre las nuevas mejoras del sistema operativo?					
D2	Habilidades					
7	¿Llega a ser constante la hora exacta del terminar a tiempo tu trabajo?					
8	¿Los objetivos y estrategias de la empresa te incentivan a desarrollar tus habilidades?					
9	¿Cuánto más promociones hay más se desarrolla tus habilidades?					
10	¿El director técnico te proporciona información oportuna sobre tus tareas?					
11	¿Cuentas con el apoyo de tus compañeros de oficina para realizar tu labor?					
12	¿Sería mejor incrementar más tus aspiraciones de tu carrera profesional?					
13	¿Los incentivos cubren las labores que tu generas diariamente?					
14	¿Llega a ser constante la hora exacta del terminar a tiempo tu trabajo?					
D3	Motivación					
15	¿El equipo y otros reconocen, valoran las contribuciones?					

16	¿Cuándo estoy en el trabajo, a menudo no me doy cuenta de lo rápido que pasa el día?					
17	¿Siempre estoy emocionado los lunes para ir trabajar?					
18	¿Tengo confianza en que contribuyo a los objetivos de la organización?					
	¿Tu equipo te inspira a dar lo mejor de ti mismo?					
19	¿Te sientes respetado por tus compañeros, gerentes y la dirección de la organización?					
20	¿Es de tu agrado el trabajo que desempeñas diariamente?					

Cuestionario de comunicación laboral

ÍTEM	VARIABLES DIMENSIONES E ITEMS	NUNC A	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Gestión del talento						
D1	Canales de comunicación					
1	¿Cuándo ocurre algún incidente te comunicas a tu jefe inmediato?					
2	¿Recibo “en forma oportuna” la información que requiero para el trabajo?					
3	¿La información que recibes es útil e importante para el desarrollo de mis actividades?					
4	¿Le gustaría realizar actividades de recreación dos veces al día antes de iniciar tus labores?					
5	¿La comunicación mediante mensaje, correos llegan a ser de buen entendimiento?					
6	¿La comunicación que te brinda tu jefe inmediato llega asertivamente?					
7	¿Tu jefe inmediato es proactivo en tu trabajo?					
D2	Carácter de la comunicación					

7	¿Generan confianza las reuniones de la empresa con las nuevas ofertas que se brinda al público?					
8	¿Las reuniones planificadas muestran un aumento de comunicación en tu trabajo?					
9	¿La información que recibo es útil e importante para el desarrollo de mis actividades?					
10	¿Me parece que la forma de comunicación a través de email es efectiva?					
11	¿Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo?					

Anexo IV: Confiabilidad del instrumento

Instrumento 1

INSTRUMENTOS	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	Sumas
01	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	2	1	4	4	60
02	1	3	2	1	2	2	1	4	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	48
03	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	3	3	3	59
04	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	49
05	5	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	53
06	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	50
07	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	2	1	4	4	60
08	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	40
09	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	1	1	4	4	4	60
10	1	2	3	3	3	3	3	5	4	2	2	4	4	2	2	4	3	2	1	4	57
11	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	60
12	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	30
13	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	2	2	3	3	59
14	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	4	4	58
15	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	64
16	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	2	1	4	4	60
17	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	39
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	70
19	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	70
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
Varianzas	2	1	1.3	1	1.1	1	1.6	1.9	1.6	1.4	1.6	1.6	1.4	1.3	1.6	1.2	1.3	2	1	1.1	

α Alfa=	0.89419685
k (Números de ítems) =	20
Vi (Varianza de cada ítem) =	28.9
Vt (Varianza Total) =	192.01

La confiabilidad del instrumento según la prueba estadística alfa de Cronbach, según escala es alta con 0.89 lo que equivale que el instrumento es confiable y valido

Instrumento 2

INSTRUMENTOS	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	Sumas
01	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	34
02	1	3	2	1	2	2	1	4	2	2	4	24
03	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	34
04	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	32
05	5	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	26
06	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	23
07	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	34
08	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	25
09	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	34
10	1	2	3	3	3	3	3	5	4	2	2	31
11	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	27
12	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	18
13	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	34
14	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	36
15	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	43
16	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	34
17	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	19
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	37
19	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	40
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
Varianzas	2	1	1.3	1	1.1	1	1.6	1.9	1.6	1.4	1.6	

α Alfa=	0.842207143
k (Números de ítems) =	11
Vi (Varianza de cada ítem) =	16.405
Vt (Varianza Total) =	70

La confiabilidad del instrumento según la prueba estadística alfa de Cronbach, según escala es alta con 0.84 lo que equivale que el instrumento es confiable y valido.

Fotos de recolección de datos





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MONTEAGUDO ZAMORA VILMA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión del Talento y Comunicación Laboral en el Personal del Puesto de Salud Salabamba Cutervo 2022", cuyo autor es CHAVEZ LLAJA EILEEN NATHALY DEL CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 20 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MONTEAGUDO ZAMORA VILMA CARNET EXT.: 01725395 ORCID: 0000 - 0002-7602-1807	Firmado electrónicamente por: MMONTEAGUDOZA el 14-01-2023 09:18:24

Código documento Trilce: TRI - 0497481