



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del talento humano y comunicación interna en  
la División de Investigación de Delitos contra la  
Seguridad del Estado Lima - 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Ángel Federico Curi Richter.

**ASESOR:**

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ - 2017**

Página del Jurado

---

Dra. Gladys Sánchez Huapaya

Presidente

---

Dra. Lidia Neyra Huamaní

Secretario

---

Dr. Abner Chavez Leandro

Vocal

**Dedicatoria**

El presente trabajo es el resultado de grandes esfuerzos realizados para salir adelante, y está dedicado a mis padres por ser las bases y mi fuerza para cumplir esta meta.

**Agradecimiento:**

Al Señor que me da su Espíritu para seguir caminando.

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad brindada para el desarrollo personal y profesional.

Al profesor del curso, amigos y compañeros de trabajo que han tenido que ver con el término de mis estudios

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Ángel Federico Curi Richter, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 43433042, con la tesis titulada “Gestión del talento humano y comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 01 de septiembre de 2016

.....

Br. Ángel Federico Curi Richter.

DNI...43433042

## Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante Ustedes la tesis titulada: “Gestión del talento humano y comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016”, con la finalidad de determinar la relación entre la Gestión del talento humano y comunicación interna, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Este trabajo de investigación es de tipo correlacional no experimental se encuentra estructurado de la siguiente manera:

En el Capítulo I: Introducción, se presenta antecedentes, Marco teórico, justificación, realidad problemática, formulación del problema, hipótesis y objetivos.

En el Capítulo II: Marco Metodológico, se muestra las variables, operacionalización, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos, método de análisis.

En el capítulo III : Resultados

En el capítulo IV : Discusión

En el capítulo V: Conclusiones

En el capítulo VI : Recomendaciones

En el capítulo VII: Referencias bibliográficas

Espero señores miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra universidad y merezca su respectiva aprobación.

Lima, Abril 2017.

El autor.

## Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación teórica	21
1.3. Justificación	39
1.4. Problema	40
1.5. Hipótesis	43
1.6. Objetivos	44
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1. Variables de investigación	46
2.2. Operacionalización de las variables	46
2.3. Metodología	47
2.4. Tipo de estudio	48
2.5. Diseño de investigación	49
2.6. Población, muestra y muestreo	50
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8. Métodos de análisis de datos	52
2.9. Aspectos éticos	54

<b>III. Resultados</b>	55
<b>IV. Discusión</b>	65
<b>V. Conclusiones</b>	71
<b>VI. Recomendaciones</b>	73
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	75
<b>VIII. Apéndices</b>	81
Apéndice 1 Matriz de consistencia	82
Apéndice 2 Instrumentos	84
Apéndice 3 Base de datos	89
Apéndice 4 Artículo científico	93



## Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable gestión del talento humano	46
Tabla 2: Operacionalización de la variable comunicación interna	47
Tabla 3: Relación de validadores	53
Tabla 4: Confiabilidad de la gestión del talento humano y comunicación Interna	53
Tabla 5: La gestión del talento humano en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado, Lima 2016	56
Tabla 6: Comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado, Lima 2016	57
Tabla 7: Patrones de comunicación en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado, Lima 2016	58
Tabla 8: Barreras de comunicación en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado, Lima 2016	59
Tabla 9: La retroalimentación en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado, Lima 2016	60
Tabla 10: Correlación de Sparman de la gestión del talento humano y la Comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado, Lima 2016	61
Tabla 11: Correlación de Sparman de la gestión del talento humano y los patrones de comunicación en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado, Lima 2016	62
Tabla 12: Correlación de Sparman de la gestión del talento humano y las barreras de la comunicación en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado, Lima 2016	63
Tabla 13: Correlación de Sparman de la gestión del talento humano y la retroalimentación en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado, Lima 2016	64

## Índice de figuras

	Página
Figura 1: Distribución porcentual del personal policial según la gestión del talento humano	56
Figura 2: Distribución porcentual del personal policial según la Comunicación Interna	57
Figura 3: Distribución porcentual del personal policial según los patrones de la comunicación	58
Figura 4: Distribución porcentual del personal policial según las barreras de la comunicación	59
Figura 5: Distribución porcentual del personal policial según la Retroalimentación	60

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión del talento humano y comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 40 policías de la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016, la muestra fue la misma por ser censal, en las cuales se han estudiado las variables: Gestión del talento humano y comunicación interna. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de gestión de talento humano de Pachas y la encuesta de comunicación interna de GF Asesores, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existe entre las variables de estudio, en sus distintas dimensiones.

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.780 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La Gestión del talento humano se relaciona significativamente con la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

*Palabras Clave: Gestión del talento Humano y Comunicación Interna.*

## Abstract

The present investigation had as general objective to determine the relation between the Management of the human talent and internal communication in the Division of Investigation of Crimes against the Security of the State. Lima. 2016.

The population or universe of interest in this investigation was made up of 40 police officers of the Investigation Division of Crime against State Security. Lima. 2016, the sample was the same because it was census, in which the variables were studied: Management of human talent and internal communication. The method used in the research was hypothetic-deductive. This research used for its purpose the non-experimental design of correlation level of transectional cut, that collected the information in a specific period, that was developed when applying survey of management of human talent of Pachas and the internal communication survey of GF Assures, all With Likert scale, which provided information about the relationship between the study variables, in their different dimensions.

The result of the Rho Spearman correlation coefficient of 0.780 indicates that there is a positive relationship between the variables and is also found in the high correlation level and the bilateral significance level  $p = 0.000 < 0.01$  (highly significant), the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted; It is concluded that: Human talent management is significantly related to internal communication in the Division of Investigation of Crimes against State Security. Lima. 2016.

Keywords: *Human talent management and internal communication.*

## I. Introducción

## Introducción

La tesis titulada “Gestión del talento humano y comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016”, consta de siete capítulos elaborados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, dando como resultado conclusiones y sugerencias valiosas para el propósito de la investigación.

En el primer capítulo se formuló la introducción, que a su vez contiene los antecedentes nacionales e internacionales, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos de la presente investigación. Así mismo se justifica las razones de la elaboración de la tesis. En cuanto a los antecedentes se consideró conclusiones de tesis nacionales y extranjeros y se planteó un objetivo general y cinco específicos que tuvieron directa relación con las variables motivo de la tesis.

En el segundo capítulo referente al Marco metodológico se especificó una hipótesis general y tres específicas siempre considerando las dos variables del tema de la investigación, además se hizo una definición conceptual y operacional de las mencionadas. En cuanto al tipo de estudio fue básico y por el diseño de estudio fue no experimental, correlacional y transversal. La muestra fue de 40 policías de la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016, el método de investigación fue el hipotético deductivo; las técnicas la encuesta, los instrumentos aplicados fueron cuestionarios, el método de análisis de datos se realizó a través de procesamiento y análisis estadístico de datos.

En el cuarto capítulo se precisó la discusión de los resultados de la investigación, haciendo un cruce para el análisis, entre los antecedentes, las definiciones de las variables y dimensiones.

En el quinto capítulo se muestran las conclusiones a las cuales se arribó en el presente estudio.

Con referencia al sexto capítulo, podemos indicar que se elaboraron las recomendaciones, como un aporte significativo para mejorar las dificultades del problema que ha investigado en el presente estudio.

Finalmente, en el séptimo capítulo, se indican las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

El autor.

## **1.1. Antecedentes.**

### **1.1.1. Antecedentes internacionales.**

Martínez (2013). Tesis de Maestría: *Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas*. Universidad Politécnica Nacional. México.

El presente documento, contiene el desarrollo de un caso práctico sobre la implantación de un Sistema de Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de la Administración Pública Federal. En este se presenta la metodología que establecen las competencias cardinales y específicas de la empresa; mismas que dan origen a la parte medular de la Gestión por competencias: los Diccionarios de Valores, Competencias y Comportamientos. El autor concluye que:

Se puede aseverar que el objetivo se cumplió cabalmente, con el desarrollo de la propuesta contenida en el capítulo 3 donde, mediante el análisis del Manual organizacional, misión, visión, valores y demás documentos que contienen la filosofía y sentir de la empresa, se pudieron obtener los tres principales Diccionarios que forman la estructura medular de cualquier Sistema de Gestión del Talento Humano por competencias: El Diccionario de valores, el Diccionario de competencias cardinales y el Diccionario de competencias específicas y comportamientos.

La mayor restricción que se presentó durante el desarrollo de esta tesis, fue la concerniente al manejo de los puestos por perfiles generales o “puestos tipo”; donde se engloba a los especialistas por el tipo de puesto que ocupa, sin considerar las necesidades o competencias departamentales que requiere su función, restándole así, la personalización y especialización al perfil del puesto. Sin embargo, en este momento, para la empresa es más funcional realizarlo de la manera antes señalada.

Por otro lado, este trabajo deja abiertas algunas líneas de investigación, como son: el desarrollo de planes de carrera y sucesión por competencias y el rubro de Administración de las compensaciones, entre otras.

Finalmente, es importante recordar, que, en un mundo con cambios tan vertiginosos, las organizaciones requieren de elementos diferenciadores y bien cimentados para continuar en el mercado. En este caso, IEPSA se propone mirar hacia el factor humano, el desarrollo de sus capacidades y talentos como generador de esa ventaja competitiva.

Mora (2012). *Propuesta para la gestión del talento humano y la comunicación en CNT sistemas de información S.A.* Universidad Javeriana. Colombia. Descriptiva correlacional con muestra de 25 funcionarios de la sede principal de Bogotá. El autor concluye que:

Falta comunicación para dinamizar procesos y actualizar el sitio web. Es preciso, poner en marcha un proyecto que busque mejorar la comunicación entre el cliente y la organización, pero sobre todo entre las áreas.

Dentro de servicio al cliente es preciso capacitar al personal encargado para que tengan mejor comunicación con el cliente y puedan brindarle mejor soporte técnico. La solución es la aplicación de un proyecto que gestione talento humano y comunicación para direccionar mejor los procesos y compartir conocimientos y experiencias a nivel corporativo.

Beltrán (2012). Tesis Doctoral: *La gestión de la nueva comunicación interna. Análisis de la aplicación de las tecnologías de la información en los procesos de comunicación interna de las universidades de la Comunidad Valenciana.* Universidad. Universitat Jaume I. El desarrollo expositivo del trabajo se inicia con un primer capítulo en el que se aborda el marco en el que se desenvuelve el estudio y que justifica en gran parte su interés, mientras que en el segundo se desarrollan los objetivos de la investigación y la hipótesis que la sustenta, y en este tercero se expone la metodología de trabajo que se ha empleado. El capítulo cuarto lo hemos dedicado a una aproximación teórica a los fundamentos de la comunicación interna desde las diferentes aportaciones efectuadas hasta la fecha, así como al análisis de algunas cuestiones de importancia relacionadas con la gestión de este proceso, como el concepto de públicos, el lugar de la comunicación en los organigramas y la planificación de esta actividad. En el capítulo quinto elaboramos las que, a



nuestro entender, son las tres funciones básicas de la comunicación interna, funciones que, como se expone en el capítulo sexto, determinan a su vez los diferentes modelos de ejecución de este proceso. El capítulo séptimo se dedica a la exposición y estudio de los que hasta la irrupción de las nuevas tecnologías han sido los mecanismos e instrumentos habituales de la comunicación interna en la mayoría de organizaciones, y que hemos denominado como de carácter clásico, mientras que en el capítulo octavo se abordan los nuevos canales surgidos precisamente a partir de la expansión del uso de las TIC. El capítulo noveno, que cierra la parte teórica, emprende la propuesta de un modelo de gestión de la nueva comunicación interna a partir del portal corporativo, entendiendo éste como el eje central de la misma. El autor concluye que:

La gestión de la nueva comunicación interna debe responder a esa triple premisa de información operativa, ad intra y ad extra que hemos explicado, y planificarse en función de la estrategia general de la organización, que a su vez deberá traducirse a un esquema de imagen y a unos objetivos de comunicación. Todo ello, deberá llevarse a cabo dentro del proceso circular de definición de objetivos y planificación de acciones por públicos, determinación de medios para la ejecución de cada una de estas acciones y evaluación de sus resultados.

Asimismo, toda esa planificación estratégica de la comunicación interna deberá desarrollarse y ejecutarse por una unidad central de comunicación, que a su vez podrá dotarse de contenidos externos, a través de la sindicación de los mismos, e internos, elaborados directamente por ese órgano centralizado, o a través de sistemas de franquiciamiento. Por su parte, todos esos contenidos se gestionarán a través de la tecnología XML, lo que permite, a su vez, su publicación en multitud de soportes y su vinculación con perfiles de acceso e interés en función de las diferentes estrategias con los públicos seleccionados. La segmentación de estos contenidos llega al extremo de poder ofrecer, incluso, mensajes personalizados según las inquietudes y requerimientos de cada uno de los usuarios internos. Unos requerimientos que, además, el usuario puede hacer llegar directamente al órgano central de comunicación interna en un auténtico diálogo e intercambio comunicativo.

Camacho, (2010) Colombia. Tesis: *Propuesta de un plan de comunicaciones internas orientado a la motivación de los empleados de la empresa Dinissan*. Santa Marta. Universidad Sergio Arboleda. Los sujetos de la investigación serán los empleados de la sucursal de Santa Marta, con los que se realizará un estudio exploratorio y se les aplicará un instrumento a modo de encuesta que permita conocer el estado de la comunicación interna de Dinissan y la influencia de la misma en el capital humano de la empresa. El autor concluye que:

La comunicación interna en Dinissan Santa Marta se ha desarrollado de forma espontánea, sin tener una planeación estratégica elaborada para alcanzar objetivos e influir en el comportamiento de los empleados. La comunicación ha surgido en la organización respondiendo a las necesidades que se han ido presentado, ignorando la retroalimentación y la participación con elementos claves dentro de una organización inteligente y exitosa.

La investigación reveló que a pesar de la cercanía que existe en las empresas pequeñas, se pueden presentar distanciamientos entre la gerencia y los demás niveles jerárquicos de la organización, ocasionados por la falta de espacios donde la comunicación directa y retroalimentada permitan construir una visión compartida y participativa de los asuntos y temas importantes al interior de la organización.

A través de este estudio se evidenció que la buena comunicación y las buenas relaciones entre el equipo de trabajo no sólo dependen de la estructura y del buen uso de los elementos de comunicación interna sino además de la motivación que desde los altos cargos se den en el mismo sentido.

El plan de comunicación interna propuesto a Dinissan Santa Marta, se convierte en una oportunidad para que los empleados tengan acceso a todos los niveles de la organización, manifestando y poniendo en común necesidades y pasiones que deberán ser resueltas a través de una comunicación directa, formal y planificada.

### 1.1.2. Antecedentes nacionales.

Álvarez (2012). Tesis de Maestría: *Influencia del talento humano y la gerencia en la empresa privada dentro la provincia de Satipo, Periodo 2012-2017*. Universidad Peruana Los Andes. Tesis descriptiva correlacional, no experimental.

El autor concluye que:

En las fuentes utilizadas se pudo observar que el Adiestramiento de Personal es vital para las empresas, en especial para las organizaciones que brindan diferentes servicios a la comunidad, ya que el mismo es esencial para el buen desenvolvimiento del Recurso Humano y por ende la calidad que se le puede ofrecer a los clientes en la prestación de servicios.

El personal que labora en la gerencia de las empresas, ofrece determinados servicios, necesita de un proceso de Adiestramiento permanente para poder ofertar con calidad dicho servicio y de esta forma permanecer en los mercados como empresas serias y responsables con una excelente imagen ante los clientes que atiende.

En cuanto a la relación de la Formación del Recurso Humano en las en las empresas, es necesario que las organizaciones consideren manejar patrones propios de conversación, para obtener excelentes resultados en la comunicación de las variables citadas anteriormente y de esta forma obtener soluciones inmediatas a los problemas que se le puedan presentar en la gerencia y de esta forma darle más relevancia a las ventajas que trae un buen servicio, considerando que la capacitación constante de los Recursos Humanos es un proceso sistemático, donde se controle, mantenga y se refuerce constantemente.

Quispe (2011). Tesis Doctoral: *La valoración del personal sobre la comunicación interna*. Universidad Peruana Unión, filial Juliaca. Este estudio tiene por objetivo determinar cuál es la valoración del personal sobre la comunicación interna en la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca. La investigación es descriptiva, debido a que se caracteriza, analiza e interpreta los resultados del comportamiento de las dimensiones de la variable o componentes. El diseño de la

investigación es no experimental y transversal, porque se obtuvieron los datos en un momento dado y en un tiempo único, sin manipular la variable, con el propósito de describir la variable de la comunicación interna de la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca por medio de la valoración de los trabajadores del área académica. El proyecto de tesis fue conformado por la población de 164 trabajadores a tiempo completos según planilla del periodo 2009 en sus diversas áreas de la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca. Para la determinación de la muestra respectiva, se aplicó el muestreo probabilístico ya que todos los miembros de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Se obtuvo una muestra de 55 colaboradores para ser encuestados pertenecientes al área académica a tiempo completo. En cuanto a la instrumentación, se aplicó un cuestionario conformado por 42 preguntas cerradas o de opción múltiple, tipo escala de valoración de Likert. El autor concluye que:

La valoración del personal sobre la comunicación interna de la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca, es 37.3%. La comunicación interna casi siempre ha actuado como un lubricante de la universidad, porque desde el punto de vista de la organización, fue un elemento que casi siempre hizo dinámica las acciones dentro de la organización respecto a la comunicación sobre el desempeño laboral, políticas de gestión, la situación financiera y situación académica en las dimensiones descendente y ascendente en la presente gestión.

La valoración del personal sobre la comunicación interna descendente respecto al desempeño laboral, en la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca es 43.3%. De lo cual se concluye que la alta dirección casi siempre comunica a su personal académico respecto a la realización adecuada de su trabajo, proceso adecuado de su trabajo, importancia de las tareas, repercusiones de su trabajo y de sus proyectos beneficiarios.

Tuesta (2010). Tesis: *Autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna en la institución educativa "Santo Toribio de Mogrovejo" del distrito de Zaña-Chiclayo*. Universidad: Santo Toribio de Mogrovejo. El propósito de esta investigación, fue analizar los resultados de la autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna, en la Institución Educativa. Se utilizó el método descriptivo-interpretativo, donde se buscó a través de la abstracción,

significados para comprender la realidad socioeducativa y tiene un enfoque cualitativo de tipo descriptivo. La muestra fue de 37 personas, que equivale a un 93% del total de trabajadores de la institución educativa. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la guía de observación documentaria, que se diseñó para verificar la existencia de documentos de comunicación formal y algunas estrategias comunicativas en la Institución Educativa. La metodología consistió, en elaborar un plan general de autoevaluación, cuyas actividades se detallan más adelante. El autor concluye que: Se obtuvieron como conclusiones que, la autoevaluación permitió recoger información relevante, sobre aspectos de una organización educativa, con participación de los agentes involucrados, que conllevaron a una reflexión sobre los resultados para plantear estrategias de mejora. Así mismo, los resultados demuestran que hay que mejorar en varios aspectos de gestión de la comunicación organizacional interna, como, por ejemplo: en la comunicación e información de los documentos de gestión, sobre los mecanismos efectivos de toma de decisiones, de información y de comunicación, establecidos y practicados por los actores educativos. Existen reuniones de trabajo en la institución educativa, pero falta mejorar en cuanto a su planificación, la forma como se dirige, el cumplimiento de los acuerdos y decisiones tomadas, el nivel de participación, la duración de las reuniones, su frecuencia y las evidencias en actas de reuniones formales. Los mecanismos de comunicación formal que son más utilizados entre los actores educativos son: El memorándum y paneles informativos, y como menos utilizados a los correos electrónicos, el teléfono, los circulares y otros, pero en cuanto a la comunicación informal hay cierta incidencia los rumores.

## **1.2. Fundamentación teórica.**

### **Gestión talento humano.**

Mendoza (2016, cita a Chiavenato, 2002): “Es contingente y situacional pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada., los procesos internos y otra infinidad de variable importantes”.(p.1).

Es la actividad institucional estratégica compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades realizadas por una organización con el

objeto de obtener, motivar, retribuir y desarrollar a las personas que requieren en sus diferentes estructuras

Mendoza (2016, cita a Schuller, 1992): "Orientación dada a los procesos de gestión de los recursos humanos ya afectan al comportamiento de los individuos a medios y largo plazo, tomando como referencia tanto los factores internos como de contexto a la organización". (p.1).

El talento humano tiene un enfoque de aplicación y práctica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la gestión del talento humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos.

Mendoza (2016, cita a Milkovich 1994): "Afirma que la gestión del talento humano es una serie de decisiones acerca de las relaciones de los empleados que influye en la eficiencia de estos y de las organizaciones". (p.2).

La administración del talento humano tiene por objeto reconocer, administrar y evaluar las técnicas y métodos de administración del área, como parte de las estrategias generales de la empresa siendo eficaces y logrando la confianza de los empleados a todos los niveles

Mendoza (2016, cita a Dale, 1980): "Es la designación de un extenso campo de relaciones entre los hombres, relaciones humanas que existen por las necesidades. (p.2).

Sostiene que es una actividad que depende de menos jerarquías, órdenes y mandatos y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa.

Mendoza (2016, cita a Byars, 1983): "Define la gestión del talento humano como el área administrativa relacionada con todos los aspectos de la administración de los recursos humanos de una organización o empresa". (p.2).

Es una actividad que implica tomar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a estos y una formación profesional.

## **Importancia de la gestión del talento Humano.**

Unad (2016). Establece que:

La importancia de la gestión del talento humano debe estar orientada, a producir satisfacción en la gente, al empoderamiento desde el manejo de las herramientas más usuales hasta la composición de trabajadores cibernéticos, personas que se desenvuelvan en los aspectos del mundo digital que lo rodea; de esta manera se harán personas competitivas en el mundo globalizado. El talento humano de la actualidad deben convertirse en personas preparadas para asumir los cambios organizacionales que las economías globales le exigen, porque sólo así se puede mantener competitivo. (p.1).

Aunque las personas son importantes para las organizaciones, en la actualidad han adquirido una función aún más importante en la creación de ventajas competitivas para la organización. De hecho, un número creciente de expertos plantea que la clave del éxito de una organización se basa en el desarrollo de un conjunto de competencias que la distinguen de las demás. Las personas son las que hacen a la organización, por lo tanto, las inversiones que se logran en base a estos recursos reditúan sobremanera a la organización ya que la sumatoria del desarrollo individual potencia a la organización.

### **Ventajas competitivas de la gestión del talento humano.**

Castillo (2010). Define:

Las organizaciones pueden lograr ventajas competitivas a través del personal si son capaces de satisfacer los siguientes criterios:

**Mejoran la eficiencia o eficacia de la organización.** El valor aumenta cuando los trabajadores encuentran medios para disminuir costos.

**Sus habilidades,** conocimientos y capacidades no están al alcance de la competencia.

**Los demás** no pueden imitar sus capacidades y contribuciones.

**Sus talentos** pueden combinarse y desplegarse para trabajar en nuevas tareas en cuanto sea necesario. (p.2).

Depende de la mentalidad que predomina en la organización, de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

### **Desarrollo de una filosofía de la administración del talento humano**

Chuquisengo (2014). Opina que:

Las acciones de las personas siempre están basadas en sus suposiciones básicas; esto es particularmente cierto en relación con la administración de personal. Las suposiciones básicas con respecto a las personas, pueden ser, si se les puede tener confianza, si les desagrada el trabajo, si pueden ser creativas, por qué actúan como lo hacen y la forma en que deben ser tratadas, comprenden una filosofía propia de la administración de personal. (p.2).

La alta dirección dará forma a los planes y estrategias sobre los RRHH de la organización, por tanto, es la responsable del éxito o el fracaso de esta planeación y se comunica por medio de sus acciones y se extiende a todos los niveles y áreas en la organización.

### **Fases de la gestión del talento Humano.**

Aec. (2010). Establece que:

**Reclutamiento y selección:** Requiere un análisis previo de la plantilla, actividad básica que se realiza en todos los departamentos de recursos humanos.

**Evaluación del desempeño:** se realiza a través de la medición del grado de cumplimiento de los objetivos y la generación de valor de los empleados.

**Desarrollo de personas:** son aquellos esfuerzos que realiza la empresa para desarrollar profesionalmente a sus empleados.

**Retención del talento:** se trata de desarrollar una buena política salarial y otras iniciativas. (p.4).



Estas fases son el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño.

### **Contexto de la gestión del talento humano.**

Salom (2012). Lo posiciona como:

El contexto de la gestión del talento humano está conformado por las personas y las organizaciones. Las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de las personas para operar y alcanzar el éxito. Las personas dependen de las organizaciones en que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales. (p.2).

Sabemos que en algunos casos es difícil aplicar algunos de los conceptos modernos de Gestión del Talento Humano, a pesar de ello, es necesario conocer y aprender de las mejores prácticas que han llevado a otras organizaciones a potenciar el desarrollo humano y estamos seguros de que es posible, en medio de las dificultades y crisis en que vivimos, incorporar mejoras y desarrollar herramientas nuevas de gestión. El personal puede resultar clave para maximizar o minimizar a la institución dependiendo como se le maneje y como se les capacite encontrando sus competencias para su desarrollo individual y colectivo.

### **Teorías y Enfoques de la gestión del talento humano.**

#### ***Teoría con Enfoque funcionalista.***

Maisch (2011, cita a Machado, 2008):

Este enfoque hace referencia a aquel modelo de gestión centrado en el desempeño de funciones o tareas independientes, inconexas que se constituyen en fines y no en medios a través de los cuales se agrega valor a otros procesos organizacionales. considera que las actividades tradicionales inherentes a la gestión humana, tales como diseño de cargos, selección, gestión del desempeño, administración

de la compensación, capacitación y desarrollo, entre otros; son fines en sí mismas (p.6).

El enfoque funcionalista: establece que todas las acciones de la organización son de carácter independiente cada cual con un fin pero independientes con un fin definido sin tener relación con las otras de la organización, pero no están relacionados con los objetivos de la institución. Para el enfoque sistémico sus principios son antagónicos con el anterior, aquí todos tienen un objetivo determinado para conseguir un objetivo general institucional por tanto trabajan en estrecha coordinación entre ellos.

### ***Teoría con Enfoque Estratégico***

Maisch, (2011): "El enfoque estratégico es aquel en el cual las acciones del área de gestión humana están articuladas entre sí, se constituyen en medios a través de los cuales se genera valor a otros procesos organizacionales, su alcance no es mediatista y hacen parte del plan estratégico de la organización". (p.3).

Los elementos más importantes en la planeación en una organización están contenidos en su plan estratégico, en este escenario los recursos humanos siguen la ruta y el direccionamiento del plan para conseguir sus objetivos en forma coherente y organizada siguiendo prioridades estableciendo espacios de tiempo previamente planificados.

### ***Teoría de Recursos y Capacidades***

Maisch, (2011, cita a Barney, 1991). Señala que:

Se asume que existe heterogeneidad de los recursos, una relativa inmovilidad de ellos entre las empresas, y que la estrategia empresarial se debe establecer sobre los recursos y capacidades de la empresa para poder aprovechar las oportunidades que el entorno le brinde. Para que los recursos se conviertan en fuente de Ventaja Competitiva Sostenida (VCS) deben proveer valor a la empresa, ser escasos, inimitables, insustituibles y además contar con una estructura de soporte organizacional que permita emplear el potencial de dichos recursos. (p.1).

Es necesario señalar que la gestión humana desde una perspectiva estratégica, es la que le da sentido y la que permite, según la Teoría de Competencias, agregar valor a los procesos de gestión humana en la organización.

### ***Dimensiones de la gestión del talento humano.***

De acuerdo con el instrumento, “Modelo de encuesta Topten”, adaptado por Pachas. UCV. 2013, se definen las siguientes dimensiones: ambiente de trabajo, capacitación, bienestar, las mismas que se definen a continuación según diferentes autores.

#### ***Dimensión de ambiente de trabajo.***

Navarro (2014, cita a Silva, 1995): “Se dice que es el conjunto de factores climáticos, físicos o cualquier otra vinculada o no, están presentes y participar en la labor de la persona”. (p.2).

La organización debe adaptarse a los cambios que se presenten en el ambiente para poder sobrevivir, entonces es significativo tener en cuenta las dimensiones del ambiente organizacional. Cada organización se establece en un ambiente propio con características propias que tienen influencia en el desarrollo de la organización.

Navarro (2014, cita a Fiorillo, 2002): “El ambiente de trabajo es el lugar donde las personas realizan sus actividades de trabajo, cuyo balance se basa en la sanidad del medio ambiente y en la ausencia de agentes que deterioran la seguridad física y psicológica de los trabajadores”. (p.2).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) hoy en día reconoce que el entorno laboral puede ser un agente capaz de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo, y que puede llegar a producir estrés. En condiciones no favorables y constantes pueden afectar la calidad de vida de los trabajadores.

Navarro (2014, cita a Mascaró, 1999): “Afirma que el ambiente de trabajo es exactamente la máquina de trabajo complejo: los materiales que forman el conjunto de condiciones de trabajo, etc...”

El sistema de recompensas, el modo en que las decisiones se controlan, el tipo de comunicación, etc. la forma en que los trabajadores perciben su clima de trabajo hace impacto en la tarea.

### ***Dimensión de entrenamiento***

Uovirtual (2014): “El entrenamiento es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos”. (p.4).

Al igual que los empleados con experiencia que son ubicados en nuevos puestos, pueden requerir capacitación para desempeñar adecuadamente su trabajo.

Uovirtual (2014, cita a NICB): “El propósito del entrenamiento es ayudar a alcanzar los objetivos de la empresa, proporcionando oportunidades a los empleados de todos los niveles para obtener el conocimiento, la práctica y la conducta requeridos por la organización”. (p.4).

En esta virtud la capacitación se imparte a empleados ejecutivos y empleados en general.

Uovirtual (2014, cita a Hoyler): “Van más allá, al considerar que el entrenamiento es "una inversión empresarial destinada a capacitar un equipo de trabajo para reducir o eliminar la diferencia entre el desempeño actual y los objetivos y las realizaciones propuestos”. (p.4).

Las actividades de desarrollo, por otra parte, ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras, independientemente de las actuales.

### ***Dimensión de bienestar***

Aguilar (2012, cita a Arena, 1993): “Son los programas de servicios y/o beneficios al interior de las organizaciones, tendientes a satisfacer necesidades

sociales, económicas y culturales de los trabajadores y empleadores, así como a fomentar las relaciones intra y extra institucionales". (p.2).

La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente (como en el caso de la organización a investigar) o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones obrero-organización, también de forma leal esperar que las condiciones mejoren.

Aguilar (2012, cita a Vigoya, 2010): "El conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social". (p.2).

El bienestar laboral está basado en la satisfacción de las necesidades como consecuencia del ámbito y factores laborales y siempre estableciendo que dicha satisfacción se logra mediante diversos factores motivacionales y es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascensos (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales

Aguilar (2012): "Es un proceso de construcción estable y participativo, que demanda la creación, el mantenimiento y el mejoramiento de las condiciones que favorezcan el desarrollo del trabajador, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, y que así mismo, acreciente los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad social de las entidades". (p.2).

El bienestar en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación. Es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido.

## **2.6.2. Comunicación Interna.**

### **Definición de comunicación interna.**

Pérez (2011, cita a Piñuel, 1997): “La comunicación interna se ha impuesto como una disciplina de gestión empresarial, primero, al mismo nivel que la gestión de recursos humanos, y posteriormente, llegando a formar parte de la estrategia de gestión global de la organización”. (p.2).

Es solamente entre los trabajadores que laboran para la entidad de tal forma que esta información y comunicación no es conocida por otros ajenos a esta tiene por objeto mantener una cadena de información continua entre todas las áreas de la entidad.

Villafañe (1993, citado por Pérez, 2011): “La comunicación y la información en el seno de la empresa no son una moda actual, sino una respuesta, en términos de management, a la creciente complejidad de la propia empresa”.(p.2).

Se posiciona en consideración con las crecientes necesidades de la entidad para que sus recursos humanos estén conectados entre sí y les llegue también la información emanada de la entidad con el propósito de cumplir con las metas trazadas.

Salinas (2016): “Es un proceso comunicacional donde se integran los dirigentes de una organización con todos los niveles jerárquicos de la misma. Mediante el uso de diferentes medios de comunicación para alcanzar las metas y objetivos establecidos”. (p.1).

Procesos de comunicación entre los trabajadores que consiste en mantener un flujo de información constante entre el personal de la entidad.

Crece Negocios (2012): “Es la comunicación en donde el mensaje se dirige hacia dentro de la empresa, es decir, se dirige hacia el personal de ésta. Tiene como objetivo informar sucesos, reportar ocurrencias, coordinar actividades, organizar tareas, controlar, motivar, liderar, etc”. (p.1).

En el presente es una herramienta de gestión que es parte de los procesos estratégicos de la entidad ya que mantiene una red de información y comunicación entre sus miembros permitiendo el desarrollo de los planes estratégicos de la entidad.

Bolunta (2016): “Estamos hablando de la comunicación interna, que se produce dentro del grupo y para el propio grupo, entre sus miembros, sus áreas y sus órganos de decisión. Su función es favorecer la eficacia de la estructura de trabajo y la eficiencia de sus miembros en el desempeño de sus funciones, al tiempo que apoya la integración grupal”. (p.1).

Los procesos de comunicación en la organización son muy importantes, pero su implementación no va muchas veces con las políticas de la entidad generalmente se le confunde como una función de recursos humanos.

### **Gestión de la comunicación interna.**

Salinas (2016), lo explica como:

Existen varias herramientas a través de las cuales podemos gestionar y desarrollar la comunicación interna entre ellas: boletín, folletos, periódico, tabloneros de anuncios, cartas, circulares, memos, actas y otros documentos, reuniones, entrevistas, buzón de sugerencias, correo tradicional o electrónico, canal de comunicación corporativo o intranet, internet, videoconferencias, eventos internos, etc. (p.2).

El éxito empresarial se ve influenciado positivamente cuando los trabajadores con emprendimiento comprenden donde pueden actuar significativamente, para estimularse con el desafío. La organización debe ser clara comunicando lo que se quiere de cada uno de los trabajadores, estableciendo la perspectiva de la organización y la individualización, incorporándolos al rol de la competitividad laboral y del mercado, estableciendo parámetros, evaluándolos y mejorando la capacitación del trabajador en sus conocimientos de comunicación.

### **Beneficios de la comunicación interna.**

Muñiz (2016); establece que:

La comunicación interna desempeña un rol protagonista en la estrategia de las organizaciones.

Impacta directamente sobre la gestión diaria y en los resultados finales de la institución.

Reduce la conflictividad y mejora el clima laboral.

Es decisiva para optimizar los procesos internos ya que satisface las necesidades propias de la empresa y contribuye a alcanzar los objetivos finales de la misma.

Ayuda a la empresa a difundir su política y su propia identidad y encauza el flujo de información, en especial sobre temas fundamentales. (p.4).

Es una vía para que las personas, mediante la transparencia en el conocimiento de los temas que les afectan, se sientan más involucradas en sus actuaciones cada día y así aumentar su motivación personal. Incrementa la satisfacción de los empleados y su grado de compromiso e implicación con la dirección de la organización.

### **Objetivos de la comunicación interna.**

Rodríguez (2014), cita que:

Uno de los objetivos de la comunicación interna es que todos los integrantes de la organización estén comprometidos y sepan a dónde va. Es decir, que todo trabajador tenga claro en qué contribuye a que la compañía llegue a su objetivo. Pero la comunicación interna está cambiando. Aunque mantiene los principios básicos de enfocar a toda la empresa en objetivos claros, actualmente vive una de sus grandes revoluciones gracias al uso masivo de las nuevas tecnologías como celulares y redes sociales. (p.2).

Los objetivos comunicacionales hacen que se cumplan los preceptos principales de la comunicación, manteniendo siempre el nivel de comunicación total en toda la empresa. Todos los canales mantienen una comunicación fluida, para lo cual se establecen redes entre todos los niveles, estimulando y motivando a los emisores y receptores para que mejoren sus niveles de comunicación, estimulando a su vez la productividad y mejorando sus competencias, de acuerdo con los valores de la organización para cumplir la misión y visión organizacional. Lo principal es que toda la organización esté conectada mediante la comunicación y que esta sea fluida y oportuna.



## **Objetivos globales de la comunicación interna.**

Capriotti (2010), define:

**A Nivel Relacional**, lo que se busca es establecer una relación fluida entre empleados y empleadores.

**A Nivel Operativo**, la intención es facilitar la circulación e intercambio de información entre todos los niveles de la empresa.

**A Nivel Motivacional**, el objetivo es motivar y dinamizar la labor de los miembros de la organización.

**A Nivel Actitudinal**, se intenta obtener la aceptación y la integración de los empleados a la filosofía, a los valores y a los fines globales de la organización. (p.2).

El éxito empresarial se ve influenciado positivamente cuando los trabajadores con emprendimiento comprenden donde pueden actuar significativamente, para estimularse con el desafío. La organización debe ser clara comunicando lo que se quiere de cada uno de los trabajadores, estableciendo la perspectiva de la organización y la individualización, incorporándolos al rol de la competitividad laboral y del mercado, estableciendo parámetros, evaluándolos y mejorando la capacitación del trabajador en sus conocimientos de comunicación.

## ***Tipos de comunicación interna***

Olamendi (2016), destaca los siguientes tipos de comunicación interna:

**Descendente:** Tipo de comunicación relacionado directamente con las funciones administrativas de dirección y control.

**Ascendente:** Es la comunicación que se establece entre personas que tiene un nivel jerárquico diferente dentro del organigrama.

**Horizontal o diagonal:** Es el tipo de comunicación se establece entre personas que ocupan un mismo nivel jerárquico en el organigrama. (p.1).

La comunicación interna se orienta en la dirección en que circulan los mensajes, lo que identifica que estrategia es más conveniente en cada trabajador, consiguiendo un buen aporte cultural de información en la organización. No importa la dirección donde va el mensaje, la importancia radica en la recepción adecuada,

la comprensión del mensaje y su aplicabilidad inmediata para cumplir con los objetivos institucionales.

***Principios gerenciales de la comunicación interna.***

Medrano (2012), cita los siguientes principios:

**Ineludibilidad:** es decir las personas siempre comunican y por ende también las empresas comunican.

**Mediación:** la comunicación siempre serán un medio y no un fin en sí mismo. El fin siempre será la persona y el individuo.

**Facticidad:** El mayor error de la comunicación es suponer que la comunicación ya se ha dado.

**Responsabilidad:** El responsable siempre de la comunicación de buen resultado será el emisor y no el destinatario.

**Adaptación:** La comunicación siempre debe adaptarse de emisor a receptor

**Taxonómico:** La comunicación puede usar todos los canales que consideren apropiados dependiendo la naturaleza del mensaje.

(p.4).

Al considerar cada uno estos pasos no hacemos sino crearnos condiciones y entornos competitivos para el éxito empresarial o institucional. Todos los mensajes para ser efectivos se basan en la oportunidad de la emisión, su importancia y el interés para el nivel al que va dirigido, además de ser completamente coherentes, emitidos por los canales que corresponden, siendo la responsabilidad de todos tanto directivos como trabajadores. Siempre deben seguir un cronograma o un plan de actividades, sumándoles a esto la comunicación restringida clave que tiene un manejo diferente y más cerrado de acuerdo a la jerarquía institucional conforman los planes estratégicos de la comunicación interna. Todos estos procesos deben ser medidos y evaluados en forma constante de acuerdo al plan de evaluación y los resultados deben difundirse a toda la empresa.

## **Teorías de la Comunicación Interna.**

### ***Teorías formales de comunicación***

Callaway, (2013):

Las teorías formales de comunicación interna incluirán un examen de los patrones de comunicación de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba y en forma horizontal. En la comunicación de arriba hacia abajo, los gerentes comparten información con los subordinados a través de conferencias, sesiones formales de capacitación o documentos escritos. (p.2)

Se basa en las normas de la organización referentes a comunicación entre sus empleados, tanto el emisor como el receptor están contestados gracias a la organización, sigue una vía o un canal previamente establecido por la organización y solo permite el pasaje de mensajes autorizados, no existen aquí los mensajes de orden personal, esta comunicación especifica claramente los niveles de autoridad y permite controlar las comunicaciones entre los subordinados estableciendo su responsabilidad.

### **Teorías informales de comunicación.**

Callaway, (2013). Define:

Las redes informales, o un canal 'racimo', pueden gobernar la comunicación interna. Las teorías de la comunicación interna sugieren que la distorsión y la influencia son más comunes en los canales informales que en los canales formales. Las redes informales no siguen las reglas de jerarquía con respecto a la influencia, por ejemplo, un gerente puede confiar en la opinión de una recepcionista antes de pedir otro gestor en una situación particular. Ciertas personas, independientemente de su título, también pueden tener influencia sobre los demás en la formación de opinión e intercambio de información. (p.3).

Tanto las teorías formales de la comunicación como las informales buscan el contacto interpersonal que les permita ahorrar tiempo y dinero. Es la comunicación que no tiene relación con la organización, es más amical de personan

con los mismos intereses, no sigue las normas de la organización, puede llamarse también información o comunicación blanda, así los niveles jerárquicos pueden intercambiar sin sus subordinados informaciones no relevantes que no se pueden conseguir por canales formales, estas comunicaron no tiene un canal definido pudiendo darse de muchas formas.

### ***Dimensiones de la comunicación interna.***

De acuerdo con el Cuestionario de Comunicación Interna, del autor: GF, Asesores del año: 2003, establece las siguientes dimensiones: Patrones de comunicación, Barreras de comunicación y Retroalimentación, definidas a continuación por los siguientes autores:

#### ***Dimensión de patrones de comunicación.***

Satir (2012): “Hay ciertos patrones de comunicación al parecer universales que rigen la forma como la gente se comunica”. (p.17).

Es información transmitida mediante la presencia de ciertos hechos y la no presencia de otros. Si todos los hechos posibles de una clase dada ocurren al azar, no hay patrón y no hay información.

Santoyo (2012): “Existen cuatro patrones de la comunicación los cuales son: aplacar, culpar, calcular y distrae, estos se presentan cuando una persona respondía a la tensión y, al mismo tiempo, sentía que disminuía su autoestima.” (p.2).

Si lo estudiado está centrado sobre los patrones de información que se da entre individuos esta es codificada por patrones que mandan la información, estas se dan en un espacio de tiempo, con las mismas cualidades.

Zafra (2013):

Curiosamente, aunque en ambas redes sociales tenemos diferentes maneras de comunicarnos, los patrones temporales de comunicación en ambas son universales. Son los mismos que en otros canales como el correo electrónico o en la comunicación cara a cara: nos comunicamos a ráfagas y

sobre todo en conversaciones en grupo. Esto hace que, aunque los parámetros de los modelos sean diferentes en cada red social, la base matemática de los modelos sea la misma". (p.1).

Se habla mucho de patrones de comunicación en relación con los estilos de comunicación, son formas diferentes entre grupos de emisores y receptores con las mismas características, que necesitan comunicarse o miembros de una misma organización que comparten los mismos formatos para comunicarse.

### ***Dimensión de barreras de comunicación.***

King (2012):

Si una organización no cuenta con una adecuada estructura puede limitar o alterar de forma negativa la relación organizacional y por ende la comunicación. Las barreras que se presentan en la transmisión de la información pueden originarse en el emisor, el mensaje, el receptor del mensaje, o en la misma retroalimentación de la información que se recibe. (p.12).

Se habla mucho de patrones de comunicación en relación con los estilos de comunicación, son formas diferentes entre grupos de emisores y receptores con las mismas características, que necesitan comunicarse o miembros de una misma organización que comparten los mismos formatos para comunicarse.

Orozco (2012): "Dentro de la comunicación organizacional es importante que la comunicación fluya adecuadamente, sin embargo, existen ciertos factores que impiden la comunicación, deformando el mensaje u obstaculizando el proceso general de ésta, y son llamadas barreras". (p.1).

Si lo estudiado está centrado sobre los patrones de información que se da entre individuos esta es codificada por patrones que mandan la información, estas se dan en un espacio de tiempo, con las mismas cualidades.

Magaña (2012), establece que:

Aun cuando el Emisor y el Receptor pongan todo de su parte para lograr comunicarse eficientemente, existen interferencias que pueden rebasar el control que se pretenda, limitando la comprensión del mensaje. Parte, quizá, de nuestra condición humana o de las circunstancias ambientales externas que salen de nuestro control, van a impedir una comunicación 100% eficaz y eficiente. Estas causas de interferencia en el proceso de la comunicación se denominan Barreras. (p.6).

Se definen así a los obstáculos que impiden la comunicación, muchas veces estas barreras distorsionan la información y obstaculizan su emisión en forma parcial o total el mensaje y están colocadas entre el emisor y el receptor, la verdadera comunicación no es emitir el mensaje y recibirlo, si no comprenderlo y ejecutarlo. Al eliminar estas barreras el ser humano se vuelve sociable y se integra con facilidad.

### **Dimensión de retroalimentación.**

Florido (2012):" Modificación de la actitud o estrategia inicial en un proceso a partir del análisis de sus resultados". (p.1).

Esta herramienta se califica como de tipo aplicada a la gerencia, la que brinda la información necesaria en relación a lo acontecido lo que permite corregir.

Florido (2012, cita a Wiener, 1948):" Este concepto se basa en la idea de interacción entre efecto y causa. Así, en todo proceso y sistema social se reconoce un intercambio circular de información entre al menos dos partes, que ayuda a organizar ese sistema.". (p.1).

La retroalimentación o realimentación supone, por lo tanto, que una proporción de aquello que sale es redireccionada a la entrada. Esto permite regular el comportamiento y controlar el sistema en cuestión.

Definición De (2016):

Es posible advertir la retroalimentación en la informática, la arquitectura, la ingeniería, la biología y la economía, entre otros ámbitos. A nivel general, puede decirse que la retroalimentación implica que la señal que sale regresa a su origen para luego, tras un análisis que permite realizar distintos ajustes, volver a salir. (p.1).

Se conoce también como feed-back, es cuando se hace un proceso para llegar a un objetivo determinado, evaluando las acciones hechas con anterioridad para corregir errores de lo acontecido.

### **1.3 Justificación**

#### **Justificación teórica**

Moreno (2013), lo describe como:

Está centrado en presentar las razones teóricas que justifican la investigación, vale decir, señala todos los conocimientos que brindará el estudio sobre el objeto investigado. Cabe precisar que en una investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. (p.4)

Las investigaciones cuando están ya justificadas tienen un campo específico donde se va a desarrollar, cada estudio es único, revisa las teorías que le concierne a cada variable y sus características de tal forma que se pueda explicar teóricamente cada una de ellas.

#### **Justificación metodológica.**

Moreno (2013): “Indica las razones que sustentan un aporte por la creación o utilización de modelos e instrumentos de investigación”.(p.4).

Los Instrumentos que se emplearon en esta investigación se validaron a través de tres expertos quienes tomaron en consideración la utilidad del

instrumento, así mismo la presente investigación solucionan los problemas que se plantearon.

### **Justificación Práctica.**

Moreno (2013): “Se indica la aplicabilidad de la investigación en su proyección a la sociedad, quienes se benefician de ésta, ya sea un grupo social o una organización”. (p.8).

Se describen las razones por las cuales se llevó a cabo la investigación, también presenta soluciones a la problemática encontrada proponiendo soluciones al mismo que incorporaran beneficios a la institución.

### **1.4. Problema.**

#### **Problema de la Investigación.**

En la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016, se observa que dada la inmensa carga de procesamiento de investigación de los delitos es que se observa lentitud y falta de motivación del personal para agilizar las investigaciones, se da por que los recursos humanos no son debidamente gestionados ya que no se evalúan en forma adecuada en el sentido de conocer quienes presentan mejores competencias laborales, manifestando un comportamiento más bien burocrático y rutinario, así mismo como consecuencia de esto se forman grupos de trabajadores con intereses diferentes ya que no existe una adecuada comunicación o el estrés laboral, los bajos salarios que pueden ser causas de conflictos. El propósito de esta investigación es tener un panorama sobre cómo se percibe la gestión del talento humano y la comunicación interna para poder plantear estrategias para superar esta situación anómala y mejorar la gestión institucional y a su vez lograr un cumplimiento de las metas planificadas con anterioridad.

**El en ámbito Internacional,** la problemática sobre la gestión del talento humano la plantea el autor español Bernal (2011):

Muchos procesos de cambio, de reingeniería, de redimensionamiento, que no focalizaron adecuadamente el talento humano, o que simplemente miraron el resultado



económico y financiero cortoplacista, terminaron en procesos indiscriminados de reducción de personal. Ahora bien, la dinámica gerencial y la exigencia accionaria, dentro de economías tan vulnerables como las actuales, demandan este tipo de resultados hacia sus ejecutivos. (p.6).

También se han considerado como funciones de su práctica, la investigación y la docencia. Si bien estas funciones son muy generales, se hace necesario concretar las actividades a ejecutar por cada categoría profesional. A nuestro juicio esta afirmación es un paso de avance en la definición y delimitación de las funciones del personal, pues este es un problema que se ha manejado desde hace muchos años tanto internacional como nacionalmente.

Sobre la problemática de la comunicación interna se conceptúa con la opinión del autor español Deusto (2015):

El nivel de desarrollo de planes, actividades, en torno a la Información y Comunicación puede definir el nivel de desarrollo de la propia Organización, al menos en el ámbito de Personal. Un indicador infalible del estilo de Liderazgo existente será la forma en que se gestione la I+C. No es posible que existan personas motivadas, si no están informadas. Y no es posible mantener la motivación sin una comunicación eficaz. (p.1).

La comunicación es una herramienta que difunde la cultura de la empresa. La comunicación es el medio para difundir los valores de la identidad empresarial. La problemática de las organizaciones es amplia pero una de las más importantes son la aplicación de las estrategias de comunicación interna mediante un plan adecuado que tiene que ver con la temporalidad, cuanto más se demore en aplicar estas estrategias más rápido corre el riesgo de fracasar como organización.

**El en ámbito nacional**, sobre la problemática de la gestión del talento humano en el Perú, la define Castillo (2010):

Desde hace un buen tiempo, las personas están tomando mayor conciencia de la importancia del factor humano en el éxito de los planes y programas y el logro de las metas organizacionales. Tradicionalmente, la Gestión del Talento Humano ha sido visto como algo secundaria e irrelevante. La preocupación principal de las áreas responsables en algunas instituciones se ha limitado a la administración de las planillas, files de personal y las relaciones colectivas de trabajo. (p.1).

Los procesos de implementación de la GTH no solo es responsabilidad de la jefatura o dirección, si bien es cierto estas autoridades inician el proceso con su implementación, es el área de recursos humanos que realiza la parte operativa monitoreando, evaluando e informando a la dirección los avances o problemas que se dan, las entidades públicas casi siempre son reacias a implementar estas políticas pero con un liderazgo eficaz que se centre en el recurso humano y un poco de innovación se pueden realizar una gestión eficiente de los recursos humanos.

Sobre la problemática de la comunicación interna en el Perú se conceptúa con la opinión del autor peruano, Ore (2012):

Según nuestras observaciones el mayor obstáculo es la falta de indicadores confiables, específicos de comunicación interna. Como venimos diciendo, pocas empresas cuentan con un sistema integrado de escucha que les permita monitorear las diferentes dimensiones de la comunicación interna de manera periódica y comparativa. Es indudable para nosotros que la falta de mediciones específicas es el principal obstáculo a mejorar. Dice al adagio: “no se puede mejorar lo que no se mide. (p.10).

Las organizaciones modernas están implementando evaluaciones de fluidez en el trabajo, mediante la comunicación interna, porque estas son un medio eficaz de transmitir no solo órdenes, si no estímulos laborales. La comunicación interna debe de considerar al trabajador como un ser humano con emociones y no como un frio emisor o receptor ya que no basta con dar el

mensaje como información, sino que la información debe ser comunicación con involucramiento emocional del trabajador.

## **Formulación del problema**

### **Problema general**

¿En qué medida la Gestión del talento humano se relaciona con la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016?

### **Problemas específicos**

¿En qué medida la Gestión del talento humano se relaciona con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado Lima. 2016?

¿En qué medida la Gestión del talento humano se relaciona con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016?

¿En qué medida la Gestión del talento humano se relaciona con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016?

## **1.5. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

La Gestión del talento humano se relaciona significativamente con la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

### **Hipótesis específicas**

La Gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

La Gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

La Gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar en qué medida la Gestión del talento humano se relaciona con la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

### **Objetivos específicos**

Determinar en qué medida la Gestión del talento humano se relaciona con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

Determinar en qué medida la Gestión del talento humano se relaciona con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

Determinar en qué medida la Gestión del talento humano se relaciona con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

## **II. Marco metodológico**

## 2.1. Variables de investigación

### Variable 1: Gestión del talento humano.

#### Definición Conceptual.

Mendoza (2016, cita a Milkovich 1994): “Afirma que la gestión del talento humano es una serie de decisiones acerca de las relaciones de los empleados que influye en la eficiencia de estos y de las organizaciones”. (p.2)

### Variable 2: Comunicación interna.

#### Definición Conceptual.

Villafañe (1993, citado por Pérez, 2011): “La comunicación y la información en el seno de la empresa no son una moda actual, sino una respuesta, en términos de management, a la creciente complejidad de la propia empresa”.(p.2).

## 2.2. Operacionalización de las Variables.

Tabla 1:

*Operacionalisaciòn Gestión del talento humano.*

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles
<b>Ambiente de trabajo</b>	Desempeño	Del 01 al 05	Nunca-1 Casi - 2 nunca A veces-3 Casi-4	Eficiente (112-150)
	Capacidades	Del 06 al 10		
<b>Capacitación</b>	Instrucción	Del 11 al 15	siempre Siempre-5	Regular (71-111)
	Socialización	Del 16 al 20		
<b>Bienestar</b>	Motivación	Del 21 al 23	siempre Siempre-5	Ineficiente (30-70)
	Economía	Del 24 al 25		
	Satisfacción	Del 26 al 30		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2:

*Operacionalización Comunicación Interna.*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles Rango
<b>Patrones de Comunicación</b>	- Manejo de informes	1-20	Siempre=5 Casi Siempre=4 A Veces=3 Casi Nunca=2 Nunca=1	Eficaz (126-170)
	- Confirmación			
	- Medios de información			
<b>Barreras de comunicación</b>	- Huso de la información	21-29	Siempre=5 Casi Siempre=4 A Veces=3 Casi Nunca=2 Nunca=1	Regular (80-125)
	- Falta de seguridad			
	- Relación escalonada			
<b>Retroalimentación</b>	- Manejo de la información	30-34	Siempre=5 Casi Siempre=4 A Veces=3 Casi Nunca=2 Nunca=1	Ineficaz (34-79)
	- Seguridad			
	- Buena explicación			

Fuente: Elaboración propia

### 2.3. Metodología

Hernández, Fernández y Baptista (2014): “La metodología implica el empleo de los recursos pertinentes”. (p.14)

Es también seguir una serie de procesos metodológicos previamente establecidos para lograr un resultado. El método utilizado es el hipotético deductivo.

#### **Método hipotético deductivo.**

León (2012). Refiere que: “Es el método propio de la ciencia. Se puede decir que aúna elementos de los métodos inductivos y deductivos, aunque con características y formas propias”. (p.4).

Observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos.

## **2.4. Tipo de estudio.**

La siguiente investigación se desarrolló bajo un esquema metodológico enmarcado dentro de la modalidad de investigación Básica con enfoque cuantitativo

### **Investigación básica**

Alfaro, (2012).Define:

Denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes. (p.18).

Se le conoce también como pura, ya que amplifica el saber de carácter científico, cuando se basa en teorías aceptadas y que corresponden a la investigación específicamente.

### **Enfoque cuantitativo.**

Murillo (2011):

En el enfoque cuantitativo los planteamientos a investigar son específicos y delimitados desde el inicio de un estudio. Además las hipótesis se plantean previamente, esto es antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis en procedimientos estadísticos. La investigación cuantitativa debe ser objetiva y este estudio sigue un patrón predecible y estructurado, utiliza la lógica y el razonamiento deductivo. (p.33).

Buscan la realidad desde lo objetivo, a través de mediciones exactas empleando indicadores, teniendo como resultado la generalización de lo hallado, emplean la numeración y es cuantificable previo recojo de datos para su análisis posterior.



## 2.5. Diseño de investigación

La investigación es de diseño **no experimental** sustentado teóricamente por:

Alfaro, (2012). “La investigación es no experimental cuando el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos entonces se desarrolla una investigación no experimental”. (p.20).

Se establece con la percepción de los fenómenos en la forma natural en que se dan para poder estudiarlos, no existe ninguna manipulación adrede sobre los sujetos de estudio.

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

### Investigación descriptiva

Alfaro, (2012): “La Investigación Descriptiva responde a las preguntas: ¿Cómo son?, ¿Dónde están?, ¿Cuánto son?, ¿Quiénes son?, etc”. (p.19).

Es decir, nos dice y refiere sobre las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado.

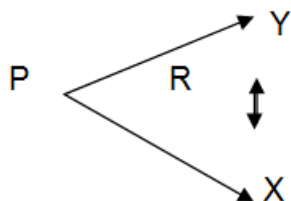
### Investigación correlacional

Cazau, (2012). “La investigación correlacional tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables, en los mismos sujetos. En otros términos, los estudios correlacionales pretenden ver cómo se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí (o si no se relacionan). (p.27).

No explica relación alguna solamente procesa mediciones e información sobre las variables de estudio.

Siendo el Nivel multi correlacional, el esquema del diseño sería el siguiente:

El esquema seguido en la investigación fue:



Dónde:

P: Población

X: Variable Gestión Talento Humano.

Y: Variable Comunicación interna.

r : Relación

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### Población

Constituida por 40 policías de la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

### Muestra.

La presente investigación estuvo Constituida por 40 policías de la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

### Muestreo.

La investigación no considera técnicas de muestreo puesto que consideró toda la población.

### Criterios de selección.

#### Criterios de inclusión

Ser policías de la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

Policías de la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016, que son voluntarios a la encuesta.

Policías de la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016, que asistieron el día de la encuesta.

#### **Criterios de exclusión.**

No ser policías de la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

Policías de la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016, que no son voluntarios a la encuesta.

Policías de la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016, que no asistieron el día de la encuesta.

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

Castillo (2011): “Son procedimientos o actividades realizadas con el propósito de recabar la información necesaria para el logro de los objetivos de una investigación. Se refiere al cómo recoger los datos”. (p.1).

#### **Técnicas**

Angulo (2012): “Es importante señalar que la información obtenida deberá de reunir aspectos relacionados con el trabajo de la obtención, análisis y presentación de la información. Por lo tanto, serán utilizadas las diferentes técnicas en la recolección de datos, también el tratamiento y el análisis de la información, así como las formas en que es presentada toda la información obtenida y con motivo de la investigación”. (p.1).

#### **Encuesta**

Trespacios (2015).

Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. (p.96).

### **Técnica del software**

Se utilizará el paquete estadístico IBM SPSS 22.0, para validar, procesar y contrastar hipótesis.

### **Instrumentos**

- El instrumento fue una encuesta el cual tiene 30 ítems este fue adoptado por Carvajal Harly, adaptada por Pachas.UCV.2013
- El instrumento que se empleó para medir la variable 2 es una encuesta. Este tiene 34 ítems. El autor fue GF Asesores del año 2003.

**Niveles o Rangos:** Eficaz, (126-170); Regular, (80-125); Ineficaz, (34-79)

### **2.8. Métodos de análisis de datos.**

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contratación de las hipótesis se aplica la estadística descriptiva.

### **Método estadístico**

Hernández et al (2014). Define: “En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular “ $\rho$ ”, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden”. (p.271).

### **Validez y Confiabilidad.**

Hernández et al (2014):”La validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba. (p.127).

La validez de los instrumentos se corrobora mediante el juicio de expertos y su validación por parte de ellos de acuerdo al resultado de la evaluación. Los resultados obtenidos en las encuestas están ligadas a otra medición de las mismas características.

Tabla 3:

*Relación de Validadores*

Validador	Resultado
Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont	Aplicable
Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros	Aplicable
Dr. Luis Ronar Carranza Haro	Aplicable

*Nota:* La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Quero, (2010). Define a la confiabilidad como: “La confiabilidad de una medición o de un instrumento, con el denominador común de que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación”. (p.227).

La confiabilidad de los instrumentos se hizo por la aplicación del coeficiente “Alfa de Cron Bach” que nos dio el grado en que el instrumento es confiable.

Tabla 4:

*Confiabilidad de las variables gestión del talento humano y comunicación interna*

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gestión del talento humano	0,964	30
Comunicación interna	0,977	34

*Fuente:* Elaboración Propia (2017)

## Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

## **2.9. Aspectos éticos.**

Se siguieron los siguientes principios:

Reserva de identidad de los trabajadores

Citas de los textos y documentos consultados

No manipulación de resultado.

### **III. Resultados**

## 3.2 Resultados descriptivos

### 3.1.1. Gestión del talento humano

Tabla 5:

*La Gestión del talento humano en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	1	2,5
Regular	29	72,5
Eficiente	10	25,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario de Gestión del Talento Humano (Anexo 2)

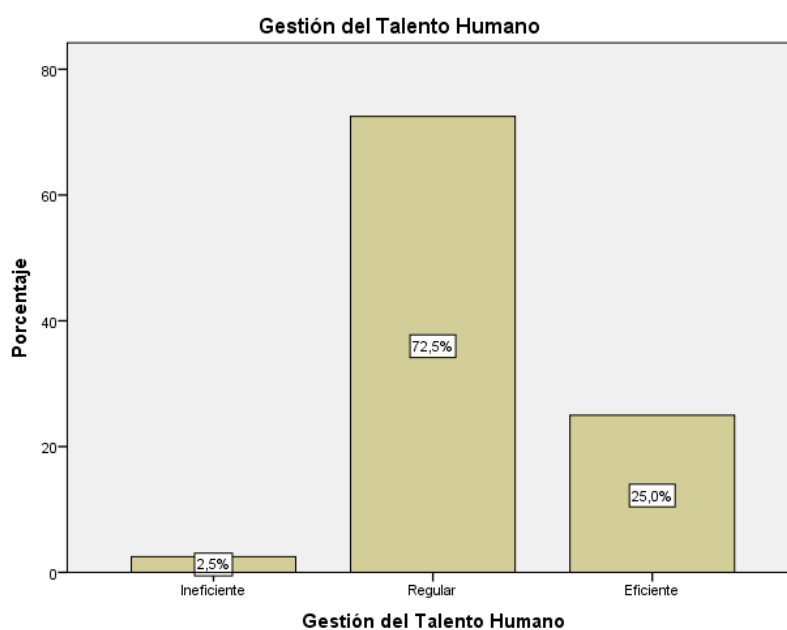


Figura 1: Distribución porcentual del personal policial según la gestión del talento humano

#### Interpretación:

Como se observa en la tabla 5 y figura 1; de la encuesta realizada al personal policial de la División de Investigación de delitos contra la seguridad del Estado Lima 2016 el 2,5%, percibe que la gestión del talento humano es ineficaz, el 72,5 % regular y el 25 % eficaz.



### 3.1.2. Comunicación interna

Tabla 6

*Comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Ineficaz	6	15,0
Regular	23	57,5
Eficaz	11	27,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario de Comunicación Interna (Anexo 2)

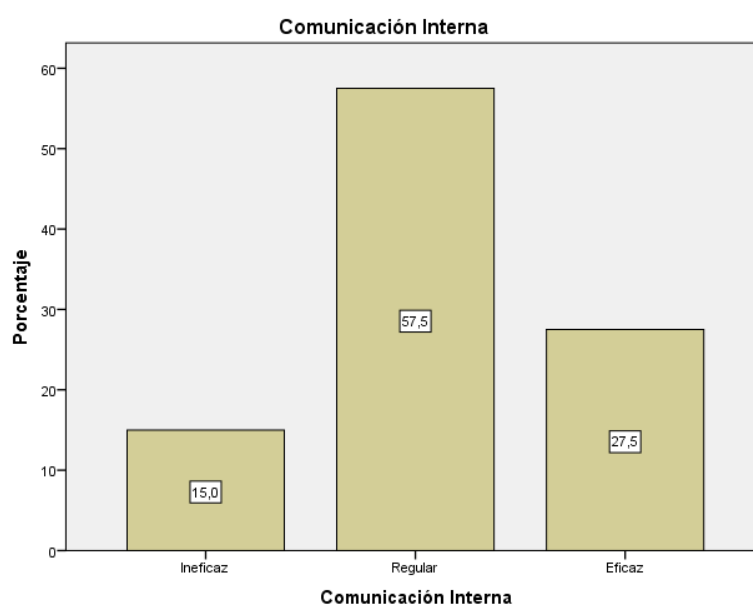


Figura 2: Distribución porcentual del personal policial según la comunicación interna

#### Interpretación:

Como se observa en la tabla 6 y figura 2; de la encuesta realizada al personal policial de la División de Investigación de delitos contra la seguridad del Estado Lima 2016 el 15%, percibe que la comunicación interna es ineficaz, el 57,5 % regular y el 27,5 % eficaz.

## Patrones de la comunicación

Tabla 7

*Patrones de la comunicación en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ineficaz	6	15,0
	Regular	20	50,0
	Eficaz	14	35,0
	Total	40	100,0

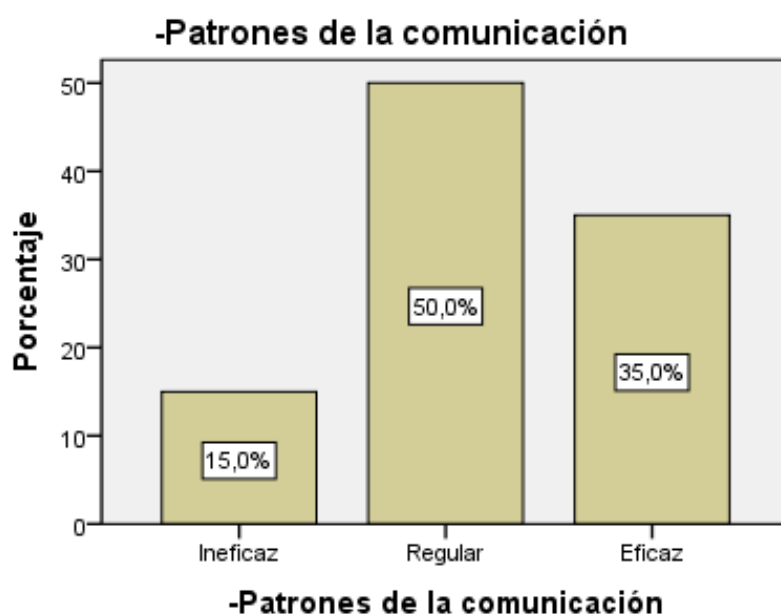


Figura 3: Distribución porcentual del personal policial según los patrones de la comunicación

### Interpretación:

Como se observa en la tabla 7 y figura 3; de la encuesta realizada al personal policial de la División de Investigación de delitos contra la seguridad del Estado Lima 2016 el 15%, percibe que los patrones de la comunicación es ineficaz, el 50% regular y el 35% eficaz..

## Barreras de comunicación

Tabla 8:

*Barreras de la comunicación en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ineficaz	12	30,0
	Regular	18	45,0
	Eficaz	10	25,0
	Total	40	100,0

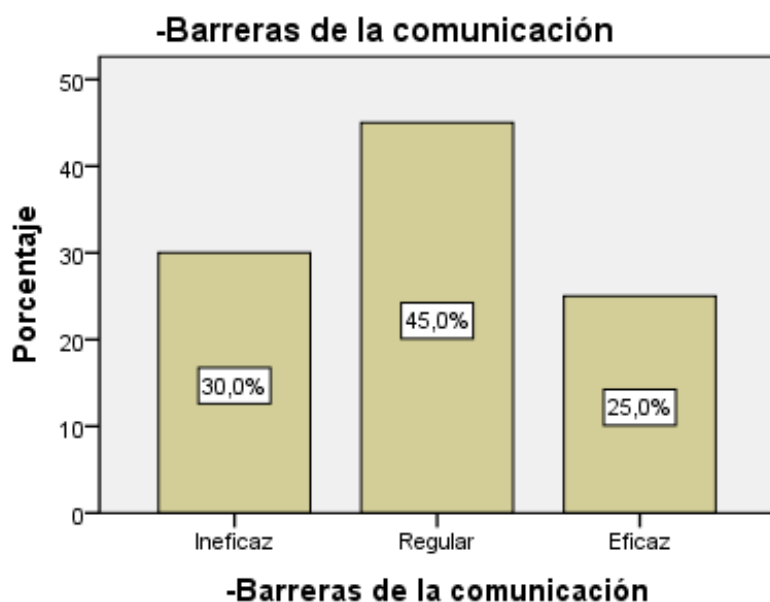


Figura 4: Distribución porcentual del personal policial según las barreras de la comunicación

### Interpretación:

Como se observa en la tabla 8 y figura 4; de la encuesta realizada al personal policial de la División de Investigación de delitos contra la seguridad del Estado Lima 2016 el 30%, percibe que las barreras de la comunicación es ineficaz, el 45% regular y el 25% eficaz..

## Retroalimentación

Tabla 9

*La retroalimentación en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ineficaz	3	7,5
	Regular	26	65,0
	Eficaz	11	27,5
	Total	40	100,0

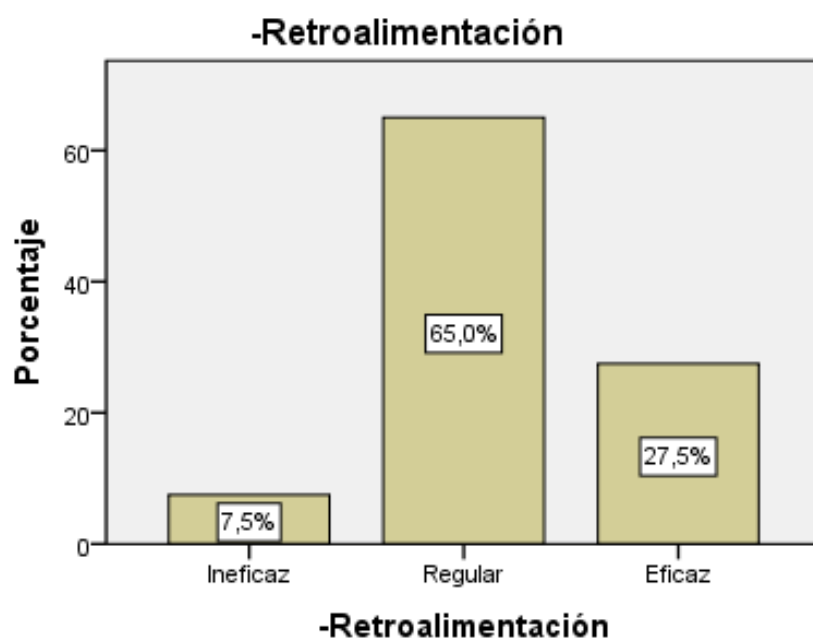


Figura 5: Distribución porcentual del personal policial según la retroalimentación

### Interpretación:

Como se observa en la tabla 9 y figura 5; de la encuesta realizada al personal policial de la División de Investigación de delitos contra la seguridad del Estado Lima 2016 el 7,5%, percibe que la retroalimentación es ineficaz, el 65% regular y el 27,5% eficaz..

### 3.2. Prueba de hipótesis general y específica

#### Hipótesis general

La Gestión del talento humano se relaciona significativamente con la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016

#### Hipótesis nula.

La Gestión del talento humano no se relaciona significativamente con la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.01$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.01$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$

Tabla 10:

*Correlación de Spearman de la gestión del talento humano y la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.*

Correlaciones				
			Gestión del talento humano	Comunicación Interna
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,780**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	,780**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.780 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

### Hipótesis Específica 1

La Gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

### Hipótesis Nula

La Gestión del talento humano no se relaciona significativamente con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.01$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.01$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$

Tabla 11:

*Correlación de Spearman de la gestión del talento humano y patrones de comunicación en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.*

<b>Correlaciones</b>			
		Gestión del talento humano	Barreras de comunicación
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	40
	Barreras de comunicación	Coeficiente de correlación	-,429**
		Sig. (bilateral)	,006
		N	40

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

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.429 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016

### Hipótesis Específica 2

La Gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016

### Hipótesis Nula

La Gestión del talento humano no se relaciona significativamente con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.01$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.01$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$

Tabla 12:

*Correlación Gestión de Spearman de la gestión del talento humano y barreras de comunicación en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.*

Correlaciones				
			Gestión del talento humano	Patrones de comunicación
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Patrones de comunicación	Coefficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.688 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016

### Hipótesis Específica 3

La Gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

### Hipótesis Nula

La Gestión del talento humano no se relaciona significativamente con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.01$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.01$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$

Tabla 13:

*Correlación de Spearman de la gestión del talento humano y retroalimentación en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.*

<b>Correlaciones</b>			Gestión del talento humano	Retroalime ntación
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,852**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Retroalimentación	Coeficiente de correlación	,852**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.852 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; concluye que: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.



## **IV. Discusión**

## Discusión

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.429 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: La Gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016; esto es, la dimensión de barreras de comunicación en un nivel ineficaz, el 5% de los trabajadores percibe una gestión del talento Humano regular, por otro lado, la dimensión de barreras de comunicación en un nivel regular, el 25% de los trabajadores percibe una gestión del talento humano regular. Así mismo, la dimensión de barreras de comunicación en un nivel eficaz, el 25% de los trabajadores percibe una gestión del talento humano eficaz

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 2, El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.688 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; se concluye que: La Gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016; esto es; esto es, la dimensión de patrones de comunicación en un nivel ineficaz, el 15% de los trabajadores percibe una gestión del talento Humano regular, por otro lado, la dimensión de patrones de comunicación en un nivel regular, el 47.5% de los trabajadores percibe una gestión del talento humano regular. Así mismo, la dimensión de patrones de comunicación en un nivel eficaz, el 25% de los trabajadores percibe una gestión del talento humano eficaz.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 3, El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.852 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra

en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; concluye que: La Gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016; esto es, la dimensión de retroalimentación en un nivel ineficaz, el 10% de los trabajadores percibe una gestión del talento humano regular, por otro lado, la dimensión de retroalimentación en un nivel regular, el 62.5% de los trabajadores percibe una Gestión del Talento Humano regular. Así mismo, la dimensión de retroalimentación en un nivel eficaz, el 25% de los trabajadores percibe una Gestión del Talento Humano eficaz.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.780 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016; esto es, la comunicación interna en un nivel ineficaz, el 15% de los trabajadores percibe una Gestión del Talento Humano regular, por otro lado, la comunicación interna en un nivel regular, el 55% de los trabajadores percibe una gestión del talento humano regular. Así mismo, la comunicación interna en un nivel eficaz, el 25% de los trabajadores percibe una Gestión del Talento Humano eficaz.

De los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Martínez (2013), puesto que coincide en afirmar que en la instituciones públicas la gestión del talento humano se relaciona con otras variables administrativas como se ha demostrado en la presente investigación en el caso de la comunicación interna siendo que el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.780 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La gestión del talento humano se relaciona

significativamente con la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Mora (2008), puesto que coincide en afirmar que entre la comunicación interna y la gestión del talento humano existen correlaciones o asociaciones; esto es se encontró coeficientes de correlaciones significativos y positivos en el caso de los patrones de comunicación ( $r=0.688$ ) y la retroalimentación ( $r=0.842$ ); siendo que en el caso de las barreras de comunicación se encontró correlación negativa ( $r=-0.429$ ), lo que coincide en afirmar que cuanto más eficiente sea la Gestión del talento humano, las barreras existente en la comunicación van a disminuir

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Beltrán (2007), puesto que coincide en afirmar que la comunicación interna es una herramienta estratégica clave en las empresas, puesto que mediante un buen empleo de la información corporativa podemos transmitir correctamente a los empleados los objetivos y valores estratégicos que promueve la organización, lo cual genera una cultura de apropiación, fidelidad y sentido de pertenencia hacia la empresa por parte de su talento humano que se siente motivado y valorado al tener claros y definidos los principios y retos a los que se enfrenta la compañía; así mismo se coincide en los resultados en cuanto a que la comunicación interna que prevalece es la de regular un 57.5% y eficaz un 27.5%; ello implica que estos resultados sirven para tomar una serie de acciones para mejoras los sistemas de comunicación interna.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Camacho, (2010), puesto que coincide en afirmar que Uno de los principales objetivos que tiene la comunicación interna es motivar al capital humano, potenciando su sentido de pertenencia, aumentando así la productividad y reteniendo a los mejores talentos; con el tiempo, los altos cargos han comprendido que el discurso corporativo debe estar alineado con los objetivos y meta que se persiguen, lo cual debe ser traspasado en forma clara a todo el personal; para ello, los expertos recomiendan tener claro qué se quiere de la compañía, cuáles son los valores que se pretenden entregar, crear medidas que permitan conocer a su público interno y definir cuáles serán los canales de

comunicación que se emplearán y los mensajes que se transmitirán. Al mismo tiempo, se aconseja construir la marca hacia dentro, estableciendo una mayor colaboración y apertura.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Álvarez (2012), puesto que coincide en afirmar que la gestión del talento humano es una importante variable administrativa, en la que su adecuada gestión, siendo que se ha demostrado como en caso de la presente investigación que existe relación entre la gestión del talento humano y la comunicación interna coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.780 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Quispe (2011); puesto que coincide en afirmar que en la instituciones en la que prevalece una comunicación interna un nivel de regular un 57.5% y eficaz un 27.5%; como el caso de la presente investigación, se tienen que tomar acciones que permitan; en este caso mediante la gestión del talento; mejorar la comunicación interna; sea potenciado lo patrones de comunicación y la retroalimentación; o disminuyendo las barreras de comunicación; así mismo de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, la presente investigación corrobora lo establecido por Tuesta (2010), puesto que coincide en afirmar que Uno de los puntos más importantes para que la organización de una empresa funcione con total garantía es la comunicación interna. Sin comunicación es imposible que todos los miembros de la organización vayan en la misma dirección. Además, si esta no es la adecuada resultará imposible aunar los esfuerzos para que la empresa alcance el éxito, se inviabilizarán los planes y se oscurecerán los objetivos a alcanzar; una de las modalidades más importantes de comunicación en el seno de la empresa es la comunicación vertical ascendente, que es la que se forma verticalmente de abajo hacia arriba, es decir, se origina en los empleados y finaliza en los directivos. El fin de este tipo de comunicación es que los superiores

conozcan los problemas de los trabajadores de primera mano, tanto sus quejas como sus ideas y sugerencias. Del mismo modo, gracias a la misma se consigue que los empleados se sientan parte de la organización.

## **V. Conclusiones**

## Conclusiones

- Primera:** En cuanto al objetivo 1, la presente investigación demostró que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.429, demostró una moderada asociación entre las variables.
- Segunda:** En cuanto al objetivo 2, la presente investigación demostró que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.688, demostró una moderada asociación entre las variables.
- Tercera:** En cuanto al objetivo 3, la presente investigación demostró que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.852, demostró una alta asociación entre las variables.
- Cuarta:** En cuanto al objetivo general, la presente investigación demostró que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.780, demostró una alta asociación entre las variables.



## **VI. Recomendaciones**

### **Recomendaciones.**

- Primera:** Al jefe de la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016, implementar en el Plan Anual de Comunicaciones la mejora para superar las barreras de comunicación de la comunicación interna a fin de mantener un intercambio de comunicación oportuno y fluido acorde con la función de la entidad.
- Segunda:** Al jefe de la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016, implementar en el Plan Anual de capacitación los cursos correspondientes a la capacitación del personal en relación a los patrones de comunicación desarrollando capacidades comunicativas.
- Tercera:** Al jefe de la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016, implementar talleres del empleo de la retroalimentación en el desarrollo de la gestión de tal manera que se pueda utilizar esta herramienta en la mejora de los procesos de la entidad.
- Cuarta:** Al jefe de la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016, implementar capacitaciones sobre la Gestión del talento humano y la comunicación interna para mejorar las relaciones laborales y establecer un clima adecuado a la función de la entidad.

## **VII. Referencias bibliográficas**

## Referencias Bibliográficas

- Alvarez, M. (2012). Tesis de Maestría: *Influencia del talento humano y la gerencia en la empresa privada dentro la provincia de Satipo, Periodo 2012-2017*. Universidad Peruana Los Andes. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/101044170/Tesis-de-Talento-Humano#scribd>
- Aguilar, Q. (2012). *Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas*. En Bogotá D.C. estado del arte
- Alfaro, C. (2012). *Metodología de investigación científica aplicado a la Ingeniería*. Recuperado de: [http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes\\_Finales\\_Investigacion/IF\\_abril\\_2012/if\\_alfaro%20rodriguez\\_fiee.pdf](http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_abril_2012/if_alfaro%20rodriguez_fiee.pdf).
- Angulo, E. (2012). *Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense*. Un estudio de caso. México. Recuperado de : [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas\\_recoleccion\\_datos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas_recoleccion_datos.html)
- Aec. (2010). *La gestión del talento*. Recuperado de: [http://www.aec.es/c/document\\_library/get\\_file?uuid=32c4e030-43eb-4856-970b-a34d96d686b3&groupId=10128](http://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=32c4e030-43eb-4856-970b-a34d96d686b3&groupId=10128)
- Bernal, H. (2011). *Gestión del talento humano y el cambio con la gente y no cambiar la gente*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/gestion-talento-humano-cambio-con-gente-no-cambiar-gente/>
- Beltrán, C. (2007). *La gestión de la nueva comunicación interna. Análisis de la aplicación de las tecnologías de la información en los procesos de comunicación interna de las universidades de la Comunidad Valenciana*. Universidad. Universitat Jaume. Tesis Doctoral:
- Bolunta (2016). *Comunicación interna y externa*. Recuperado de: <http://www.bolunta.org/manual-comunicacion/comunicacion-2-1.asp>

- Callaway, C. (2013). *Teorías de la comunicación interna*. Recuperado de: [http://www.ehowenespanol.com/teorias-comunicacion-interna-info\\_198222/](http://www.ehowenespanol.com/teorias-comunicacion-interna-info_198222/)
- Camacho, A. y Katime, A (2010). Colombia. Tesis: *Propuesta de un plan de comunicaciones internas orientado a la motivación de los empleados de la empresa Dinissan*. Santa Marta. Universidad Sergio Arboleda.
- Castillo de A. (2011). *Importancia de la gestión del talento humano*. Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/11/04/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>
- Castillo, P. (2010). *Importancia de la gestión del talento humano*. Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/11/04/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>
- Crece Negocios (2012). *La comunicación en una empresa*. Recuperado de: <http://www.crecenegocios.com/la-comunicacion-en-una-empresa/>
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Recuperado de: <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/materiales/introducci%c3%93n%20a%20la%20investigaci%c3%93n%20en%20cc.ss.pdf>
- Castillo, P. (2010). *Importancia de la gestión del talento humano*. Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/11/04/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>
- Capriotti, P. (2010). *La comunicación interna*. Recuperado de: [http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion\\_Interna.pdf](http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf)
- Chuquisengo, R. (2014). *Gestión del talento Humano*. Recuperado de: <http://www.gerencie.com/gestion-del-talento-humano.html>
- Deusto (2015). *Información y comunicación dentro de la organización*. Recuperado de: <http://paginaspersonales.deusto.es/mpoblete2/orientaci%C3%B3ndepersona/..%5Ci+c.htm>
- Definición De (2016). *Definición de Retroalimentación*. Recuperado de: <http://definicion.de/retroalimentacion/>

- Florido, J. (2012). Comunicación - Feedback y Retroalimentación. Recuperado de:  
<http://jfloridod.blogspot.pe/2012/05/comunicacion-feedback-y.html>
- Hernández Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Mac Graw y Hill. 6ta. Edición. México.
- King, N. (2012). *Comunicación organizacional: tipos, flujos, barreras y auditoría*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/comunicacion-organizational-tipos-flujos-barreras-y-auditoria/>
- León, M. (2012). *Hacia un modelo de evaluación de la calidad de instituciones de educación superior*. Recuperado de: <http://www.ei.org/ri>.
- Magaña, V. (2012). *Barreras de la comunicación*. Recuperado de: <http://comunic-organizac-valeria-cancino.blogspot.pe/2012/08/barreras-de-la-comunicacion.html>
- Maisch, (2011). *La alineación estratégica de los recursos humanos a la gestión organizacional*. México. Recuperado: <http://www.gestiopolis.com/canales3/rh/aliesrrhh.htm>
- Martínez, R. (2013). *Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas*. Universidad Politécnica Nacional .México. Recuperado de: [http://148.204.210.201/tesis/1377536337803\\_tesis\\_final\\_imp.pdf](http://148.204.210.201/tesis/1377536337803_tesis_final_imp.pdf). Tesis de Maestría
- Medrano, M. (2012). *La comunicación interna en las organizaciones*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2012/smm.html>
- Mendoza, C. (2016). *Autores que hablan sobre el concepto de gestión del talento humano*. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:wKK2qIE0VosJ:es.slideshare.net/kmendozacarrillo/autores-que-hablan-sobre-el-concepto-de-gestion-del-talento-humano&num=1&hl=es-419&gl=pe&strip=1&vwsrc=0>
- Mora, B. (2008). *Propuesta para la gestión del talento humano y la comunicación en CNT sistemas de información S.A*. Universidad Javeriana. Colombia. <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis56.pdf>

- Moreno, G. (2013). *Justificación e importancia de investigación*. Recuperado de:  
<http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/justificacion-e-importancia-de.html>
- Muñiz, M. (2016). *La comunicación interna*. Marketing en el Siglo XXI. 5ª Edición ::  
Capítulo 9. La comunicación dentro del marketing. Recuperado de:  
<http://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>
- Navarro, A. (2014). *El concepto de medio ambiente de trabajo*. Recuperado de;  
<http://www.ebah.com.br/content/abaaafzukaj/el-concepto-medio-ambiente-trabajo>
- Orozco, R. (2012). *Barreras de la comunicación interna*. Recuperado de:  
<http://www.desarrolloweb.com/articulos-copyleft/articulo-barreras-en-la-comunicacion-organizacional.html>
- Olamendi, G. (2016). *Guía Pedagógica Estrategias de Comunicación, Motivación y Liderazgo Orientadas al Fortalecimiento del Proceso de Cultura Organizacional*. Recuperado de:  
<http://mps1.minproteccion-social.gov.co/evtmedica/linea%203.3/1.2tipos.html>
- Pachas UCV 2013 “Modelo de encuesta Topten”
- Pérez, L. (2011). *La comunicación externa y interna*. Recuperado de:  
<http://areliperezlopez.blogspot.pe/2011/09/la-comunicacion-externa-y-interna.html>
- Quero B. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alfa de Cron Bach*. Recuperado de:  
<http://www.urbe.edu/publicaciones/telos/ediciones/pdf/vol-12-2/nota-2.PDF>.
- Quispe, M. (2011). Tesis doctoral: *La valoración del personal sobre la comunicación interna*. Universidad Peruana Unión, filial Juliaca.
- Rodríguez, L. (2014). *3 tendencias hacia la comunicación interna 2.0*. Recuperado de:  
<http://www.altonivel.com.mx/46947-3-tendencias-hacia-la-comunicacion-interna-2.0.html>

- Salinas, A. (2016). *Comunicación interna y externa*. Recuperado de: <http://www.elmeridianodesucre.com.co/editorial/columnistas/item/4426-comunicacion-interna-y-externa>
- Salom, P. (2012). *Gestión del talento Humano*. Recuperado de: <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>
- Santoyo, A. (2009). *Patrones de la comunicación. Ciencia Tecnología Sociedad y Valores 2 tercer semestre*. Antología de lecturas. Recopiladores.
- Satir, V. (2002). *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*. Editorial Pax México
- Trespacios G. (2015). *Investigación de Mercados*. International. Recuperado de: Thomson Editores.
- Tuesta, C. (2010). Autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna en la institución educativa “Santo Toribio de Mogrovejo” del distrito de Zaña-Chiclayo. Universidad: Santo Toribio de Mogrovejo. Tesis
- Unad (2016). *Importancia del talento humano*. Recuperado de; [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/107010/107010/importancia\\_del\\_talento\\_humano.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/107010/107010/importancia_del_talento_humano.html)
- Uovirtual (2014). *Entrenamiento y desarrollo de personal*. Recuperado de; <http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/adper/5.pdf>
- Zafra, E. (2013). *Los patrones de comunicación humanos no han cambiado con las redes sociales*. Recuperado de: <https://www.technologyreview.es/internet/42090/los-patrones-de-comunicacion-humanos-no-han/>



## **VIII. Apéndice**

## Apéndice 1 Matriz de consistencia

TÍTULO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN DE DELITOS CONTRA LA SEGURIDAD DEL ESTADO. LIMA. 2016.						
AUTORES: BR. ÁNGEL FEDERICO CURRI RICHTER .						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>¿En qué medida la Gestión del talento humano se relaciona con la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿En qué medida la Gestión del talento humano se relaciona con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016?</p> <p>¿En qué medida la Gestión del talento humano se relaciona con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016?</p> <p>¿En qué medida la Gestión del talento humano se relaciona con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>¿En qué medida la Gestión del talento humano se relaciona con la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016?</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar en qué medida la Gestión del talento humano se relaciona con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.</p> <p>Determinar en qué medida la Gestión del talento humano se relaciona con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.</p> <p>Determinar en qué medida la Gestión del talento humano se relaciona con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>La Gestión del talento humano se relaciona significativamente con la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado Lima - 2016.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>La Gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado Lima - 2016.</p> <p>La Gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de patrones de comunicación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado Lima - 2016.</p> <p>La Gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado Lima 2016.</p>	<b>Variable 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Ambiente de trabajo	Desempeño Capacidades	1-10	Eficiente (112-150)
			Entrenamiento	Instrucción Socialización	11-20	Regular (71-111)
			Bienestar	Motivación Economía Satisfacción	21-30	Ineficiente (30-70)
			<b>Variable 2: COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Patrones de la comunicación	Manejo de información Confianza Medios de información	1-20	Eficaz (126-170)
			Barreras de la comunicación	Sesgo de la información Falta de seguridad Relación escalonada	21-29	Regular (80-125)
			Retroalimentación	Manejo de la información Seguridad Buena explicación	30-34	Ineficaz (34-79)

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>TIPO: BÁSICO</b> Esta investigación es básica, según Zorrilla (1993, p. 43) este tipo de investigaciones se denomina también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p><b>NIVEL: Causal</b></p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p>Según Hernández (2010), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, Mertens (2005) citado en Hernández (2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo, por lo tanto una vez recopilada la data se determinó la relación que existió entre ambas.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población o universo de interés en esta investigación, está conformada por 40 policías de la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA</b> La muestra de interés en esta investigación, está conformada por 40 policías de la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.</p> <p><b>MUESTREO:</b> No Probabilístico</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>VARIABLE GESTION DEL TALENTO HUMANO</b></p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> ENCUESTA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p> <p><b>TÉCNICAS:</b> ENCUESTA.</p> <p><b>AUTOR:</b> ADAPTADO POR PACHAS. UCV.</p> <p><b>AÑO:</b> 2013.</p> <p><b>MONITOREO:</b> AGOSTO 2016.</p> <p><b>ÁMBITO DE APLICACIÓN:</b> DISE</p> <p><b>FORMA DE ADMINISTRACIÓN:</b> DIRECTA</p> <p><b>VARIABLE:</b> COMUNICACIÓN INTERNA.</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA</p> <p><b>TÉCNICAS:</b> ENCUESTA.</p> <p><b>AUTOR:</b> GF. ASESORES</p> <p><b>AÑO:</b> 2003.</p> <p><b>MONITOREO:</b> AGOSTO 2016.</p> <p><b>ÁMBITO DE APLICACIÓN:</b> DISE.</p> <p><b>FORMA DE ADMINISTRACIÓN:</b> DIRECTA</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Tablas de contingencia, Figuras</p> <p><b>DE PRUEBA:</b></p> <p><b>Prueba hipótesis</b> Para Torres(1997) "La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema" p.(129)</p> <p><b>Nivel de Significación:</b> Si s es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si s es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error). (Sampieri: 2006; 445).</p> <p><b>Regresión Logística</b></p>

## Apéndice 2. Instrumentos.

### Encuesta de Gestión del Talento Humano. Variable 1

**INSTRUCCIONES:** Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma como se presenta la gestión del talento humano en la Institución*. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

<b>DIMENSION 1: AMBIENTE DE TRABAJO</b>		<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
1	¿Considera que el DISE tiene un ambiente agradable?					
2	¿El trabajo en el DISE está bien organizado?					
3	¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas en el DISE?					
4	¿Las cargas de trabajo están bien repartidas en el DISE?					
5	¿En el puesto de trabajo pueden desarrollar al máximo sus habilidades en el DISE?					
6	¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo en el DISE?					
7	¿El responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de sus funciones en el DISE?					
8	¿El responsable de su área soluciona los problemas de una manera eficaz en el DISE?					
9	¿El responsable de su área en el DISE delega eficazmente funciones de responsabilidad?					
10	¿El responsable de su área en el DISE toma decisiones con la participación del personal?					
<b>DIMENSION 2: CAPACITACION</b>		<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
11	¿Recibe la capacitación necesaria para desarrollar correctamente su trabajo en el DISE?					
12	¿El plan de capacitación del DISE es útil para Ud.?					
13	¿Sus necesidades con respecto a capacitación han sido atendidas por el DISE?					
14	¿Cuando ha necesitado capacitación, al margen del plan, se la han facilitado en el DISE?					
15	¿Cuando implementan nueva capacitación el contenido es suficiente para su labor en el DISE?					

16	¿Entre los objetivos de su área en el DISE es prioritario la calidad del servicio?					
17	¿El responsable de su área pone en marcha iniciativa de mejoría en el servicio de en el DISE?					
18	¿Identifica en sus actividades diarias aspectos susceptibles de mejoría en el DISE?					
19	¿En su área le consultan sobre iniciativa de mejoría en la calidad del servicio en el DISE?					
20	¿Se siente coparticipe de los éxitos y fracasos en el DISE?					
	<b>DIMENSION 3: BIENESTAR</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
21	¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla en el DISE?					
22	¿Se reconoce adecuadamente las tareas que desarrolla en el DISE?					
23	¿Le hacen un reconocimiento especial cuando hace una mejora en su trabajo en el DISE?					
24	¿Las condiciones salariales para Ud. Son buenas en el DISE?					
25	¿El DISE le proporciona oportunidades para desarrollar su carrera?					
26	¿Se siente subutilizado en el cargo que ocupa actualmente en el DISE?					
27	¿El DISE le proporciona auxilio de educación, alimentación, transporte, vivienda?					
28	¿En el DISE el área donde trabaja y su prestigio, son gratificantes para Ud.?					
29	¿El DISE cuenta con un área de bienestar?					
30	¿Los estímulos y recompensas en el DISE son aceptables?					

## ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA. VARIABLE 2

**INSTRUCCIONES:** Estimado servidor, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *la comunicación interna*. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

	DIMENSIONES E ITEMS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	DIMENSION PATRONES DE COMUNICACIÓN.	5	4	3	2	1
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.					
2	La comunicación en la organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los superiores.					
3	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la organización.					
4	Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo.					
5	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.					
6	La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.					
7	La información relacionada con resultados financieros de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.					
8	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.					
9	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.					
10	Mi superior inmediato me da más información de la que puedo usar.					

11	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.					
12	La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.					
13	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.					
14	Existe un buen clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.					
15	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.					
16	Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes.					
17	La información relacionada con campañas comerciales de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.					
18	Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.					
19	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.					
20	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable					
	<b>DIMENSIÓN BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
21	Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.					
22	La información relacionada con instrucciones operativas de la organización, me llega a través de mi superior inmediato					

23	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.					
24	Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.					
25	La distancia y la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.					
26	En la organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.					
27	Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.					
28	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.					
29	1. En la organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.					
	<b>DIMENSION DE RETROALIMENTACION</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
30	La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.					
31	En la organización, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras.					
32	La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi superior inmediato.					
33	Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato.					
34	En general, mi superior inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.					



**Apéndice 3 Base de datos**

N°	COMUNICACIÓN INTERNA																																	
	Patrones de comunicación																	Barreras de comunicación								Retroalimentación								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	
3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	2	2	2	5	3	3	5	4	3	2	5	5	5	3	
4	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
6	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2	3	3	3	2	4
7	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
8	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
9	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	4	2	
10	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
11	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	
12	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
13	1	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	1	1	1	2	
14	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
15	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	
16	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	4
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	
19	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
20	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
21	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	4	2	
22	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
23	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
24	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
25	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	4	
26	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
27	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
28	3	3	3	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1
29	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3
30	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
31	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
32	4	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	3	3
33	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	1	1	1	2	
34	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
35	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
36	4	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	3	3
37	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
38	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
39	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	4	
40	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	1	1	1	2	

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

COMUNICACIÓN INTERNA PILOTO																																		
N°	Patrones de comunicación																Barreras de comunicación									Retroalimentación								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3
3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	2	2	2	5	3	3	5	4	3	2	5	5	5	3
4	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
6	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2	3	3	3	2	4
7	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
8	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	2	3	5	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5
9	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	4	2	
10	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
11	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
12	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	
13	1	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	1	1	1	2	
14	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
15	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
16	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	4
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	1	3	3	3	3	2	3	
19	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
20	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
21	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	3	3	3	4	2	
22	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
23	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
24	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
25	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	4
26	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3
27	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
28	3	3	3	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1
29	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3
30	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PILOTO																															
N°																															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
2	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	1	2	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	5	3	5	5	3	5	5	2	3	5	3	5	2	
4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	
6	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	
7	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
8	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	
9	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
10	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	
11	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
12	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	
13	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	2	
14	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	
15	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
16	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
18	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
19	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
20	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	
21	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
22	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	
23	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
24	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	
25	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	
26	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
27	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	
28	4	3	4	3	3	4	4	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	
29	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
30	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	

**Apéndice 4 Artículo Científico.****Título**

Gestión del talento humano y comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

**AUTOR:** Ángel Federico Curi Richter. freddycur1807@hotmail.com. División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima

**1. RESUMEN.**

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión del talento humano y comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 40 policías de la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016, la muestra fue la misma por ser censal, en las cuales se han estudiado las variables: Gestión del talento humano y comunicación interna. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de gestión de talento humano de Pachas y la encuesta de comunicación interna de GF Asesores, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existente entre las variables de estudio, en sus distintas dimensiones.

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.780 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La Gestión del talento humano se relaciona significativamente con la

comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

## **2. PALABRAS CLAVE**

Gestion del talento Humano y Comunicación Interna.

## **3. ABSTRACT.**

The present investigation had as general objective to determine the relation between the Management of the human talent and internal communication in the Division of Investigation of Crimes against the Security of the State. Lima. 2016.

The population or universe of interest in this investigation was made up of 40 police officers of the Investigation Division of Crime against State Security. Lima. 2016, the sample was the same because it was census, in which the variables were studied: Management of human talent and internal communication. The method used in the research was hypothetic-deductive. This research used for its purpose the non-experimental design of correlation level of transectional cut, that collected the information in a specific period, that was developed when applying survey of management of human talent of Pachas and the internal communication survey of GF Assures, all With Likert scale, which provided information about the relationship between the study variables, in their different dimensions. The result of the Rho Spearman correlation coefficient of 0.780 indicates that there is a positive relationship between the variables and is also found in the high correlation level and the bilateral significance level  $p = 0.000 < 0.01$  (highly significant), the null hypothesis is rejected and The general hypothesis is accepted; It is concluded that: Human talent management is significantly related to internal communication in the Division of Investigation of Crimes against State Security. Lima. 2016.

## **4. KEYWORDS.**

Human talent management and internal communication.

## 5. INTRODUCCIÓN.

La tesis titulada “Gestión del talento humano y comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016”, consta de siete capítulos elaborados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, dando como resultado conclusiones y sugerencias valiosas para el propósito de la investigación. En el primer capítulo se formuló la introducción, que a su vez contiene los antecedentes nacionales e internacionales, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos de la presente investigación. Así mismo se justifica las razones de la elaboración de la tesis. En cuanto a los antecedentes se consideró conclusiones de tesis nacionales y extranjeros y se planteó un objetivo general y cinco específicos que tuvieron directa relación con las variables motivo de la tesis.

En el segundo capítulo referente al Marco metodológico se especificó una hipótesis general y tres específicas siempre considerando las dos variables del tema de la investigación, además se hizo una definición conceptual y operacional de las mencionadas. En cuanto al tipo de estudio fue básico y por el diseño de estudio fue no experimental, correlacional y transversal. La muestra fue de 40 policías de la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016, el método de investigación fue el hipotético deductivo; las técnicas la encuesta, los instrumentos aplicados fueron cuestionarios, el método de análisis de datos se realizó a través de procesamiento y análisis estadístico de datos. En el cuarto capítulo se precisó la discusión de los resultados de la investigación, haciendo un cruce para el análisis, entre los antecedentes, las definiciones de las variables y dimensiones. En el quinto capítulo se muestran las conclusiones a las cuales se arribó en el presente estudio. Con referencia al sexto capítulo, podemos indicar que se elaboraron las recomendaciones, como un aporte significativo para mejorar las dificultades del problema que ha investigado en el presente estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo, se indican las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

**Variable 1: Gestión del talento humano.****Definición Conceptual.**

Mendoza (2016, cita a Milkovich 1994): “Afirma que la gestión del talento humano es una serie de decisiones acerca de las relaciones de los empleados que influye en la eficiencia de estos y de las organizaciones”. (p.2)

La administración del talento humano tiene por objeto reconocer, administrar y evaluar las técnicas y métodos de administración del área, como parte de las estrategias generales de la empresa siendo eficaces y logrando la confianza de los empleados a todos los niveles

**Variable 2: Comunicación interna.****Definición Conceptual.**

Villafañe (1993, citado por Pérez, 2011): “La comunicación y la información en el seno de la empresa no son una moda actual, sino una respuesta, en términos de management, a la creciente complejidad de la propia empresa”.(p.2).

Se posiciona en consideración con las crecientes necesidades de la entidad para que sus recursos humanos estén conectados entre sí y les llegue también la información emanada de la entidad con el propósito de cumplir con las metas trazadas.

**6. METODOLOGÍA.**

Investigación Básica, Enfoque Cuantitativo, Método hipotético deductivo, La investigación destaca un diseño descriptivo, correlacional, no experimental



**Población.**

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 40 policías de la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

**Muestra.**

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 40 policías de la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

**Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Encuesta, Se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS 22.0, para validar, procesar y contrastar hipótesis.

**Instrumentos**

El instrumento fue una encuesta el cual tiene 30 ítems. Este fue adaptado por Carvajal Harly. Adaptada por Pachas. UCV. 2013.

El instrumento que se empleó para medir la variable 2 es una encuesta. Este tiene 34 ítems el autor fue GF Asesores del Año: 2003

**Niveles o Rangos:** Eficaz, (126-170); Regular, (80-125); Ineficaz, (34-79)

**Métodos de análisis de datos.**

Prueba hipótesis, La regresión logística.

## 7. RESULTADOS.

Tabla 1:

*Correlación Gestión del Talento Humano y comunicación interna*

<b>Correlaciones</b>			
		Gestión del Talento Humano	Comunicación Interna
Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,780**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40
Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	,780**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

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

### Hipótesis General

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.780 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La Gestión del talento humano se relaciona significativamente con la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.

## 8. DISCUSIÓN.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.429 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: La Gestión del talento humano se relaciona significativamente con la dimensión de barreras de comunicación de la comunicación

interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016; esto es, la dimensión de barreras de comunicación en un nivel ineficaz, el 5% de los trabajadores percibe una Gestión del Talento Humano regular, por otro lado, la dimensión de barreras de comunicación en un nivel regular, el 25% de los trabajadores percibe una Gestión del Talento Humano regular. Así mismo, la dimensión de barreras de comunicación en un nivel eficaz, el 25% de los trabajadores percibe una Gestión del Talento Humano eficaz.

## **9. CONCLUSIÓN.**

En cuanto al objetivo general, la presente investigación demostró que la Gestión del talento humano se relaciona significativamente con la comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.780, demostró una alta asociación entre las variables.

## **10. RECOMENDACIÓN.**

Al jefe de la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016, implementar capacitaciones sobre la Gestión del talento humano y la comunicación interna para mejorar las relaciones laborales y establecer un clima adecuado a la función de la entidad.

## 11. REFERENCIAS

- Álvarez, M. (2012). Tesis de Maestría: *Influencia del talento humano y la gerencia en la empresa privada dentro la provincia de Satipo, Periodo 2012-2017*. Universidad Peruana Los Andes. Recuperado de:  
<http://es.scribd.com/doc/101044170/Tesis-de-Talento-Humano#scribd>
- Aguilar, Q. (2012). Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas. En Bogotá D.C. estado del arte
- Alfaro, C. (2012). *Metodología de investigación científica aplicado a la Ingeniería*. Recuperado de:  
[http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes\\_Finales\\_Investigacion/IF\\_abril\\_2012/if\\_alfaro%20rodriguez\\_fiee.pdf](http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_abril_2012/if_alfaro%20rodriguez_fiee.pdf).
- Angulo, E. (2012). *Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense*. Un estudio de caso. México. Recuperado de: [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas\\_recoleccion\\_datos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas_recoleccion_datos.html)

**DECLARACIÓN JURADA**  
**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN**  
**PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Ángel Federico Curi Richter, estudiante, egresado, del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 43433042, con el artículo titulado

“Gestión del talento humano y comunicación interna en la División de Investigación de Delitos contra la Seguridad del Estado. Lima. 2016”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha

Nombres y apellidos