



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 de
Enfermería de un Hospital de Nivel III B Lima - 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Franco Lucana, Yasmin Erika (ORCID: [0000-0002-8640-1408](https://orcid.org/0000-0002-8640-1408))

ASESORA:

Dra. Mercado Marrufo, Cecilia Emperatriz (ORCID: [0000-0002-4187-106X](https://orcid.org/0000-0002-4187-106X))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

Con todo mi amor a Fabiana y
Gabriela son el motivo de mi
esfuerzo y superación

Agradecimiento:

Un agradecimiento sincero a mis asesores y a las profesionales en enfermería que facilitaron la realización de esta investigación

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y Diseño	11
3.3 Población y muestra.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de Análisis de Datos	15
3.7. Aspectos Éticos.....	15
VI. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz operacional	13
Tabla 2 Validación de instrumentos mediante juicio de expertos	13
Tabla 3 Nivel de confiabilidad	14
Tabla 4 Confiabilidad de la variable Gestión del talento humano	14
Tabla 5 Confiabilidad de la variable comunicación laboral	14
Tabla 6 Tablas Cruzadas de gestión del talento y comunicación laboral	16
Tabla 7 Variable: Gestión del talento.....	17
Tabla 8 Variable: Comunicación Laboral.....	17
Tabla 9 Aptitud	17
Tabla 10 Actitud.....	18
Tabla 11 Compromiso	18
Tabla 12 Prueba de normalidad - Shapiro Wilk	19
Tabla 13 Rango de Interpretación correlación.....	20
Tabla 14 Prueba de correlación: Correlacion de Gestion del Talento Humano y Comunicación laboral	21
Tabla 15 Prueba de correlación – Aptitud y y Comunicación laboral.....	22
Tabla 16 Prueba de correlación – Actitud y Comunicación laboral.....	23
Tabla 17 Prueba de correlación – compromiso y Comunicación laboral	24

RESUMEN

El objetivo general del presente estudio es determinar la relación entre gestión del talento humano y comunicación laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB Lima 2021. La metodología es básica con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, de diseño no experimental, tuvo como muestra a 41 enfermeras, la técnica de recolección de datos la encuesta como instrumento la encuesta validada por jueces expertos. Con un nivel de confianza de 0.790 alfa de Cronbach y 0.801 respectivamente, siendo el nivel de confiabilidad para ambos instrumentos alto. En los resultados se obtuvo que si existe correlación entre gestión del talento humano y comunicación laboral existe correlación positiva, por lo que se concluye que la correlación es directamente proporcional entre ambas variables.

Palabras claves: gestión del talento, comunicación laboral, personal de enfermería

ABSTRACT

The general objective of this study is to determine the relationship between human talent management and work communication in the nursing staff of a hospital level IIIB Lima 2021. The basic methodology with a quantitative approach of a descriptive correlational cross-sectional type, of non-experimental design, had 41 nurses as a sample, the data collection technique the survey as an instrument the survey validated by expert judges. With a confidence level of 0.790 Cronbach's alpha and 0.801 respectively, the level of reliability for both instruments being high. In the results, it was obtained that if there is a correlation between human talent management and work communication, there is a positive correlation, which is why it is concluded that the correlation is directly proportional between both variables.

Keywords: talent management, work communication, nursing staff

I. INTRODUCCIÓN

El avance en el manejo de la gestión del recurso humano es muy utilizado, como el proceso que consiste en atraer, gestionar, desarrollar motivar y retener a las personas generando éxitos individuales y colectivos que favorecen el progreso en las instituciones, según (Vallecilla Baena, 2018) a nivel mundial la legislación laboral ya considera el manejo del recurso humano en el desarrollo de sus habilidades, con beneficios para la persona como el pago de sus capacitaciones a fin de fortalecer el capital humano de las empresas. Así mismo, la Organización internacional de (ISO, 2018) sobre gestión de la calidad, incorpora el manejo adecuado del personal en el desenvolvimiento de todas sus capacidades y potencialidades los instrumentos claves para el desarrollo, participación y liderazgo con la finalidad de asegurar la calidad de servicio que ofrezca la organización.

Los Organismos internacionales defensores de los derechos laborales como la (OIT, 2020), resalta la importancia de la competencia laboral para desempeñar un puesto de trabajo eficazmente, refiere también que existe mucho trabajo informal en América latina por lo que afirma que los empleos informales favorecen la explotación laboral, siendo un obstáculo que impide el correcto desenvolvimiento competente de las personas.(ISO, 2018).Según, (Melisa et al., 2016) en América del sur Argentina, Ecuador y Perú la aplicación del manejo adecuado en la gestión de las personas en el campo laboral ha dado resultados positivos, potenciando a las empresas, favoreciendo el crecimiento económico, en otros países como Colombia Venezuela y Chile se encuentran en proceso, visibilizando los resultados positivos.

En el Perú, según (INEI, 2018) la gestión de talentos en las personas se da en empresas que ya corroboran el efecto positivo, en el crecimiento económico, así mismo algunas empresas se encargan de atraer trabajadores, pero aún no desarrollan el proceso de retención del talento siendo de suma importancia, el 73% de trabajos en el Perú son informales, según (INEI, 2018) para los cuales no existe regulación lo que favorece la pérdida de talentos. En cuanto a la comunicación laboral según (CBS, 2016) el 32% de muertes por negligencia son producidas en fallas en la comunicación entre un grupo de enfermeras y más del 30% en las demás áreas médicas. Por ello la comunicación también es regulada por la por diversas normativas como la ISO 9001 en donde (Sfreddo et al., 2021) recomienda que en

todo ámbito de trabajo las líneas de comunicación dentro de la institución como fuera o de forma externa, los flujos de la información, deben desarrollarse respetando los aspectos que se debe incluir en todas las organizaciones como: Objeto de comunicación, tiempo, es decir el cuándo o momento exacto, a donde se dirige la comunicación, el cómo debe ser dicha comunicación y mencionar quien comunica. Así (Castells, 2017) evidencia la necesidad de flujos de interacción en la comunicación de gestión sin ella no se lograría resultados óptimos para el desarrollo de las instituciones, previniendo eventos adversos que puedan contribuir en negligencias en la atención en las diversas necesidades de las personas, que corresponde a una atención de salud. En ese sentido (Oviedo et al., 2020), explica que la comunicación para el personal de enfermería es el pilar para obtener un producto eficaz, como el proceso de brindar la atención idónea de las personas, así mismo la comunicación laboral desarrollada en forma oportuna y clara favorecerá un ambiente laboral armónico.

En ese contexto se observó que son innumerables los resultados positivos que conlleva una comunicación laboral efectiva, sobre todo en el equipo de salud, debido a que enfermería mantiene la responsabilidad de velar la salud en las personas por 24 horas al día, los 7 días de la semana y los 365 días del año por ello es necesario mantener niveles altos en la comunicación con el equipo de salud así como con las personas a la que se le brinda el servicio del cuidado de su salud por tal amerita una revisión acerca de cómo es la comunicación laboral en un hospital nivel IIIB. A nivel institucional en el hospital de nivel IIIB, no se evidencia una buena administración en cuanto al talento humano, siendo una institución muy especializado parte del estado, mantiene mucha burocracia en los sistemas de comunicación tanto con el usuario interno como externo, haciendo cada vez más tediosa el manejo de personal, así como los servicios que brinda en favor a la salud de los asegurados. Hecho aún más agudizado durante esta pandemia de COVID 19, los servidores de la salud como el personal de enfermería tratan de superar ello formando grupos de capacitación que son solventados por cada participante, desarrollan el liderazgo a fin de favorecer y mejorar el desarrollo de las potencialidades en cuanto a capacidades profesionales, dichos esfuerzos aún son insuficientes. En el personal de enfermería, existe mucho talento humano, pero existen obstáculos en el campo laboral, por la carga laboral y escases de personal

sobre todo en estos tiempos de pandemia lo cual también ha contribuido en brindar barreras en la comunicación, como se ha evidenciado en el uso de mascarillas y caretas, a pesar de ello se ha superado, utilizando diversas estrategias con la finalidad de mantener la comunicación permanente, siendo aún necesario el fortalecimiento de la comunicación laboral en el equipo de salud.

Razón por la cual se plantea el siguiente problema general ¿cuál es la relación de la gestión del talento humano y la comunicación laboral del personal de enfermería en un hospital nivel IIIB?, planteando los siguientes problemas específicos, ¿Cuál es la relación entre la aptitud y la comunicación laboral del personal de enfermería en un hospital nivel IIIB?, ¿Cuál es la relación entre la actitud y la comunicación laboral del personal de enfermería en un hospital nivel IIIB? Y por último ¿Cuál es la relación entre el compromiso y la comunicación laboral del personal de enfermería en un hospital nivel IIIB?

La justificación teórica se orienta a teorías y conceptos desarrollados en la gestión de recursos humanos como herramienta estratégica. La justificación metodológica: se centra en el método científico y en la estructura de género específicas para variables. Como justificación práctica, este estudio se basa en demostrar el impacto de la gestión del talento en la comunicación.

Para lo cual se plantea el siguiente objetivo general, determinar la relación de la gestión del talento humano y la comunicación laboral del personal de enfermería en un hospital nivel IIIB, Así mismo se plantea los objetivos específicos, determinar la relación de la actitud y la comunicación laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB, determinar la relación del compromiso y la comunicación laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB.

Asimismo, se plantea la hipótesis principal: Existe relación en la gestión del talento humano y comunicación laboral del personal de enfermería en un hospital nivel IIIB. Y las siguientes Hipótesis específicas: existe relación entre la aptitud y la comunicación laboral del personal de enfermería en un hospital nivel IIIB. Existe relación entre la actitud y la comunicación laboral del personal de enfermería en un hospital nivel IIIB y por último: Existe relación entre el compromiso y la comunicación laboral del personal de enfermería en un hospital nivel IIIB.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes internacionales se precisan a continuación, empezando con López (2017) en su estudio realizado alcanzó los siguientes resultado que los trabajadores perciben en forma positiva la gestión de personas pero aún hay aspectos que se deben mejorar, además, concluye que la gestión del talento humano se verá favorecida cuando las capacidades comunicativas del personal de enfermería de la institución se verán fortalecidas a través de condiciones favorables tales como capacitación formación continua y sobre todo una evaluación de la experiencia en base al desarrollo de capacidades cognitivas para poder mejorar su desempeño. Asimismo, indica que una de las fortalezas del personal es la integración que tienen entre ellos mismos lo cual determina una significancia importante para poder comunicar metas y objetivos preestablecidos por la empresa. Por otro lado, Osorio Figueroa, (2021) realizó un estudio cuyo resultado expresa que se ha cumplido la regla mientras más competencias desarrollan los profesionales mejores productos se tienen en el desempeño de sus actividades. En esa misma línea, Abarca & Tentalean (2019) en su estudio alcanzó el siguiente resultado que existe asociación positiva entre ambas variables. Por su parte Suguna & Vimala (2018), indica que la variable comunicación laboral influye significativamente en la gestión del talento humano en relación con las atenciones que ofrece el personal administrativo del hospital. La conclusión de la investigación implica que cuando la comunicación laboral esta por encima de un nivel regular, el desempeño del personal evaluado es bastante adecuado, consecuente mente la gestión del talento humano es favorable. Asimismo, Lau (2017), concluye que la gestión de personal en una organización hospitalaria depende significativamente del nivel liderazgo, incidiendo que su dimensión comunicación se relaciona significativamente con la gestión de personal

Asimismo, los estudios nacionales que respaldan este estudio son Bravo (2017), donde se concluye que los factores actitudinales y aptitudinales son muy importantes en la gestión de personal, y cuando la empresa no observa detenidamente estas circunstancias la producción laboral es escasa. Del mismo modo De Paz (2017) concluye que los problemas de producción por falta de gestión

en la dirección se ven afectados significativamente, además que el personal no cuenta con el compromiso adecuado para desarrollar sus labores en la organización. Santa María (2017), concluye que la administración de personal incide en la productividad en el hospital y que la comunicación efectiva es fundamental para establecer una adecuada administración de los recursos humanos. Carbajal (2016), deduce que la productividad es alta debido a la buena gestión de personal. Y, por último, Flórez & Mora (2019) determina que el personal del hospital Hipólito Unanue se siente satisfecho cuando percibe que la institución tiene control en los factores como salarios seguridad y beneficios y que los niveles de compromiso que se generan hacia la institución están en el control directo del jefe de área a través de factores como confianza reconocimiento y comunicación preestablecida. Asimismo, resalta que la esencia del compromiso se sustenta en la confianza, es decir que los colaboradores de la institución cumplirán funciones específicas cuando sientan que el grado de compromiso aumenta.

En ese sentido, se menciona que durante la historia de la gestión empresarial la administración clásica es la teoría que más destaca, fundamentalmente compartida por Henry Fayol, descrita por Robbins & Judge, (2018) la cual Brindo las directrices para el bienestar de los trabajadores fomentando la equidad y trabajo en equipo, las cuales son las bases para el manejo de recursos humanos. Chiavenato, (2018) en su libro titulado Gestión del talento humano, refiriéndose a este último como parte fundamental en una organización siendo sujeta al cambio y modernización de acuerdo con el avance científico de la actualidad, afirma que a nivel internacional la fuerza laboral ha cobrado mucho valor en las empresas lo que genera valor en el recurso humano, favoreciendo el desarrollo del talento de los trabajadores a la vez el avance de las empresas. Por lo tanto, en el libro de (Salas, 2016) se afirma que gestión del talento humano es el manejo de personal basado en la aptitud, actitud y compromiso que se traduce en la experiencia y conocimientos potencializando y favoreciendo el desarrollo óptimo en las instituciones poniendo en marcha el manejo y avance de los trabajadores en forma individual y colectiva lo que desencadena en un resultado donde todos ganan tanto las unidades como los colectivos efectuando productos positivos en la materia.

Para definir Gestión del talento humano (GTH) he utilizado varios autores, como Demicheli (2008, p21), manifestó que las organizaciones se transforman y se adaptan de manera constante teniendo un ambiente laboral favorable, con el propósito de buscar el continuo crecimiento de la organización. Senge (2008, p. 18) las personas siempre están en busca de nuevos conocimientos es por eso por lo que ponen en práctica sus habilidades para desarrollar algún trabajo o actividad por el bien de su institución. Por otro lado, existen principios en toda organización que ayuda en el fortalecimiento y crecimiento como es la responsabilidad, comunicación y liderazgo para fomentar el desempeño en la productividad (Fayol, 1916). Para Galvis (2013, p. 125) la oficina de recursos humanos de cada organización son los que realizan una evaluación constante al personal que integran en las instituciones, siendo claro que cada uno de ellos son el capital más importante para el crecimiento de la institución, así mismo permite en el avance de los metas planteadas, considerando las prioridades de las personas. La gestión de una organización es el principal recurso de toda organización, el aporte eficaz de sus trabajadores hace que la organización crezca y sea reconocida por otros.

Por su lado, (Padua et al., 2018) resalta las relaciones humanas del trabajo, ofreciendo un ambiente seguro equitativo en base al reclutamiento, evaluación, capacitación y remuneración. Ello se explica en el libro Comportamiento humano y habilidades directivas (Pérez Gorostegui, 2018), donde se enuncia que no solo depende del trabajador el éxito, también la organización debe aliarse con el trabajador y motivarlo con la remuneración justa, para lograr el éxito el beneficio es para ambos componentes de la organización.

Asimismo, (Godoy Ramos, 2017), afirma que lo más importante en una organización es la gestión de talento humano pues los procesos no pueden aplicarse por sí mismos. Detalla la importancia de los recursos humanos y como sin ello no puede ir en marcha la empresa.

En cuanto a la dimensión del desarrollo de competencias y habilidades se hace referencia a Serna (2020), quien propone que el talento humano se desarrolla como un proceso de capacidades, compromiso y acción entendiendo como capacidades el conocimiento, habilidades y actitudes para el desempeño de su función o labor. En ese sentido, el autor (Bazalar Paz & Choquehuanca Saldarriaga, 2020), define compromiso como el nivel de involucración del trabajador con su

empresa o servicio por último la acción como la velocidad del cómo hacer la actividad es decir si esta va con el avance de la tecnología y procesos que determine o requiera su labor.

En ese sentido (Santillán Marroquín et al., 2019), plantea que la gestión del talento humano es parte de la función administrativa la cual se dedica a captar entrenar evaluar y brindar remuneración a los colaboradores, por lo que la gerencia es parte del componente humano que debe brindar estas facilidades y participar de todas ellas frente a las decisiones que integren las relaciones laborales adecuadas para influenciar en la eficacia de los trabajadores y consecuentemente de la empresa.

Igualmente, (Apaza Vargas, 2021) sostiene que la gestión del talento humano se basa en componentes importantes tales como: seres humanos los cuales están compuestos de personalidad aptitudes y actitudes así como destrezas y capacidades fundamentales para el recurso empresarial; activadores inteligentes para poder impulsar la dinámica de la empresa sin ser agentes inertes ante esas circunstancias empresariales. Del mismo modo, (Reyes Flores et al., 2020) plantea que los miembros de la organización son como socios para que puedan invertir esfuerzo compromiso responsabilidad y una serie de factores para poder tener objetivos claros y precisos. Por su parte Becker en el año 1964 expresado en (Iturralde et al., 2020) sostiene que la gestión del talento humano es un conjunto de capacidades que el individuo produce y adquiere debido al acumulo de experiencia en un contexto específico. En esa misma línea (Zelada Flórez, 2018) menciona que el capital humano expresa la idea de un componente de facultades manifestados en una persona los cuales deben ser usados y utilizados en un momento preciso. Esto se sostiene de un punto economista, que brinda (Jara Martínez et al., 2019) quien considera que el individuo es una inversión importante en la empresa ya que colabora con la producción a medida que su aporte sea representativo y rentable para la empresa. De la misma forma (Briones Cedeño & González Calzadilla, 2019) explica que convierte al individuo en un capital humano el cual también sufre desgaste y debe ser capitalizado constantemente, esto puede darse en sistemas de capacitación y remuneración conscientes y coherentes con la labor asignada.

Por su parte (Dennis López López, 2019) menciona que el término gestión del talento humano está ligado a la administración. Tienen constantemente una formación metodológica y conceptual que colabore con la calidad laboral del trabajador y así conseguir un capital humano rentable. En ese contexto (Mamani Ccana, 2018) es importante afirmar que para que una empresa mantenga el nivel competitivo adecuado su objetivo primordial debe estar centrado en el capital humano y en su talento y a que éste es la pauta que enmarca un factor competitivo importante. Asimismo, (Cardona-Arbeláez et al., 2018) menciona que en las organizaciones se expresa constantemente a la gestión del talento humano para referirse a un concepto, sin embargo una empresa que sea innovadora en la capitalización del componente humano debe concentrarse en realizar un área de recursos humanos que sea dinámica e integradora con los colaboradores. En esa misma línea, (Borrero, 2019) sostiene que la gestión humana es la base fundamental de la empresa que afecta al componente administrativo y a la toma de decisión empresarial sin embargo la globalización y la competencia traen consigo condiciones nuevas en relación a las estrategias que brindan una competitividad adecuada.

En cuanto a la comunicación laboral en el personal de enfermería se considera, uno de los profesionales más importantes en el sistema de salud, (Rosales Poma, 2017) refieren que las enfermeras cuentan con preparación hacia una comunicación terapéutica, pero la carga laboral y el stress hacen que no lo puedan desarrollar adecuadamente la comunicación con los usuarios o pacientes que muchas veces solo requieren de una comunicación asertiva para disminuir sus preocupaciones acerca de su de salud, en referencia a ello en el hospital de nivel III B sucede lo antes mencionado la dificultad en la comunicación entre enfermera y paciente así como entre el equipo de trabajo.

En relación con las teorías que conciernen a la comunicación laboral Saab (2019) menciona que la comunicación en la empresa es un conjunto de técnicas encaminadas a desarrollar un flujo de mensajes adecuados entre los miembros de la organización en su contexto para poder influenciar en las aptitudes y actitudes de los trabajadores generando un compromiso hacia la organización y así la empresa pueda cumplir con los objetivos preestablecidos.

En la misma línea (Cortez Lopez, 2020) describe que la comunicación laboral es un proceso por el cual los miembros de la empresa recaban la información que perciben acerca de su organización y los cambios al interior de ella. La comunicación ayuda a que los miembros logren sus metas y consecuentemente también la empresa a fin de interpretar un cambio organizacional importante. Del mismo modo, (Saavedra Vidal et al., 2019) de tal define a la comunicación laboral como el flujo del mensaje dentro de una red de relaciones independientes. Por su parte (Nolberto, 2017) define a la comunicación laboral como el conjunto de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una empresa. Por su parte, (Bazalar Paz & Choquehuanca Saldarriaga, 2020) sostiene que el estudio de la comunicación laboral enfoca su interés en el proceso por el cual los miembros de la organización pueden cumplir sus tareas y obligaciones los cuales deben ser provistos de canales de información adecuados que faciliten los objetivos propuestos para la empresa. Del mismo modo (Ramírez, R; Chacón H; Valencia, 2019) sostiene que la comunicación se basa en el estudio del flujo comunicacional de una empresa y que su conocimiento permite la comprensión de una organización estructurada y que se debe adecuar las herramientas y suministros necesarios para su cumplimiento. Por su parte (Ramírez, R; Chacón H; Valencia, 2019) sostiene que se puede observar 2 tipos de comunicación la horizontal y la vertical, de esta última se desprenden 2 tipos más que pueden ser ascendentes y descendentes. En ese contexto, en relación a la comunicación laboral, el autor (Mendoza de Ferrer & Rodríguez, 2015), sostiene que los colaboradores correctos son el activo más indispensable en las instituciones ello nos manifiesta la importancia del desarrollo de las personas en la organización siendo nexos de comunicación en el ámbito laboral. En esa misma línea opina (Mancilla Chamorro & Vara Morales, 2018) que la comunicación laboral cuando se encuentra relacionado al crecimiento de una organización, ligado a la administración de personal con desarrollo de sus potencialidades fomenta un buen clima laboral. Por lo tanto, resalta la importancia de la comunicación para el desarrollo de procesos y actividades en el ámbito laboral. Del mismo modo, (Pantoja-Kauffmann, 2019), expresa que la comunicación laboral en una organización puede ser formal la que se realiza en forma oficial en grados de jerarquía, la comunicación descendente es el mensaje que brindan los superiores a los subordinados, comunicación ascendente es lo contrario a lo anterior, mensaje

de los subordinados a los superiores, y por último la comunicación horizontal se da en las personas del mismo nivel jerárquico. De la misma manera (Orguloso Bautista et al., 2021) menciona que la empresa tiene una organización estructurada que no es ilimitada, es decir la comunicación se concentra en el interior de la empresa, lo que colabora en que los flujos de comunicación internos sean más activos, continuos y directos, lo que favorece explotar los recursos de la comunicación interna de una forma eficaz. Del mismo modo (Argota Pérez & Argota Pérez, 2021), si la empresa maneja estratégicamente los medios comunicativos internos la cultura organizacional de la empresa se verá beneficiada, Consecuentemente los objetivos empresariales serán cumplidos. En mención de ello (Asencios Trujillo, 2017), Sostiene que una estrategia contundente para que la comunicación sea eficaz es integrar a los colaboradores de la empresa junto con los objetivos las metas y las normas y generar una dinámica eficiente alrededor de ello. Por su parte (Frías Pérez, 2021), explica que si se genera un clima social y psicológico adecuado en la empresa éste se verá afectado positivamente en la comunicación tanto entre trabajadores y directivos y viceversa, generando factores de crecimiento organizacional como la claridad la colaboración y la honestidad entre otros. En esa misma línea (Romero Parra & Salcedo Lara, 2019), detalla que se debe conseguir un participativo, primero logrando que los canales informativos sean adecuados para conseguir que el personal se encuentre informado de las políticas normas y expectativas que regulan la empresa y así pueda generar sobrepasar las expectativas de comunicación empresarial del trabajador. Asimismo (Rosales Poma, 2017), plantea que la comunicación debe ser lo más transparente posible en la empresa incluso, anota el concepto de puertas abiertas, el cual resume una correspondencia comunicativa libre franca y democrática en la organización, lo cual se verá reflejado al exterior de la empresa. Y por último con relación a lo mencionado anteriormente sostiene (Anastacio Vallejos et al., 2020), para que la empresa logre una ventaja competitiva y un posicionamiento adecuado en el mercado debe tener una imagen exterior satisfactoria y ello se logra teniendo una comunicación interna plena, participativa, contundente y organizada. En relación a la ventaja competitiva opina (Mena López & Martínez, 2020), que es la base sostenible de una gestión de cambio en los nuevos tiempos para ser partícipe de un mercado competitivo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño

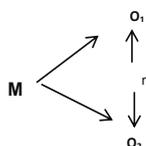
La metodología es de tipo aplicada, porque se realiza en un contexto particular y permite sugerir secuencias y procesos de interés. En ese contexto el autor (Ballina Ríos, 2019) resalta que este tipo de investigación reconoce el problema a investigar y permite brindar recomendaciones en un contexto específico

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, porque los hechos son medidos en base a datos numéricos, según, (Oliveira, 2021) sostiene que en la investigación científica cuantitativa se miden los fenómenos recopilados en instrumentos de investigación.

El Nivel de investigación es de tipo descriptivo – Correlacional, las variables a relacionar y describir son: Gestión del talento humano y Comunicación laboral. En ese sentido (Sánchez Vázquez, 2021) sostiene que un artículo se convierte en descriptivo cuando se perfilan las características del análisis.

El diseño de investigación es no experimental y de corte transversal, ya que en esta investigación no se alteran los hechos y se da en un factor de tiempo único. Es así que el autor (Julie Alejandra, 2021), plantea que las cuando las variables de estudio se analizan en normalidad y sin alterar los hechos del proceso se le denomina no experimental

Esquema del diseño de investigación



Donde:

M = Muestra.

O₁ = Variable 1.

O₂ = Variable 2.

r = Relación de las variables de estudio.

3.2 Variables y operacionalización.

Variable 1: Gestión de talento humano.

El manejo de personal está basado en la experiencia y conocimientos potencializando y favoreciendo el desarrollo óptimo en las instituciones poniendo en marcha el manejo y avance de los trabajadores en forma individual y colectiva lo que desencadena en un resultado donde todos ganan tanto las unidades como los colectivos efectuando productos positivos en la materia. La Variable 1 cuenta con las siguientes dimensiones: aptitud: relacionado capacidad y habilidad para realizar una labor; actitud: relacionado al comportamiento diario y compromiso: nivel de involucramiento frente a una actividad (Chiavenato, 2009),

La Variable 2: Comunicación laboral

La comunicación laboral es un proceso por el cual los miembros de la empresa recaban la información que perciben acerca de su organización y los cambios al interior de ella en la orientación ascendente, (hacia los directivos y jefes) descendente (hacia los subordinados) y horizontal (entre el equipo de trabajo). La variable 2 cuenta con las siguientes dimensiones: Descendente: Es la dirección hacia descendente del intercambio verbal y gestual la cual es dirigida de los directores jefes hacia los subalternos; Ascendente: información dirigida de los subalternos hacia los directivos y Horizontal: información más usada del día a día entre los trabajadores del mismo nivel. (Cortez Lopez, 2020),

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA:

La población para considerar es de 41 enfermeras que laboran en el servicio de neonatología en el hospital nivel III B. (Padua et al., 2018) explican que la población es un factor fundamental para procesar un estudio científico y está compuesta por hechos, objetos, seres o formas.

La muestra es idéntica a la población total enfermeras del servicio de neonatología del hospital nivel IIIB. (Rodríguez Rodríguez et al., 2021). Sostiene que cuando la población es pequeña (menor a 50 unidades) se podrá incluir en la muestra, por un método conveniente. Por lo tanto, el muestreo es censal

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el presente se utilizó la Técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario, (Argüelles Pascual et al., 2021) explica que la encuesta es una técnica válida para la investigación científica. Y el autor (Gálvez Díaz et al., 2020) menciona que el instrumento denominado cuestionario es un formato utilizado en las tesis de enfoque cualitativo, el cual contiene enunciados que se usan para medir las variables en un escala Likert. Entonces en el presente trabajo para analizar las variables de estudio se divide en 2, para la primera variable se aplicó 18 ítems y para la segunda variable 12 ítems. Con relación a la validez del instrumento, se verifico por un juicio de expertos profesionales en la materia de investigación

Tabla 1 Validación de instrumentos mediante juicio de expertos

N°	Grado	Resultado
Experto 1		Aplicable
Experto 2		Aplicable
Experto 3		Aplicable

Para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó el estadígrafo Alfa de Cronbach

Tabla 2 Nivel de confiabilidad

Coefficiente	Relación
0.0 a 0.2	Despreciable
0.2 a 0.4	Baja o ligera
0.4 a 0.6	Moderada
0.6 a 0.8	Marcada
0.8 a 1	Muy Alta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2018)

Tabla 3 Confiabilidad de la variable Gestión del talento humano

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,790	41

Fuente SPSS

En la tabla 3 se observa que el factor obtenido luego de procesar los datos en el sistema SPSS con el Alfa de Cronbach del cuestionario que corresponde a la variable Gestión del talento humano corresponde a 0.790, en ese sentido se infiere que el rango se encuentra en marcada relación, aceptando por eso la respectiva confiabilidad del instrumento.

Tabla 4 Confiabilidad de la variable comunicación laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	41

Fuente SPSS

En la tabla 4 se observa que el factor obtenido luego de procesar los datos en el sistema SPSS con el Alfa de Cronbach del cuestionario que corresponde a la

variable comunicación laboral corresponde a 0.801, en ese sentido se infiere que el rango se encuentra en marcada relación, aceptando por eso la respectiva confiabilidad del instrumento.

3.5. Procedimiento

El estudio se realizó en el área de enfermeras del servicio de neonatología del hospital nivel IIIB. En donde previamente se determinó el problema a investigar, para después proceder a aplicar el instrumento cuestionario a través de la técnica de la encuesta, seguidamente se registró los datos en el programa Microsoft Excel y tabularlos en el programa SPSS versión 28. Finalmente se realizó las conclusiones y recomendaciones en base a los hallazgos precisados.

3.6. Método de Análisis de Datos

El método de análisis de datos es la aplicación de la estadística descriptiva y la estadística inferencial; para brindar los resultados.

3.7. Aspectos Éticos

En la ejecución del presente se procedió con absoluta transparencia y además un rigor profesional pertinente a la educación y valores recibidos en la casa de estudios presente, se respetó en el proceso la autonomía y discreción correspondiente tanto para la institución de estudio como para los encuestados.

VI. RESULTADOS

Tabla 5 *Tablas Cruzadas de gestión del talento y comunicación laboral*

			Gestión del talento			Total
			Bueno	Regular	Deficiente	
Comunicación laboral	Bueno	% del total	3 7.3%	10 24.4%	5 12.2%	18 43.9%
	Regular	% del total	6 14.6%	3 7.3%	1 2.4%	10 24.4%
	Deficiente	% del total	5 12.2%	5 12.2%	3 7.3%	13 31.7%
Total		% del total	14 34.1%	18 43.9%	9 22.0%	41 100.0%

Interpretación: La tabla 6 muestra que el 34.1% de los encuestados (14 personas) creen que la gestión del talento en relación a la comunicación laboral tiene un nivel alto, este porcentaje es menor de los encuestados que piensan que la gestión del talento en relación a la comunicación laboral tiene un nivel medio, 43.9%, lo que equivale a 18 personas, y por último un 22.6% (9 personas) piensan que la gestión del talento en relación a la comunicación laboral tiene un nivel bajo.

Tabla 6 *Variable: Gestión del talento*

Gestión del talento				
	Fr.	% Fr	%	% Fr.
			Fr. Válido	Acumulado
deficiente	4	10%	10%	10%
regular	22	54%	54%	63%
bueno	15	37%	37%	100%
Total	41	100%	100%	

En la tabla 7 se observa que del 100% de la muestra el 54% considera la gestión del talento humano en nivel regular, mientras que el 10% considera la gestión del talento humano en nivel deficiente

Tabla 7 *Variable: Comunicación Laboral*

Comunicación Laboral				
	Fr.	% Fr	%	% Fr.
			Fr. Válido	Acumulado
deficiente	6	15%	15%	15%
regular	32	78%	78%	93%
bueno	3	7%	7%	100%
Total	41	100%	100%	

En la tabla 8 se observa que del 100% de la muestra el 15% percibe que el nivel de comunicación laboral es bueno, el 78% considera la comunicación laboral en nivel regular, mientras que el 7% considera la comunicación laboral en nivel deficiente.

Tabla 8 *Gestión del talento dimension Aptitud*

Aptitud				
	Fr.	% Fr	%	% Fr.
			Fr. Válido	Acumulado
deficiente	4	10%	10%	10%
regular	30	73%	73%	83%
bueno	7	17%	17%	100%
Total	41	100%	100%	

En la tabla 9 se observa que del 100% de la muestra el 17% percibe que el nivel de aptitud es bueno, el 73% considera la aptitud en nivel regular, mientras que el 10% considera la aptitud en nivel deficiente.

Tabla 9 Gestion del talento dimension Actitud

	Actitud			
	Fr.	% Fr	% Fr. Válido	% Fr. Acumulado
DEFICIENTE	4	10%	10%	10%
REGULAR	23	56%	56%	66%
BUENO	14	34%	34%	100%
TOTAL	41	100%	100%	

En la tabla 10 se observa que del 100% de la muestra el 34% percibe que el nivel de actitud es bueno, el 56% considera la actitud en nivel regular, mientras que el 10% considera la actitud en nivel deficiente.

Tabla 10 Gestion del talento dimension compromiso

	Compromiso			
	Fr.	% Fr	% Fr. Válido	% Fr. Acumulado
DEFICIENTE	4	10%	10%	10%
REGULAR	23	56%	56%	66%
BUENO	14	34%	34%	100%
TOTAL	41	100%	100%	

En la tabla 11 se observa que del 100% de la muestra el 34% percibe que el nivel de compromiso es bueno, el 56% considera el compromiso en nivel regular, mientras que el 10% considera el compromiso en nivel deficiente.

VI.2. Estadística Inferencial

Prueba de normalidad

En el presente trabajo las unidades a investigar no superan los 50 hechos, (n=41) por lo tanto se utilizó la prueba Shapiro Wilk

Hipótesis de presentación de normalidad

Ho: La distribución de la muestra indica distribución normal

H1: La distribución de la muestra no indica distribución normal

Significación:

Significación presente $\alpha = 0,05 = 5\%$

Proporción de aceptación = 95%

Protocolo de decisión:

Significancia $E < \text{Significancia } \alpha$ (0.05) por lo tanto se rechaza Ho

Significancia $E > \text{Significancia } \alpha$ (0.05) por lo tanto se acepta Ho

Tabla 11 *Prueba de normalidad - Shapiro Wilk*

	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	.699	41	.000
Comunicación Laboral	.788	41	.000
Aptitud	.723	41	.000
Actitud	.799	41	.000
Compromiso	.764	47	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: En la tabla 12 se observa el resultado que aplica la prueba de normalidad Shapiro - Wilk, donde se observa un nivel de significancia $p < 0.05$. en todos los casos, por lo cual se determina que los datos de la muestra procesada no se originan de una distribución normal, Por lo que se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Lo que implicó que para procesar el nivel de correlación entre variables y dimensiones se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman.

Contrastación de las hipótesis

Tabla 12 *Rango de Interpretación correlación*

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

Fuente: Neill, D & Cortez, L. (2017)

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre Gestión del talento humano y la Comunicación Laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB Lima 2021.

H₁: Existe relación significativa entre Gestión del talento humano y la Comunicación Laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB Lima 2021.

Significación:

Significación presente $\alpha = 0,05 = 5\%$

Proporción de aceptación = 95%

Protocolo de decisión:

Significancia $E < \text{Significancia } \alpha$. (0.05) por lo tanto se rechaza H₀

Significancia $E > \text{Significancia } \alpha$. (0.05) por lo tanto se acepta H₀

Tabla 13 *Prueba de correlación: Correlacion de Gestion del Talento Humano y Comunicación laboral*

			Correlaciones	
			Gestión del talento humano	Comunicación Laboral
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 41	,779** .000 14
	Comunicación Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,779** .000 41	1.000 41

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: La tabla 14 muestra el resultado de la correlación entre las variables: Gestión del talento humano y Comunicación laboral al ser sometidas al estadígrafo Rho de Spearman, el cual muestra el nivel de significancia $p < 0.05$, en ese sentido se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que además muestra una correlación de 0.779, lo cual representa un factor de correlación positivo muy fuerte. Por lo tanto, la Hipótesis aceptada H_1 : Existe relación significativa entre Gestión del talento humano y la Comunicación Laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB Lima 2021.

Prueba de hipótesis específica 1:

H_0 : No existe relación significativa entre aptitud y la comunicación laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB Lima 2021.

H_1 : Existe relación significativa entre aptitud y la comunicación laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB Lima 2021.

Significación:

Significación presente $\alpha = 0,05 = 5\%$

Proporción de aceptación = 95%

Protocolo de decisión:

Significancia $E < \text{Significancia } \alpha$ (0.05) por lo tanto se rechaza H_0

Significancia $E > \text{Significancia } \alpha$ (0.05) por lo tanto se acepta H_0

Tabla 14 Prueba de correlación – Aptitud y y Comunicación laboral

Correlaciones			Aptitud	Comunicación Laboral
Rho de Spearman	Aptitud	Coefficiente de correlación	1.000	0.764
		Sig. (bilateral)		.000
		N	41	41
	Comunicación Laboral	Coefficiente de correlación	0.764	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	41	41

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: La tabla anterior muestra el resultado de la correlación entre la dimensión variable: Aptitud y la variable Comunicación laboral al ser sometidas al estadígrafo Rho de Spearman, el cual muestra el nivel de significancia $p < 0.05$, en ese sentido se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que además muestra una correlación de 0.764, lo cual representa un factor de correlación positivo muy fuerte. Por lo tanto, la Hipótesis aceptada H_1 Existe relación significativa entre aptitud y la comunicación laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB Lima 2021.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre actitud y la comunicación laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB Lima 2021.

H₁: Existe relación significativa entre actitud y la comunicación laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB Lima 2021.

Significación:

Significación presente $\alpha = 0,05 = 5\%$

Proporción de aceptación = 95%

Protocolo de decisión:

Significancia $E < \text{Significancia } \alpha$ (0.05) por lo tanto se rechaza H₀

Significancia $E > \text{Significancia } \alpha$ (0.05) por lo tanto se acepta H₀

Tabla 15 *Prueba de correlación – Actitud y Comunicación laboral*

			Correlaciones	
			Actitud	Comunicación Laboral
Rho de Spearman	Actitud	Coefficiente de correlación	1.000	0.806
		Sig. (bilateral)		.000
		N	41	41
	Comunicación Laboral	Coefficiente de correlación	0.806	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	41	41

Interpretación: La tabla anterior muestra el resultado de la correlación entre la dimensión: Actitud y la variable Comunicación laboral al ser sometidas al estadígrafo Rho de Spearman, el cual muestra el nivel de significancia $p < 0.05$, en ese sentido se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que además muestra una correlación de 0.806, lo cual representa un factor de correlación

positivo muy fuerte. Por lo tanto, la Hipótesis aceptada H₁: Existe relación significativa entre actitud y la comunicación laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB Lima 2021.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre compromiso y la comunicación laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB Lima 2021.

H₁: Existe relación significativa entre compromiso y la comunicación laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB Lima 2021.

Tabla 16 *Prueba de correlación – compromiso y Comunicación laboral*

Correlaciones				
		Compromiso		Comunicación Laboral
Rho de Spearman	Compromiso	Coeficiente de correlación	1.000	0.702
		Sig. (bilateral)		.000
		N	41	41
	Comunicación Laboral	Comunicación Laboral	Coeficiente de correlación	0.702
Sig. (bilateral)			.000	
		N	41	41

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: La tabla anterior muestra el resultado de la correlación entre la dimensión compromiso y la variable: Comunicación laboral, al ser sometidas al estadígrafo Rho de Spearman, el cual muestra el nivel de significancia $p < 0.05$, en ese sentido se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que además muestra una correlación de 0.702, lo cual representa un factor de correlación positivo muy fuerte. Por lo tanto, la Hipótesis aceptada H₁: Existe relación significativa entre compromiso y la comunicación laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB Lima 2021.

V. DISCUSIÓN

A la luz de los resultados de la presente investigación y considerando el objetivo general: Determinar la relación de la gestión del talento humano y la comunicación laboral del personal de enfermería en un hospital nivel IIIB, se inicia la discusión de la gestión y la comunicación laboral del personal de enfermería en un hospital nivel IIIB, que al ser sometidas al estadígrafo Rho de Spearman, el cual muestra el nivel de significancia $p < 0.05$, en ese sentido se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que además muestra una correlación de 0.779, lo cual representa un factor de correlación positivo muy fuerte. Para ello, las investigaciones realizadas menciona que en el trabajo denominado gestión del talento humano y capacidades comunicativas se evalúa al personal en base a su gestión de capacidades comunicativas, el autor indica en los resultados que los trabajadores perciben las capacidades comunicativas son importantes y determinantes en su desempeño laboral pero hay muchos puntos que se pueden trabajar y necesitan del área de gestión del talento humano para priorizar esos factores y poder mejorar en el sentido que ellos mismos podrán verse satisfechos en su desempeño laboral (Lopez, 2017). Lo mencionado anteriormente se puede sustentar con lo explicado por Serna (2020), quien explica que la gestión del talento humano es un componente construido por capacidades determinantes en el individuo para generar compromiso y proactividad frente a su cargo o función y consecuentemente se deriva en un compromiso de acción hacia la empresa es decir mientras las funciones comunicativas se puedan orientar en mejor medida la gestión del talento humano se verá favorecida en una dinámica simbiótica para poder mejorar incluso el ambiente y clima laboral de la institución. El desarrollo del talento humano como un proceso de capacidades, compromiso y acción entendiendo como capacidades el conocimiento, habilidades y actitudes para el desempeño de su función o labor. Compromiso nivel de involucración del trabajador con su empresa o servicio por último la acción como la velocidad del cómo hacer la actividad es decir si esta va con el avance de la tecnología y procesos que determine o requiera su labor.

Con relación al objetivo específico, determinar la relación de la actitud y la comunicación laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB, la

hipótesis específica 1: La aptitud se relaciona significativamente con la comunicación laboral del personal de enfermería en un hospital nivel IIIB. la dimensión variable: Aptitud y la variable Comunicación laboral al ser sometidas al estadígrafo Rho de Spearman, el cual muestra el nivel de significancia $p < 0.05$, en ese sentido se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que además muestra una correlación de 0.764, lo cual representa un factor de correlación positivo muy fuerte. Por lo tanto, la Hipótesis aceptada H1 Existe relación significativa entre aptitud y la comunicación laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB Lima 2021. Este hallazgo es similar a lo precisado por , Suguna & Vimala (2018, donde se indica que los procedimientos preestablecidos del hospital deben contener las condiciones necesarias que cumple el personal para desempeñarse en el área y esos factores deben ser determinantes para el mejor desempeño y funcionamiento de las metas, a ello se le denomina las aptitudes necesarias para el cargo a desarrollar además, concluye que las capacidades requeridas para que el personal de enfermería pueda desarrollar su función en un área específica debe estar de acuerdo con un programa especializado que determine puntos específicos para el área y el personal requerido debe cumplir estos puntos previa evaluación de un factor de competencias y aptitudes que precisen que el personal es coherente para el servicio preestablecido. Lo mencionado se basa en lo planteado por (Salas, 2016) quien menciona que la comunicación en la empresa es un conjunto de técnicas encaminadas a desarrollar un flujo de mensajes adecuados entre los miembros de la organización en su contexto para poder influenciar en las aptitudes y actitudes de los trabajadores generando un compromiso hacia la organización y así la empresa pueda cumplir con los objetivos preestablecidos

Con relación a la hipótesis específica 2: La actitud se relaciona significativamente con la comunicación laboral del personal de enfermería en un hospital nivel IIIB, la dimensión: Actitud y la variable Comunicación laboral al ser sometidas al estadígrafo Rho de Spearman, el cual muestra el nivel de significancia $p < 0.05$, en ese sentido se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que además muestra una correlación de 0.806, lo cual representa un factor de correlación positivo muy fuerte. Por lo tanto, la Hipótesis aceptada H1:

Existe relación significativa entre actitud y la comunicación laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB Lima 2021. Esto se contrasta con el aporte de Osorio (2016) que realizó trabajo titulado “acerca de las actitudes y potencialidades de los trabajadores en la atención primaria de salud en América Latina” obteniendo como resultado que se debe asignar personal con buenas capacidades que favorezca el alcance de metas del milenio. Cumpliéndose la regla mientras más competencias desarrollan los profesionales mejores productos se tienen en el desempeño de sus actividades. El autor concluye que la actitud que muestra el trabajador en la atención primaria de salud se clasifica en 2 tipos ya que existen trabajadores como actitud proactiva que le hacen frente a las adversidades tienen iniciativa y decisión y luego El trabajador que no tiene la actitud correcta y necesaria para desempeñar su trabajo y afrontan con negatividad cualquier situación que se pueda presentar. en el estudio se explica y detalla cuáles son las características de la actitud positiva y cuáles son las características que se pueden mejorar en la actitud negativa. Esto se basa también en lo mencionado por (Apaza Vargas, 2021) sostiene que la gestión del talento humano se basa en componentes importantes tales como: seres humanos los cuales están compuestos de personalidad aptitudes y actitudes así como destrezas y capacidades fundamentales para el recurso empresarial; activadores inteligentes para poder impulsar la dinámica de la empresa sin ser agentes inertes ante esas circunstancias empresariales

Con relación al objetivo específico: Determinar la relación del compromiso y la comunicación laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB, la hipótesis específica 3: El compromiso se relaciona significativamente con la comunicación laboral del personal de enfermería en un hospital nivel IIIB. La dimensión compromiso y la variable: Comunicación laboral, al ser sometidas al estadígrafo Rho de Spearman, el cual muestra el nivel de significancia $p < 0.05$, en ese sentido se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que además muestra una correlación de 0.702, lo cual representa un factor de correlación positivo muy fuerte. Por lo tanto, la Hipótesis aceptada H_1 : Existe relación significativa entre compromiso y la comunicación laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB Lima 2021. Este se resultado se relaciona con el aporte de (Flórez & Mora Vergara, 2019) , quien *realizó un estudio en el Hospital*

Hipólito Unanue acerca de la interacción verbal y el desarrollo de compromisos y el autor concluye que el personal del hospital Hipólito Unanue se siente satisfecho cuando percibe que la institución tiene control en los factores como salarios seguridad y beneficios y que los niveles de compromiso que se generan hacia la institución están en el control directo del jefe de área a través de factores como confianza reconocimiento y comunicación preestablecida. Asimismo, resalta que la esencia del compromiso se sustenta en la confianza, es decir que los colaboradores de la institución cumplirán funciones específicas cuando sientan que el grado de compromiso aumenta. Lo mencionado se sustenta por lo explicado por Serna (2020) El desarrolla el talento humano como un proceso de capacidades, compromiso y acción entendiendo como capacidades el conocimiento, habilidades y actitudes para el desempeño de su función o labor. Compromiso nivel de involucración del trabajador con su empresa o servicio por último la acción como la velocidad del cómo hacer la actividad es decir si esta va con el avance de la tecnología y procesos que determine o requiera su labor.

VI. CONCLUSIONES

1. En lo que respecta al objetivo general: Determinar la relación de la gestión del talento humano y la comunicación laboral del personal de enfermería en un hospital nivel IIIB. Se concluye que según el estadígrafo Rho de Spearman, el cual muestra el nivel de significancia $p < 0.05$, a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que además muestra una correlación de 0.779, lo cual representa un factor de correlación positivo muy fuerte. Por lo tanto, la Hipótesis aceptada H1: Existe relación significativa entre Gestión del talento humano y la Comunicación Laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB Lima 2021.
2. En lo que respecta al objetivo específico 1: Determinar la relación de la aptitud y la comunicación laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB. Se concluye que según el estadígrafo Rho de Spearman, el cual muestra el nivel de significancia $p < 0.05$, a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que además muestra una correlación de 0.764, lo cual representa un factor de correlación positivo muy fuerte. Por lo tanto, la Hipótesis aceptada H1: Existe relación significativa entre la aptitud y la Comunicación Laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB Lima 2021.
3. En lo que respecta al objetivo específico 2: Determinar la relación de la actitud y la comunicación laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB. Se concluye que según el estadígrafo Rho de Spearman, el cual muestra el nivel de significancia $p < 0.05$, a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que además muestra una correlación de 0.806, lo cual representa un factor de correlación positivo muy fuerte. Por lo tanto, la Hipótesis aceptada H1: Existe relación significativa entre la actitud y la Comunicación Laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB Lima 2021.

4. En lo que respecta al objetivo específico 3: Determinar la relación entre el compromiso y la comunicación laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB. Se concluye que según el estadígrafo Rho de Spearman, el cual muestra el nivel de significancia $p < 0.05$, a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que además muestra una correlación de 0.702, lo cual representa un factor de correlación positivo muy fuerte. Por lo tanto, la Hipótesis aceptada H1: Existe relación significativa entre el compromiso y la Comunicación Laboral en el personal de enfermería de un hospital nivel IIIB Lima 2021.

VII. RECOMENDACIONES

1. El sistema de gestión del talento humano en el Hospital nivel IIIB debe conducirse hacia la modernización y valorar el desarrollo de los trabajadores, son quienes brindan el cuidado de la salud de las personas. Al mismo tiempo se recomienda establecer una política de gestión del talento humano que incluya medios efectivos y participativos al personal. Es decir, establecer jornadas de capacitación que incluye temas como habilidades sociales liderazgo y resolución de conflictos estableciendo un modelo participativo en cada jornada de formación.
2. Realizar estudios con una muestra más amplia a fin de determinar la relación entre gestión del talento y comunicación, relacionando con desempeño laboral, producción entre otros. El departamento de gestión de talento humano debe apropiarse la estrategia de la institución y seleccionar a personal con competencias necesarias y adecuadas para el puesto, es decir que reúna un perfil preestablecido, teniendo una evaluación constante del personal
3. La institución debe crear programas de pausa activa o actividades al aire libre de los trabajadores favoreciendo actitudes positivas en el equipo. Asimismo, ante el escenario sanitario global se debe generar soluciones personalizadas a cada trabajador orientado a predecir actitudes de comportamiento negativo.
4. Se recomienda por último generar un compromiso laboral en el trabajador del área para mejorar el nivel de comunicación, ya que, si el trabajador percibe que se encuentra comprometido con la institución, no solo se desempeñará de una forma efectiva, sino que también mejora el flujo comunicacional, siendo este un factor importante para mejorar la gestión del talento humano.

REFERENCIAS

- Anastasio Vallejos, C. A., García Yovera, A. J., & Mego Núñez, O. (2020). gestión del talento humano por competencias y su relación con la motivación de los colaboradores de una municipalidad de la región lambayeque, Perú 2019. *tzhoecoen*, 12(4). <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1394>
- Apaza Vargas, A. R. (2021). influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de socabaya, 2019. En *Tesis de posgrado*.
- Argota Pérez, Y., & Argota Pérez, G. (2021). Modelo de consultoría digital en la comunicación social con el sistema empresarial productivo. *Cátedra Villarreal*, 8(2). <https://doi.org/10.24039/cv202082974>
- Argüelles Pascual, V., Hernández Rodríguez, A. A., & H. Palacios, R. (2021). Métodos empíricos de la investigación. *Ciencia Huasteca Boletín Científico de la Escuela Superior de Huejutla*, 9(17). <https://doi.org/10.29057/esh.v9i17.6701>
- Asencios Trujillo, C. (2017). Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016. *Universidad César Vallejo*.
- Ballina Ríos, F. (2019). Problemática epistemológica y sociológica de la teoría administrativa. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 8(16). <https://doi.org/10.23913/ricea.v8i16.142>
- Bazalar Paz, M. Á., & Choquehuanca Saldarriaga, C. A. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *Llamkasun*, 1(2). <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.12>
- Borrero, R. (2019). Procesos de gestión del talento humano en el sector educativo gerencial de Colombia. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(7). <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i7.206>
- Briones Cedeño, K. L., & González Calzadilla, C. S. (2019). La universidad contemporánea y la gestión del talento humano. Apuntes y reflexiones.

- Revista San Gregorio*, 1(35). <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1191>
- Cardona-Arbeláez, D., Alzate-Alvarán, J. C., & Lora-Guzmán, H. (2018). Estrategias para la gestión del talento humano en las asociaciones de yuqueros adscritas a Colfeyuca en Sucre, Colombia. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 9(1).
<https://doi.org/10.19053/20278306.v9.n1.2018.8501>
- Castells, M. (2017). La Galaxia Internet: Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*.
- CBS. (2016). Central Bureau of Statistic. *Population of Nepal (Selected Data - Central Development Region)*.
- Chiavenato, I. (2018). Comportamiento Organizacional
- Cortez Lopez, F. (2020). Gestión del Talento Humano y la Productividad Laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020. En *Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo*.
- Dennis López López, A. (2019). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018. *Balance 's*, 6(7).
- Flórez, L. D., & Mora Vergara, E. A. (2019). Análisis del clima y cultura organizacional en el Hospital de Tabio: caso de estudio. *Hojas y Hablas*, 18.
<https://doi.org/10.29151/hojasyhablas.n18a8>
- Frías Pérez, E. A. (2021). gestión del talento humano y calidad de vida laboral en el sector calzado. *Revista Enfoques*, 5(18).
<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i18.111>
- Gálvez Díaz, N. del C., Gonzáles Hernández, Y., & Monsalve Menor, M. (2020). Actitud hacia la investigación científica al final de la carrera de Enfermería en Perú. *Gaceta Medica Boliviana*, 42(1). <https://doi.org/10.47993/gmb.v42i1.51>
- Godoy Ramos, C. (2017). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016. *Universidad César Vallejo*.
- INEI. (2018a). Estructura Empresarial. *Instituto Nacional de Estadística e*

Informática, 44(8).

- INEI. (2018b). Resultados Definitivos Censo Nacional 2017. Perú. *Instituto Nacional de Estadística e Informática, TOMO I*.
- ISO, O. I. de N. (2018). Norma internacional ISO 45001:2018. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo - Requisitos con orientación para su uso. En *Secretaría Central de ISO* (Vol. 1).
- Iturralde, K., Paltan, J., Ollague, J., & Pacheco, A. (2020). La Gestión del Talento Humano como factor determinante del éxito competitivo de las medianas empresas Machaleñas. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6–1).
<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.433>
- Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., & Medina Guzmán, J. J. (2019). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83). <https://doi.org/10.37960/revista.v23i83.24500>
- Julie Alejandra, R. S. (2021). Introducción al concepto de investigación científica. En *Introducción al concepto de investigación científica*.
<https://doi.org/10.15332/dt.inv.2021.01970>
- Mamani Ccana, R. E. (2018). Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Salud –Antabamba – Apurímac - 2018. *Universidad Cesar Vallejo*.
- Mancilla Chamorro, C. T., & Vara Morales, K. K. (2018). Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yacus, 2018. *Universidad César Vallejo*.
- Melisa, Y., Cerpa, R., Tobón, J. C., & Conrado Tobón, J. (2016). Edición No. 19 | Julio-Diciembre. *Dictamen Libre*, ISSN-e 0124-0099, N°. 19, 2016 (*Ejemplar dedicado a: Revista Dictamen Libre*), págs. 57-68, 19.
- Mena López, M., & Martínez, J. (2020). Capítulo 2: Marco teórico. En *Capítulo 2: Marco teórico*. <https://doi.org/10.15332/dt.inv.2020.00544>
- Mendoza de Ferrer, H., & Rodríguez, M. (2015). La teoría administrativa en el

- contexto emergente. *Contaduría y Administración*, 223.
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2007.699>
- Nolberto, R. M. C. (2017). gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad distrital de pichanaqui, 2017". *Universidad Huanuco*.
- OIT. (2020). Seguridad y salud en el trabajo frente a la pandemia Mesa virtual de diálogo de OIT en América Latina. *Organización Internacional del Trabajo*, 0(2).
- Oliveira, P. E. de. (2021). la investigación científica. en *la investigación científica*.
<https://doi.org/10.29327/527355>
- Orguloso Bautista, C. A., Beleño Pinedo, L., & Méndez Vergara, R. I. (2021). Cambios en la práctica laboral de los profesionales de enfermería por la pandemia SARS-CoV-2/COVID-19 en una ciudad de Colombia. *Ustasalud*, 21(1). <https://doi.org/10.15332/us.v21i1.2603>
- Osorio Figueroa, C. D. (2021). Apuntes iniciales sobre la epistemología maya guatemalteca y sus implicaciones en el modelo de atención para Guatemala. *JMPHC | Journal of Management & Primary Health Care | ISSN 2179-6750*, 12(spec). <https://doi.org/10.14295/jmphc.v12.1067>
- Oviedo, A. D., Delgado, I. A. V., & Licona, J. F. M. (2020). Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería: Un diagnóstico para una intervención socioeducativa. *Escola Anna Nery*, 24(2).
<https://doi.org/10.1590/2177-9465-ean-2019-0238>
- Padua, J., Ahman, I., Apezechea, H., Borsotti, C., & Ahman, I. (2018). EL TRABAJO DE CAMPO. En *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. <https://doi.org/10.2307/j.ctv233nh2.10>
- Pantoja-Kauffmann, G. (2019). Gestión del talento humano en micro, pequeñas y medianas empresas de servicios en Colombia: aproximaciones a un modelo de diagnóstico organizacional. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2441>
- Peréz Gorostegui, E. (2018). Comportamiento humano y habilidades directivas. En *ANEC* (Vol. 1, Número 28).

- Ramírez, R; Chacón H; Valencia, K. (2019). Gestión del talento humano como estrategia organizacional en las pequeñas y medianas empresas. *Cicag*, 16(1).
- Reinoso, L. M. G. (2015). Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del hospital básico Pillaro. *Universidad Técnica De Ambato Industrial*.
- Reyes Flores, N. C., Gutiérrez Ascón, J. E., & Amado Sotelo, J. (2020). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2018. *INGnosis Revista de Investigación Científica*, 6(1). <https://doi.org/10.18050/ingnosis.v6i1.2561>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). Essential of Organizational Behaviour- Fourteenth Edition. En *Pearson*.
- Rodríguez Rodríguez, C., Breña Oré, J. L., & Esenarro Vargas, D. (2021). Las variables en la metodología de la investigación científica. En *Las variables en la metodología de la investigación científica*. <https://doi.org/10.17993/ingytec.2021.78>
- Rojas Reyes, R. R., & Vilchez Paz, S. B. (2018). Gestión del talento humano y su relacion con el desempeño laboral del ´personal del puesto de salud sagrado corazon de Jesus-Lima ,enero 2018. *Universidad Norbr Wiener*.
- Romero Parra, L. M., & Salcedo Lara, M. (2019). Estrategias para fortalecer el proceso de gestión del talento humano en una entidad pública. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 11(2). <https://doi.org/10.15332/24631140.5084>
- Rosales Poma, F. (2017). Motivación y clima laboral del personal de enfermería de un hospital público de Lima – 2016. *Universidad César Vallejo*.
- Saavedra Vidal, L. B., Collazos Alarcón, M. A., & Heredia Llatas, F. D. (2019). plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la estación experimental agraria vista florida – lambayeque 2019. *ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 6(2). <https://doi.org/10.26495/ricti.1906.28902>

- Salas, S. (2016). Gestión del Talento Humano Enfoques y Modelos. En *Gestión del Talento Humano: enfoques y modelos* (Número December).
- Sánchez Vázquez, M. J. (2021). Ética, responsabilidad científica e investigación psicológica. En *Ética, responsabilidad científica e investigación psicológica*. <https://doi.org/10.35537/10915/65521>
- Santillán Marroquín, W. E., Paredes García, H. E., Bermeo Castillo, C. A., & Mera Manotoa, H. P. (2019). Big Data en la gestión del talento humano. *Visionario Digital*, 3(4). <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i4.984>
- Serna M., E. (2020). Revolución en la Formación y la Capacitación para el Siglo XXI. En *Revolución en la Formación y la Capacitación para el Siglo XXI. Volumen II.: Vol. II.*
- Sfreddo, L. S., Vieira, G. B. B., Vidor, G., & Santos, C. H. S. (2021). ISO 9001 based quality management systems and organisational performance: a systematic literature review. En *Total Quality Management and Business Excellence* (Vol. 32, Números 3–4). <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1549939>
- Suyo Cuaresma, E. (2017). Gestión del talento humano y la productividad laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Maras-Urubamba, 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Vallecilla Baena, L. F. (2018). La relación laboral y el contrato de trabajo. *Colección JUS laboral*, 8.
- Zelada Flórez, E. A. (2018). La Gestión del talento humano y la Satisfacción laboral en los Docentes de la Universidad Tecnológica del Perú, 2017. *Universidad César Vallejo*.

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
AUTORA: YASMIN FRANCO LUCANA								
GESTION DEL TALENTO HUMANO Y COMUNICACIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL NIVEL IIIB-2021								
PROBLEMA	OBEJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA LIKERT	RANGOS
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL						
¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y la comunicación laboral del personal de enfermería en un hospital nivel IIIB?	Determinar la relación de la gestión del talento humano y la comunicación laboral del personal de enfermería en un hospital nivel IIIB	La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la comunicación laboral del personal de enfermería en un hospital nivel IIIB.	VARIABLE 1: GESTION DEL TALENTO	Aptitud	conocimiento	1-3	Escala ordinal 5. Siempre 4. Casi Siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	DEFICIENTE REGULAR BUENO
					habilidad	4-6		
				Actitud	competencias	7-10		
					creencias	11-12		
				Compromiso	conductas	13-15		
					ausentismo	16-17		
			satisfacción laboral		18-19			
			VARIABLE 2: COMUNICACIÓN LABORAL	Ascendente	proceso de comunicación	1-4		
					Fluidez			
				Descendente	Utilidad de la comunicación	5-8		
					Pertinencia			
				Horizontal	Trabajo en equipo	9-12		
			Asertividad					

Anexo 02 Cuestionarios

ÍTEM	VARIABLES DIMENSIONES E ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
V1	Gestión del talento humano					
D1	Aptitud					
1	Una forma de clasificar a un recién nacido es por su peso					
2	Es una forma de infección perinatal el paso por el canal del parto					
3	Es una característica inmunológica en el recién nacido la reducida concentración de IgM					
4	Reconozco rápidamente los signos de alarma en un recién nacido					
5	Tengo la facilidad de solucionar los imprevistos					
6	Pocas veces muestro estrés en el trabajo					
D3	Actitud					
7	Generalmente el personal se responsabiliza de sus errores en situaciones que se presentan en el momento					
8	Con frecuencia se siente feliz en el trabajo					
9	Siento que apporto positivamente con en las actividades de mi trabajo					
10	El apoyo espiritual es necesario en mi labor como enfermera					
11	Es importante respetar la creencia de cada persona					
12	Por lo general no tomo mucha importancia a las creencias					
D4	Compromiso					
13	Con frecuencia soy puntual en su trabajo					
14	Me agrada aportar en la mejora de la atención de enfermería					
15	Con frecuencia se encuentra con descanso medico					
16	Me ausento con frecuencia en el trabajo					
17	Mi trabajo es siempre reconocido					
18	En el trabajo tengo la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer todos los días					
ÍTEM	VARIABLES DIMENSIONES E ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
V2	Comunicación Laboral					
D5	Ascendente					

1	Con frecuencia me comunico con me jefe inmediato con fluidez					
2	Las reuniones planificadas muestran un aumento de comunicación en su trabajo					
3	Cuando ocurre algún incidente te comunicas a tu jefe inmediatamente					
4	Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo					
D6	Descendente					
5	Recibo “en forma oportuna” la información que requiero para el trabajo					
6	La información que recibes es útil e importante para el desarrollo de mis actividades					
7	La comunicación mediante mensaje de whatsApp llegan a ser de buen entendimiento					
8	La comunicación que te brinda tu jefe inmediato llega asertivamente					
D7	Horizontal					
9	Mi equipo de trabajo apoya la comunicación oportuna					
10	Existe comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales					
11	Existen oportunidades para dar a conocer mis ideas y compartir las mejores prácticas de conocimientos dentro de mi área de trabajo					
12	Me agrada comunicar mis ideas y ser escuchada					

Gestión del talento humano

	Aptitud						Actitud						Compromiso					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	2	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3
2	4	3	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4
3	2	4	3	3	1	1	3	3	3	1	2	1	3	1	3	1	3	2
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5
6	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5
7	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	5
8	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	5
9	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	5
10	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
11	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4
12	3	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3
13	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
14	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
15	3	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3
16	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
17	3	2	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3
18	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
19	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
20	3	4	3	5	3	3	3	4	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3
21	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
22	5	4	3	3	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5
23	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	5
24	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5
25	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5
26	5	4	3	3	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	3	5	4	4
29	3	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3
30	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
31	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
32	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
33	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
34	3	4	3	3	5	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3
35	5	4	3	3	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5
36	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5
37	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	5
38	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	5
39	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	4	3	5	3	3	3	4	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3

Comunicación Laboral

	Ascendente				Descendente				Horizontal			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	2	3	3	2	4	2	4	4	3	3	3
2	4	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3
3	1	2	2	3	1	4	1	4	4	3	3	3
4	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3
5	5	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3
6	2	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3
7	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3
8	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3
10	2	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3
11	2	2	2	4	5	4	5	4	4	3	3	3
12	2	2	2	4	5	4	5	4	4	3	3	3
13	2	2	2	4	5	4	5	4	4	5	5	5
14	2	2	2	4	5	4	5	4	4	5	5	5
15	2	2	2	4	5	4	5	4	4	5	5	5
16	2	2	2	4	5	4	5	4	4	5	5	5
17	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4
18	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	2	2	2	3	4	5	4	5	5	5	5	5
20	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1
21	2	2	2	4	5	4	5	4	4	3	3	3
22	2	2	2	3	5	2	5	2	2	5	5	5
23	2	2	3	5	4	3	4	3	3	5	5	5
24	2	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
25	2	2	2	3	5	2	5	2	2	5	5	5
26	2	2	2	3	5	2	5	2	2	5	5	5
27	2	2	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3
28	2	2	2	3	5	2	5	2	2	5	5	5
29	2	2	3	5	4	3	4	3	3	5	5	5
30	2	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
31	2	2	2	3	5	2	5	2	2	5	5	5
32	2	4	2	3	5	2	5	2	2	5	5	5
33	2	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
36	3	4	3	3	4	3	4	3	3	5	5	5
37	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
38	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
39	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
40	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
41	1	4	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE
GESTIÓN DEL TALENTO**

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertine ncia ¹		Releva ncia ²		Clarida d ³		Sugerencias
		S i	No	Si	N o	Si	No	
X1. DIMENSIÓN APTITUD		S i	No	Si	N o	Si	No	
1	Una forma de clasificar a un recién nacido es por su peso	X		X		x		
2	Es una forma de infección perinatal el paso por el canal del parto	X		X		X		
3	Es una característica inmunológica en el recién nacido la reducida concentración de IgM	X		X		X		
4	Reconozco rápidamente los signos de alarma en un recién nacido	X		X		X		
5	Tengo la facilidad de solucionar los imprevistos	X		x		X		
6	Pocas veces muestro estrés en el trabajo	x		X		X		
X2. DIMENSIÓN ACTITUD		S i	No	Si	N o	Si	No	
7	Generalmente el personal se responsabiliza de sus errores en situaciones que se presentan en el momento	X		x		X		
8	Con frecuencia se siente feliz en el trabajo	X		X		X		
9	Siento que apporto positivamente con en las actividades de mi trabajo	X		X		X		
10	El apoyo espiritual es necesario en mi labor como enfermera	X		X		X		
11	Es importante respetar la creencia de cada persona	X		X		X		
12	Por lo general no tomo mucha importancia a las creencias	X		X		X		
X3. DIMENSIÓN COMPROMISO								
13	Con frecuencia soy puntual en su trabajo	X		X		X		
14	Me agrada aportar en la mejora de la atención de enfermería	X		X		X		

1 5	Con frecuencia se encuentra con descanso medico	X		X		X		
1 6	Me ausento con frecuencia en el trabajo	X		X		X		
1 7	Mi trabajo es siempre reconocido	X		X		X		
1 8	En el trabajo tengo la oportunidad de hacerlo mejor que se hacer todos los días	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vanessa Naupari Carreño CEP:40901

Especialidad del validador:

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Lima...12.....de.....11.....del 2021


ESSALUD H. R. M.
RED ASISTENCIAL S.B.A.G.U.A.I.
 Dra. Enf. Vanessa Naupari Carreño
 Jefe de Servicio 5to A. Neonatología
 CEP: 40901 RRE: 9034

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
X1. DIMENSIÓN COMUNICACIÓN ASCENDENTE		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Con frecuencia me comunico con mi jefe inmediato con fluidez	X		x				
2	Las reuniones planificadas muestran un aumento de comunicación en su trabajo	X		X				
3	Cuando ocurre algún incidente te comunicas a tu jefe inmediatamente	X		X				
4	Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo	x		X				
X2. DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DESCENDENTE		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Recibo "en forma oportuna" la información que requiero para el trabajo	X		X				
6	La información que recibes es útil e importante para el desarrollo de mis actividades	X		X				
7	La comunicación mediante mensaje de WhatsApp llega a ser de buen entendimiento	x		X				
8	La comunicación que te brinda tu jefe inmediato llega asertivamente	X		X				
X3. DIMENSIÓN COMUNICACIÓN HORIZONTAL								
9	Mi equipo de trabajo apoya la comunicación oportuna	X		x				
10	Existe comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales	x		X				
11	Existen oportunidades para dar a conocer mis ideas y compartir las mejores prácticas de conocimientos dentro de mi área de trabajo	X		x				
12	Me agrada comunicar mis ideas y ser escuchada	x		x				

Observaciones (precisar si hay

Suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Dra. Vanessa Naupari Carreño

DNI:

CEP: 40901

Especialidad del validador: ENF: Materno Infantil

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

ESCUELA DE ENFERMERÍA
RED ASISTENCIAL REBAUTAT
Dra. Enf. Vanessa Naupari Carreño
Jefa de Servicio 5to A. Neonatología
C.I. 40901 REC 9034

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
X1. DIMENSIÓN APTITUD		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Una forma de clasificar a un recién nacido es por su peso	X		X		x		
2	Es una forma de infección perinatal el paso por el canal del parto	X		X		X		
3	Es una característica inmunológica en el recién nacido la reducida concentración de IgM	X		X		X		
4	Reconozco rápidamente los signos de alarma en un recién nacido	X		X		X		
5	Tengo la facilidad de solucionar los imprevistos	X		x		X		
6	Pocas veces muestro estrés en el trabajo	x		X		X		
X2. DIMENSIÓN ACTITUD		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Generalmente el personal se responsabiliza de sus errores en situaciones que se presentan en el momento	X		x		X		
8	Con frecuencia se siente feliz en el trabajo	X		X		X		
9	Siento que apporto positivamente con en las actividades de mi trabajo	X		X		X		
10	El apoyo espiritual es necesario en mi labor como enfermera	X		X		X		
11	Es importante respetar la creencia de cada persona	X		X		X		
12	Por lo general no tomo mucha importancia a las creencias	X		X		X		
X3. DIMENSIÓN COMPROMISO								
13	Con frecuencia soy puntual en su trabajo	X		X		X		
14	Me agrada aportar en la mejora de la atención de enfermería	X		X		X		
15	Con frecuencia se encuentra con descanso medico	X		X		X		

1 6	Me ausento con frecuencia en el trabajo	X		X		X		
1 7	Mi trabajo es siempre reconocido	X		X		X		
1 8	En el trabajo tengo la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer todos los días	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Vanessa Naupari Carreño** **CEP:40901**

Especialidad del validador:

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Lima...12.....de.....11.....del 2021


 Angel Quintanilla Q.
 GINECOLOGO - OBSTETRA
 C.M.P. 43134 RNE 033774

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
X1. DIMENSIÓN COMUNICACIÓN ASCENDENTE		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Con frecuencia me comunico con mi jefe inmediato con fluidez	X		x				
2	Las reuniones planificadas muestran un aumento de comunicación en su trabajo	X		X				
3	Cuando ocurre algún incidente te comunicas a tu jefe inmediatamente	X		X				
4	Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo	x		X				
X2. DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DESCENDENTE		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Recibo "en forma oportuna" la información que requiero para el trabajo	X		X				
6	La información que recibes es útil e importante para el desarrollo de mis actividades	X		X				
7	La comunicación mediante mensaje de WhatsApp llega a ser de buen entendimiento	x		X				
8	La comunicación que te brinda tu jefe inmediato llega asertivamente	X		X				
X3. DIMENSIÓN COMUNICACIÓN HORIZONTAL								
9	Mi equipo de trabajo apoya la comunicación oportuna	X		x				
10	Existe comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales	x		X				
11	Existen oportunidades para dar a conocer mis ideas y compartir las mejores prácticas de conocimientos dentro de mi área de trabajo	X		x				
12	Me agrada comunicar mis ideas y ser escuchada	x		x				

Observaciones (precisar si hay

Suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Dra. Vanessa Naupari Carreño

DNI:

CEP: 40901

Especialidad del validador: ENF: Materno Infantil

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Angel Quintanilla Q.
GINECOLOGO - OBSTETRA
CMP. 43134 RNE 033774

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE
GESTIÓN DEL TALENTO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
X1. DIMENSIÓN APTITUD		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Una forma de clasificar a un recién nacido es por su peso	X		X		x		
2	Es una forma de infección perinatal el paso por el canal del parto	X		X		X		
3	Es una característica inmunológica en el recién nacido la reducida concentración de IgM	X		X		X		
4	Reconozco rápidamente los signos de alarma en un recién nacido	X		X		X		
5	Tengo la facilidad de solucionar los imprevistos	X		x		X		
6	Pocas veces muestro estrés en el trabajo	x		X		X		
X2. DIMENSIÓN ACTITUD		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Generalmente el personal se responsabiliza de sus errores en situaciones que se presentan en el momento	X		x		X		
8	Con frecuencia se siente feliz en el trabajo	X		X		X		
9	Siento que apporto positivamente con en las actividades de mi trabajo	X		X		X		
10	El apoyo espiritual es necesario en mi labor como enfermera	X		X		X		
11	Es importante respetar la creencia de cada persona	X		X		X		
12	Por lo general no tomo mucha importancia a las creencias	X		X		X		
X3. DIMENSIÓN COMPROMISO								
13	Con frecuencia soy puntual en su trabajo	X		X		X		
14	Me agrada aportar en la mejora de la atención de enfermería	X		X		X		
15	Con frecuencia se encuentra con descanso medico	X		X		X		
16	Me ausento con frecuencia en el trabajo	X		X		X		

1 7	Mi trabajo es siempre reconocido	X		X		X		
1 8	En el trabajo tengo la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer todos los días	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador.

Mg: Cecilia Grados Guerrero

DNI:08654022

CEP:10381

Especialidad del validador:

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Lima...11 .de.....11.....del 2021

Handwritten signature and official stamp of Cecilia Grados Guerrero, Mg. Ex. de la S. P. N.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA VARIABLE COMUNICACIÓN LABORAL**

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		S i	No	S i	N o	S i	No	
X1. DIMENSIÓN COMUNICACIÓN ASCENDENTE		S i	No	S i	N o	S i	No	
1	Con frecuencia me comunico con mi jefe inmediato con fluidez	X		x				
2	Las reuniones planificadas muestran un aumento de comunicación en su trabajo	X		X				
3	Cuando ocurre algún incidente te comunicas a tu jefe inmediatamente	X		X				
4	Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo	x		X				
X2. DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DESCENDENTE		S i	No	S i	N o	S i	No	
5	Recibo "en forma oportuna" la información que requiero para el trabajo	X		X				
6	La información que recibes es útil e importante para el desarrollo de mis actividades	X		X				
7	La comunicación mediante mensaje de WhatsApp llega a ser de buen entendimiento	x		X				
8	La comunicación que te brinda tu jefe inmediato llega asertivamente	X		X				
X3. DIMENSIÓN COMUNICACIÓN HORIZONTAL								
9	Mi equipo de trabajo apoya la comunicación oportuna	X		x				
10	Existe comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales	x		X				
11	Existen oportunidades para dar a conocer mis ideas y compartir las mejores prácticas de conocimientos dentro de mi área de trabajo	X		x				
12	Me agrada comunicar mis ideas y ser escuchada	x		x				

Observaciones (precisar si hay

Suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]
No aplicable []

Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador:

Mg: Cecilia Grados Guerrero

DNI: 08605422

CEP: 10381

Especialidad del validador: ENF: Materno Infantil

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

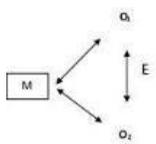
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

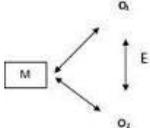
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Handwritten signature and official stamp of Cecilia Grados Guerrero, En. Jefe 5° B-N.

Tabla 1 Matriz operacional

Tipo de Variable	Descripción de la Variable	Definición Conceptual y operacional	Metodología	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración (Likert)	Nivel y rango de la variable
Variable V1	Gestión del talento humano	<p>Definición conceptual (Chiavenato, 2018), afirma que gestión del talento humano es el manejo de personal basado en la aptitud, actitud y compromiso que se traduce en la experiencia, conocimientos potencializando y favoreciendo el desarrollo óptimo en las instituciones poniendo en marcha el manejo y avance de los trabajadores en forma individual y colectiva lo que desencadena en un resultado donde todos ganan tanto las unidades como los colectivos efectuando productos positivos en la materia.</p> <p>Definición Operacional</p> <p>Desde el punto de vista operacional la variable 1 se trabaja con las dimensiones Aptitud, actitud y compromiso</p>	<p>Tipo de Investigación. TIPO: Básica DISEÑO: No experimental, Descriptivo simple, Correlacional, de corte transversal</p> <p>M: Muestra son los 41 colaboradores del Hospital en estudio</p> <p>r: Relación</p>  <p>MÉTODO: Hipotético, Cuantitativo, estadístico, Deductivo.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA: La población y muestra vienen hacer la misma es de 41.</p> <p>TÉCNICA: La encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Escala de Likert Cuestionario: Consta de 18 ítems</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Aleatoria simple</p>	<p>Aptitud</p> <p>Actitud</p> <p>Compromiso</p>	<p>conocimiento</p> <p>habilidad</p> <p>competencias</p> <p>creencias</p> <p>conductas</p> <p>ausentismo</p> <p>satisfacción laboral</p>	<p>Escala ordinal</p> <p>5. Siempre 4. Casi Siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca</p>	<p>Bajo</p> <p>Regular</p> <p>Alto</p>

Tipo de Variable	Descripción de la Variable	Definición Conceptual y operacional	Metodología	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración (Likert)	Nivel y rango de la variable	
Variable y V2	Comunicación Laboral	Definición conceptual (Cortez Lopez, 2020), describe que la comunicación laboral es un proceso por el cual los miembros de la empresa recaban la información que perciben acerca de su organización y los cambios al interior de ella en la orientación ascendente, (hacia los directivos y jefes) descendente (hacia los subordinados) y horizontal (entre el equipo de trabajo)	Tipo de Investigación. TIPO: Básica DISEÑO: No experimental, Descriptivo simple, Correlacional, de corte transversal M: Muestra son los 41 colaboradores del Hospital en estudio 	Ascendente	proceso de comunicación Fluidez	Escala ordinal 5. Siempre 4. Casi Siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	Bajo Regular Alto	
		Definición Operacional Desde el punto de vista operacional la variable 2 se trabaja con las dimensiones comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal		L: Relación MÉTODO: Hipotético, Cuantitativo, estadístico, Deductivo. POBLACIÓN Y MUESTRA: La población y muestra vienen hacer la misma es de 41. TÉCNICA: La encuesta INSTRUMENTO: Escala de Likert Cuestionario: Consta de 12 ítems TIPO DE MUESTRA: Aleatoria simple	Descendente			Utilidad de la comunicación Pertinencia
					Horizontal			Trabajo en equipo Asertividad