



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD**

**Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad
laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Mtra. LUZ MARINA VALENCIA GARCÍA

ORCID ID 0000-0002-1182-6583

ASESOR:

Dr. HUGO RICARDO PRADO LÓPEZ

ORCID ID 0000-0003-4010-3517

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de políticas públicas y del territorio

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria:

A Dios por que me dio fortaleza para
superar el accidente que tuve y guía mi
camino

Agradecimiento:

A Dios por su infinita bondad, a mi hija por su invaluable apoyo, a mi docente por su constante impulso y guía en esta labor. A mis padres que son mis ángeles protectores y a mi alma mater porque me dio la oportunidad de efectuar este estudio.



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : P07-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 18-01-2020
Página : 1 de 2

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

LUZ MARINA VALENCIA GARCÍA,

cuyo título es:

Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:

15 quince.

Lima, San Juan de Lurigancho 18 de Enero del 2020


DRA. TORRES CÁCERES
FÁTIMA DEL SOCORRO
PRESIDENTE


DRA. NARVAEZ ARANBAR TERESA
SECRETARIO


DR. PRADO LOPEZ HUGO
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Declaratoria de autenticidad

Yo, LUZ MARINA VALENCIA GARCÍA, estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 23853372, con la tesis titulada: “Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019”

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 obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son fidedignos, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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 mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de enero de 2020



.....
LUZ MARINA VALENCIA GARCÍA

DNI. N° 23853372

Presentación

Señores miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima Este, pongo a vuestra disposición la Tesis titulada: “Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; a fin de optar el grado de: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.

La finalidad de la presente investigación fue demostrar la influencia de la gestión del talento humano y de la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019, para ello se contó con el estudio de antecedentes y teorías que complementan la importancia de las variables, así como el empleo de la estadística.

Este estudio se comprende de seis capítulos siguiendo el protocolo propuesto por la Universidad Cesar Vallejo.

En el primer capítulo se presentan la realidad problemática, los antecedentes de la investigación, la fundamentación científica de las tres variables, las teorías y/o enfoques bajo las que se sustentan, sus dimensiones, indicadores, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el segundo capítulo se presentan el tipo y diseño de investigación, la operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, procedimiento, el método de análisis de datos, y aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. En el quinto capítulo se exponen las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones y por último se presentan las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

La autora

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
RESUMO	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
II. MÉTODO	
2.1 Tipo y diseño de Investigación	46
2.2 Operacionalización de variables	48
2.3 Población, muestra y muestreo	51
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	52
2.5 Procedimiento	56
2.6 Métodos de análisis de datos	57
2.7 Aspectos éticos	57
III. RESULTADOS	58
IV. DISCUSIÓN	78
V. CONCLUSIONES	84
VI. RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS	86

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia	96
Anexo 2: Instrumento de la variable gestión del talento humano	99
Anexo 3: Instrumento de la variable comunicación interna	101
Anexo 4: Instrumento de la variable productividad laboral	104
Anexo 5: Base de datos de la variable gestión del talento humano	106
Anexo 6: Base de datos de la variable comunicación interna	108
Anexo 7: Base de datos de la variable productividad laboral	110
Anexo 8: Certificado de validez del instrumento gestión del talento humano	112
Anexo 9: Certificado de validez del instrumento comunicación interna	124
Anexo 10: Certificado de validez del instrumento productividad laboral	136
Anexo 11: Carta de presentación	148
Anexo 12: Artículo científico	149

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión del talento humano	49
Tabla 2	Operacionalización de la variable comunicación interna	50
Tabla 3	Operacionalización de la variable productividad laboral	51
Tabla 4	Población de estudio	52
Tabla 5	Muestra de estudio	52
Tabla 6	Relación de validadores	55
Tabla 7	Niveles de confiabilidad	55
Tabla 8	Confiabilidad del instrumento gestión del talento humano	55
Tabla 9	Confiabilidad del instrumento comunicación interna	56
Tabla 10	Confiabilidad del instrumento productividad laboral	56
Tabla 11	Distribución gestión del talento humano	58
Tabla 12	Distribución dimensiones de la variable gestión del talento humano	59
Tabla 13	Distribución comunicación interna	61
Tabla 14	Distribución dimensiones de la comunicación interna	62
Tabla 15	Distribución productividad laboral	63
Tabla 16	Distribución dimensiones de la productividad laboral	64
Tabla 17	Prueba de normalidad	65
Tabla 18	Bondad de ajuste de la hipótesis general	66
Tabla 19	(Pseudo R-Cuadrado) de la hipótesis general a partir de las variables gestión del talento humano y comunicación interna sobre productividad laboral	66
Tabla 20	Estimación de los parámetros de la incidencia de la gestión del talento humano y la comunicación interna influyen en la productividad laboral	67
Tabla 21	Bondad de ajuste de la hipótesis específica 1	69
Tabla 22	(Pseudo R-Cuadrado) de la hipótesis específica 1 a partir de las variables gestión del talento humano y comunicación interna sobre rendimiento en la tarea	69
Tabla 23	Estimación de los parámetros de la incidencia de la gestión del talento humano y la comunicación interna influyen en el rendimiento en la tarea	70

Tabla 24	Bondad de ajuste de la hipótesis específica 2	72
Tabla 25	(Pseudo R-Cuadrado) de la hipótesis específica 2 a partir de las variables gestión del talento humano y comunicación interna sobre rendimiento en el contexto	72
Tabla 26	Estimación de los parámetros de la incidencia de la gestión del talento humano y la comunicación interna influyen en el rendimiento en el contexto	73
Tabla 27	Bondad de ajuste de la hipótesis específica 3	75
Tabla 28	(Pseudo R-Cuadrado) de la hipótesis específica 3 a partir de las variables gestión del talento humano y comunicación interna sobre comportamientos laborales contraproducentes	75
Tabla 29	Estimación de los parámetros de la incidencia de la gestión del talento humano y la comunicación interna influyen en los comportamientos laborales contraproducentes	76

Índice de figuras

Figura 1	Esquema de variables	47
Figura 2	Frecuencia de la gestión del talento humano	58
Figura 3	Frecuencia dimensiones de la gestión del talento humano	59
Figura 4	Frecuencia comunicación interna.	61
Figura 5	Frecuencia dimensiones de la comunicación interna	62
Figura 6	Frecuencia productividad laboral	63
Figura 7	Frecuencia dimensiones de la productividad laboral	64

RESUMEN

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo demostrar la influencia de la gestión del talento humano y de la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019, para ello se utilizó el método hipotético deductivo, de tipo básico, con un diseño no experimental. De igual manera, por su carácter fue correlacional causal, y de acuerdo a su naturaleza fue cuantitativo y su alcance temporal fue transversal ya que la información se obtuvo a través de la medición en un solo tiempo.

Con relación a la población, se encontraba conformada por 144 trabajadores, empleando una muestra de 105 trabajadores, la cual fue probabilístico aleatorio simple. La técnica que se ha empleado fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario. Con este fundamento, se logró medir las siguientes variables: Gestión del talento humano, la cual contó con 22 ítems, dividido en cinco dimensiones, comunicación interna, dividida en tres dimensiones contando con 27 ítems y productividad laboral, dividida en tres dimensiones contando con 22 ítems.

El resultado obtenido de la contrastación de la hipótesis general, se evidencia que, la gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019. De acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 48,3%

Palabras clave: Gestión del talento humano, comunicación interna y productividad laboral.

ABSTRACT

This research work aimed to demonstrate the influence of human talent management and internal communication on the labor productivity of the workers of the Metropolitan Municipality of Lima - 2019, for this the hypothetical method of deductive, basic type was used, with a non-experimental design. Similarly, due to its nature it was causal correlational, and according to its nature it was quantitative and its temporal scope was transversal since the information was obtained through measurement in a single time.

In relation to the population, it was made up of 144 workers, using a sample of 105 workers, which was simple random probabilistic. The technique used was the survey and the instrument applied was the questionnaire. With this foundation, the following variables were measured: Human talent management, which had 22 items, divided into five dimensions, internal communication, divided into three dimensions with 27 items and labor productivity, divided into three dimensions with 22 items.

The result obtained from the contrast of the general hypothesis, it is evident that, the management of human talent and internal communication significantly influence the labor productivity of the workers of the Metropolitan Municipality of Lima - 2019. According to the pseudo square of Nagelkerke of 48.3%

Keywords: Human talent management, internal communication and labor productivity.

RESUMO

Este trabalho de pesquisa teve como objetivo demonstrar a influência da gestão de talentos humanos e da comunicação interna na produtividade do trabalho dos trabalhadores do Município Metropolitano de Lima - 2019, para isso foi utilizado o método hipotético do tipo dedutivo básico. Com um design não experimental. Da mesma forma, devido à sua natureza, era correlacional causal e, de acordo com sua natureza, era quantitativa e seu escopo temporal era transversal, uma vez que as informações eram obtidas por medição em um único momento.

Em relação à população, foi composta por 144 trabalhadores, utilizando uma amostra de 105 trabalhadores, a qual foi probabilística aleatória simples. A técnica utilizada foi a pesquisa e o instrumento aplicado foi o questionário. Com esse fundamento, foram mensuradas as seguintes variáveis: gestão de talentos humanos, que possuía 22 itens, divididos em cinco dimensões, comunicação interna, dividida em três dimensões com 27 itens e produtividade do trabalho, dividida em três dimensões com 22 itens.

Resultado obtido pelo contraste da hipótese geral, é evidente que, a gestão do talento humano e a comunicação interna influenciam significativamente a produtividade do trabalho dos trabalhadores do Município Metropolitano de Lima - 2019. De acordo com a pseudo praça de Nagelkerke de 48,3%

Palavras-chave: Gestão de talentos humanos, comunicação interna e produtividade do trabalho.

I. Introducción

En esta investigación se empieza el contenido, en la esfera de la gestión del talento, como uno de los recursos fundamentales, pues con el advenimiento de la globalización a nivel mundial, las organizaciones necesitan ser más competitivas, requiriendo, por tanto, de personas capaces de concertar claramente sus criterios, dentro de la organización, las que están siendo ligadas a elementos externos, que escapan a su ámbito de control. Requiriendo más de su ambiente, por lo que se hace urgente, una apropiada gestión del recurso humano, siendo el objetivo, que las personas y organizaciones logren sus propósitos y finalidades.

Según la Sociedad Nacional de Industrias (2019) de acuerdo al ranking de Competitividad Global 2019 emitido por el Foro Económico Mundial, nuestro país ocupa de los 141 países participantes, el puesto 65. Se lleva a cabo, analizando y realizando una comparación de la competitividad entre las economías participantes, tomando en cuenta una serie de indicadores establecidos en doce pilares. Lo que permite conocer el crecimiento potencial, así como el nivel de productividad de los países participantes. A través de ella, se busca que las economías tengan un panorama de aquellos factores que requieren mejorar para impulsar la productividad, así como que desarrollo de la humanidad.

Es por esto, que la presente investigación, a nivel local, mostrará las condiciones para que el talento humano, aporte con su aptitud, fortaleza y entrega, a lograr los fines de la institución. Es sabido que toda organización, vive y desempeña sus atribuciones en merito a la participación de individuos, que aportan con sus habilidades y destrezas, con el objeto de lograr la eficacia de la gestión en la organización. Por esto es necesario que se conformen equipos de personas, que laboren asociadamente, acorde a las carencias y particularidades de la entidad al que corresponden.

En este contenido laboral, es importante que concurren la primera variable y con la segunda variable materia de esta investigación, con la productividad laboral, siendo de trascendencia esta última, para la correlación con sus cooperantes, tanto de iguales niveles, como de cargos de mayor o inferior nivel, sólo así cumplirán, trabajos, actuaciones y obligaciones, cuyo cumplimiento logre un gran resultado de bienestar profesional.

Al presente, uno de los componentes que determinan la importancia de la gestión del municipio, es la satisfacción del usuario, que se refleja en la aceptación o no de su labor, en el período que ocupa el alcalde en el sillón edil. Por lo que, debo señalar que, frente al apogeo de la nueva tecnología, y la singular importancia que ha tomado el talento humano en la organización, se ha perfeccionado una nueva visión dentro de la gestión municipal, en el que participa no solo el elemento humano sino también las nuevas técnicas de la comunicación en general.

Es así que Tessi (2012) señaló, cuán importante es escuchar al personal de una entidad, “Escuchar a los trabajadores hace ganar dinero”, manifiesta de forma clara lo necesario que es crear nuevas estrategias, para que el trabajador concorra activamente dentro de la entidad. Es la labor de las áreas de comunicación otorgar los instrumentos necesarios y de esta manera los empleados participen y se comuniquen.

Debo señalar, que los activos de una entidad, se basaban en el factor económico o financiero, actualmente, las personas se convierten en el primer activo, y efectuar la administración de la capacidad humana, ya no es una elección, sino una exigencia fundamental en esta nueva época. Razón por la que, este trabajo permite presentar y valorar, con una visión actual, la situación que afronta el recurso humano en la entidad edil, a través de una gestión no sólo eficiente sino eficaz, que permita brindar un servicio generando valor en la ciudadanía.

En nuestro país, se ha suscitado modificaciones sustanciales, en el aspecto organizacional, pues se han presentado cambios trascendentes, con el crecimiento económico constante incidiendo la globalización en las organizaciones para que sean más competitivas, lográndose así que los procedimientos sean más sistematizados, mejorando continuamente, lográndose así un protagonismo del capital humano. La comunicación interna, viene a ser el espíritu, el alma de la entidad, constituyendo así, la estructura céntrica de toda entidad. Si no existe un real intercambio dentro de la institución, aunado a la confidencialidad excesiva, son aspectos negativos, con los que tiene que luchar toda ente público, pues, estos inconvenientes generan divergencias entre los propios empleados.

He podido apreciar, que efectivamente las entidades públicas, cuentan con un prototipo regular de relación interna, con la indicación expresa de que, existen espacios donde no se promueve el dialogo entre ellos, perteneciendo dichos trabajadores a los cargos de menor jerarquía, es decir aquellos que se encuentran en el área de limpieza y también con los que pertenecen al área de serenazgo, es por esto que hago énfasis al trato que se le da a este personal, pues les falta incentivos por su desempeño laboral. Si no se les da la debida importancia a estas falencias, el rendimiento de estos trabajadores se verá afectado lo que va a generar un detrimento de la imagen edil, ya que la ciudad se afectaría.

Lo señalado, ocurre muchas veces, porque dentro de la entidad no existen profesionales, con el perfil requerido en gestión del talento, para que efectúen una labor competente, contando con una herramienta indispensable como es la comunicación interna, para lograr una productividad optima, situación que también se da, por que el personal encargado, no recibe una compensación, acorde a la labor desempeñada, que implica responsabilidad y cumplimiento del deber, para una buena gestión edil. Se ha hecho evidente, que para que toda entidad pública sea práctica en lograr, bienes y servicios y eficaz para encauzarlos, la comunicación interna, es el medio para organizar la producción de tal manera que se incremente dicho logro, con el mínimo desgaste. Debo señalar, que la comunicación interna es sí un instrumento de la gerencia, y tiene características singulares, pues es inclusivo y estratégico, por lo que es importante establecer el vínculo que se da entre las variables materia de investigación, especialmente la comunicación interna con la variable dependiente.

Por la razón expuesta, se genera la necesidad de iniciar esta investigación, realizándola para que, obtenidos los resultados, pueda encomendar diferentes herramientas y posibles estrategias, que colaboren con la corrección de las falencias que se despliegan en las entidades públicas, llámense municipalidades o empresas, pues las mismas afectan a la ciudadanía en general o al usuario en particular. Este tipo de inconvenientes suele suceder por varias razones; ya por falta de profesionales altamente capacitados que puedan llevar una óptima dirección del talento humano y así lograr, un buen funcionamiento de las relaciones interpersonales y la productividad profesional, también puede suceder, porque no se cuenta con los recursos económicos ni materiales; otra razón es el mal pago que se le da al personal que prestan servicios a este tipo de instituciones, pues la responsabilidad y el

compromiso que demanda llevar a cabo una buena administración del talento humano y a su vez, encargarse de que exista armonía entre las relaciones interpersonales del personal es un trabajo arduo y que merece ser recompensado.

Cuando el desempeño laboral carece de una estrategia y visión basada en la problemática real, sin contar con un planeamiento integral, la crisis se agudiza en este sector, pues el planeamiento debe ser acorde a la situación y con un presupuesto que cubra las expectativas, caso contrario nunca se logrará subir el estándar de aprobación por la colectividad. Es conocido por todos que la MML cumple una labor muy importante en nuestra ciudad, desde un punto de vista social, por ello debe contar con un pliego presupuestal suficiente para cumplir sus metas, acorde a la política pública de este sector.

Se tiene que, dentro del marco de la reforma del Estado, y su incidencia en la modernización de la gestión pública, se está dando prioridad a la lucha contra la corrupción, con la finalidad de lograr una administración pública que logre mejores niveles de eficiencia y eficacia.

Este trabajo, pretende otorgar una información que posibilite una visión integral, sobre lo complicado de las variables materia de investigación, que se presentan también en instituciones similares, con el objetivo de aportar ideas con la finalidad de contribuir en la averiguación para que una gestión que haga eficiente y eficaz la productividad laboral, contando con una compensación laboral, de acuerdo al desempeño del trabajador. Lo indicado, en la realidad problemática, ha sido estudiado en otras esferas académicas como antecedentes o trabajos previos.

Como antecedentes internacionales tenemos la investigación realizada por Saavedra (2017) el cual sustentó esta investigación para recibir la categoría académica de Doctor titulado “Modelo para influir en la ejecución de la estrategia organizacional a través de la alineación y gestión estratégica del talento humano”. Empleando un enfoque cuantitativo y cualitativo. La cual se llevó a cabo en Ecuador. Consideró como fuente de ventaja competitiva a los trabajadores llamándolo talento humano, explicando las diferencias frente a las distintas denominaciones existentes desde el marco teórico, planteando diferentes

modelos con la finalidad de medir la influencia del talento, siendo la variable más importante denominada alineación estratégica del talento humano.

La investigación desarrollada por Méndez (2017) titulado “Relaciones entre los salarios y la productividad en Colombia”, optando la categoría académica de Doctor en Economía, de la Universidad Latinoamérica de Ciencias Sociales FLACSO Ecuador. Está conformada por cuatro artículos cuya finalidad es analizar y estudiar la conexión entre los salarios y la productividad laboral, aporta una evidencia empírica, sobre la dirección causal que surge entre los salarios y la productividad, cuestionada por la denominada economía ortodoxa. Concluyendo que existe una relación entre la remuneración que perciben los trabajadores y la productividad laboral.

Tenemos también la investigación De la Calle (2016) el cual escribió la tesis doctoral “Definición, identificación y desarrollo del talento en las empresas. Análisis de la gestión del talento a través de estudio de casos”. Indicó que este tema se ha vuelto una principal herramienta con la que las empresas colocan en los cargos de estrategia a los trabajadores con mayores potenciales, analiza los diferentes conceptos y facetas del talento humano en una empresa, lo considera como una prioridad en el logro de la competitividad, señala que no existe una clara definición del talento, con esta investigación se pretende subsanar esas falencias, sus componentes y a su vez establecer las diferentes configuraciones, cuenta con un marco teórico plural, suministra una nueva matriz para la identificación del talento, estableciendo un sistema de prácticas de talento, aportando un estudio empírico.

También para lograr el nivel de Doctor en Ciencias Económicas, en la casa de estudios universitarios de La Habana. Espín (2016) realizó un trabajo de investigación, cuya tesis se titula “Modelo para la gestión del talento humano orientado al alto desempeño de los docentes y directivos de la Universidad Nacional de Chimborazo”, en la que señaló para lograr la culminación de los objetivos de la organización y para que los clientes se encuentren complacidos se requiere de un buen desempeño tanto a nivel de los directivos como de los docentes, es así que se planteó de acuerdo a su objetivo el proyectar un patrón de administración del talento humano, cuya finalidad es ser empleado en una universidad, pues más son los modelos empleados en las empresas del sector comercial, logrando con esta investigación profundizar los estudios sobre esas variables.

Marín (2015) en su tesis doctoral titulado “La comunicación interna en procesos de cambio por fusión en empresas colombianas”. Realizó un estudio en la cual buscó realizar un análisis de tres empresas que atravesaban el proceso de fusión. Su objetivo fue la búsqueda de la identificación del aporte que realiza la comunicación interna en este tipo de cambios organizacionales

La investigadora Velásquez, Y. (2015) realizó una tesis doctoral titulada “Modelo explicativo de la relación entre productividad y valores organizacionales, en la PYME del sector metalúrgico y minero de Venezuela” en la Universidad Politécnica de Madrid, en la cual planteó que dentro de la globalización es necesario que las empresas destaquen pues existe una alta competitividad, siendo necesario que las organizaciones analicen como se están desempeñando para un destacado manejo a nivel de gerencias y a nivel operativo, por ello desarrolló un modelo que explique el vínculo existente entre la productividad y los valores organizacionales, contando con tres fases para llevarlo a cabo, por lo que, con esta investigación se obtendrá información que complementa al estudio de esta variable.

Dentro de los antecedentes de índole nacional tenemos la a investigación de Moreira (2018) para lograr el grado académico de Doctor, presentó una tesis titulada “El clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador”, en la casa de estudios universitarios Mayor de San Marcos, señaló como propósito general, lo importante que es el ambiente organizacional en el ámbito laboral, por lo que al desarrollar su marco teórico, realizó sus instrumentos siendo validados, aplicó encuestas haciendo un total de 370 y empleando las pruebas estadísticas logró concluir que si ejerce influencia el clima organizacional en la productividad laboral.

En el trabajo de investigación desarrollado por De Paz (2017) teniendo como título “Gestión del talento humano y productividad laboral del personal médico de un hospital III de Lima, 2017”, sustentado en la Universidad Cesar Vallejo. Su estudio tuvo como plan de estudio, establecer el vínculo entre los temas de su investigación. Utilizó el hipotético deductivo como su método, a nivel descriptivo aplicó el cuantitativo como enfoque de nivel descriptivo – correlacional. Es así que ,este trabajo investigador, es transversal como corte,

no experimental es el diseño. Contando como muestra con 152 médicos. Termina señalando, que se tiene como resultado entre las variables una relación significativa.

Así también la investigación que realizó Marañón (2016) para optar el grado de Doctor, titulada, “Planeamiento estratégico, desarrollo organizacional y productividad laboral en el Hospital Huaycán 2016” en la Universidad Cesar Vallejo. Planteó como fin primordial, establecer la incidencia de las variables de su investigación frente a la productividad laboral. Empleando una población censal de 120 personas, es de carácter no experimental el diseño, cuyo nivel es causal de regresión logística con un enfoque cuantitativo. Concluyendo que las dos variables inciden significativamente en la productividad laboral.

De igual manera Pinedo (2016) en su trabajo investigador, titulado “Gestión del talento humano en el desempeño y la autoestima del docente en el distrito del Callao de la Región Callao, 2015”, ha planteado como propósito de su investigación establecer la influencia que ejerce la primera variable de este estudio investigador, en las variables desempeño y autoestima, dentro de su marco teórico se desarrolló los distintos teóricos y conceptos con autores de índole nacional y mundial, con esta investigación, se profundiza la información respecto de la primera variable que se investiga y su implicancia con otras variables.

En el trabajo de investigación efectuado por Gutiérrez (2016) titulado “Habilidades directivas, capacitación y gestión del talento humano. Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento. Lima 2016”, ha propuesto como el objetivo de su trabajo el ver un tipo de reingreso logístico que señale el vínculo entre las habilidades directivas materia de su estudio, concluyendo que el modelo planteado cuenta con una evidencia significativa entre las habilidades directivas frente a las demás variables, con esta investigación se obtendrá indagación respecto de la primera variable en estudio.

Así también, la investigación efectuada por Palacios (2016) titulado “Habilidades directivas, capacitación y gestión del talento humano. Ministerio de Economía y Finanzas. Lima 2016”, con esta investigación se buscó establecer cuál es la influencia que ejercen las variables de su indagación, búsqueda investigatoria que se concretizó estableciendo que

existe influencia con respecto a los temas de su investigación y es de una capacidad moderada, contando con información para el estudio del primer tema de este estudio investigador.

También Velásquez, N. (2015) realizó un estudio llamado “Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote”, estableciendo como finalidad determinar la magnitud de la influencia de sus temas de investigación, durante el año 2013, siendo de tipo cuantitativo, descriptivo y no experimental, concluyendo que dichas empresas no cuentan con áreas que busquen incrementar la motivación en los trabajadores, sin que cuente con estrategias para implementarlo, tampoco reconocen a sus colaboradores por las labores en que destacan. Comprobando la hipótesis planteada, ya que afecta a la productividad laboral, causando una disminución en la motivación de los trabajadores, el que no exista dentro de las organizaciones lineamientos estratégicos para motivarlos, es así que, a través de esta investigación, nos permite profundizar los estudios e implicancias de la variable productividad laboral.

Seguidamente en el trabajo de investigación realizada por Castro (2015) titulado “Gestión del talento humano en el compromiso organizacional del docente RED N° 11 VMT – 2014”, indicó que el mismo lo efectuó en centros educativos de grado secundario con el objetivo de señalar en qué forma, la primera variable de su investigación incide en el tema de su investigación, realizando para ello un estudio teórico, o veinte profesores, contando con instrumentos validados para su aplicación, obteniendo como resultado que se halló una correlación efectiva entre las variables estudiadas, sumado a su marco teórico, nos permite profundizar el primer tema materia de investigación.

La investigación realizada por Mejía (2016) titulada: “Planeamiento estratégico, comunicación interna y ambiente laboral en la Red N°11 UGEL 02 Rímac”, para optar el grado de Doctor en la Universidad Cesar Vallejo. Llevando a cabo una investigación hipotética deductiva, no experimental como diseño, de causal básica como nivel, contando con población de ciento cuarenta y seis docentes. Finalizando su trabajo investigador, manifestando que ha encontrado una demostración significativa respecto de las variables de su estudio.

Adicionalmente la investigación realizada por Vidal (2017) titulada: “La comunicación interna y la productividad laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016”, para optar el grado académico de Magister en la Universidad Cesar Vallejo. Su finalidad fue definir la relación entre esas variables, realizando un trabajo investigatorio, no experimental, de corte transversa y descriptivo empleando un grupo censal de 50 trabajadores. Concluyendo que existe una correlación importante en los temas de su investigación.

Respecto de la primera variable materia de este estudio, se tiene que Cuesta (2010) indicó al respecto que viene a ser la dirección del elemento humano que está laborando y/o desempeñando alguna función dentro de la empresa con una proyección estratégica. Es así que el desarrollar esta labor representa realizar actividades que implican un aprendizaje, tiempo, constancia e intuición.

Así como Sánchez (1993) quien señaló que es un contiguo lógico, unido y sistemático de políticas y procedimientos que están dirigidos a optimizar la productividad y eficiencia de aquellos que realizan la fuerza del trabajo, dentro del uso de las herramientas para la satisfacción de las metas establecidas por la institución, así como de las pretensiones que tienen los empleados.

Cada uno de los trabajadores coadyuvan a lograr las metas siendo el capital más significativo e importante dentro de las organizaciones, pues sin esa fuerza laboral y habilidades profesionales no existirían.

Tejada (2003) señaló que se busca un cambio dentro de la organización pues se quiere potenciar el factor humano, es decir que la organización desarrolle el manejo normal de la empresa con sus respectivos procesos, de la mano con que adquiera la información sobre las diferentes medidas que permitan la detección, el apoyo, el impulso y la incentivación del talento de las personas que laboran.

Así como, para Bell, Espín, M. & Espín, E. (2015) mencionaron que tiene como bases conceptos el aspecto informativo y tecnológico, siendo que es necesario perder el miedo y

plantear una innovación constante, entendiendo el real escenario y haciendo frente al futuro. Comprendiendo el funcionamiento de la organización y la misión que se tiene.

Para Maison (2013) es fusionar las distintas capacidades que tienen los trabajadores de una organización, potencializando lo que destacan en ellos, así como manejar y disminuir sus aspectos débiles. El panorama que se ahora tiene abarca el ámbito colectivo laboral, ya no a un solo individuo como era antes, siendo las organizaciones que tienen talento humano aquellas que han tenido su enfoque en las capacidades de la colectividad, incentivándolas y mejorándolas para generar una ventaja a nivel competitivo frente a otras organizaciones.

También García, Murillo y Gonzales (2010) señalaron que este tema es de alto impacto en el desarrollo de las empresas y comprende un grupo de fases estratégicas. Por ello viene a ser los métodos y pasos estratégicos de guía y soporte a la dirección de la empresa, la cual está conformada por políticos agrupados, planes, programas y acciones, con la finalidad de potencializar a los trabajadores para obtener los objetivos que ha planteado la entidad.

Complementado ello, Barco & Villegas (2005) indicaron que su importancia radica en que, dentro de las organizaciones, el talento humano viene a ser lo que genera la diferencia, sumado a que le da un valor adicional a la organización dentro de la competitividad. Sumado a que, la lealtad ha ido disminuyendo, es allí donde entra la gestión del talento humano para atraer y mantenerlos en sus empresas.

Evidentemente el profesional, tienes metas y objetivos que se plantean, al referirse que la lealtad está decreciendo, uno de los factores es cuando el trabajador no ve satisfechas sus expectativas o su crecimiento, claro está que irá en búsqueda de mejores oportunidades. Por ello la importancia de buscar medidas para conservarlo en su puesto de trabajo.

Adicionalmente Corredor y Duque (2018) indicaron que es importante que se tome medidas para retener a los trabajadores, ya que invertir para las capacitaciones de nuevos colaboradores trae consigo la disminución de la producción por un periodo de tiempo. Caso contrario sería que se dé una atención al factor humano, generando un buen ambiente

permitiéndolo crecer personal y profesionalmente, así se daría la consolidación de la organización, sumado a ello que mejoraría el nivel de competitividad.

Vallejo (2015) señaló que, con ello, se pretende el incremento y el acuerdo del elemento humano de una organización para lograr maximizar las habilidades y competencias de los que laboran en la empresa.

Gestionar el talento humano permite una mayor relación y comunicación entre la organización y los trabajadores logrando el desarrollo personal de cada trabajador.

Jericó (2001a) afirmó que su objetivo es que, mediante los distintos procesos dentro de la organización, entre ellos: atraer, desarrollar, motivar y desvincular, los colaboradores generen un valor en la empresa, es decir el desarrollo de un talento organizativo. Al referirse al termino talento, implica una capacidad de carácter extraordinario. Jericó (2001a) sostuvo que es una capacidad, la cual pone en marcha un profesional o grupo de ellos, que cuentan con un nivel de compromiso en búsqueda de obtener resultados de nivel superior dentro de un entorno y organización.

Profundizó al respecto, señalando que son dos clases de talento: un talento individual, que se encuentran dentro de los colaboradores intelectuales o del conocimiento. Siendo sus componentes la capacidad que tienen, el compromiso y la acción. La otra clase de talento es el organizativo, que se encuentra en los equipos laborales y en la organización, estando conformado por el talento individual. (Jericó, 2001b)

En la medida que se van desarrollando y logrando destacar dentro del segmento al que pertenecen, genera que haya una mayor demanda de recursos para el desarrollo de la parte operativa, así también como el incremento de trabajadores y con ella la necesidad que ellos otorguen más sus sapiencias, destrezas y pericias con la finalidad que la empresa mantenga su nivel dentro de la competencia. Es así que el personal que labora se vuelve una herramienta indispensable y principal ventaja para el desarrollo de la organización.

Adicionalmente Fernández (2010) indicó que también es necesario fijar políticas sobre la gestión del talento humano, acorde a los valores y lineamientos institucionales, para

así establecer un compromiso por parte de la organización hacia los trabajadores, incluyendo dentro de ellas, el respeto por su vida y la dignidad.

Majad (2016) agregó que, al involucrar dentro de una organización a las personas, para querer incrementar la productividad no es suficiente influir en el espacio intelectual, de interrelación o físico, sino que es necesario comprometer a los trabajadores dentro de la relación: trabajo y organización.

Sobre los elementos que también afectan a las organizaciones con relación a sus trabajadores, tenemos el aporte de la investigadora Jericó (2008) quien señaló que, durante el transcurso de su vida profesional brindando asesorías a diferentes organizaciones con relación a sus colaboradores, descubrió que antes de ingresar de lleno al estudio de las políticas que manejan las organizaciones, es necesario eliminar el “miedo” dentro de ellas si lo que se busca es explotar el talento para innovar y ser competitivos dentro de los mercados. Sumado a que, en el contexto social actual, el compromiso viene a ser uno de los elementos que integran la gestión del talento.

Durante muchos años, una forma clásica de la gestión del personal se basaba en el miedo generado comúnmente por los jefes autoritarios, emplearlo en su momento ha funcionado, es decir cuando se hablaba de mercados estables, clientes dependientes, tareas repetidas entre otros. Actualmente donde prima la modernidad y la competencia empresarial de la mano con un mundo globalizado y cambiante, se requiere de colaboradores que puedan desempeñar sus labores desarrollando su potencial al máximo.

Teniendo en cuenta la perspectiva psico-social dentro de las organizaciones, Lozano (2007) señaló que su esencia se encuentra en la interacción social, tanto en el ámbito interno del trabajador, así como el relacionarse con los demás. Esto permite apreciar sus conductas a nivel organizacional con el fin de producir y canalizar el rendimiento a nivel competitivo en su ámbito laboral.

Este cambio es positivo tanto para la organización como para profesional, pues le permite cumplir con sus diferentes metas y objetivos personal, logrando desenvolverse en

un ambiente laboral donde no se encuentra limitado ni ajeno a la organización, sino más bien, parte de ella.

Adicionalmente Lozano (2007) indicó que hoy en día, donde es evidente el crecimiento de la competitividad, las piezas importantes son el ser creativo y el cambio, sobre todo en las organizaciones, por ello, los gerentes deben cambiar sus roles y ser capaces de administrar el desempeño de sus colaboradores. Siendo necesario que adquieran y manejen los conocimientos necesarios de las conductas y pensamiento de los trabajadores en búsqueda de lograr la excelencia.

Por ello la necesidad que los directivos se encuentren realmente capacitados para asumir ese rol, así como, generar diferentes estrategias para maximizar el potencial de los trabajadores y de esta manera lograr la meta que se trazó la entidad y así lograr el cumplimiento de los fines de la institución.

Existen diferentes teorías y modelos sobre la gestión del talento humano, entre ellas el modelo de los cuatro roles planteado por Dave Ulrich (1997) quien lo estableció de la siguiente manera: Experto en administración y gestión, en la que destaca las funciones del capital humano y el control administrativo de la empresa. Líder de efectividad y socio de trabajadores, implica la buena relación y dialogo entre los trabajadores y la organización. Socio estratégico, implica que tanto las estrategias dirigidas para el personal como para la organización se encuentren alineadas a fin de contribuir en los objetivos y a la solución de problemas. Agente de cambio, el impulso y evolución dentro de los equipos, comprendiendo los cambios en la organización.

También la de Majad (2016) quien planteó un modelo de gestión de talento humano para el fortalecimiento del trabajo corporativo dentro de las organizaciones educativas, siendo su contenido: Capacitación y estructura organizacional, siendo que las distintas capacidades con tiene los docentes se encuentran vinculados dentro de la estructura de la organización. El compromiso tiene un vínculo entre la identidad, lo cultura, la filosofía de la corporación y liderazgo. Finalmente, acciones vinculadas directamente a las compensaciones y al desempeño en la organización.

Con relación a las dimensiones de esta variable de estudio se tomó lo señalado por Chiavenato (2009, citado por Jara, Asmat, Alberca & Medina 2018) siendo las dimensiones: reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y la evaluación del desempeño.

Dentro de las organizaciones, el capital humano es lo más importante pues ellos vienen a ser la fuerza que va a generar el manejo de la misma, sumado a la generación de productividad y competitividad en la empresa. Sumado a que viene a ser el principal patrimonio con el que cuentan las entidades y/o organizaciones, siendo el pilar para que haya éxito en las mismas y destaquen entre la competencia.

En la dimensión de reclutamiento Vallejo (2015) considera que consiste en difundir dentro del mercado laboral los puestos disponibles que la empresa oferta a quienes tengan determinadas características que se está buscando. En otras palabras, viene a ser el enlace entre la empresa y el mundo laboral.

Según Chiavenato (2008, citado por Jara et al. 2018) el reclutamiento radica en la comunicación, ya que la empresa va a difundir y ofrecer puestos de trabajo al mercado de recursos humanos. Viene a ser una fase con 2 vías, ya que va a comunicar y también va a divulgar las distintas opciones de empleo, y a la vez capta a las diferentes personas que van a postular en el proceso de selección.

El objetivo primordial es que capte a los potenciales trabajadores. Este puede ser interno o externo. El reclutamiento interno se da cuando los postulantes son trabajadores de la misma organización, se genera por la oferta de puestos de un nivel elevado y puestos del mismo nivel que conllevar a desempeñar otra clase de labores. Mientras que el reclutamiento externo se lleva a cabo con personas que no pertenecen a la empresa. (Vallejo, 2015)

La dimensión de selección consiste según Vallejo (2015) una fase que implica la elección del mejor postulante al puesto, de acuerdo al perfil que está disponible.

Así como Chiavenato (2008, citado por Jara et al. 2018) quien indicó, que viene a ser una etapa que radica en la selección y la clasificación de todas aquellas personas que han sido captadas durante el reclutamiento, por ello, viene a ser posterior. Aquí es donde se van

a analizar quienes son los mas indicados para satisfacer los requerimientos de la plaza disponible y de la empresa. Nos permite identificar quienes son los mas aptos para el requerimiento de la organización.

En la dimensión de capacitación, Vallejo (2015) señaló que es el medio para lograr que los trabajadores puedan desarrollar todo su potencial y sus cualidades, para que así sean más fructíferos y logren coadyuvar a cumplir con los distintos objetivos, así como las metas que se ha trazado la organización.

Dessler & Varela (2011) señalaron que se encuentra relacionado a las medidas que toman las organizaciones a fin de brindar lo que necesitan para desempeñar sus funciones, tanto para los colaboradores antiguos como los nuevos.

Complementando ello, Chiavenato (2008, citado por Jara et al. 2018) señaló que es un procedimiento a través del cual, se busca que los trabajadores desarrollen y mejores sus habilidades a fin de lograr el cumplimiento de las metas trazadas por la organización. Se busca el crecimiento del desempeño en el trabajo, para que así sean más fructífera, creativa e innovadora.

Con relación a la dimensión de recompensa Vallejo (2015) señaló que los trabajadores laboran en relación a los beneficios y resultados, por lo que el desempeño de estos, depende del nivel de reciprocidad que existe entre lo que recibe y los resultados que genera.

Además, que, los trabajadores dentro de una organización, destinan su fuerza de trabajo, su dedicación, su esfuerzo, así como sus conocimientos y talentos como una inversión, es decir, a cambio de una retribución que sea favorable para ellos.

Así como Chiavenato (2008, citado por Jara et al. 2018) indicó que viene a ser aquello que la organización le retribuye o brinda por aquella labor que está desempeñando. Siendo empleada mayormente la remuneración. Concurren dos tipos de recompensas: una no financiera y la otra financiera, la primera conocida como indirecta conformada por las

gratificaciones, vacaciones, entre otras, y la segunda considerada como una percepción directa, entre ellas las comisiones, los premios y salarios directos.

Es así que, las empresas invierten si consideran que dicha inversión va a producir la realización de las metas trazadas.

Adicionalmente Porret (2014) señaló es lo que va a perciben de manera directa los trabajadores, como una compensación de índole económica que otorga la organización por la labor efectuada. Mencionó también que no todas las organizaciones manejan adecuadas políticas salariales pues con frecuencia giran en torno a favoritismo que se tiene por algunos empleados.

Es allí la importancia de fijar una correcta escala remunerativa teniendo en cuenta en los trabajadores, su preparación académica y su preparación profesional, debiendo esta remuneración ser acorde a lo que señala el mercado laboral.

Finalmente, en la dimensión de evaluación del desempeño Vallejo (2015) indicó que se encarga de medir cual es el desempeño de la persona y su cumplimiento con los requisitos de su puesto de trabajo.

Para Chiavenato (2008, citado por Jara et al. 2018) viene a ser el valor que se le otorga al trabajador, de manera sistemática, de las labores que desempeñan y los resultados que tiene que alcanzar. A través de ello se puede establecer su verdadero aporte dentro de la entidad.

Adicionalmente Mondy y Noe (2005) indicaron que radica en revisar y evaluar tanto a nivel individual como en los equipos, el nivel en que viene desempeñándose en sus labores.

Respecto a la variable comunicación interna, iniciamos con Fernández (2010) quien indicó en términos sencillos, la comunicación viene a ser un medio a través de cual se envía una información o mensaje, partiendo desde quien lo emite hasta quien lo recepciona. Existiendo dos maneras de realizar que se también se complementan: la verbal y la no verbal.

Dentro de las relaciones, la comunicación es una pieza fundamental para todos dentro de la organización, tanto para que los trabajadores puedan relacionarse y coordinar con sus compañeros, así como los altos directivos sepan cómo está rindiendo la empresa y que los encargados de supervisar impartan una serie de instrucciones. No sería posible ni cooperar ni se podría comunicar lo que uno necesita y lo que está sintiendo.

Según Fonseca, Correa, Pineda y Lemus (2011) indicó que las personas son criaturas que encuentran en procesos de comunicación, desde su naturaleza ha estado en interacción con otras personas, razón por la cual para comunicarse unos con otros, empleaban gestos, movimientos o distintos signos, pues estar dentro de un grupo o en medio de una sociedad sin expresarse, es difícil.

Según Warley (2010) señaló que existen diferentes formas de comunicarnos, entre ellas la forma oral que tiene importancia como el respirar, viene a ser otra función más de nuestro cuerpo. Es difícil pensar que un hombre exista sin sociedad porque a través del tiempo y evolución siempre ha buscado la manera de expresarnos.

Belategi, Gago & Egaña (2019) indicaron que los trabajadores necesitan y piden información a la organización para saber que está sucediendo en su entorno, es así que durante años se han venido realizando investigación a fin de mejorar esa comunicación interna y plantear estrategias. Teniendo en cuenta que la comunicación interna llevada a cabo de manera eficaz no solo radica en informar, sino que se desenvuelve en dos puntos: la de informar y la de escuchar.

Sobre la comunicación interna Oyarvide, Reyes & Montaña (2017) establecieron que viene a ser un instrumento estratégico para los gerentes y líderes dentro de las organizaciones pues le generan un incremento a nivel competitivo, logrando la identificación del personal hacia una cultura e identidad empresarial. Por lo que al existir ese canal de información entre los trabajadores y la organización a la que pertenecen el manejo de la información se vuelve eficaz logrando un mejor desempeño empresarial.

También Muñiz (2014) indicó que la comunicación interna es aquella que va a encaminada hacia los colaboradores o también llamados clientes internos, la cual ha venido

destacándose dentro de las organizaciones, con la finalidad de motivarlos y captar a quienes se desarrollan mejor dentro de la empresa. La forma de manejar la información a evolucionado lo cual debe coadyuvar a mejorar el flujo entre los trabajadores y la organización.

Mientras que Steyn E., Steyn, D. & Van Rooyen (2011) señalaron que la comunicación interna es una cadena estratégica que dentro de una empresa realizan a fin de que se puedan comunicar entre ellas.

Para Andrade (2005) señaló que la comunicación interna viene a ser las actividades que realizan las empresas para crear y poder mantener buenas relaciones entre quienes la integran, esto se da mediante el empleo de diferentes maneras a fin de que todos se encuentren informados existiendo una integración y motivación con el fin de contribuir al desempeño de sus funciones y cumplir las metas trazadas.

Así como, ESAN (s.f.) señaló que la comunicación interna es un medio que permite fortalecer la identificación de los trabajadores con la organización siendo clave para hacer frente a los distintos conflictos o cambios que puedan ocurrir dentro de la empresa que podrían afectar su normal funcionamiento.

Según Aguado (2004) indicó que la comunicación interna es social, porque permite que haya coordinación del comportamiento de los individuos, puede ser en forma personal, institucional o dentro de organizaciones. Es cultural ya que se manifiesta mediante comportamientos ya adquiridos. Implica una interacción simbólica pues implicar la generación de sentimientos y expresiones mediante signos. Y necesita de una autoconciencia para que se pueda identificar a quienes participan, generar información y para que forme parte de ese proceso.

Mientras que Borovec & Balgač (2017) afirmaron que la comunicación interna es considera como una de las acciones que desarrollan las organizaciones para incrementar el éxito.

Es importante dentro de las organizaciones que el público interno reciba la misma importancia que tiene el público externo. Dolphin (2005, citado de Coric & Vokic, 2009)

Referente al proceso, según Dobkin y Pace (2006, citado por Fernández 2010) establecieron que es dinámico, lo cual implica que es: transaccional, irreversible, inevitable y multidimensional.

Es transaccional, porque las personas que van a participar van a emitir y recepcionar la información a la vez, es decir que actúan de forma dinámica y al mismo tiempo, si se produce algo que cambie, va a afectar el final del resultado. Al referirse que es irreversible, porque la información va a generar un impacto en quienes lo recepciona, incluso generar un cambio en su forma de actuar o pensar. El carácter inevitable de la comunicación se da en que, aun pretendiendo no hacerlo, ello es una manera de informar. Es multidimensional por los distintos grados de importancia y objetivos. (Fernández, 2010)

Complementando ello, Ongallo (2007) indicó que se caracteriza por la reciprocidad, de quien lo emite hacia quien o quienes lo recepcionan, buscando transmitir correctamente un mensaje, teniendo dos finalidades, por un lado, que pueda entender y producir una conducta o acciones que se buscaban y por otro, un flujo de informaciones que va a ascender, reflejando lo que siente, su reacción, dudas y dificultades.

Busca incrementar y optimizar el valor que tiene la empresa a través de una comunicación eficaz con sus colaboradores, que son el activo importante, complementando con generar en ellos el sentir que pertenecen a la organización. Siendo útil para disminuir los rumores, así como la incertidumbre. (Verghese, 2017)

Dentro de los objetivos para Dolphin (2005, citado por Coric & Vokic 2009) señaló que es la búsqueda de alcanzar el éxito organizacional mediante la buena gestión del personal que lo integra.

Mantener unas buenas comunicaciones internas permite tener mejores relaciones dentro de la organización, lo cual trae consigo realizar una atmosfera positiva donde se genera energía positiva y ésta genera un incremento en el entusiasmo y la creatividad. Los

trabajadores que cuentan con un grado de lealtad y motivación realizan sus funciones identificándose con la organización, ya que ven el cumplimiento de los metas como suyos. los trabajadores son como los embajadores de las empresas, pues sus experiencias buenas o malas, reflejan el manejo real de la organización. (Stevanović & Gmitrović, 2015)

Adicionalmente Tessi (2012) recalcó la importancia de mejorar el nivel de escucha en los niveles de organización ya que ello trae consigo incrementar los niveles de empatía para lograr así un crecimiento en la productividad.

Dentro de las funciones de la comunicación interna, Robbins y Jugde (2013) indicaron las siguientes: controlar, motivar, expresión emocional e informar. Dentro de las organizaciones, que manejan una serie de políticas y normas que deben acatar sus colaboradores, así como una serie de objetivos y metas que deben cumplirse, deben contralar como se está llevando a cabo y para poder interactuar es necesaria la existe de la comunicación. Permite ejercer la motivación hacia los trabajadores, pues al apreciar cómo van desarrollando sus funciones existe una comunicación para establecer lo que deben hacer, cómo lo deben hacer y en qué plazo hacerlo, resultando positivo el ejercer mecanismos y estrategias para aumentar su rendimiento. Es una forma de expresión emocional, ya que la mayoría de los que trabajan en organizaciones interactúan más con sus compañeros de trabajo, por lo que se convierte en un lugar donde también van a expresar sus sentimientos de la mano con la búsqueda de que sean satisfechas. Por último, permite realizar la información a fin de que se dé una mejor toma de decisiones.

En el estudio realizado por Sanchis & Bonavia (2017) determinaron que el efecto que tiene la comunicación dentro de las organizaciones es importante, pues del flujo adecuado puede depender el éxito o pérdida empresarial, dentro de aquellos escenarios encontramos el distorsionar la información, ocultar material importante, constante problemas de coordinación, falta de capacidad para poder dar a conocer la información a los distintos niveles, entre otros. No solo puede producir problemas entre las áreas o colaboradores sino también afectar a nivel empresarial

Callejo (2001) indicó que dentro de los objetivos que destaca en la comunicación interna es la búsqueda de generar un cambio dentro de la cultura de la organización de la

mano, la integración de los colaboradores dentro de las empresas y producir en los trabajadores una identidad empresarial. Así como, ser el nexo entre la empresa y sus colaboradores.

La felicidad también se genera mediante la comunicación, así como en el ámbito social e interacción que tienen unos con otros dentro de las empresas. (Muñiz & Álvarez, 2013)

Diferentes autores han planteado dimensiones con relación a la comunicación interna, entre ellas, Berceuelo (2011) indicó: diversidad de canales, los que se dan de acuerdo a la jerarquía establecida en la organización llamada canales formales y los que se generan entre los trabajadores a causa de empatía producida de la relación entre ellos, de forma paralela a la anterior, se conoce como canales informales. La comunicación es casaca que radica en la transmisión de la información en los distintos niveles y la distorsión en la comunicación, es decir algún elemento que pueda alterar el mensaje.

Así como Villalobos (2018) planteó las siguientes dimensiones: comunicación vertical, horizontal, descendentes y barreras en el proceso de comunicación.

Mientras que Abendaño & Fierro (2019) desarrollaron en su investigación el modelo BPCI (modelo de medición de buenas prácticas de la comunicación interna), la cual está conformado por: la categoría básica, que se encarga de medir las acciones elementales en el transcurrir de las labores empresariales en relación a la comunicación. La categoría media, la cual está conformada por la comunicación indistinta y encaminada a los diferentes equipos que integran la organización, en búsqueda de mejorar la comunicación, el empleo de los recursos, así como incrementar la productividad. Por último, la categoría alta, que implica la medición del nivel de liderazgo que ejercen las organizaciones en relación con los trabajadores de la empresa, el compromiso que tienen con ellos sumado a las acciones que ejercen los niveles gerenciales.

Esta investigación se basa en lo que estableció Tessi (2012) quien planteó las siguientes dimensiones: comunicación interna intrapersonal, interpersonal e institucional.

Con relación a la comunicación interna intrapersonal Tessi (2012) indicó que tiene un grado de relación con lo que van a decir o comunicar los que lideran dentro de la organización. En el fuero interno de la persona, al momento de procesar la información, puede alterarse, ya que se generan una gama de ideas, conmociones, sensaciones e impresiones dentro de cada colaborador, aunque el fin de ese proceso sea alcanzar un mejor nivel objetivo de la información y empático con relaciona a quien lo emite.

Warley (2010) Implica que los individuos realizan un procesamiento interno, analizando de acuerdo a su capacidad interpretativa la cual está conformada por sus preferencias, educación, entorno, entre otros.

Para Fernández (2010) indicó que se refiere a aquel que se produce en el fuero interior de la persona.

Con relación a la dimensión de comunicación interna interpersonal Tessi (2012) señaló que se va a predominar la palabra oral. Y también que se encuentra ligado a dos puntos clave dentro de las labores que realizan los trabajadores, la remuneración y el sentido. Aunque se ha visto en la mayoría de veces que es más importante el sentido del trabajo que el sueldo.

Según Fernández (2010) estableció que se produce una interacción, la cual facilita que se lleve a cabo una mejor comprensión de la información que se está comunicando.

Así como Millán y Arellano (2013) señalaron que las personas al interactuar podrían realizar acciones colectivas que permitirían a los trabajadores que participen y así mejorar el ambiente o el lugar donde se desenvuelven.

Por otro lado, para Thomson (2007) destacó la importancia de desarrollar la capacidad para poder expresarnos eficientemente, pues viene a ser la clave del éxito en el contexto que nos encontramos, ya sea a nivel organizacional o social.

Con respecto a la comunicación interna institucional Tessi (2012) indicó que la empresa interviene de forma estratégica de manera escrita, es decir formal, con el fin de

llevar a cabo la dirección de todo el personal. Planteando tres puntos para llevarlo a cabo: escuchar, empatizar y emitir. Ello llevado de una buena manera permite mejorar que la comunicación sea efectiva llegando el mensaje a los diferentes niveles. Siendo una comunicación de carácter masivo.

Para Warley (2010) indicó que es aquella que se produce dentro de una organización con relación a todas las personas que lo integran.

Con relación a la empatía, Robbins y Jugde (2009) indicaron que implica situarse en el lado del otro individuo. Antes de emitir una información analiza a quien o quienes va dirigida, los valores, que experiencias ha tenido, cuál es su formación, entorno, educación, en decir aquellos elementos que le permiten identificar y ver quien es la persona realmente que va a recibir la información.

Respecto a la variable de estudio productividad laboral se tiene que, al referirnos al termino productividad implica diferentes acepciones, en términos simples, implica realizar una labor o actividad para obtener alguna forma de beneficio. Sin embargo, al ser un término multidisciplinario existen productividad económica, productividad laboral, entre otros. En las organizaciones, para su crecimiento es importante tanto la comunicación, así como la productividad laboral, pues la fuerza laboral es la que permite el desarrollo empresarial. (Urgilés, Erazo y Narváez, 2019)

Consideró a la productividad como la forma más alta de analizar el comportamiento dentro de la organización. Cuando la organización alcanza sus metas y objetivos empleando el menor costo, convirtiendo los insumos que maneja en productos, se considera que es una empresa productiva. (Robbins y Judge, 2013)

Según D Alessio (2012) indicó que es el vínculo que relaciona, lo que se ha producido en un sistema con aquellos recursos que se emplean para su obtención. Siendo la productividad, el manejo eficiente en la generación de servicios o bienes, durante un periodo de tiempo.

Implica evaluar la eficiencia y la eficacia. Cuando una organización brinda sus servicios satisfaciendo exitosamente al consumidor está siendo eficaz y cuando lo hace con el menor uso de recursos, es eficiente. Destacando la importancia de poder conocer cuáles son los factores que influyen a que la organización sea eficaz y eficiente desde las perspectivas de los trabajadores, de los equipos y de la empresa como un todo. (Robins y Jugde, 2009)

De acuerdo a Prokopenko (1989) indicó que dentro de los factores que inciden en la productividad hay dos: los externos que se encuentran fuera del control de la organización y los internos que son aquellos que pueden controlarse.

Se exige que las organizaciones sean competitivas y la competitividad incluye diferentes factores, así como la necesidad de analizar lo que permite incrementarla. Entre ellos encontramos que una de las piezas clave son los recursos humanos, ya que la producción o rendimiento laboral influyen en toda la organización.(Gómez, 2012)

La OIT (2016) señaló que para que una empresa sea competitiva y así pueda generar mayores ingresos hay elementos que influyen: La forma de distribución, donde se encuentra ubicado, entre otros. Sin embargo, el factor decisivo e importante en una organización son las personas que se encuentran laborando para ella.

Miranda y Toirac (2010) señalaron que es un indicador que va a permitir a la organización determinar cómo se está llevando a cabo la gestión, a la vez que incide para aumentar los resultados. Recalcan la importancia de la productividad laboral para generar un aumento económico, pues permite emplear los recursos en la obtención de mecanismos y herramientas que incrementaran el nivel competitivo dentro del mundo empresarial, así como unos incentivos salariales que impulsaran el desempeño profesional

Según Sevilla (2016) se refirió que es una medición que va a calcular cuántos son los bienes y servicios que se han generado por cada factor que se haya empleado por un tiempo determinado, cuando hablamos de factores, estos pueden ser factores laborales, capital, tiempo, costes entre otros. El objetivo es medir la eficiencia de una producción por cada

recurso o factor empleado, considerando por eficiencia la obtención del máximo provecho empleando los mismos recursos.

Según Galindo y Viridiana (2015) indicaron que la productividad laboral es una herramienta para poder apreciar cómo se está empleando la fuerza laboral y los recursos para generar un valor en la organización.

Según Suarez, Rodríguez y Muñoz (2017) señalaron que la productividad laboral implica que se deba considerar que influyen aspectos que comprenden el entorno laboral, ya que no solamente radica en la forma de distribución del tiempo que tiene el trabajador para cumplir sus labores. Al encontrarse vinculados, pueden incrementar la productividad laboral y, por ende, el cumplimiento de las metas empresariales.

Griffin (2011) destacó la importancia de la productividad, señalando que los altos mandos ven la necesidad de que las organizaciones mantenga un nivel alto de productividad por distintas razones, ya que la productividad, en todos sus alcances, involucra que dentro de la empresa exista un incremento en su nivel de rentabilidad y por consiguiente que se mantenga dentro del mercado.

Igualmente, Pogan (2014) señaló que el rendimiento o productividad de los trabajadores se encuentra vinculado a diferentes factores que resultan pertinentes para que crezca o disminuya. Siendo que esta actividad profesional puede ser influenciada por la satisfacción que siente, así como la motivación.

Ante la competencia creciente, las organizaciones pretenden aprovechar al máximo el factor humano para crear una ventaja. Mientras que ellas exigen una mayor productividad laboral, los trabajadores necesitan que se les buenas condiciones laborales, así como el apoyo necesario para el realizar sus funciones. (Bacaksiz, Tuna & Seren, 2017)

Es así que, dentro de la competitividad empresarial, la productividad laboral es un elemento económico determinante, así como una medida de análisis que ayuda a determinar cómo se está llevando a cabo el factor laboral. (Abad, Gonzáles y Miles, 2003)

Beltran (2002) indicó que las organizaciones también tienen necesidades que deben satisfacer con el fin de que funcionen correctamente, entre ellas se tiene: La necesidad de aprender, que implica identificar cuáles son los factores que le afectan y tomar medidas para afrontarlos. La necesidad de adaptarse pues ante los cambios externo se debe tomar medidas flexibles a fin de implementarlos más rápido. La necesidad de desarrollarse, el empleo de las nuevas herramientas para alcanzar una mejor competitividad y desarrollo empresarial que enmarquen tanto a los individuos como los demás componentes de la organización, el crecimiento de la empresa es el reflejo de la aplicación de estas nuevas herramientas, ya que al encontramos en un mundo cambiante con un alto nivel de competitividad, implica la necesidad de tomar medidas oportunas para afrontarlos con éxito.

Tanto en las personas como en las empresas, el alcanzar los fines propuestos y metas trazadas es importante. En el caso de las organizaciones, generar rentabilidad también es importante porque así permite incrementar las ganancias e invertir ello en las diferentes estrategias o herramientas que acuerden, así como a nivel intelectual de los colaboradores. (Urgilés, Erazo y Narváez, 2019)

Adicionalmente Allen (2011) señaló que los puntos clave para afrontar situaciones de conflicto o para alcanzar los objetivos trazados, se centran en el control y la perspectiva, así como el comprometerse realmente con la vida y con el trabajo. Es así que, para alcanzar una mayor productividad, planteó realizar un conjunto de acciones, dentro de ellos se encuentran: la recopilación de lo que acontece en el entorno, procesamiento de lo obtenido teniendo en cuenta cada elemento particular, la organización establecida en pasos a realizar, realizarlas organizadamente, así como la revisión de lo que se está llevando a cabo. Estas series de acciones llevadas a cabo con motivación y orden permite incrementar la productividad.

En su investigación Cequea, Rodriguez y Núñez (2010) plantearon las siguientes dimensiones de la productividad laboral teniendo en cuenta los factores de carácter humano, clasificándolos de la siguiente manera, como factores de carácter: individual, que son aquellos que la persona busca satisfacer es decir se encuentran en su fuero interno. De carácter grupal, que se encuentra relacionado con la interacción y asociación con los demás a fin de satisfacer las necesidades comunes y de carácter colectivo. Y organizacional, que se

encuentra vinculadas a las acciones que realiza la organización que ejercen influencia en los trabajadores.

Adicionalmente Méndez (2011) planteó que existe factores que influyen en la productividad laboral que analizados permiten incrementarlo, entre ellos estableció: La necesidad de capacitar e instruir a los colaboradores para lograr un correcto desempeño de sus funciones, el mantenimiento de los medios que se emplea para desarrollar sus funciones, un ambiente apropiado donde desempeñe sus labores el trabajador, mecanismos de control para verificar el cumplimiento de lo establecido así como ver que se esté llevando a cabo correctamente y contar con un proceso administrativo adecuado a la empresa con lo que se pueda llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos, establecer planes de trabajo, evaluar y controlar, entre otros.

Para el presente trabajo se toma en cuenta lo que establece en su libro Gabini (2018), quién plantea las siguientes dimensiones: Rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos laborales contraproducentes.

Con relación a la dimensión rendimiento en la tarea, indicó que viene a ser las funciones que están establecidos para que realicen los trabajadores. Se debe considerar el desarrollo de las actividades en un ámbito seguro, así como la calidad del trabajo realizado, organizar y planear las actividades que se desempeñaran, priorizar las actividades que se van a realizar y la realización del trabajo de forma eficiente. (Gabini, 2018)

Con respecto a ello, Fernández-Montalvo y Piñol (2000) señalaron que las condiciones en las cuales el trabajador desempeña sus funciones tienen una influencia en el aspecto mental de éste, siendo que afecta su productividad en el trabajo.

Con relación a la dimensión rendimiento en el contexto, señaló que son las acciones que realizan los trabajadores que no se encuentran íntimamente vinculados con lo que debe hacer, sin embargo, son beneficiosas para la organización. Por ello es necesario realizar acciones con dinamismo a favor de la entidad, emplear la retroalimentación, ayudarse mutuamente con sus compañeros de trabajo manteniendo una comunicación clara y directa, con responsabilidad en el desempeño de sus labores. (Gabini, 2018)

Adicionalmente Suárez, Rodríguez y Muñoz (2017) indicaron que, la productividad laboral no solo es el cálculo de la cantidad que produce el trabajador en un tiempo determinado, sino que también involucran aspectos que se debe tener en cuenta como el ambiente, el espacio donde se encuentre laborando, las circunstancias, el entorno, el acceso a la información, a la tecnología, entre otros. Ya que, estas condiciones son posibles de evaluarse resulta de cierta manera favorable pues al mejorarlas permitirán desempeñar mejor sus labores.

Con relación a la dimensión de comportamientos laborales contraproducentes, viene a ser las acciones no provechosas desarrolladas dentro de la entidad, que no generan beneficios a la organización, es decir el comportamiento de carácter antisocial que desarrollan algunos trabajadores. Considerando mantener una postura pernicioso, actitudes que afectan a la entidad, acciones que afectan a su entorno laboral, así como realizar equivocaciones de forma premeditada. (Gabini, 2018)

Al respecto Robbins y Jugde (2013) indicaron que durante el tiempo que uno se encuentra en una organización, puede apreciar que existen personas que realizan acciones que van en contra de los lineamientos establecidos hasta perjudican a la organización. Estas conductas desviadas realizadas por aquellos trabajadores que cuentan con emociones negativas pueden ocasionar que se generalice.

Los enfoques conceptuales que se han establecido en esta búsqueda, respecto del talento humano, según Vallejo (2015) ha señalado que con ella se pretende el incremento y el compromiso del elemento humano en una entidad, para lograr maximizar las habilidades y competencias de los que laboran en la empresa. Permite una mayor relación y comunicación entre la organización y los trabajadores logrando el desarrollo personal de cada trabajador. Con relación a la comunicación interna, Andrade (2005) señaló que la comunicación interna viene a ser las actividades que realizan las empresas para crear y poder mantener buenas relaciones entre quienes la integran, esto se da mediante el empleo de diferentes maneras a fin de que todos se encuentren informados existiendo una integración y motivación con el fin de contribuir al desempeño de sus funciones y cumplir las metas trazadas. Y con relación a la productividad laboral, Pogan (2014) señaló que el rendimiento

o productividad de los trabajadores se encuentra vinculado a diferentes factores que resultan pertinentes para que crezca o disminuya. Siendo que esta actividad profesional puede ser influenciada por la satisfacción que siente, así como la motivación.

Por lo que se plantearon los problemas a investigar, estableciendo como problema general el determinar: ¿Cómo influye la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019?

Como problemas específicos:

¿Cómo influye la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019?

¿Cómo influye la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en el contexto de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019?

¿Cómo influye la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral en su dimensión comportamientos laborales contraproducentes de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019?

Este trabajo investigatorio, cuenta con una justificación teórica pues posee el refuerzo de diferentes aportes científicos y va a contribuir con información relevante sobre las variables materia de estudio, así como el grado de relación que existe entre ellas. Es decir, respecto del análisis del problema de la investigación, utilizando la exploración de trabajos parecidos, ya realizados, aclarando que nos permite utilizar las teorías y modelos que nos llevan a explicar las variables en mención.

Ostenta con una justificación práctica porque va a fija el nivel de relación que se dan entre las variables que se estudian. A la vez, de diversos aspectos de estas variables,

identificando la forma de cómo se desarrollan las distintas dimensiones, analizando su relación e importancia.

Respecto a la justificación epistemológica, es que la presente investigación va a contribuir con determinar la situación real y existente en la organización, lo cual permitirá tomar acciones reales y concretas. Así también, los aportes de la misma se encuentran relacionados a fijar el dominio de las variables independientes con la productividad laboral, así con estos resultados, lograr en la toma de decisiones una mayor eficiencia y eficacia .para mejorar el servicio que se presta a la colectividad.

Se plantea como objetivo general el demostrar la influencia de la gestión del talento humano y de la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Y como objetivos específicos:

Demostrar la influencia de la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Demostrar la influencia de la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en el contexto de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Demostrar la influencia de la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral en su dimensión comportamientos laborales contraproducentes de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019.

Como hipótesis general se plantea que la gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Y como hipótesis específicas:

La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en el contexto de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión comportamientos laborales contraproducentes de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

Esta búsqueda investigatoria, es de tipo básico, conocido también como investigación fundamental o simple, la cual consiste en lograr la adquisición y recopilación de la averiguación para ir formando el origen de conocimiento con la finalidad de ir añadiendo a toda la información que se tiene. Con un método hipotético-deductivo.

Coronado, Montiel, Nava y Rodríguez (2016) con relación a este tema, indicaron que también es llamada pura, dramática o teórica, se inicia con la realización de un marco teórico siendo su fin el plantear novedosas teorías o innovar en las ya planteadas, generando la obtención de más información de índole científica o filosófica, en la búsqueda del conocimiento a través de un almacenamiento de distintos datos. Señalando sus particularidades resaltantes, el que va a buscar profundizar de forma clara la información de una ciencia que va a captar, buscando revelar conocimientos que sirvan para solucionar distintos temas sociales.

Adicionalmente Valderrama (2013) indicó que también es llamada una investigación fundamental, la cual búsqueda generar aportes temáticos de índole científica, aunque al momento de generarla no implique un empleo práctico rápido, capta los temas reales y busca descubrir principios o normas.

Según su carácter, va a estudiar la escala de relación existente respecto del estudio de las variables materia de investigación por lo que es correlacional causal. Se entiende como correlacional, a la medición del nivel en el que dos o más variables se hallan enlazadas o conectadas.

Al respecto Soto (2015) indicó que tiene como fin establecer el grado en que se asocian las variables de estudio, que pueden ser entre dos o más, considerando que las fuentes de análisis o población materia de estudio debe ser la misma.

Así mismo Aranda (2013) indicó que se realiza para ver la categoría de la conexión que se dan entre dos o más variables de estudio”. Adicionalmente, Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalaron que lo más útil de realizar estudios correlaciones, es que te permite conocer el comportamiento de una variable frente a otras.

El trabajo investigador tiene como diseño, el no experimental porque no se va a realizar un experimento, no serán manipuladas, la recolección de los datos es de corte transversal por qué se va a realizar en una sola ocasión.

Al respecto Soussa, Driessnack y Costa (2007) consideraron que: “Los diseños no experimentales no tienen determinación aleatoria, manipulación de variables o grupos de comparación.” (p. 3) es decir que la persona que realice la investigación va a ver lo que sucede sin participar en ello. En esta clase de diseño se va a captar los datos en un determinado espacio de tiempo, una sola vez. Ya que va a realizar la descripción y la relación de las variables del estudio en ese instante, como si fuera un retrato de lo ocurrido. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

El esquema es el siguiente:

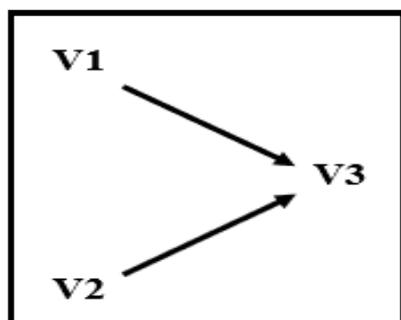


Figura 1: Esquema de las variables.

V1: Gestión del talento humano (Independiente)

V2: Control Interno (Independiente)

V3: Productividad laboral (Dependiente)

Según su naturaleza, viene a ser cuantitativa, porque tiene por objeto buscar la selección de datos para analizarlos. Y son aquellos que se van obteniendo durante todo el trámite investigador.

Según su alcance es de corte transversal, para Hernández, Fernández y Baptista (2010), sobre este tema indican. 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.

2.2 Operacionalización de variables

Variable 1: Gestión del talento humano

Según Vallejo (2015) ha señalado que con ella se pretende el incremento y el compromiso del elemento humano en una entidad, para lograr maximizar las habilidades y competencias de los que laboran en la empresa. Permite una mayor relación y comunicación entre la organización y los trabajadores logrando el desarrollo personal de cada trabajador

Variable 2: Comunicación interna

Según Andrade (2005) señaló que la comunicación interna viene a ser las actividades que realizan las empresas para crear y poder mantener buenas relaciones entre quienes la integran, esto se da mediante el empleo de diferentes maneras a fin de que todos se encuentren informados existiendo una integración y motivación con el fin de contribuir al desempeño de sus funciones y cumplir las metas trazadas.

Variable 3: Productividad laboral

Pogan (2014) señaló que el rendimiento o productividad de los trabajadores se encuentra vinculado a diferentes factores que resultan pertinentes para que crezca o disminuya. Siendo que esta actividad profesional puede ser influenciada por la satisfacción que siente, así como la motivación.

Tabla 1.

Operacionalización de la variable gestión del talento humano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Reclutamiento	Captar a potenciales trabajadores Comunicar para la elección de personas lo requerido por la empresa Divulgar el nivel de atracción de las aptitudes y capacidades requeridas Promoción interna	1 - 5		
Selección	Incrementar el personal Aumentar personal calificado Adicionar aptitudes y capacidades que sean de utilidad para la entidad	6 - 8		
Capacitación	Incrementar las capacidades de cada trabajador	9 - 13	(5) Siempre	Alto
	Impulsar una mayor diligencia para producir y generar las aptitudes y capacidades que se necesitan		(4) Casi siempre	(82-110)
	Generar capacitaciones sobre lo requiere la entidad.		(3) A veces	Regular
	Personas con cualidades/invertir en explotarlo		(2) Casi nunca	(52-81)
Recompensa	Incremento de compensaciones por buen desempeño	14 - 16	(1) Nunca	Bajo
	Reconocimientos adicionales			(22-51)
	Satisfacción del salario percibido			
Evaluación del desempeño	Examen del cómo se está desarrollando en su cargo Correcto desempeño de sus labores Verdadero aporte a las necesidades de la entidad. Trabajadores competentes evaluados	17 - 22		

Tabla 2.

Operacionalización de la variable comunicación interna

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Comunicación interna intrapersonal	Entendimiento Emociones Acciones	1-9	(5) Siempre (4) Casi siempre	Alto (99-135)
Comunicación interna interpersonal	Sentido Sueldo Rol del manejo	10-18	(3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Regular (63-98)
Comunicación interna institucional	Escuchar Empatía Emitir	19-27		Bajo (27-62)

Tabla 3.

Operacionalización de la variable productividad laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Rendimiento en la tarea	Calidad Organizar Priorizar Eficiente labor	1-8		Alto (82-110)
Rendimiento en el contexto	Dinamismo Retroalimentación Ayuda mutua Actitud responsable	9-16	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Regular (52-81)
Comportamientos laborales contraproducentes	Postura perniciosa Actitudes q afecten a la entidad Actitudes q afecten a los demás trabajadores Equivocaciones premeditadas	17-22		Bajo (22-51)

2.3 Población, muestra y muestreo

La población se encuentra integrado por los trabajadores de la Gerencia de Defensa Civil y Gestión del Riesgo del Desastre de la Municipalidad Metropolitana de Lima, la cual se encuentra conformada por 144 trabajadores.

La población se encuentra conformada por aquellos individuos que cuentan con algunos aspectos que es común entre ellos durante un tiempo y espacio establecido. (Wigodski, 2010)

Tabla 4.

Población de estudio

Población	Cantidad
Gerencia de Defensa Civil y Gestión del Riesgo del Desastre	144

Para establecer la cantidad de la muestra se aplicó la fórmula respectiva considerando como nivel de confianza deseado el 95%. De lo que se obtuvo la cantidad de 105 trabajadores.

Tabla 5.

Muestra de estudio

Muestra	Cantidad
Gerencia de Defensa Civil y Gestión del Riesgo del Desastre	105

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Se ha empleado como técnica para desarrollar esta investigación la encuesta. Que cuenta con respuesta polinómica cerrada.

Es la técnica que se utiliza más, ya que permite de una determinada cantidad de personas recabar datos e información para conocer sus valoraciones, perspectivas y opiniones sobre determinados temas. (Niño, 2011)

Instrumento

Como instrumento se empleará el cuestionario, para Valderrama y León (2009) este se emplea más en los estudios realizados con un corte social para que así se recolecten los datos que van a ser empleados para verificar las hipótesis.

Ficha técnica del instrumento 1: Gestión del talento humano

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario de evaluación de la primera variable.

Autor: Antonio Miguel Jara Martínez

Adaptado por: Luz Marina Valencia García

Año: 2019

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Recolectar información encuestando a los trabajadores.

Numero de Item: 22

Aplicación: Individual

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: Confidencial

Escala: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces (4) Casi siempre y (5) Siempre.

Niveles y rango:

Bajo 22-51

Regular 52-81

Alto 82-110

Ficha técnica del instrumento 2: Comunicación interna

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario de evaluación de la segunda variable.

Autor: Patricia León Crispín

Adaptado por: Luz Marina Valencia García

Año: 2019

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Recolectar información con la encuesta efectuada a los trabajadores

Numero de Item: 27

Aplicación: Individual

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: Confidencial

Escala: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces (4) Casi siempre y (5) Siempre.

Niveles y rango:

Bajo	27-62
Regular	63-98
Alto	99-135

Ficha técnica del instrumento 3: Productividad laboral**Ficha técnica**

Nombre del instrumento: Cuestionario de evaluación de productividad laboral

Autor: Víctor Alejandro Barrios Almeyda

Adaptado por: Luz Marina Valencia García

Año: 2019

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Recolección de datos con la encuesta efectuada a los trabajadores

Numero de Item: 22

Aplicación: Individual

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: Confidencial

Escala: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces (4) Casi siempre y (5) Siempre.

Niveles y rango:

Bajo	22-51
Regular	52-81
Alto	82-110

Validez

Se realizó a través del juicio de experto, donde determinaron su pertinencia, relevancia y claridad. Los expertos que realizaron la validación son catedráticos pertenecientes a la Universidad Cesar Vallejo.

Tabla 6.

Relación de validadores

Validador	Grado académico	Resultado
Hugo Ricardo Prado López	Doctor	Aplicable
Teresa Narváez Aranibar	Doctora	Aplicable
Juan Méndez Vergaray	Doctor	Aplicable

Confiabilidad de los instrumentos

Se realizó el procedimiento, de acuerdo al Alfa de Cronbach, el nivel de precisión y consistencia, está determinada por la fórmula. Los siguientes valores dan la escala de confiabilidad:

Tabla 7.

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

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

Tabla 8.

Confiabilidad del instrumento gestión del talento humano

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	22

Al determinar que el coeficiente de Alfa de Cronbach es superior a 0.80 significa que el grado de confiabilidad es muy alta.

Tabla 9.

Confiabilidad del instrumento comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	27

Al determinar que el coeficiente de Alfa de Cronbach es superior a 0.80 significa que el grado de confiabilidad es muy alta.

Tabla 10.

Confiabilidad del instrumento productividad laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	22

Al determinar que el coeficiente de Alfa de Cronbach es superior a 0.80 significa que el grado de confiabilidad es muy alta.

2.5 Procedimiento

Para tomar los datos se ha aplicado tres cuestionarios siguiendo lo señalado en las fichas técnicas con relación a las variables de estudio. Luego de ello, se realizó la tabulación de la información recogida a través de la hoja de cálculo Excel y del programa para realizar procedimientos estadísticos SPSS V.25, obteniendo los resultados para las conclusiones de la investigación.

2.6 Métodos de análisis de datos

Después de la recopilación de datos, para su procesamiento se empleó: La estadística descriptiva mediante el programa Excel, para realizar las tablas y figuras respectivas a fin de mostrar los datos. Luego, para la revisión de las hipótesis, se aplicó el programa estadístico SPSS V.25.

2.7 Aspectos éticos

Durante la investigación realizada, se cumplió con lo establecido por las guías y normas emitidas por la universidad. Así como, para las fuentes de estudio se respetó a los autores y se cumplió con lo establecido en el APA sexta edición. Para poder recolectar los datos, de logró contar con la autorización de la entidad, así como se respetó el carácter confidencial al momento de la aplicación de los cuestionarios manteniendo el anonimato de los participantes.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos de la variable gestión del talento humano presenta 5 dimensiones

Tabla 11.

Distribución gestión del talento humano.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	43	41,0	41,0	41,0
	Alto	62	59,0	59,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

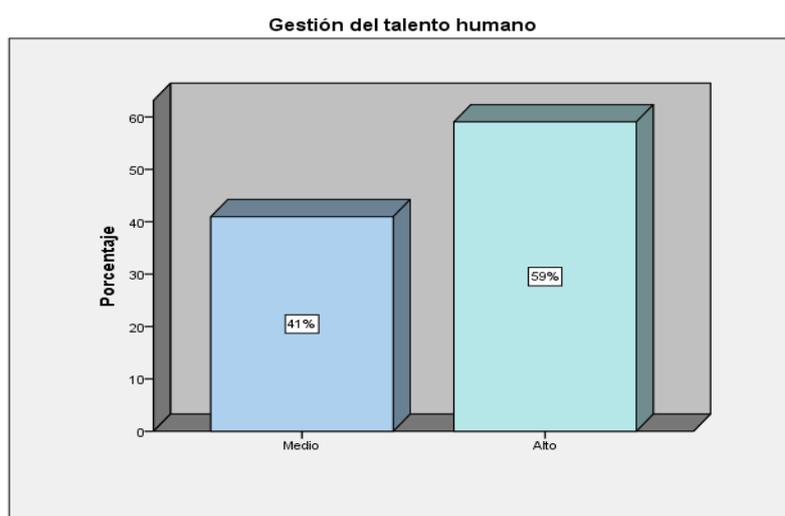


Figura 2 : Frecuencia de la gestión del talento humano.

Se observa que con relación a la variable gestión del talento humano, el 41% presenta un nivel Regular y el 59% presenta un nivel Alto.

Tabla 12.
Distribución dimensiones de la variable gestión del talento humano

	Alto	Regular	Bajo
Reclutamiento	84.8	15.2	
Selección	80.0	20.0	
Capacitación	84.8	15.2	
Recompensa	75.2	24.8	
Evaluación del desempeño	44.8	55.2	

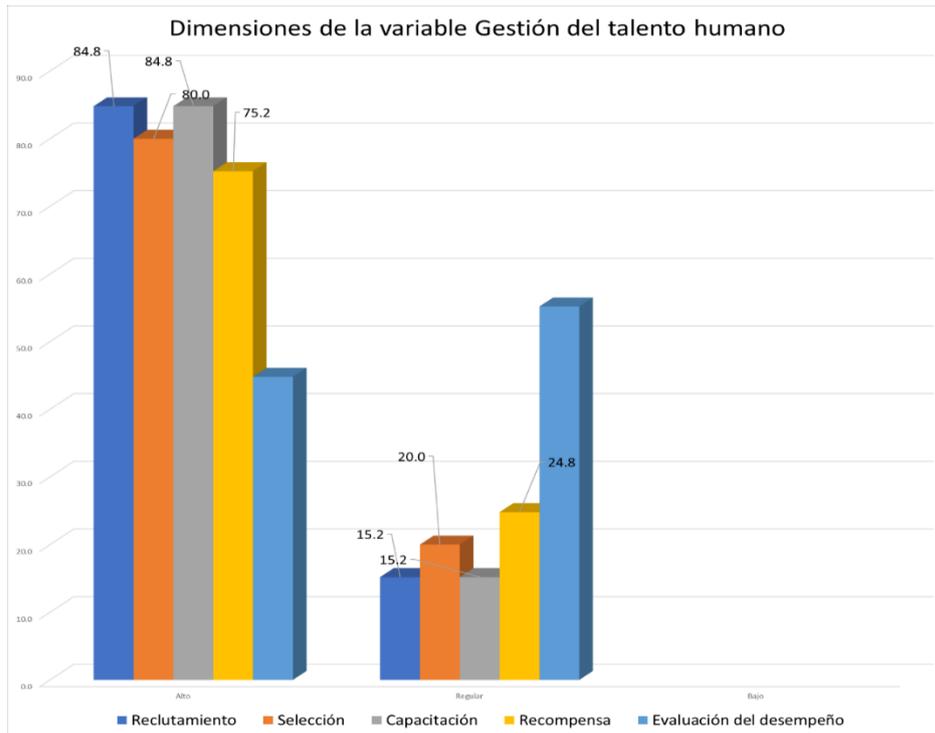


Figura 3 : Frecuencia dimensiones de la gestión del talento humano.

Se observa con relación a las dimensiones de la gestión del talento humano, la dimensión reclutamiento presenta el 84,8% un nivel Alto y el 15,2% un nivel Regular en trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Así mismo, la dimensión selección presenta el 80% un nivel Alto y el 20% un nivel Regular en trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Respecto, a la dimensión capacitación presenta el 84,8% un nivel Alto y el 15,2% un nivel Regular en trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Presenta la dimensión recompensa presenta el 75,2% un nivel Alto y el 24,8% un nivel Regular en trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

También, la dimensión Evaluación del desempeño presenta el 44,8% un nivel Alto y el 55,2% un nivel Regular en trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

3.2. Resultados descriptivos de la variable comunicación interna presenta 3 dimensiones

Tabla 13.

Distribución comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	38	36,2	36,2	36,2
	Alto	67	63,8	63,8	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

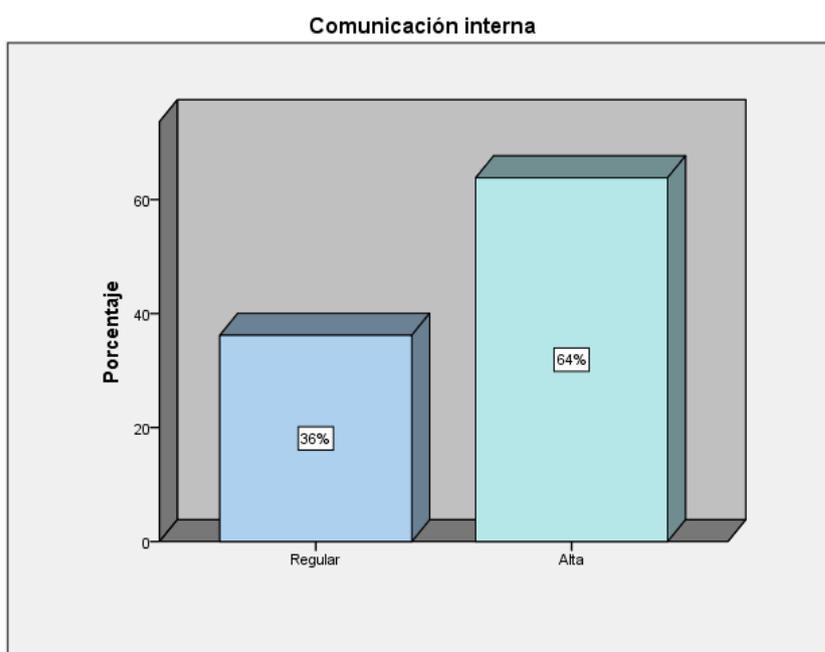


Figura 4: Frecuencia comunicación interna.

Se aprecia que, respecto a la variable comunicación interna, el 36% presenta un nivel Regular y el 64% presenta un nivel Alto.

Tabla 14.
Distribución dimensiones de la comunicación interna

	Alto	Regular	Bajo
Comunicación interna intrapersonal	59.0	41.0	
Comunicación interna interpersonal	58.1	41.9	
Comunicación interna institucional	59.0	41.0	

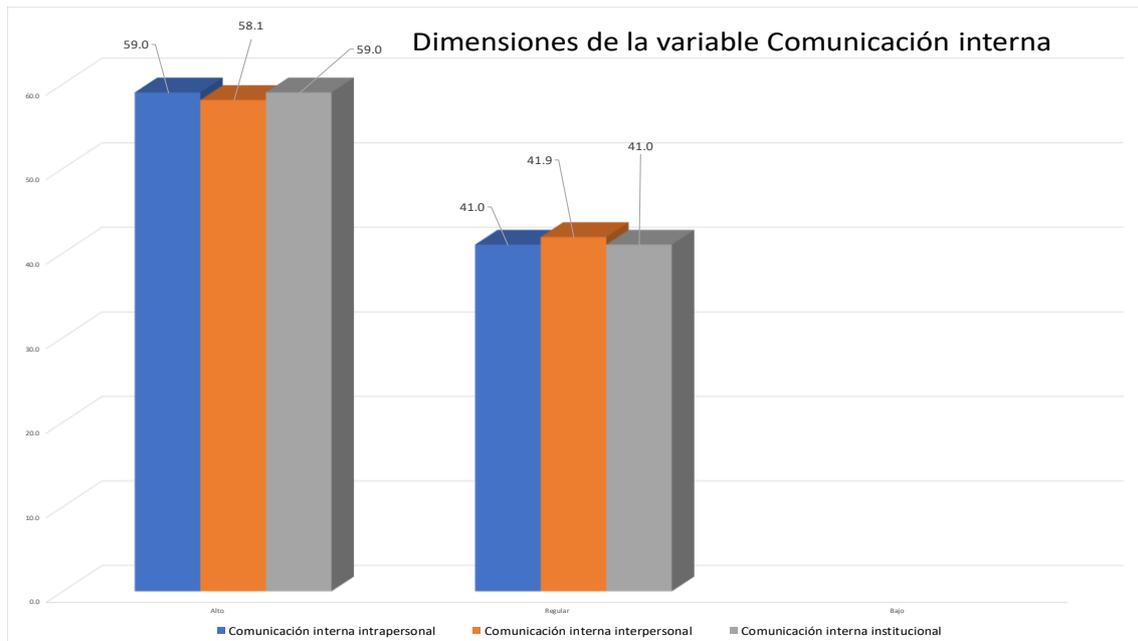


Figura 5: Frecuencia dimensiones de la comunicación interna.

Se observa que, respecto a las dimensiones de la comunicación interna, la dimensión comunicación interna interpersonal presenta el 59% un nivel Alto y el 41% un nivel Regular en los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Así mismo, la dimensión comunicación interna interpersonal presenta el 58,1% un nivel Alto y el 41,9% un nivel Regular en los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Respecto, a la dimensión comunicación interna institucional presenta el 59% un nivel Alto y el 41% un nivel Regular en los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

3.3. Resultados descriptivos de la variable productividad laboral presenta 3 dimensiones

Tabla 15.
Distribución productividad laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	15,2	15,2	15,2
	Regular	38	36,2	36,2	51,4
	Alto	51	48,6	48,6	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

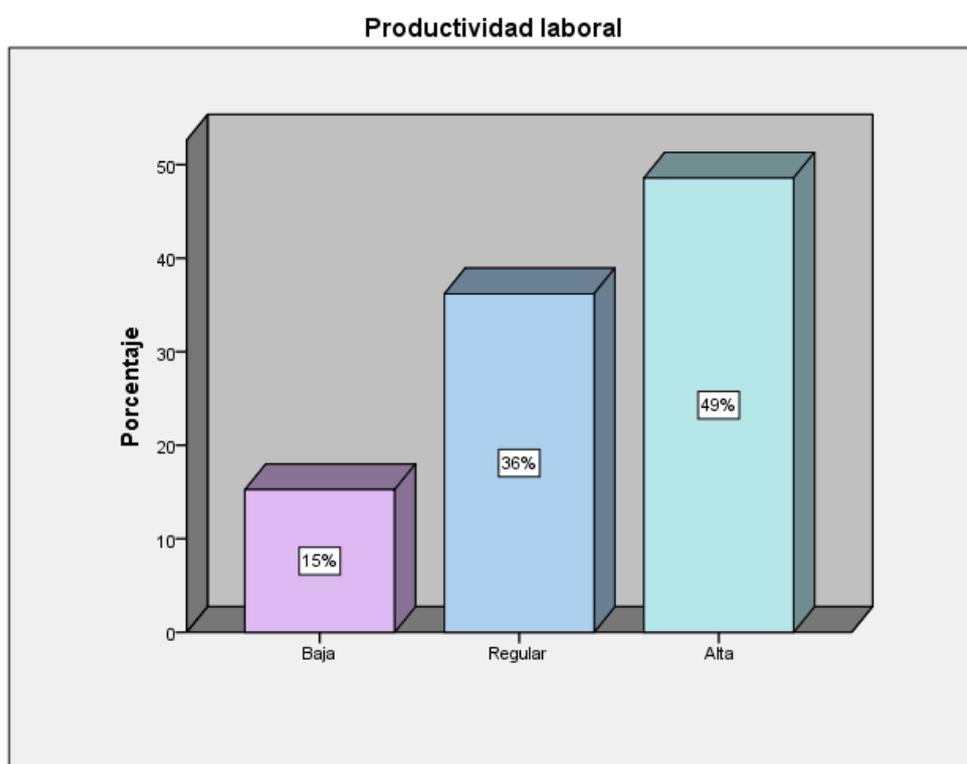


Figura 6: Frecuencia productividad laboral.

Se observa que, respecto a la variable productividad laboral, el 15% presenta un nivel Bajo, el 36% presenta un nivel Regular y el 49% presenta un nivel Alto.

Tabla 16.

Distribución dimensiones de la productividad laboral

	Alto	Regular	Bajo
Rendimiento en la tarea	38.1	46.7	15
Rendimiento en el contexto	43.8	45.7	10.5
Comportamientos laborales contraproducentes	38.1	46.7	15.2

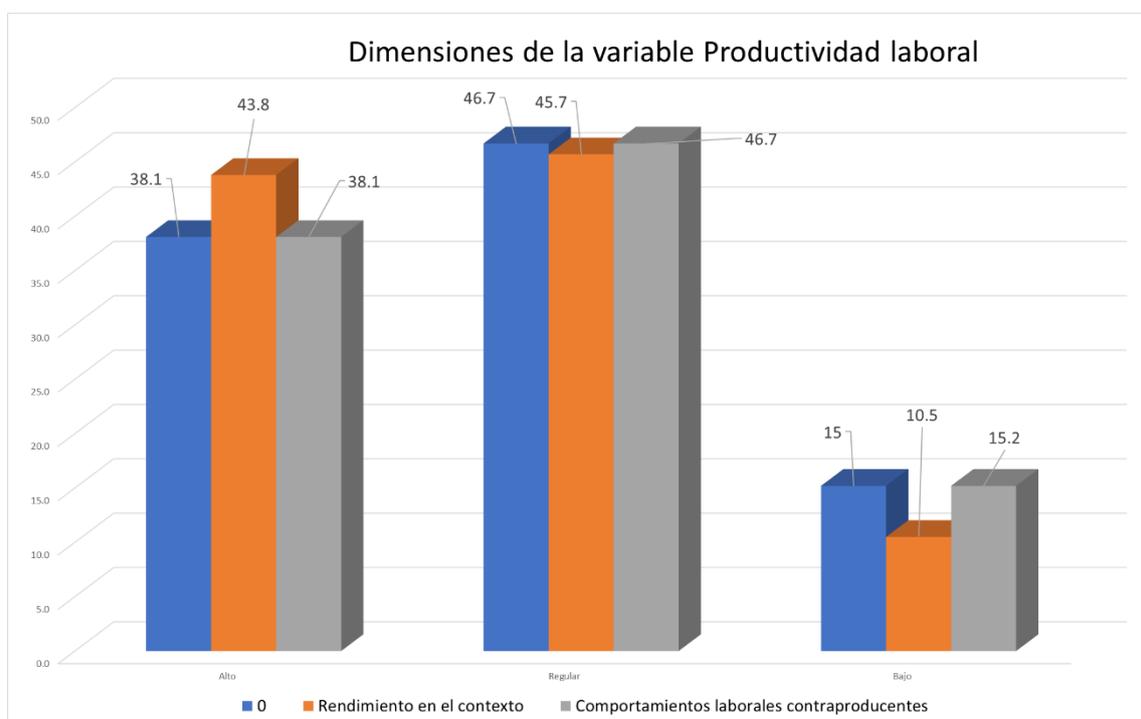


Figura 7: Frecuencia dimensiones de la productividad laboral.

Se observa que, respecto a las dimensiones de la productividad laboral, la dimensión rendimiento en la tarea presenta el 38,1% un nivel Alto, el 46,7% un nivel Regular y el 15% un nivel Bajo en los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Así mismo, la dimensión rendimiento en el contexto, presenta el 43,8% un nivel Alto, el 45,7% un nivel Regular y el 10,5% un nivel Bajo en los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Respecto, a la dimensión comportamientos laborales contraproducentes presenta el 38,1% un nivel Alto, el 46,7% un nivel Regular y el 15,2% un nivel Bajo en los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

3.4. Pruebas de normalidad

Tabla 17.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Reclutamiento	,511	105	,000	,430	105	,000
Selección	,491	105	,000	,490	105	,000
Capacitación	,511	105	,000	,430	105	,000
Recompensa	,468	105	,000	,536	105	,000
Evaluación del desempeño	,367	105	,000	,632	105	,000
Gestión del talento humano	,387	105	,000	,624	105	,000
Comunicación interna intrapersonal	,387	105	,000	,624	105	,000
Comunicación interna interpersonal	,382	105	,000	,627	105	,000
Comunicación interna institucional	,387	105	,000	,624	105	,000
Comunicación interna	,411	105	,000	,608	105	,000
Rendimiento en la tarea	,248	105	,000	,790	105	,000
Rendimiento en el contexto	,282	105	,000	,767	105	,000
Comportamientos laborales contraproducentes	,248	105	,000	,790	105	,000
Productividad laboral	,305	105	,000	,763	105	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Con relación a la tabla, de acuerdo a la prueba Kolmogorov-Smirnov, se aprecia que la significancia es menor a 0,05, por lo que, se emplearán las pruebas no paramétricas.

3.5. Validación de hipótesis

Hipótesis general.

H₀: La gestión del talento humano y la comunicación interna no influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

H_a: La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Tabla 18.
Bondad de ajuste de la hipótesis general

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	124,562	4	,061
Desvianza	49,231	4	,085

Función de enlace: Logit.

En el resultado se observó que el valor de la significancia fue mayor que el nivel propuesto ($p=0,061 > 0,05$) por lo que, siendo una prueba requisito, hubo evidencia para aceptar la hipótesis nula, afirmando que el modelo de regresión para las variables gestión del talento humano y comunicación interna sobre la productividad laboral es significativamente explicativo.

Tabla 19.
(Pseudo R-Cuadrado) de la hipótesis general a partir de las variables gestión del talento humano y comunicación interna sobre productividad laboral.

	Pseudo R cuadrado
Cox y Snell	,418
Nagelkerke	,483
McFadden	,270

Función de enlace: Logit.

Se obtuvo un R cuadrado de Cox y Snell igual a 0,418 equivalente a 41,8% de potencia de análisis mínimo, teniendo un máximo de 0,483 equivalente a 48,3% (Coeficiente de Nagelkerke), lo que marca un intervalo suficiente para la explicación de la incidencia de la Gestión del talento humano y la Comunicación interna sobre la Productividad laboral institucional. Teniendo un porcentaje ajustado de 27% (R cuadrado de McFadden = 0,270). Con este porcentaje, suficientemente discreto, se puede explicar este análisis, aunque la precisión del modelo quedaría definida por la significación que se obtendría en paso final, que involucra el contraste final de la hipótesis de investigación.

En la prueba final de la significación de los aportes de las variables independientes (Gestión del talento humano y la comunicación interna) sobre la dependiente (Productividad laboral) se plantearon las hipótesis de contraste:

Tabla 20.

Estimación de los parámetros de la incidencia de la gestión del talento humano y la comunicación interna influyen en la productividad laboral

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Productividad laboral = 1]	-5,113	,686	55,480	1	,000	-6,459	-3,768
	[Productividad laboral = 2]	-2,489	,515	23,328	1	,000	-3,500	-1,479
Ubicación	[Gestión del talento humano=2]	-3,241	,569	32,489	1	,000	-4,355	-2,126
	[Gestión del talento humano=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Comunicación interna=2]	-3,009	,562	28,652	1	,000	-4,111	-1,907
	[Comunicación interna=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se vio que las dos variables independientes analizadas (Gestión del talento humano y la comunicación interna) influyen en la productividad laboral, siendo significativas para los niveles 1 (Bajo) y 2 (Regular) con valores p igual a $0,000 < 0,05$ y $0,000 < 0,05$ respectivamente, por lo tanto, la gestión del talento humano y la comunicación interna

influyen en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Cuando se vio la ubicación de la significancia, la variable gestión del talento humano fue significativa solo en el nivel 2 (Nivel Regular) con un valor p menor que el nivel propuesto ($p=0,000 < 0,05$) respectivamente.

Sin embargo, la variable comunicación interna se observó que solamente un nivel fue significativo, siendo el 2 (Regular) teniendo un valor de significación menor al nivel propuesto: $p_2=0,000 > 0,05$ respectivamente.

Hipótesis específica 1.

H₀: La gestión del talento humano y comunicación interna no influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

H_a: La gestión del talento humano y comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Tabla 21.

Bondad de ajuste de la hipótesis específica 1

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	288,791	4	,071
Desviación	62,311	4	,630

Función de enlace: Logit.

En el resultado se observó que el valor de la significancia fue mayor que el nivel propuesto ($p=0,071>0,05$) por lo que, siendo una prueba requisito, hubo evidencia para aceptar la hipótesis nula, afirmando que el modelo de regresión para las variables gestión del talento humano y comunicación interna sobre el rendimiento en la tarea es significativamente explicativo.

Tabla 22.

(Pseudo R-Cuadrado) de la hipótesis específica 1 a partir de las variables gestión del talento humano y comunicación interna sobre rendimiento en la tarea

	Pseudo R cuadrado
Cox y Snell	,539
Nagelkerke	,622
McFadden	,383

Función de enlace: Logit.

Se obtuvo un R cuadrado de Cox y Snell igual a 0,539 equivalente a 53,9% de potencia de análisis mínimo, teniendo un máximo de 0,622 equivalente a 62,2% (Coeficiente

de Nagelkerke), lo que marca un intervalo suficiente para la explicación de la incidencia de la gestión del talento humano y la comunicación interna sobre rendimiento a la tarea. Teniendo un porcentaje ajustado de 38,3% (R cuadrado de McFadden = 0,383). Con este porcentaje, suficientemente discreto, se puede explicar este análisis, aunque la precisión del modelo quedaría definida por la significación que se obtendría en paso final, que involucra el contraste final de la hipótesis de investigación.

En la prueba final de la significación de los aportes de las variables independientes (Gestión del talento humano y la comunicación interna) sobre la dependiente (Rendimiento en la tarea) se plantearon las hipótesis de contraste:

Tabla 23.

Estimación de los parámetros de la incidencia de la gestión del talento humano y la comunicación interna influyen en el rendimiento en la tarea

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Rendimiento en la tarea = 1]	-5,972	,749	63,598	1	,000	-7,440	-4,504
	[Rendimiento en la tarea = 2]	-2,190	,487	20,255	1	,000	-3,144	-1,236
Ubicación	[Gestión del talento humano=2]	-3,097	,551	31,533	1	,000	-4,177	-2,016
	[Gestión del talento humano=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Comunicación interna=2]	-4,399	,671	42,955	1	,000	-5,715	-3,084
	[Comunicación interna=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se vio que las dos variables independientes analizadas (Gestión del talento humano y la Comunicación interna) influyen en rendimiento a la tarea, siendo significativas para los niveles 1 (Bajo) y 2 (Regular) con valores p igual a $0,000 < 0,05$ y $0,000 < 0,05$

respectivamente, por lo tanto, la gestión del talento humano y la comunicación interna influyen en el rendimiento en la tarea.

Cuando se vio la ubicación de la significancia, la variable Gestión del talento humano fue significativa solo en el nivel 2 (Nivel Regular) con un valor p menor que el nivel propuesto ($p=0,000 < 0,05$) respectivamente.

Sin embargo, la variable comunicación interna se observó que solamente un nivel fue significativo, siendo el 2 (Regular) teniendo un valor de significación menor al nivel propuesto: $p_2=0,000 < 0,05$ respectivamente.

Hipótesis específica 2.

H₀: La gestión del talento humano y la comunicación interna no influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en el contexto de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

H_a: La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en el contexto de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Tabla 24.
Bondad de ajuste de la hipótesis específica 2

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	12,818	4	,092
Desviación	17,354	4	,602

Función de enlace: Logit.

En el resultado se observó que el valor de la significancia fue mayor que el nivel propuesto ($p=0,092>0,05$) por lo que, siendo una prueba requisito, hubo evidencia para aceptar la hipótesis nula, afirmando que el modelo de regresión para las variables gestión del talento humano y comunicación interna sobre el rendimiento en el contexto es significativamente explicativo.

Tabla 25.
(Pseudo R-Cuadrado) de la hipótesis específica 2 a partir de las variables gestión del talento humano y comunicación interna sobre rendimiento en el contexto

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,577
Nagelkerke	,677
McFadden	,450

Función de enlace: Logit.

Se obtuvo un R cuadrado de Cox y Snell igual a 0,577 equivalente a 57,7% de potencia de análisis mínimo, teniendo un máximo de 0,677 equivalente a 67,7% (Coeficiente de Nagelkerke), lo que marca un intervalo suficiente para la explicación de la

incidencia de la Gestión del talento humano y la Comunicación interna sobre el rendimiento en el contexto. Teniendo un porcentaje ajustado de 45% (R cuadrado de McFadden = 0,450). Con este porcentaje, suficientemente discreto, se puede explicar este análisis, aunque la precisión del modelo quedaría definida por la significación que se obtendría en paso final, que involucra el contraste final de la hipótesis de investigación.

En la prueba final de la significación de los aportes de las variables independientes (Gestión del talento humano y la Comunicación interna) sobre la dependiente (Rendimiento en el contexto) se plantearon las hipótesis de contraste:

Tabla 26.

Estimación de los parámetros de la incidencia de la gestión del talento humano y la comunicación interna influyen en el rendimiento en el contexto

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Rendimiento en el contexto = 1]	-7,238	,961	56,734	1	,000	-9,121	-5,354
	[Rendimiento en el contexto = 2]	-2,768	,579	22,875	1	,000	-3,902	-1,634
Ubicación	[Gestión del talento humano=2]	-4,700	,716	43,092	1	,000	-6,103	-3,297
	[Gestión del talento humano=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Comunicación interna=2]	-3,552	,621	32,732	1	,000	-4,769	-2,335
	[Comunicación interna=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se vio que las dos variables independientes analizadas (Gestión del talento humano y la comunicación interna) influyen en rendimiento en el contexto, siendo significativas para los niveles 1 (Bajo) y 2 (Regular) con valores p igual a $0,000 < 0,05$ y $0,000 < 0,05$ respectivamente, por lo tanto, la gestión del talento humano y la comunicación interna influyen en el rendimiento en el contexto.

Cuando se vio la ubicación de la significancia, la variable Gestión del talento humano fue significativa solo en el nivel 2 (Nivel Regular) con un valor p menor que el nivel propuesto ($p=0,000 < 0,05$) respectivamente.

Sin embargo, la variable comunicación interna se observó que solamente un nivel fue significativo, siendo el 2 (Regular) teniendo un valor de significación menor al nivel propuesto: $p_2=0,000 < 0,05$ respectivamente.

Hipótesis específica 3.

H₀: La gestión del talento humano y la comunicación interna no influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión comportamientos laborales contraproducentes de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

H_a: La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión comportamientos laborales contraproducentes de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Tabla 27.

Bondad de ajuste de la hipótesis específica 3

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	288,791	4	,630
Desviación	62,311	4	,870

Función de enlace: Logit.

En el resultado se observó que el valor de la significancia fue mayor que el nivel propuesto ($p=0,630 > 0,05$) por lo que, siendo una prueba requisito, hubo evidencia para aceptar la hipótesis nula, afirmando que el modelo de regresión para las variables gestión del talento humano y comunicación interna sobre comportamientos laborales contraproducentes es significativamente explicativo.

Tabla 28.

(Pseudo R-Cuadrado) de la hipótesis específica 3 a partir de las variables gestión del talento humano y comunicación interna sobre comportamientos laborales contraproducentes

	Pseudo R cuadrado
Cox y Snell	,539
Nagelkerke	,622
McFadden	,383

Función de enlace: Logit.

Se obtuvo un R cuadrado de Cox y Snell igual a 0,539 equivalente a 53,9% de potencia de análisis mínimo, teniendo un máximo de 0,622 equivalente a 62,2% (Coeficiente

de Nagelkerke), lo que marca un intervalo suficiente para la explicación de la incidencia de la gestión del talento humano y la comunicación interna sobre comportamientos laborales contraproducentes. Teniendo un porcentaje ajustado de 38,3% (R cuadrado de McFadden = 0,383). Con este porcentaje, suficientemente discreto, se puede explicar este análisis, aunque la precisión del modelo quedaría definida por la significación que se obtendría en paso final, que involucra el contraste final de la hipótesis de investigación.

En la prueba final de la significación de los aportes de las variables independientes (Gestión del talento humano y la comunicación interna) sobre la dependiente (Comportamientos laborales contraproducentes) se plantearon las hipótesis de contraste:

Tabla 29.

Estimación de los parámetros de la incidencia de la gestión del talento humano y la comunicación interna influyen en los comportamientos laborales contraproducentes

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Comportamientos laborales contraproducentes = 1]	-5,972	,749	63,598	1	,000	-7,440	-4,504
	[Comportamientos laborales contraproducentes = 2]	-2,190	,487	20,255	1	,000	-3,144	-1,236
Ubicación	Gestión del talento humano=2]	-3,097	,551	31,533	1	,000	-4,177	-2,016
	[Gestión del talento humano=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Comunicación interna=2]	-4,399	,671	42,955	1	,000	-5,715	-3,084
	[Comunicación interna=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se vio que las dos variables independientes analizadas (Gestión del talento humano y la comunicación interna) influyen en los comportamientos laborales contraproducentes, siendo significativas para los niveles 1 (Bajo) y 2 (Regular) con valores p igual a $0,000 < 0,05$ y

0,000<0,05 respectivamente, por lo tanto, la gestión del talento humano y la comunicación interna influyen en los comportamientos laborales.

Cuando se vio la ubicación de la significancia, la variable gestión del talento humano fue significativa solo en el nivel 2 (Nivel Regular) con un valor p menor que el nivel propuesto ($p=0,000 < 0,05$) respectivamente.

Sin embargo, la variable comunicación interna se observó que solamente un nivel fue significativo, siendo el 2 (Regular) teniendo un valor de significación menor al nivel propuesto: $p_2=0,000 < 0,05$ respectivamente.

IV. Discusiones

De acuerdo al análisis estadístico de la hipótesis general, se demostró que la gestión del talento humano y comunicación interna si influyen en la variable productividad laboral, teniendo en cuenta el seudo cuadrado de Nagelkerke de 48%, con la significatividad estadística del 0.000.

Se determinó del análisis estadístico, que la productividad laboral en la Municipalidad de Lima, se ve influenciado por la gestión del talento humano y la comunicación interna, debiendo tenerse presente, que los trabajadores se solidarizan con las metas planes y programas que la entidad determina, siguiendo los procedimientos y normas planteados por la entidad.

Se observa del resultado que la adecuada gestión del talento humano tiene injerencia directa en la productividad laboral ello va aunado a la comunicación interna, factor fundamental para que laboren en grupo y de esta manera puedan solucionar los problemas que se presenten, especialmente en la Gerencia de defensa civil. El resultado que se da, confirma, lo estudiado y explicado en el estudio.

Coincidiendo con De Paz (2017) quien concluyó que existe una relación significativa entre la variable independiente gestión del talento humano con la variable dependiente de esta investigación.

En atención a lo expuesto, la variable dependiente, se ve influenciada por las variables independientes, teniendo una relación directa, especialmente con la gestión del talento humano, aspecto básico para que trabajen en equipo. Con este resultado obtenido, se confirma el estudio efectuado, corroborado con los resultados estadísticos.

Así como Vidal (2017) quien concluyó que existe una correlación positiva entre la comunicación interna con la productividad laboral destacando la importancia que tiene para el desarrollo empresarial, así como para mejorar la relación con los trabajadores.

Señaló Marín (2015) que la comunicación es un factor clave para estos procesos, así como una herramienta que permite fortalecer a las organizaciones y generar un mayor rendimiento de los trabajadores.

Adicionalmente Espín (2016) realizó un modelo de gestión del talento orientado a incrementar el desempeño laboral considerando la importancia que tiene para el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución. Señaló además que la gestión del talento, es un proceso estratégico que permite mejorar la fuerza laboral.

De tal forma Saavedra (2015) destacó la importancia del correcto manejo del factor humano dentro de las empresas estableciendo estrategias, ya que así contaría con un elemento diferencial frente a otras empresas, generando un valor adicional es decir una ventaja.

Palacios (2016) indicó que para ello se necesita contar con un personal capacitado que tenga habilidades en el manejo de personas, así como de líderes comprometidos. Así como, Marañón (2016) quien indicó que la planificación estratégica dentro de las organizaciones tiene incidencia en la productividad laboral.

Por otra parte, Velásquez, N. (2015) luego de realizar un estudio sobre 3 empresas señaló que la falta de una gestión del talento y de la elaboración de estrategias para motivar a los trabajadores genera una gran insatisfacción en muchos, lo cual impacta en la producción de sus labores. Destacando la importancia que el personal se siente parte de la organización generando así mejoras económicas tanto para la empresa como para los trabajadores. Adicionalmente en su investigación Méndez (2017) analiza y estudia la conexión entre los salarios y la productividad laboral, aporta una evidencia empírica sobre la dirección causal que surge entre los salarios y la productividad, concluyó que existe una relación entre la remuneración que perciben los trabajadores y la productividad laboral.

Con relación a la primera hipótesis específica, se obtuvo que las variables independientes influyen significativamente en la dimensión rendimiento en la tarea, de la variable productividad laboral, contando con un coeficiente de Nagelkerke de 62,2% con una significancia estadística de 0.000.

Conforme lo plantea el resultado estadístico, las dos variables independientes, influyen en la variable productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Lima- 2019, en la dimensión de Rendimiento en la tarea, puesto de que dicho rendimiento laboral se incrementa, cuando los trabajadores participan en el desarrollo de las actividades que realiza la entidad, teniendo en cuenta las herramientas disponibles y la organización de las mismas, así se orienta positivamente al trabajador al rendimiento de su labor, el mismo que va a redundar en beneficio de la colectividad.

Castro (2015) señaló que el manejo de una buena gestión del talento genera la mejora y crecimiento del compromiso laboral. Tener trabajadores comprometidos con la institución permite gozar de ventajas competitivas entre ellas un incremento del rendimiento laboral.

Siguiendo con ese orden de ideas, Pinedo (2016) en su investigación plantea sugerencias para la mejora de la gestión del talento humano y así incrementar el desempeño laboral, ya que dentro de una organización es importante que el personal se encuentre bien.

Sobre la comunicación interna, Oyarvide, Reyes & Montaña (2017) establecieron que viene a ser un instrumento estratégico para los gerentes y líderes dentro de las organizaciones pues le generan un incremento a nivel competitivo, logrando la identificación del personal hacia una cultura e identidad empresarial. Por lo que al existir ese canal de información entre los trabajadores y la organización a la que pertenecen el manejo de la información se vuelve eficaz logrando un mejor desempeño empresarial.

Mejía (2016) concluyó que la comunicación interna tiene incidencia en el ambiente laboral, lo cual permite que el personal tenga un lugar adecuado para desenvolverse en sus funciones, generando con ellos también un incremento en su producción profesional.

Así como Moreira (2015) indicó que la visión con la que cuentan los trabajadores de la empresa influye en la productividad laboral, pues esa percepción, afecta el grado de compromiso, así como el nivel de cumplimiento de sus labores

Señaló Gutiérrez (2016) que contar con personal capacitado y que cuente con habilidades directivas resulta beneficio para la organización, lo cual tiene implicancias en el

manejo de las asignaciones a realizar por parte de los trabajadores. De la mano con el planteamiento de estrategias que mejorarían su desempeño.

Adicionalmente Robbins y Jugde (2013) indicaron que la comunicación permite ejercer la motivación hacia los trabajadores, pues al apreciar cómo van desarrollando sus funciones existe una comunicación para establecer lo que deben hacer, cómo lo deben hacer y en qué plazo hacerlo, resultando positivo el ejercer mecanismos y estrategias para aumentar su rendimiento.

Se demuestra de esta manera, con los resultados del estudio efectuado y también con los antecedentes que se han citado, la importancia que tiene la gestión del talento humano para incrementar la productividad laboral, siendo trascendente la labor del trabajador en su rendimiento laboral.

Con relación a la segunda hipótesis específica, se obtuvo que las variables independientes influyen significativamente en la dimensión rendimiento en el contexto, de la variable productividad laboral, de acuerdo al seudo cuadrado de Nagelkerke de 67,7% con la significatividad estadística de 0.000.

De lo expuesto, se evidencia que la gestión del talento humano y la comunicación interna influyen notoriamente en la dimensión rendimiento en el contexto, pues resulta notorio, con los resultados estadísticos dados, que los trabajadores se sienten retroalimentados, en su aprendizaje, contando con un ambiente de apoyo y comunicación por parte de la entidad.

De la Calle (2016) destacó que, con el paso de los años, la gestión del talento humano se ha convertido en una herramienta de carácter estratégico para las distintas organizaciones, pues un correcto manejo de ello, le genera ventajas incrementando su competitividad en el mundo empresarial.

Velásquez, N. (2015) indicó que las organizaciones deben emplear herramientas para mejorar el trabajo en equipo para que se realicen eficiente y eficazmente, pues así se logra una mayor productividad laboral. Basándose en ello, organizar los equipos de tareas que

debe darse con el personal de trabajadores y de esta manera permitir que los trabajadores aporten sus ponencias.

Robbins y Jugde (2013) indicaron que la comunicación es una forma de expresión emocional, ya que la mayoría de los que trabajan en organizaciones interactúan más con sus compañeros de trabajo de la mano con la búsqueda de que sean satisfechas. Por último, permite conocer la información a fin de que se dé una buena toma de decisiones.

Sumado a Vidal (2017) quien señaló además que cuando existe una falta de comunicación interna, afecta negativamente la coordinación entre el personal teniendo repercusión es en el desarrollo de las actividades profesionales.

Por otra parte, Velásquez, Y. (2015) señaló que, para alcanzar una mejor productividad laboral, se debe tomar en cuenta también que, el personal conozca cuales son los valores instituciones e incentivar el compromiso con ellos.

Respecto a la tercera hipótesis específica, se obtuvo que las variables independientes influyen en la dimensión comportamientos laborales contraproducentes, de la variable productividad laboral, de los trabajadores de la Municipalidad de Lima - 2019, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 62,2%, con la significatividad estadística de 0,000.

Como demuestran los resultados estadísticos, la dimensión de comportamientos laborales contraproducentes si influyen en la productividad laboral, pues los trabajadores realizan sus actividades basados en su reglamento y con el control pertinente y como en toda organización, siempre se presentan divergencias que afectan a la entidad y ésta logra superarlas de acuerdo a su misión y visión.

Con relación a ello, Marín (2015) señaló que, el uso de una buena gestión de la comunicación interna genera una serie de beneficios, pues permite crear comprensión y mejorar las relaciones entre los colaboradores, incrementar la producción profesional. Logrando reducir y sustituir los rumores originados en las organizaciones por un ambiente laboral más transparente y fluido.

Adicionalmente Velásquez, N. (2015) indicó que, para generar un ambiente de compañerismo, se necesita llevar a cabo actividades para fortalecer los lazos laborales.

Es así que, de la investigación efectuada por Sanchis & Bonavia (2017) se determinó que el efecto que tiene la comunicación dentro de las organizaciones es importante, pues del flujo adecuado puede depender el éxito o pérdida empresarial, dentro de aquellos escenarios encontramos el distorsionar la información, ocultar material importante y los constantes problemas de coordinación

Como funciones de la comunicación interna, Robbins y Jugde (2013), plantearon las siguientes: controlar, motivar, expresar emocionalmente e informar. Dentro de las organizaciones, que manejan una serie de políticas y normas, que deben acatar sus colaboradores, así como una serie de objetivos y metas que deben cumplirse, deben controlar cómo se está llevando a cabo y para poder interactuar, es necesario la existencia de la comunicación.

V. Conclusiones

- Primera:** La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019. De acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 48,3%, con la significatividad estadística de 0,000.
- Segunda:** La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019. De acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 62,2%, con la significatividad estadística de 0,000.
- Tercera:** La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en el contexto de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019. De acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 67,7%, con la significatividad estadística de 0,000.
- Cuarta:** La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión comportamientos laborales contraproducentes de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019. De acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 62,2%, con la significatividad estadística de 0,000.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda incorporar a elementos humanos, calificados, debiendo efectuarse un trabajo de selección, de ayudantes eficaces, para lo que debe efectuarse reuniones de trabajo, con el objetivo de evaluar la formación en lo profesional así como su experiencia laboral, para verificar de esta manera su talento humano, vinculada con la interacción que se debe realizar utilizando los diferentes medios que otorga la tecnología para comunicarse, solucionándose de esta manera los conflictos que genera una atención esmerada en esta área, para la satisfacción del ciudadano, a través de una productividad laboral eficiente y eficaz.
- Segunda:** Se recomienda fomentar la capacitación del talento humano, distribuyendo adecuadamente actividades y estrategias, con las que se pueda cumplir las necesidades de la colectividad, poniendo énfasis en desarrollar sus talentos enmarcados en solucionar los conflictos que se presenten en la entidad edil, para una mejor productividad laboral en la MML.
- Tercera:** Se recomienda promocionar el talento humano y la comunicación interna, dentro de la entidad, distribuyendo actividades en procura de una mayor productividad laboral, incentivando perfeccionar sus habilidades para solucionar los problemas ediles, debiendo impulsar la ejecución de talleres las que deben ser realizadas en forma reiterada y examinada cada cierto tiempo y en forma regular.
- Cuarta:** Se recomienda realizar seminarios de gestión del talento dentro de la organización, para que desarrollen sus habilidades, en beneficio del usuario, las que deben darse coordinadamente, actividad que redundará en una mayor productividad laboral en la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Referencias

- Abad, P., González, X. & Miles, D. (2003). Empleo y productividad del trabajo: Un análisis descriptivo para las industrias gallega y española. *Revista Galega de Economía*, 12(1), 1-25. Recuperado de http://www.usc.es/econo/RGE/Vol%2012_1/Castelan/art1c.pdf
- Abendaño, M. y Fierro, J. (2019). Modelo de medición de buenas prácticas de comunicación interna en las organizaciones BPCI. Doi: Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/334748967_Modelo_BPCI
- Aguado, J. (2004). *Introducción a las Teorías de la Información y la comunicación*. España: DM – Universidad de Murcia.
- Allen, D. (2011). *Haz que funcione*. Barcelona: Alienta Editorial.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna. Proceso disciplina y técnica*. España: Gesbiblo S.L.
- Aranda, M (2013). *Investigación correlacional*. Recuperado el 23 de febrero de 2018 desde http://metodologiainter.weebly.com/uploads/1/9/2/6/19268119/investigacin_correlacional.pdf
- Bacaksiz, F., Tuna, R. & Seren, A. (2017). The relationships between organisational identification, job performance, and job crafting: A study among nurses. *International Journal of Caring Sciences*, 10(1), 251-259. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1896833120?accountid=37408>
- Barco, M. & Villegas, M. (2005). *Mentalidad empresarial en tiempos de crisis. Trayectos y dilemas de empresarios en Manizales*. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.
- Barrios, V. (2019). Administración de compensación y productividad laboral de los colaboradores de la empresa Abrasivos en Ate-Lima, año 2019. Tesis para optar el grado académico de Maestro. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Belategi, O., Gago, M., & Egaña, T. (2019). La comunicación interna en las cooperativas: La percepción de las personas trabajadoras sobre la escucha y la información. *REVESCO : Revista De Estudios Cooperativos*, 130, 9-32. Doi: <http://dx.doi.org/10.5209/REVE.62812>
- Bell, R., Espín, M. & Espín, E. (2015). Tendencias de la gestión de talento humano en el sector público. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 2(2). Recuperado de

<https://search.proquest.com/docview/1827465187/fulltextPDF/1CD3BD6EA3A448EFPQ/1?accountid=37408>

- Beltrán, J. (2002). *Indicadores de gestión. Herramientas para lograr la competitividad*. Bogotá: (2da. Edición) 3R Editores.
- Berceruelo, B. (2011). *Comunicación interna en la empresa. Claves y desafíos*. España: Wolters Klumer España.
- Borovec, K., & Balgač, I. (2017). Contribution of internal communication in predicting job satisfaction among police officers. *Kriminologija & Socijalna Integracija*, 25(1), 17-33. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1909302549?accountid=37408>
- Callejo, J. (2001). El papel de la comunicación interna en el cambio organizativo: Posibilidades y limitaciones. *Boletín De Estudios Económicos*, 56(172), 85-112. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1348762775?accountid=3740>
- Castro, E. (2015) “Gestión del talento humano en el compromiso organizacional del docente RED N° 11 VMT – 2014”. Tesis para optar el grado de Doctor en Educación. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Cequea, M., Rodríguez, C. & Núñez, M. (2010). Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones. *4th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management. XIV Congreso de Ingeniería de Organización*. 2042-2052. DOI: 10.13140/2.1.2485.3447
- Coric, D., & Vokic, N. (2009). The roles of internal communications, human resource management and marketing concepts in determining holistic internal marketing philosophy. *Zagreb International Review of Economics & Business*, 12(2), 87-105. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/216392765?accountid=37408>
- Coronado, M., Montiel R., Nava F. y Rodríguez F (2016) *Investigación básica y aplicada*. Recuperado el 22 de febrero de 2018 desde <https://es.slideshare.net/FabiolaNava4/investigacin-bsica-y-aplicada-58356533>
- Corredor, D. & Duque, J. (2018). El talento humano en la realidad empresarial contemporánea. *Kairós Gerencial*, 3 (6). Recuperado de <https://revistas.unicolmayor.edu.co/index.php/kairos/article/view/855>
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones
- D Alessio, F. (2012). *Administración de las Operaciones Productivas. Un Enfoque en Procesos para la Gerencia*. México: Pearson.

- De la Calle, M. (2016) “Definición, identificación y desarrollo del talento en las empresas. Análisis de la gestión del talento a través de estudio de casos”. Tesis para optar el grado académico de Doctor. Universidad de Cádiz. Cádiz, España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=50881>
- De Paz, V. (2017) “Gestión del talento humano y productividad laboral del personal médico de un hospital III de Lima, 2017”. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión de los servicios de la salud. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Dessler, G & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. Mexico: Pearson Educación
- ESAN (s.f.). *Diplomado internacional comunicación interna*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/diplomas/comunicacion-interna/>
- Espín, M. (2016) “Modelo para la gestión del talento humano orientado al alto desempeño de los docentes y directivos de la Universidad Nacional de Chimborazo”. Tesis para optar el grado académico de Doctor. Universidad de La Habana . La Habana – Cuba. Recuperado de <http://eduniv.mes.edu.cu/bd/td/Espin%20Oleas%2C%20Maria%20Elena/Modelo%20para%20la%20gestion%20del%20talento%20%28170%29/Modelo%20para%20la%20gestion%20del%20tale%20-%20Espin%20Oleas%2C%20Maria%20Elena.pdf>
- Fernández, E. (2010). *Administración de empresas. Un enfoque interdisciplinar*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Fernández-Montalvo, J., & Piñol, E. (2000). Labour time and health: Psychological consequences of shift work. *Revista De Psicopatología y Psicología Clínica*, 5(3), 207-222. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1115388101?accountid=37408>
- Fonseca, M., Correa, A., Pineda, M. & Lemus, F. (2011). *Comunicación oral y escrita*. México: Pearson Educación S.A.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Buenos Aires: Editorial Teseo.
- Galindo, M. & Viridiana, R. (2015). *Productividad en Serie de Estudios Económicos*, Vol. 1. México DF: México ¿cómo vamos? Recuperado de https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf

- García, M., Murillo, G. y Gonzales, C. (2010). *Los macro-procesos: Un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Santiago de Cali: Programa Editorial Universidad del Valle.
- Gómez, O. (2012). La productividad del recurso humano, factor estratégico de costos de producción y calidad del producto: Industria de confecciones de bucaramanga. *Tecnura*, 16 (31), 102-113. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1867580390?accountid=3740>
- Griffin, R. (2011). *Administración*. México: (10ma. Edición) Cengage Learning Editores S.A.
- Gutiérrez, M. (2016) “Habilidades directivas, capacitación y gestión del talento humano. Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento. Lima. 2016”. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta. Ed.) México: McGraw-Hill
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N. & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*. 23 (83), 740-760. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Jara, A. (2019). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud, 2018. Tesis para optar el grado académico de Doctor. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26717/Jara_MAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jericó, P. (2001^a). *Gestión del talento humano: Del profesional con talento al talento organizativo*. España: Pearson educación.
- Jericó, P. (2001^b). La gestión del talento: Enfoque conceptual y empírico. *Boletín de Estudios Económicos*, 56 (174), 423-441. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1348772004/fulltextPDF/A00063C43256476FPQ/1?accountid=37408>
- Jericó, P. (2008). *La nueva gestión del talento humano: Construyendo compromiso*. Madrid: Pearson Educación S.A.

- León, P. (2018). Comunicación interna y su relación con el Trabajo en equipo en la Municipalidad de San Antonio, 2018. Tesis para optar el grado académico de Maestra. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Lozano, L. (2007). El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas culturales. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (60), 147-164. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20606008.pdf>
- Maison, P. (2013). *El Trabajo en la posmodernidad: Reflexiones y propuestas sobre las relaciones humanas en tiempos de la generación Y*. Buenos Aires: Ediciones Gránica.
- Majad, M. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*, 40 (88),148-165. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376147131008>
- Málaga, España. Recuperado de <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/11837>
- Marañón, Y. (2016) “Planeamiento estratégico, desarrollo organizacional y productividad laboral en el Hospital Huaycán 2016.”. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Educación. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Marín, D. (2015) “La comunicación interna en procesos de cambio por fusión en empresas colombianas”. Tesis para optar el grado académico de Doctor. Universidad de Málaga.
- Mejía, A. (2016) “La comunicación interna en procesos de cambio por fusión en empresas colombianas”. Tesis para optar el grado académico de Doctor. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Méndez, J. (2011). *La economía en la empresa. En la sociedad del conocimiento*. España: (4ta. Edición) Mc-Graw Hill.
- Méndez, J. (2017) “Relaciones entre los salarios y la productividad en Colombia”. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Economía del Desarrollo. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO Ecuador. Quito, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/11658>
- Millán, J. y Arellano, A. (2013). Hacia un modelo de comunicación interpersonal de sustentación interactivo-simbólica e incomunicabilidad. *Revista Espacios Públicos*, (38), 141-159. Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/39763/09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Miranda, J. & Toirac, L. (2010). Indicadores de productividad para la industria dominicana. *Ciencia y sociedad*, 25 (2), 235-290. Recuperado de <https://repositoriobiblioteca.intec.edu.do/bitstream/handle/123456789/1332/CISO20103502-235-290.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mondy, R & Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. Mexico: (9na. Edición) Pearson Educacion S.A.
- Moreira, L. (2018) “El clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí Ecuador”. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Muñiz, J. & Álvarez, A. (2013). Comunicación positiva: La comunicación organizacional al servicio de la felicidad. *Vivat Academia*, 15(124), 90-109. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1522269893?accountid=37408>
- Muñiz, R. (2014). *Marketing en el siglo XXI*. Madrid: (5ta. Edición) Ediciones CEF: Centro de Estudios Financieros.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- OIT (2016). *Mejore su negocio: El recurso humano y la productividad*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Ongallo, C. (2007). Manual de comunicación: *Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Madrid: (2da. Edición) Editorial Dykinson S.L.
- Oyarvide, H., Reyes, E. & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3 (4), 296-309. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/336009673_La_comunicacion_interna_como_herramienta_indispensable_de_la_administracion_de_empresas
- Palacios, C. (2016) “Habilidades directivas, capacitación y gestión del talento humano. Ministerio de Economía y Finanzas. Lima 2016”. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

- Pinedo, M. (2016) “Gestión del talento humano en el desempeño y la autoestima del docente en el distrito del Callao de la Región Callao, 2015”. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Educación. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Pogan, L. (2014). Impact of organizational environment on job satisfaction and job performance. *Analele Universitatii "Constantin Brancusi" Din Targu Jiu.Serie Litere Si Stiinte Sociale*, (4), 150-155. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1747343438?accountid=37408>
- Porret, M. (2014). *Gestión de personal. Manual para la gestión del capital en las organizaciones*. Madrid: (6ta. Edición) ESIC Editorial.
- Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico: (15ava. Edición) Pearson Educación S.A.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: (13ava. Edición) Pearson Educación S.A.
- Saavedra, J. (2017) “Modelo para influir en la ejecución de la estrategia organizacional a través de la alineación y gestión estratégica del talento humano”. Tesis para optar el grado académico de Doctor. Universidad de Extremadura. Recuperado de <http://dehesa.unex.es/handle/10662/6425>
- Sánchez, F. (1993). *Técnicas de Administración de Recursos Humanos* (3 ed.). México: Limusa S.A
- Sanchis, P. I., & Bonavia, T. (2017). Internal communication system analysis in a small company. *Working Papers on Operations Management*, 8(1), 9-21. Doi: <http://dx.doi.org/10.4995/wpom.v8i1.7390>
- Stevanović, M. & Gmitrović, A. (2015). Importance and role of internal communication in organizations. *Applied Mechanics and Materials*, 806, 302-307. Doi: <http://dx.doi.org/10.4028/www.scientific.net/AMM.806.302>
- Steyn, E., Steyn, D. & Van Rooyen, M. (2011). Internal Communication at DaimlerChrysler South Africa: A Qualitative Perspective on Two-Way Symmetrical Communication and Internal Marketing. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 5 (4), 131-144. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/902574951/fulltextPDF/28A334CAABCA4597PQ/1?accountid=37408>

- Sevilla, A. (2016). Productividad. 2019, de Economipedia. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Sociedad Nacional de Industrias (2019) *Informe global de competitividad*. Recuperado de <http://www.cdi.org.pe/InformeGlobaldeCompetitividad/>
- Soto, R. (2015). *La tesis de Maestría y Doctorado en 4 Pasos* (2da. Ed.) Perú: Diograf.
- Sousa, V., Driessnack, M. & Costa, I. (2007). An overview of research designs relevant to nursing. Part 1: Quantitative research designs. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 15 (3), 502-507. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692007000300022&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Suárez, R., Rodríguez, Y. & Muñoz, N. (2017). Análisis de percepción sobre estrategias administrativas y el impacto en la productividad laboral. *Revista de Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 4(8), 61-67. Doi: <http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2017.v4.n8.a33>. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2147800480/F8D8D1DF89AF4E29PQ/1?accountid=37408>
- Tejada, A. (2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. *Psicología Desde El Caribe*, (12), 115-132. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1436993258?accountid=37408>
- Tessi, M. (2012). Comunicación interna en la práctica. Siete premisas para la comunicación en el trabajo. Buenos Aires: Granica. 263 p.
- Thomson, P. (2007). *Los secretos de la comunicación. Cómo ser escuchados y obtener beneficios*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Ulrich, D. (1997). *Human resources champions. The next agenda for adding value and delivering result*. Estados Unidos: Harvard Business School Press. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=qTxz6I7tNSEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Urgilés, L., Erazo, J. & Narváez, C. (2019). El coaching y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Ltda. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*. 4 (1). Doi: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i1.463>

- Valderrama, S. (2013) *Pasos para elaborar proyectos de Investigación Científica* (2da ed.). Lima: San Marcos.
- Valderrama, S. & León, L. (2009). *Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Vallejo, L. (2015). *Gestión del talento humano*. Riobamba: Instituto de investigaciones.
- Velásquez, N. (2015) “Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote”, tesis para optar el grado académico de Doctor en Contabilidad y Finanzas. Universidad Nacional de Trujillo. La Libertad, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5994>
- Velásquez, Y. (2015) “Modelo explicativo de la relación entre productividad y valores organizacionales, en la PYME del sector metalúrgico y minero de Venezuela”. Tesis para optar el grado académico de Doctor. Universidad Politécnica de Madrid. Madrid, España. Recuperado de <http://oa.upm.es/35045/>
- Verghese, A. (2017). Internal communication: Practices and implications. *SCMS Journal of Indian Management*, 14(3), 103-113. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2232610901?accountid=37408>
- Vidal, V. (2017) “La Comunicación Interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016”. Tesis para optar el grado académico de Magíster. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Villalobos, A. (2018). Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, caso zona Bajío-México. *UPGTO Management Review*, 3 (2). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6559163>
- Warley, J. (2010). *¿Qué es la comunicación? ¿Qué son los medios de comunicación?* Buenos Aires: Editorial Biblos.
- Wigodski, J (2010) *Población y muestra*. Recuperado el 23 de febrero de 2018 desde <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.pe/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

VARIABLES E INDICADORES				
Variable 1: Gestión del talento humano				
Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o rangos	
HIPÓTESIS				
Hipótesis general		La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.		
Hipótesis específicas:				
Objetivo general		Demostrar la influencia de la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.		
Objetivos específicos:				
1.- ¿Cómo influye la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019?				
2.- ¿Cómo influye la gestión del talento humano y la comunicación interna en su dimensión rendimiento en el contexto de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019?				
PROBLEMAS				
Objetivo general				
Hipótesis general				
Hipótesis específicas:				
Objetivos específicos:				
1.- ¿Cómo influye la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019?				
2.- ¿Cómo influye la gestión del talento humano y la comunicación interna en su dimensión rendimiento en el contexto de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019?				
PROBLEMAS				
Objetivo general				
Hipótesis general				
Hipótesis específicas:				
Objetivos específicos:				
1.- ¿Cómo influye la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019?				
2.- ¿Cómo influye la gestión del talento humano y la comunicación interna en su dimensión rendimiento en el contexto de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019?				
PROBLEMAS				
Objetivo general				
Hipótesis general				
Hipótesis específicas:				
Objetivos específicos:				
1.- ¿Cómo influye la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019?				
2.- ¿Cómo influye la gestión del talento humano y la comunicación interna en su dimensión rendimiento en el contexto de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019?				

TITULO: Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019
AUTOR: Mtra. Luz Marina Valencia García.

PROBLEMAS		OBJETIVOS		HIPÓTESIS		VARIABLES E INDICADORES				
3.- ¿Cómo influye la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral en su dimensión comportamientos laborales contraproducentes de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019?		3.- Determinar la influencia de la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral en su dimensión comportamientos laborales contraproducentes de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019.		3.- La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión comportamientos laborales contraproducentes de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019.		Variable 2: Comunicación interna				
						Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o rangos	
						Comunicación interna intrapersonal	Entendimiento Emociones Acciones	1-9	Alto (99-135)	
						Comunicación interna interpersonal	Sentido Sueldo Rol del manejo	10-18	Regular (63-98)	
						Comunicación interna institucional	Escuchar Empatía Emitir	19-27	Bajo (27-62)	
						Variable 3: Productividad laboral				
						Rendimiento en la tarea	Calidad Organizar Priorizar Eficiente labor	1-8	Alto (82-110)	
						Rendimiento en el contexto	Dinamismo Retroalimentación Ayuda mutua Actitud responsable	9-16	Regular (52-81)	
						Comportamientos laborales contraproducentes	Postura perniciosa Actitudes q afecten a la entidad laborales q afecten a los demás trabajadores Equivocaciones premeditadas	17-22	Bajo (22-51)	

TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACION Y MUESTRA	TECNICA E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: Básico</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p> <p>POR SU CARÁCTER: Correlacional causal</p> <p>POR SU NATURALEZA: Cuantitativa</p> <p>POR SU ALCANCE: Transversal</p>	<p>POBLACION: La población se encuentra integrado por los trabajadores de la Gerencia de Defensa Civil y Gestión del Riesgo del Desastre de la Municipalidad Metropolitana de Lima, la cual se encuentra conformada por 144 trabajadores.</p> <p>MUESTRA: Para establecer la cantidad de la muestra se aplicó la fórmula respectiva considerando, como nivel de confianza deseado el 95%. De lo que se obtuvo la cantidad de 105 trabajadores.</p>	<p>TECNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>	<p>Después de la recopilación de datos, para su procesamiento se empleó: La estadística descriptiva mediante el programa Excel, para realizar las tablas y figuras respectivas a fin de mostrar los datos. Luego, para la revisión de las hipótesis, se aplicó el programa estadístico SPSS V.25.</p>

ANEXO 2
INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO

Estimado trabajador:

El presente instrumento es para una investigación que tiene como objetivo demostrar la influencia de la gestión del talento humano y de la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, por lo que solicitamos su colaboración. Es anónimo y confidencial.

Cada pregunta está conformada por 5 alternativas, marca con X, el casillero conveniente, teniendo en cuenta los siguientes valores:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi Nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi Siempre
- 5 = Siempre

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Usted considera que la información que indica en su currículum vitae es importante para reclutar al trabajador?					
2	¿Usted considera que la entrevista del personal ayuda a la elección con lo requerido por la empresa?					
3	¿Usted considera que la difusión de lo requerido por la empresa es adecuada?					
4	¿Usted considera que se establece un procedimiento de promoción interna, que permita conocer las oportunidades existentes?					
5	¿Usted considera que se efectúan convocatorias internas para un nuevo cargo?					
6	¿Usted considera que incrementamos los trabajadores que cuentan con aptitudes y comportamientos positivos?					

7	¿Usted considera que eligen trabajadores competentes?					
8	¿Usted considera que hay proactividad por parte de los trabajadores?					
9	¿Usted considera que el presupuesto asignado para la capacitación del personal genera oportunidad de superación?					
10	¿Usted considera que la capacitación en formación del personal se debe optimizar para que el trabajador esté preparado?					
11	¿Usted considera que las capacitaciones ayudan a mejorar el nivel de competencia?					
12	¿Usted considera que se realizan capacitaciones para alcanzar las nuevas demandas de su trabajo?					
13	¿Usted considera que se realizan actualizaciones para darle a conocer la situación actual de la entidad?					
14	¿Usted considera que con su salario se compensa su esfuerzo laboral?					
15	¿Usted considera que la entidad brinda reconocimientos en relación a sus destrezas y el tipo de trabajo que desempeña?					
16	¿Usted está satisfecho con su salario?					
17	¿Usted considera que se le informa o se le da a conocer sobre el desempeño de su trabajo?					
18	¿Usted considera que se preocupa por su rendimiento laboral?					
19	¿Usted estaría dispuesto a asumir las funciones de su compañero si no vino a trabajar?					
20	¿Usted considera que cuando hay un reto todos los trabajadores participan activamente para su cumplimiento?					
21	¿Usted considera que hay demanda de obtener buenos resultados en el trabajo?					
22	¿Usted considera que existen las herramientas necesarias para realizar sus actividades diarias eficientemente?					

Gracias por participar.

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado trabajador:

El presente instrumento es para una investigación que tiene como objetivo demostrar la influencia de la gestión del talento humano y de la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, por lo que solicitamos su colaboración. Es anónimo y confidencial.

Cada pregunta está conformada por 5 alternativas, marca con X, el casillero conveniente, teniendo en cuenta los siguientes valores:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi Nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi Siempre
- 5 = Siempre

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Usted considera que el manejo de la comunicación de los directivos permite obtener buenos resultados en el trabajo institucional?					
2	¿Usted considera que la comunicación entre los directivos es óptima y conlleva a la mejora de la institución?					
3	¿Usted considera que aquellos que lideran en la institución difunden los comunicados con coherencia y credibilidad?					
4	¿Usted considera que la motivación en la institución es permanente?					
5	¿Usted considera que la comunicación entre los miembros de la institución, permite lograr satisfacción personal?					
6	¿Usted considera que el tipo de comunicación empleada, incrementa el compromiso de trabajo personal?					

7	¿Usted considera que las actitudes de los directivos, están orientados al desarrollo personal de los miembros de la institución?					
8	¿Usted considera que los directivos y todos los miembros, participan en las actividades institucionales?					
9	¿Usted considera que la comunicación empleada en la institución, dinamiza la innovación en el trabajo?					
10	¿Usted considera que los miembros de la institución están identificados con la misión, visión y objetivos?					
11	¿Usted considera que los miembros de la institución reciben recompensa emocional?					
12	¿Usted considera que los miembros de la institución muestran satisfacción por el trabajo que realizan?					
13	¿Usted considera que el trabajo que realiza los miembros de la institución está en función al salario?					
14	¿Usted considera que la mejor forma de compensación de su labor es en dinero?					
15	¿Usted considera que los miembros de la institución esperan una recompensa afectiva y motivadora, que un salario?					
16	¿Usted considera que los directivos y coordinadores de área, refuerzan la comunicación oral?					
17	¿Usted considera que los directivos emplean la comunicación persuasiva para elevar el espíritu de trabajo?					
18	¿Usted considera que la comunicación empleada por los directivos, y responsables de área, es de cara a cara?					
19	¿Usted considera que la capacidad de escucha es prioridad en la gestión de la institución?					
20	¿Usted considera que los integrantes de la institución expresan sus temores con claridad ante los directivos?					

21	¿Usted considera que la capacidad de escucha en los miembros de la institución permite mantener un clima laboral positivo?					
22	¿Usted considera que los medios de comunicación empleados por los directivos de la institución se dan en el marco de la empatía?					
23	¿Usted considera que los directivos, procesan los mensajes de los miembros de la institución con empatía?					
24	¿Usted considera que los miembros de la institución manejan con empatía los mensajes contraproducentes?					
25	¿Usted considera que los directivos utilizan medios de comunicación eficaces para llegar a los miembros de la institución?					
26	¿Usted considera que la comunicación que emiten los directivos, está orientada al logro de objetivos y metas?					
27	¿Usted considera que los directivos aceptan, ideas y sugerencias de los demás miembros de la institución?					

Gracias por participar.

ANEXO 4
INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 3

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN SOBRE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Estimado trabajador:

El presente instrumento es para una investigación que tiene como objetivo demostrar la influencia de la gestión del talento humano y de la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, por lo que solicitamos su colaboración. Es anónimo y confidencial.

Cada pregunta está conformada por 5 alternativas, marca con X, el casillero conveniente, teniendo en cuenta los siguientes valores:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi Nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi Siempre
- 5 = Siempre

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Usted participa en el desarrollo de las actividades que realiza su área laboral?					
2	¿Se comunica a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado?					
3	¿Usted considera que su trabajo le permite mantener una buena salud y bienestar?					
4	¿Usted considera que los trabajadores se encuentran organizados con relación a las tareas a realizar?					
5	¿Usted considera que los funcionarios se preocupan en organizar las actividades que tienen que realizar?					
6	¿Usted consideran que se establecen las prioridades de las actividades laborales que debe desempeñar?					
7	¿Usted priorizar sus actividades laborales?					

8	¿Usted considera que se encuentran definidas las acciones para alcanzar una labor eficiente?					
9	¿Usted considera que necesita que le indiquen las funciones que debe realizar o lo que debe hacer?					
10	¿Usted considera que los funcionarios brindan retroalimentación como forma de estrategia de aprendizaje?					
11	¿Usted considera que hay un ambiente de cooperación entre compañeros?					
12	¿Usted considera que se dan oportunidades para interactuar?					
13	¿Usted considera que la comunicación interna dentro del trabajo funciona correctamente?					
14	¿Usted considera que se expresa de manera sencilla, clara y concisa para que le entiendan?					
15	¿Usted considera que es una persona responsable de las tareas y actividades que le encomiendan?					
16	¿Usted considera que los trabajadores cumplen con las políticas e instrumentos de gestión?					
17	¿Usted considera que hay intenciones de atrasar el trabajo en su área?					
18	¿Usted considera que los trabajadores cuidan el mobiliario de la entidad?					
19	¿Usted considera que se da el uso fraudulento de los descansos médicos?					
20	¿Usted considera que hay trabajadores que son egoístas con sus compañeros?					
21	¿Usted considera que hay compañeros que trabajan lentamente de forma deliberada?					
22	¿Usted considera que hay compañeros que cometen errores intencionalmente?					

Gracias por participar.

ANEXO 5

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

	V1																						
	D1					D2			D3					D4			D5						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
ENC 1	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	3	
ENC 2	5	3	5	2	4	4	5	2	5	3	5	2	4	4	5	2	4	4	5	2	5	5	
ENC 3	4	3	4	5	2	3	4	1	4	3	4	5	2	3	1	5	4	4	3	2	2	4	
ENC 4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	5	4	
ENC 5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	1	3	1
ENC 6	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	4	4	3	4	
ENC 7	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	
ENC 8	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	
ENC 9	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	
ENC 10	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	1	2	2	1	3	3	3	2	
ENC 11	2	4	3	1	5	2	2	5	2	4	3	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
ENC 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	3	3	
ENC 13	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	5	3	3	
ENC 14	5	5	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	5	5	1	1	3	4	3	2	1	3	
ENC 15	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	2	3	3	3	3	
ENC 16	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	
ENC 17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	3	
ENC 18	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	3	
ENC 19	5	3	5	2	4	4	5	2	5	3	5	2	4	4	5	2	4	4	5	2	5	5	
ENC 20	4	3	4	5	2	3	4	1	4	3	4	5	2	3	1	5	4	4	3	2	2	4	
ENC 21	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	3	
ENC 22	5	3	5	2	4	4	5	2	5	3	5	2	4	4	5	2	4	4	5	2	5	5	
ENC 23	4	3	4	5	2	3	4	1	4	3	4	5	2	3	1	5	4	4	3	2	2	4	
ENC 24	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	5	4	
ENC 25	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	1	3	1	
ENC 26	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	4	4	3	4	
ENC 27	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	
ENC 28	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	
ENC 29	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	
ENC 30	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	1	2	2	1	3	3	3	2	
ENC 31	2	4	3	1	5	2	2	5	2	4	3	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
ENC 32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	3	3	
ENC 33	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	5	3	3	
ENC 34	5	5	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	5	5	1	1	3	4	3	2	1	3	
ENC 35	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	2	3	3	3	3	
ENC 36	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	
ENC 37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	3	
ENC 38	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	3	
ENC 39	5	3	5	2	4	4	5	2	5	3	5	2	4	4	5	2	4	4	5	2	5	5	
ENC 40	4	3	4	5	2	3	4	1	4	3	4	5	2	3	1	5	4	4	3	2	2	4	
ENC 41	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	3	
ENC 42	5	3	5	2	4	4	5	2	5	3	5	2	4	4	5	2	4	4	5	2	5	5	
ENC 43	4	3	4	5	2	3	4	1	4	3	4	5	2	3	1	5	4	4	3	2	2	4	
ENC 44	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	5	4	
ENC 45	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	1	3	1		
ENC 46	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	4	4	3	4	
ENC 47	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	
ENC 48	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	
ENC 49	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	
ENC 50	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	1	2	2	1	3	3	3	2	
ENC 51	2	4	3	1	5	2	2	5	2	4	3	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
ENC 52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	3	3	
ENC 53	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	5	3	3	
ENC 54	5	5	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	5	5	1	1	3	4	3	2	1	3	
ENC 55	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	2	3	3	3	3	
ENC 56	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	
ENC 57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	3	
ENC 58	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	3	
ENC 59	5	3	5	2	4	4	5	2	5	3	5	2	4	4	5	2	4	4	5	2	5	5	
ENC 60	4	3	4	5	2	3	4	1	4	3	4	5	2	3	1	5	4	4	3	2	2	4	

ENC 61	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	3
ENC 62	5	3	5	2	4	4	5	2	5	3	5	2	4	4	5	2	4	4	5	2	5	5
ENC 63	4	3	4	5	2	3	4	1	4	3	4	5	2	3	1	5	4	4	3	2	2	4
ENC 64	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	5	4
ENC 65	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	1	3	1
ENC 66	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	4	4	3	4
ENC 67	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5
ENC 68	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4
ENC 69	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4
ENC 70	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	1	2	2	1	3	3	3	2
ENC 71	2	4	3	1	5	2	2	5	2	4	3	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
ENC 72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	3	3
ENC 73	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	5	3	3
ENC 74	5	5	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	5	5	1	1	3	4	3	2	1	3
ENC 75	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	2	3	3	3	3
ENC 76	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3
ENC 77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	3
ENC 78	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	3
ENC 79	5	3	5	2	4	4	5	2	5	3	5	2	4	4	5	2	4	4	5	2	5	5
ENC 80	4	3	4	5	2	3	4	1	4	3	4	5	2	3	1	5	4	4	3	2	2	4
ENC 81	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	3
ENC 82	5	3	5	2	4	4	5	2	5	3	5	2	4	4	5	2	4	4	5	2	5	5
ENC 83	4	3	4	5	2	3	4	1	4	3	4	5	2	3	1	5	4	4	3	2	2	4
ENC 84	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	5	4
ENC 85	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	1	3	1
ENC 86	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	4	4	3	4
ENC 87	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5
ENC 88	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4
ENC 89	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4
ENC 90	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	1	2	2	1	3	3	3	2
ENC 91	2	4	3	1	5	2	2	5	2	4	3	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
ENC 92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	3	3
ENC 93	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	5	3	3
ENC 94	5	5	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	5	5	1	1	3	4	3	2	1	3
ENC 95	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	2	3	3	3	3
ENC 96	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3
ENC 97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	3
ENC 98	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	3
ENC 99	5	3	5	2	4	4	5	2	5	3	5	2	4	4	5	2	4	4	5	2	5	5
ENC 100	4	3	4	5	2	3	4	1	4	3	4	5	2	3	1	5	4	4	3	2	2	4
ENC 101	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	3
ENC 102	5	3	5	2	4	4	5	2	5	3	5	2	4	4	5	2	4	4	5	2	5	5
ENC 103	4	3	4	5	2	3	4	1	4	3	4	5	2	3	1	5	4	4	3	2	2	4
ENC 104	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	5	4
ENC 105	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	1	3	1

ENC 61	4	5	2	3	5	2	5	3	1	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5		
ENC 62	2	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2	1	2	4	3	4	3	2	1	3	2	2	4	
ENC 63	5	2	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	3	3	5	2	
ENC 64	5	4	4	1	5	4	4	3	5	3	1	5	3	1	5	3	5	4	4	1	1	5	5	4	5	5	5	
ENC 65	4	5	4	4	3	5	4	5	4	2	4	3	2	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	5	
ENC 66	5	5	5	3	5	5	5	5	1	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	
ENC 67	4	3	2	4	5	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	
ENC 68	5	3	5	5	3	3	5	3	3	1	3	4	1	3	4	4	5	3	5	5	3	4	4	3	4	5	3	
ENC 69	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
ENC 70	5	5	4	5	4	5	4	3	4	1	5	3	1	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	
ENC 71	5	5	4	5	1	5	4	1	2	5	3	3	5	3	3	5	5	5	4	5	3	3	5	3	3	2	2	
ENC 72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 73	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	3	5	5	4	4	5	3	3	5	3	5	5	
ENC 74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	
ENC 75	4	4	3	5	3	4	3	5	3	1	5	5	1	5	5	3	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4	4	
ENC 76	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	4	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	
ENC 77	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 78	4	5	2	3	5	2	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	
ENC 79	2	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2	1	2	4	3	4	3	2	1	3	2	2	4	
ENC 80	5	2	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	5	2
ENC 81	4	5	2	3	5	2	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	
ENC 82	2	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2	1	2	4	3	4	3	2	1	3	2	2	4	
ENC 83	5	2	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	3	3	5	2	
ENC 84	5	4	4	1	5	4	4	3	5	3	1	5	3	1	5	3	5	4	4	1	1	5	5	4	5	5	5	
ENC 85	4	5	4	4	3	5	4	5	4	2	4	3	2	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	5	
ENC 86	5	5	5	3	5	5	5	5	1	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	
ENC 87	4	3	2	4	5	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	
ENC 88	5	3	5	5	3	3	5	3	3	1	3	4	1	3	4	4	5	3	5	5	3	4	4	3	4	5	3	
ENC 89	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
ENC 90	5	5	4	5	4	5	4	3	4	1	5	3	1	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	
ENC 91	5	5	4	5	1	5	4	1	2	5	3	3	5	3	3	5	5	5	4	5	3	3	5	3	3	2	2	
ENC 92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 93	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	3	5	5	4	4	5	3	3	5	3	5	5	
ENC 94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	
ENC 95	4	4	3	5	3	4	3	5	3	1	5	5	1	5	5	3	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4	4	
ENC 96	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	4	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	
ENC 97	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 98	4	5	2	3	5	2	5	3	1	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	
ENC 99	2	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2	1	2	4	3	4	3	2	1	3	2	2	4	
ENC 100	5	2	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	3	3	5	2	
ENC 101	4	5	2	3	5	2	5	3	1	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	
ENC 102	2	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2	1	2	4	3	4	3	2	1	3	2	2	4	
ENC 103	5	2	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	3	3	5	2	
ENC 104	5	4	4	1	5	4	4	3	5	3	1	5	3	1	5	3	5	4	4	1	1	5	5	4	5	5	5	
ENC 105	4	5	4	4	3	5	4	5	4	2	4	3	2	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	5	

ENC 71	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	5	4	5	1	1	2	2	1	1	5	1	1
ENC 72	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	5	1	4	5	4	5	5	3	5	5
ENC 73	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	2	5	5
ENC 74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	1	2	5	5	5	5	5
ENC 75	1	3	2	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	2	2	2	5	5	2	1	5	2
ENC 76	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
ENC 77	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5
ENC 78	1	4	3	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1
ENC 79	2	4	4	3	5	2	4	3	5	2	4	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4
ENC 80	1	2	2	2	4	1	2	2	1	5	1	1	4	1	3	1	1	1	5	1	1	1
ENC 81	1	4	3	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1
ENC 82	2	4	4	3	5	2	4	3	5	2	4	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4
ENC 83	1	2	2	2	4	1	2	2	1	5	1	1	4	1	3	1	1	1	5	1	1	1
ENC 84	1	4	3	5	4	1	3	5	3	5	4	4	1	1	3	2	4	5	3	1	5	3
ENC 85	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	5	2	2	3	5	2	4	5	1	2	5	1
ENC 86	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	3	1	5	4	5	4	5	2	4	5
ENC 87	2	4	2	1	4	2	5	1	5	4	3	2	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4
ENC 88	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	1	1	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5
ENC 89	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5
ENC 90	2	4	2	2	3	2	2	2	5	5	5	2	5	2	3	2	5	4	3	2	4	3
ENC 91	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	5	4	5	1	1	2	2	1	1	5	1	1
ENC 92	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	5	1	4	5	4	5	5	3	5	5
ENC 93	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	2	5	5
ENC 94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	1	2	5	5	5	5	5
ENC 95	1	3	2	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	2	2	2	5	5	2	1	5	2
ENC 96	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
ENC 97	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5
ENC 98	1	4	3	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1
ENC 99	2	4	4	3	5	2	4	3	5	2	4	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4
ENC 100	1	2	2	2	4	1	2	2	1	5	1	1	4	1	3	1	1	1	5	1	1	1
ENC 101	1	4	3	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1
ENC 102	2	4	4	3	5	2	4	3	5	2	4	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4
ENC 103	1	2	2	2	4	1	2	2	1	5	1	1	4	1	3	1	1	1	5	1	1	1
ENC 104	1	4	3	5	4	1	3	5	3	5	4	4	1	1	3	2	4	5	3	1	5	3
ENC 105	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	5	2	2	3	5	2	4	5	1	2	5	1

ANEXO 8
CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de evaluación de la gestión del talento humano.

OBJETIVO:

Determinar el nivel de la gestión del talento humano.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión del talento humano.

DIRIGIDO A:

Trabajadores.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Prado Lopez, Hugo Ricardo

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Doctor

VALORACION:

Muy alto ✓	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR
DNI.....43313069.....



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

	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Reclutamiento							
1	¿Usted considera que la información que indica en su currículum vitae es importante para reclutar al trabajador?	✓		✓		✓		
2	¿Usted considera que la entrevista del personal ayuda a la elección con lo requerido por la empresa?	✓		✓		✓		
3	¿Usted considera que la difusión de lo requerido por la empresa es adecuada?	✓		✓		✓		
4	¿Usted considera que se establece un procedimiento de promoción interna, que permita conocer las oportunidades existentes?	✓		✓		✓		
5	¿Usted considera que se efectúan convocatorias internas para un nuevo cargo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Selección							
6	¿Usted considera que incrementamos los trabajadores que cuentan con aptitudes y comportamientos positivos?	✓		✓		✓		
7	¿Usted considera que eligen trabajadores competentes?	✓		✓		✓		
8	¿Usted considera que hay proactividad por parte de los trabajadores?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Capacitación							
9	¿Usted considera que el presupuesto asignado para la capacitación del personal genera oportunidad de superación?	✓		✓		✓		
10	¿Usted considera que la capacitación en formación del personal se debe optimizar para que el trabajador esté preparado?	✓		✓		✓		
11	¿Usted considera que las capacitaciones ayudan a mejorar el nivel de competencia?	✓		✓		✓		

12	¿Usted considera que se realizan capacitaciones para alcanzar las nuevas demandas de su trabajo?	✓		✓		✓	
13	¿Usted considera que se realizan actualizaciones para darle a conocer la situación actual de la entidad?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: Recompensa						
14	¿Usted considera que con su salario se compensa su esfuerzo laboral?	✓		✓		✓	
15	¿Usted considera que la entidad brinda reconocimientos en relación a sus destrezas y el tipo de trabajo que desempeña?	✓		✓		✓	
16	¿Usted está satisfecho con su salario?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 5: Evaluación del desempeño						
17	¿Usted considera que se le informa o se le da a conocer sobre el desempeño de su trabajo?	✓		✓		✓	
18	¿Usted considera que se preocupa por su rendimiento laboral?	✓		✓		✓	
19	¿Usted estaría dispuesto a asumir las funciones de su compañero si no vino a trabajar?	✓		✓		✓	
20	¿Usted considera que cuando hay un reto todos los trabajadores participan activamente para su cumplimiento?	✓		✓		✓	
21	¿Usted considera que hay demanda de obtener buenos resultados en el trabajo?	✓		✓		✓	
22	¿Usted considera que existen las herramientas necesarias para realizar sus actividades diarias eficientemente?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:

Rubio López Héro Ricardo
Sector Yumbato

43313069

DNI

Grado y especialidad del validador:

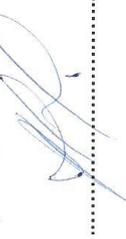
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión especificada del constructo.

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

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

San Juan de Lurigancho, *14* de *09* del 2019.



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de evaluación de la gestión del talento humano.

OBJETIVO:

Determinar el nivel de la gestión del talento humano.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión del talento humano.

DIRIGIDO A:

Trabajadores.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Waruay Ananibar, Teresa

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctora

VALORACION:

Muy alto <input checked="" type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Bajo <input type="checkbox"/>	Muy bajo <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI...*10122038*...



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

	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Reclutamiento							
1	¿Usted considera que la información que indica en su currículum vitae es importante para reclutar al trabajador?	✓		✓		✓		
2	¿Usted considera que la entrevista del personal ayuda a la elección con lo requerido por la empresa?	✓		✓		✓		
3	¿Usted considera que la difusión de lo requerido por la empresa es adecuada?	✓		✓		✓		
4	¿Usted considera que se establece un procedimiento de promoción interna, que permita conocer las oportunidades existentes?	✓		✓		✓		
5	¿Usted considera que se efectúan convocatorias internas para un nuevo cargo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Selección							
6	¿Usted considera que incrementamos los trabajadores que cuentan con aptitudes y comportamientos positivos?	✓		✓		✓		
7	¿Usted considera que eligen trabajadores competentes?	✓		✓		✓		
8	¿Usted considera que hay proactividad por parte de los trabajadores?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Capacitación							
9	¿Usted considera que el presupuesto asignado para la capacitación del personal genera oportunidad de superación?	✓		✓		✓		
10	¿Usted considera que la capacitación en formación del personal se debe optimizar para que el trabajador esté preparado?	✓		✓		✓		
11	¿Usted considera que las capacitaciones ayudan a mejorar el nivel de competencia?	✓		✓		✓		

12	¿Usted considera que se realizan capacitaciones para alcanzar las nuevas demandas de su trabajo?	✓		✓		✓	
13	¿Usted considera que se realizan actualizaciones para darle a conocer la situación actual de la entidad?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: Recompensa						
14	¿Usted considera que con su salario se compensa su esfuerzo laboral?	✓		✓		✓	
15	¿Usted considera que la entidad brinda reconocimientos en relación a sus destrezas y el tipo de trabajo que desempeña?	✓		✓		✓	
16	¿Usted está satisfecho con su salario?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 5: Evaluación del desempeño						
17	¿Usted considera que se le informa o se le da a conocer sobre el desempeño de su trabajo?	✓		✓		✓	
18	¿Usted considera que se preocupa por su rendimiento laboral?	✓		✓		✓	
19	¿Usted estaría dispuesto a asumir las funciones de su compañero si no vino a trabajar?	✓		✓		✓	
20	¿Usted considera que cuando hay un reto todos los trabajadores participan activamente para su cumplimiento?	✓		✓		✓	
21	¿Usted considera que hay demanda de obtener buenos resultados en el trabajo?	✓		✓		✓	
22	¿Usted considera que existen las herramientas necesarias para realizar sus actividades diarias eficientemente?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Narvaez Arambar, Torres DNI 10122038

Grado y especialidad del validador: Docente en Pedagogía

San Juan de Lurigancho, 14 de 09 del 2019.

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

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de evaluación de la gestión del talento humano.

OBJETIVO:

Determinar el nivel de la gestión del talento humano.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión del talento humano.

DIRIGIDO A:

Trabajadores.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

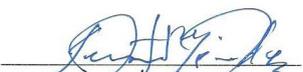
Mendez Vergaray, Juan

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Doctor

VALORACION:

Muy alto	<input checked="" type="checkbox"/>	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-------------------------------------	------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR
DNI. 09200211...



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

	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Reclutamiento							
1	¿Usted considera que la información que indica en su currículum vitae es importante para reclutar al trabajador?	✓		✓		✓		
2	¿Usted considera que la entrevista del personal ayuda a la elección con lo requerido por la empresa?	✓		✓		✓		
3	¿Usted considera que la difusión de lo requerido por la empresa es adecuada?	✓		✓		✓		
4	¿Usted considera que se establece un procedimiento de promoción interna, que permita conocer las oportunidades existentes?	✓		✓		✓		
5	¿Usted considera que se efectúan convocatorias internas para un nuevo cargo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Selección							
6	¿Usted considera que incrementamos los trabajadores que cuentan con aptitudes y comportamientos positivos?	✓		✓		✓		
7	¿Usted considera que eligen trabajadores competentes?	✓		✓		✓		
8	¿Usted considera que hay proactividad por parte de los trabajadores?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Capacitación							
9	¿Usted considera que el presupuesto asignado para la capacitación del personal genera oportunidad de superación?	✓		✓		✓		
10	¿Usted considera que la capacitación en formación del personal se debe optimizar para que el trabajador esté preparado?	✓		✓		✓		
11	¿Usted considera que las capacitaciones ayudan a mejorar el nivel de competencia?	✓		✓		✓		

12	¿Usted considera que se realizan capacitaciones para alcanzar las nuevas demandas de su trabajo?	✓			✓		✓
13	¿Usted considera que se realizan actualizaciones para darle a conocer la situación actual de la entidad?	✓			✓		✓
	DIMENSIÓN 4: Recompensa						
14	¿Usted considera que con su salario se compensa su esfuerzo laboral?	✓			✓		✓
15	¿Usted considera que la entidad brinda reconocimientos en relación a sus destrezas y el tipo de trabajo que desempeña?	✓			✓		✓
16	¿Usted está satisfecho con su salario?	✓			✓		✓
	DIMENSIÓN 5: Evaluación del desempeño						
17	¿Usted considera que se le informa o se le da a conocer sobre el desempeño de su trabajo?	✓			✓		✓
18	¿Usted considera que se preocupa por su rendimiento laboral?	✓			✓		✓
19	¿Usted estaría dispuesto a asumir las funciones de su compañero si no vino a trabajar?	✓			✓		✓
20	¿Usted considera que cuando hay un reto todos los trabajadores participan activamente para su cumplimiento?	✓			✓		✓
21	¿Usted considera que hay demanda de obtener buenos resultados en el trabajo?	✓			✓		✓
22	¿Usted considera que existen las herramientas necesarias para realizar sus actividades diarias eficientemente?	✓			✓		✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Juan y. de Jergara DNI 092200211

Grado y especialidad del validador: Metodólogo

San Juan de Lurigancho, 14 de 09 del 2019.

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

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



ANEXO 9
CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO COMUNICACIÓN
INTERNA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de evaluación de comunicación interna

OBJETIVO:

Determinar el nivel de la comunicación interna

VARIABLE QUE EVALÚA:

Comunicación interna

DIRIGIDO A:

Trabajadores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

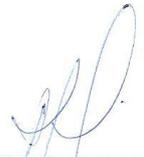
Prado Lopez, Hugo Ricardo

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Doctor

VALORACION:

Muy alto ✓	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
------------	------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR

DNI. 43313069



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

	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación interna intrapersonal							
1	¿Usted considera que el manejo de la comunicación de los directivos permite obtener buenos resultados en el trabajo institucional?	✓		✓		✓		
2	¿Usted considera que la comunicación entre los directivos es óptima y conlleva a la mejora de la institución?	✓		✓		✓		
3	¿Usted considera que aquellos que lideran en la institución difunden los comunicados con coherencia y credibilidad?	✓		✓		✓		
4	¿Usted considera que la motivación en la institución es permanente?	✓		✓		✓		
5	¿Usted considera que la comunicación entre los miembros de la institución, permite lograr satisfacción personal?	✓		✓		✓		
6	¿Usted considera que el tipo de comunicación empleada, incrementa el compromiso de trabajo personal?	✓		✓		✓		
7	¿Usted considera que las actitudes de los directivos, están orientados al desarrollo personal de los miembros de la institución?	✓		✓		✓		
8	¿Usted considera que los directivos y todos los miembros, participan en las actividades institucionales?	✓		✓		✓		
9	¿Usted considera que la comunicación empleada en la institución, dinamiza la innovación en el trabajo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación interna interpersonal							
10	¿Usted considera que los miembros de la institución están identificados con la misión, visión y objetivos?	✓		✓		✓		
11	¿Usted considera que los miembros de la institución reciben recompensa emocional?	✓		✓		✓		
12	¿Usted considera que los miembros de la institución muestran satisfacción por el trabajo que realizan?	✓		✓		✓		
13	¿Usted considera que el trabajo que realiza los miembros de la institución está en función al salario?	✓		✓		✓		

14	¿Usted considera que la mejor forma de compensación de su labor es en dinero?	✓				✓		
15	¿Usted considera que los miembros de la institución esperan una recompensa afectiva y motivadora, que un salario?	✓				✓		
16	¿Usted considera que los directivos y coordinadores de área, refuerzan la comunicación oral?	✓				✓		
17	¿Usted considera que los directivos emplean la comunicación persuasiva para elevar el espíritu de trabajo?	✓				✓		
18	¿Usted considera que la comunicación empleada por los directivos, y responsables de área, es de cara a cara?	✓				✓		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación interna institucional							
19	¿Usted considera que la capacidad de escucha es prioridad en la gestión de la institución?	✓				✓		
20	¿Usted considera que los integrantes de la institución expresan sus temores con claridad ante los directivos?	✓				✓		
21	¿Usted considera que la capacidad de escucha en los miembros de la institución permite mantener un clima laboral positivo?	✓				✓		
22	¿Usted considera que los medios de comunicación empleados por los directivos de la institución se dan en el marco de la empatía?	✓				✓		
23	¿Usted considera que los directivos, procesan los mensajes de los miembros de la institución con empatía?	✓				✓		
24	¿Usted considera que los miembros de la institución manejan con empatía los mensajes contraproducentes?	✓				✓		
25	¿Usted considera que los directivos utilizan medios de comunicación eficaces para llegar a los miembros de la institución?	✓				✓		
26	¿Usted considera que la comunicación que emiten los directivos, está orientada al logro de objetivos y metas?	✓				✓		
27	¿Usted considera que los directivos aceptan, ideas y sugerencias de los demás miembros de la institución?	✓				✓		

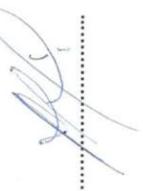
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se ley suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Pablo López Albo Ricard DNI 43313069

Grado y especialidad del validador: Doctor Perito

San Juan de Lurigancho, 14 de 09 del 2019.



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

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de evaluación de comunicación interna

OBJETIVO:

Determinar el nivel de la comunicación interna

VARIABLE QUE EVALÚA:

Comunicación interna

DIRIGIDO A:

Trabajadores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Narvaez Aramibar, Teresa

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Doctora

VALORACION:

Muy alto	<input checked="" type="checkbox"/>	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-------------------------------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI...*10122038*...



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

	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación interna intrapersonal							
1	¿Usted considera que el manejo de la comunicación de los directivos permite obtener buenos resultados en el trabajo institucional?	✓		✓		✓		
2	¿Usted considera que la comunicación entre los directivos es óptima y conlleva a la mejora de la institución?	✓		✓		✓		
3	¿Usted considera que aquellos que lideran en la institución difunden los comunicados con coherencia y credibilidad?	✓		✓		✓		
4	¿Usted considera que la motivación en la institución es permanente?	✓		✓		✓		
5	¿Usted considera que la comunicación entre los miembros de la institución, permite lograr satisfacción personal?	✓		✓		✓		
6	¿Usted considera que el tipo de comunicación empleada, incrementa el compromiso de trabajo personal?	✓		✓		✓		
7	¿Usted considera que las actitudes de los directivos, están orientados al desarrollo personal de los miembros de la institución?	✓		✓		✓		
8	¿Usted considera que los directivos y todos los miembros, participan en las actividades institucionales?	✓		✓		✓		
9	¿Usted considera que la comunicación empleada en la institución, dinamiza la innovación en el trabajo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación interna interpersonal							
10	¿Usted considera que los miembros de la institución están identificados con la misión, visión y objetivos?	✓		✓		✓		
11	¿Usted considera que los miembros de la institución reciben recompensa emocional?	✓		✓		✓		
12	¿Usted considera que los miembros de la institución muestran satisfacción por el trabajo que realizan?	✓		✓		✓		
13	¿Usted considera que el trabajo que realiza los miembros de la institución está en función al salario?	✓		✓		✓		

14	¿Usted considera que la mejor forma de compensación de su labor es en dinero?	✓					✓		
15	¿Usted considera que los miembros de la institución esperan una recompensa afectiva y motivadora, que un salario?	✓					✓		
16	¿Usted considera que los directivos y coordinadores de área, refuerzan la comunicación oral?	✓					✓		
17	¿Usted considera que los directivos emplean la comunicación persuasiva para elevar el espíritu de trabajo?	✓					✓		
18	¿Usted considera que la comunicación empleada por los directivos, y responsables de área, es de cara a cara?	✓					✓		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación interna institucional								
19	¿Usted considera que la capacidad de escucha es prioridad en la gestión de la institución?	✓					✓		
20	¿Usted considera que los integrantes de la institución expresan sus temores con claridad ante los directivos?	✓					✓		
21	¿Usted considera que la capacidad de escucha en los miembros de la institución permite mantener un clima laboral positivo?	✓					✓		
22	¿Usted considera que los medios de comunicación empleados por los directivos de la institución se dan en el marco de la empatía?	✓					✓		
23	¿Usted considera que los directivos, procesan los mensajes de los miembros de la institución con empatía?	✓					✓		
24	¿Usted considera que los miembros de la institución manejan con empatía los mensajes contraproducentes?	✓					✓		
25	¿Usted considera que los directivos utilizan medios de comunicación eficaces para llegar a los miembros de la institución?	✓					✓		
26	¿Usted considera que la comunicación que emiten los directivos, está orientada al logro de objetivos y metas?	✓					✓		
27	¿Usted considera que los directivos aceptan, ideas y sugerencias de los demás miembros de la institución?	✓					✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

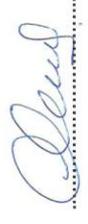
Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Narvaez Aranibar, Teresa DNI 10122038.

Grado y especialidad del validador: Docente metodólogo.

San Juan de Lurigancho, 14 de 09 del 2019.

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



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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de evaluación de comunicación interna

OBJETIVO:

Determinar el nivel de la comunicación interna

VARIABLE QUE EVALÚA:

Comunicación interna

DIRIGIDO A:

Trabajadores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Hondoz Vergaray, Juan

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Doctor

VALORACION:

Muy alto	<input checked="" type="checkbox"/>	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-------------------------------------	------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR
DNI. 09200211.....

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

	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación interna intrapersonal							
1	¿Usted considera que el manejo de la comunicación de los directivos permite obtener buenos resultados en el trabajo institucional?	✓		✓		✓		
2	¿Usted considera que la comunicación entre los directivos es óptima y conlleva a la mejora de la institución?	✓		✓		✓		
3	¿Usted considera que aquellos que lideran en la institución difunden los comunicados con coherencia y credibilidad?	✓		✓		✓		
4	¿Usted considera que la motivación en la institución es permanente?	✓		✓		✓		
5	¿Usted considera que la comunicación entre los miembros de la institución, permite lograr satisfacción personal?	✓		✓		✓		
6	¿Usted considera que el tipo de comunicación empleada, incrementa el compromiso de trabajo personal?	✓		✓		✓		
7	¿Usted considera que las actitudes de los directivos, están orientados al desarrollo personal de los miembros de la institución?	✓		✓		✓		
8	¿Usted considera que los directivos y todos los miembros, participan en las actividades institucionales?	✓		✓		✓		
9	¿Usted considera que la comunicación empleada en la institución, dinamiza la innovación en el trabajo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación interna interpersonal							
10	¿Usted considera que los miembros de la institución están identificados con la misión, visión y objetivos?	✓		✓		✓		
11	¿Usted considera que los miembros de la institución reciben recompensa emocional?	✓		✓		✓		
12	¿Usted considera que los miembros de la institución muestran satisfacción por el trabajo que realizan?	✓		✓		✓		
13	¿Usted considera que el trabajo que realiza los miembros de la institución está en función al salario?	✓		✓		✓		

14	¿Usted considera que la mejor forma de compensación de su labor es en dinero?	✓			✓				✓
15	¿Usted considera que los miembros de la institución esperan una recompensa afectiva y motivadora, que un salario?	✓			✓				✓
16	¿Usted considera que los directivos y coordinadores de área, refuerzan la comunicación oral?	✓			✓				✓
17	¿Usted considera que los directivos emplean la comunicación persuasiva para elevar el espíritu de trabajo?	✓			✓				✓
18	¿Usted considera que la comunicación empleada por los directivos, y responsables de área, es de cara a cara?	✓			✓				✓
	DIMENSIÓN 3: Comunicación interna institucional								
19	¿Usted considera que la capacidad de escucha es prioridad en la gestión de la institución?	✓			✓				✓
20	¿Usted considera que los integrantes de la institución expresan sus temores con claridad ante los directivos?	✓			✓				✓
21	¿Usted considera que la capacidad de escucha en los miembros de la institución permite mantener un clima laboral positivo?	✓			✓				✓
22	¿Usted considera que los medios de comunicación empleados por los directivos de la institución se dan en el marco de la empatía?	✓			✓				✓
23	¿Usted considera que los directivos, procesan los mensajes de los miembros de la institución con empatía?	✓			✓				✓
24	¿Usted considera que los miembros de la institución manejan con empatía los mensajes contraproducentes?	✓			✓				✓
25	¿Usted considera que los directivos utilizan medios de comunicación eficaces para llegar a los miembros de la institución?	✓			✓				✓
26	¿Usted considera que la comunicación que emiten los directivos, está orientada al logro de objetivos y metas?	✓			✓				✓
27	¿Usted considera que los directivos aceptan, ideas y sugerencias de los demás miembros de la institución?	✓			✓				✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiente

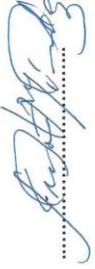
Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Juan José Vergara y Helado Vega DNI 00200211

Grado y especialidad del validador:
San Juan de Lurigancho, 14 de 09 del 2019.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión especificada del constructo.
³Ciudad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso exacto y directo.

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



ANEXO 10
CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO PRODUCTIVIDAD
LABORAL

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de evaluación de productividad laboral.

OBJETIVO:

Determinar el nivel de la productividad laboral.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Productividad laboral

DIRIGIDO A:

Trabajadores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Prado López, Hugo Ricardo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor

VALORACION:

Muy alto <input checked="" type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Bajo <input type="checkbox"/>	Muy bajo <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------


FIRMA DEL EVALUADOR

DNI. 43313069



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento en la tarea							
1	¿Usted participa en el desarrollo de las actividades que realiza su área laboral?	✓		✓		✓		
2	¿Se comunica a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado?	✓		✓		✓		
3	¿Usted considera que su trabajo le permite mantener una buena salud y bienestar?	✓		✓		✓		
4	¿Usted considera que los trabajadores se encuentran organizados con relación a las tareas a realizar?	✓		✓		✓		
5	¿Usted considera que los funcionarios se preocupan en organizar las actividades que tienen que realizar?	✓		✓		✓		
6	¿Usted consideran que se establecen las prioridades de las actividades laborales que debe desempeñar?	✓		✓		✓		
7	¿Usted priorizar sus actividades laborales?	✓		✓		✓		
8	¿Usted considera que se encuentran definidas las acciones para alcanzar una labor eficiente?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Rendimiento en el contexto							
9	¿Usted considera que necesita que le indiquen las funciones que debe realizar o lo que debe hacer?	✓		✓		✓		
10	¿Usted considera que los funcionarios brindan retroalimentación como forma de estrategia de aprendizaje?	✓		✓		✓		
11	¿Usted considera que hay un ambiente de cooperación entre compañeros?	✓		✓		✓		
12	¿Usted considera que se dan oportunidades para interactuar?	✓		✓		✓		
13	¿Usted considera que la comunicación interna dentro del trabajo funciona correctamente?	✓		✓		✓		
14	¿Usted considera que se expresa de manera sencilla, clara y concisa para que le entiendan?	✓		✓		✓		

15	¿Usted considera que es una persona responsable de las tareas y actividades que le encomiendan?	✓		✓		✓	
16	¿Usted considera que los trabajadores cumplen con las políticas e instrumentos de gestión?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: Comportamientos laborales contraproducentes						
17	¿Usted considera que hay intenciones de atrasar el trabajo en su área?	✓		✓		✓	
18	¿Usted considera que los trabajadores cuidan el mobiliario de la entidad?	✓		✓		✓	
19	¿Usted considera que se da el uso fraudulento de los descansos médicos?	✓		✓		✓	
20	¿Usted considera que hay trabajadores que son egoístas con sus compañeros?	✓		✓		✓	
21	¿Usted considera que hay compañeros que trabajan lentamente de forma deliberada?	✓		✓		✓	
22	¿Usted considera que hay compañeros que cometen errores intencionalmente?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Diego López y María del Carmen DNI 43313069

Grado y especialidad del validador: Doctor en Educación

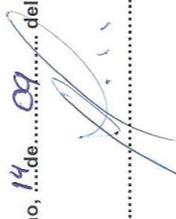
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión especificada del constructo.

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

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

San Juan de Lurigancho, 14 de 09 del 2019.



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de evaluación de productividad laboral.

OBJETIVO:

Determinar el nivel de la productividad laboral.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Productividad laboral

DIRIGIDO A:

Trabajadores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Marva Aramibar, Teresa

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Doctora

VALORACION:

Muy alto	<input checked="" type="checkbox"/>	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-------------------------------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI...10122038...



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento en la tarea							
1	¿Usted participa en el desarrollo de las actividades que realiza su área laboral?	✓		✓		✓		
2	¿Se comunica a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado?	✓		✓		✓		
3	¿Usted considera que su trabajo le permite mantener una buena salud y bienestar?	✓		✓		✓		
4	¿Usted considera que los trabajadores se encuentran organizados con relación a las tareas a realizar?	✓		✓		✓		
5	¿Usted considera que los funcionarios se preocupan en organizar las actividades que tienen que realizar?	✓		✓		✓		
6	¿Usted consideran que se establecen las prioridades de las actividades laborales que debe desempeñar?	✓		✓		✓		
7	¿Usted priorizar sus actividades laborales?	✓		✓		✓		
8	¿Usted considera que se encuentran definidas las acciones para alcanzar una labor eficiente?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Rendimiento en el contexto							
9	¿Usted considera que necesita que le indiquen las funciones que debe realizar o lo que debe hacer?	✓		✓		✓		
10	¿Usted considera que los funcionarios brindan retroalimentación como forma de estrategia de aprendizaje?	✓		✓		✓		
11	¿Usted considera que hay un ambiente de cooperación entre compañeros?	✓		✓		✓		
12	¿Usted considera que se dan oportunidades para interactuar?	✓		✓		✓		
13	¿Usted considera que la comunicación interna dentro del trabajo funciona correctamente?	✓		✓		✓		
14	¿Usted considera que se expresa de manera sencilla, clara y concisa para que le entiendan?	✓		✓		✓		

15	¿Usted considera que es una persona responsable de las tareas y actividades que le encomiendan?	✓		✓		✓	
16	¿Usted considera que los trabajadores cumplen con las políticas e instrumentos de gestión?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: Comportamientos laborales contraproducentes						
17	¿Usted considera que hay intenciones de atrasar el trabajo en su área?	✓		✓		✓	
18	¿Usted considera que los trabajadores cuidan el mobiliario de la entidad?	✓		✓		✓	
19	¿Usted considera que se da el uso fraudulento de los descansos médicos?	✓		✓		✓	
20	¿Usted considera que hay trabajadores que son egoístas con sus compañeros?	✓		✓		✓	
21	¿Usted considera que hay compañeros que trabajan lentamente de forma deliberada?	✓		✓		✓	
22	¿Usted considera que hay compañeros que cometen errores intencionalmente?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Narvaez Aranibar, Teresa DNI 10122038

Grado y especialidad del validador: D. docente matemática

San Juan de Lurigancho, 14 de 09 del 2019.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión especificada del constructo.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso exacto y directo.

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de evaluación de productividad laboral.

OBJETIVO:

Determinar el nivel de la productividad laboral.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Productividad laboral

DIRIGIDO A:

Trabajadores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Hondoy Vergaray, Juan

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Doctor

VALORACION:

Muy alto ✓	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
------------	------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR
DNI. 09200211.....



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento en la tarea							
1	¿Usted participa en el desarrollo de las actividades que realiza su área laboral?	✓		✓		✓		
2	¿Se comunica a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado?	✓		✓		✓		
3	¿Usted considera que su trabajo le permite mantener una buena salud y bienestar?	✓		✓		✓		
4	¿Usted considera que los trabajadores se encuentran organizados con relación a las tareas a realizar?	✓		✓		✓		
5	¿Usted considera que los funcionarios se preocupan en organizar las actividades que tienen que realizar?	✓		✓		✓		
6	¿Usted consideran que se establecen las prioridades de las actividades laborales que debe desempeñar?	✓		✓		✓		
7	¿Usted priorizar sus actividades laborales?	✓		✓		✓		
8	¿Usted considera que se encuentran definidas las acciones para alcanzar una labor eficiente?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Rendimiento en el contexto							
9	¿Usted considera que necesita que le indiquen las funciones que debe realizar o lo que debe hacer?	✓		✓		✓		
10	¿Usted considera que los funcionarios brindan retroalimentación como forma de estrategia de aprendizaje?	✓		✓		✓		
11	¿Usted considera que hay un ambiente de cooperación entre compañeros?	✓		✓		✓		
12	¿Usted considera que se dan oportunidades para interactuar?	✓		✓		✓		
13	¿Usted considera que la comunicación interna dentro del trabajo funciona correctamente?	✓		✓		✓		
14	¿Usted considera que se expresa de manera sencilla, clara y concisa para que le entiendan?	✓		✓		✓		

15	¿Usted considera que es una persona responsable de las tareas y actividades que le encomiendan?	<input checked="" type="checkbox"/>					
16	¿Usted considera que los trabajadores cumplen con las políticas e instrumentos de gestión?	<input checked="" type="checkbox"/>					
	DIMENSIÓN 3: Comportamientos laborales contraproducentes						
17	¿Usted considera que hay intenciones de atrasar el trabajo en su área?	<input checked="" type="checkbox"/>					
18	¿Usted considera que los trabajadores cuidan el mobiliario de la entidad?	<input checked="" type="checkbox"/>					
19	¿Usted considera que se da el uso fraudulento de los descansos médicos?	<input checked="" type="checkbox"/>					
20	¿Usted considera que hay trabajadores que son egoístas con sus compañeros?	<input checked="" type="checkbox"/>					
21	¿Usted considera que hay compañeros que trabajan lentamente de forma deliberada?	<input checked="" type="checkbox"/>					
22	¿Usted considera que hay compañeros que cometen errores intencionalmente?	<input checked="" type="checkbox"/>					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Juan y Mercedes Vergaray DNI 09200211

Grado y especialidad del validador: Metodólogo

San Juan de Lurigancho, 14 de 09 del 2019.

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



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

ANEXO 11
CARTA DE PRESENTACIÓN



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Se autoriza a la Sra. Luz Marina Valencia García, identificada con DNI Nro. 23853372, alumna del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para que realice la aplicación de los instrumentos de su investigación (tesis) titulada: "Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019".

Para lo cual deberá coordinar con el área correspondiente a fin de que le otorguen las facilidades del caso.

Se otorga la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines académicos que correspondan.

Lima, 07 de Octubre de 2019.

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
SUBGERENCIA DE PERSONAL

.....
RICARDO BARRIOS PONCE
SUBGERENTE DE PERSONAL

ANEXO 12
ARTÍCULO CIENTIFICO

1.- TÍTULO

Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019

2. AUTOR

Mtra. Luz Marina Valencia García

luz_justicia@hotmail.com

Estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo

3. RESUMEN

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo demostrar la influencia de la gestión del talento humano y de la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019, para ello se utilizó el método hipotético deductivo, de tipo básico, con un diseño no experimental. De igual manera, por su carácter fue correlacional causal, y de acuerdo a su naturaleza fue cuantitativo y su alcance temporal fue transversal ya que la información se obtuvo a través de la medición en un solo tiempo.

Con relación a la población, se encontraba conformada por 144 trabajadores, empleando una muestra de 105 trabajadores, la cual fue probabilístico aleatorio simple. La técnica que se ha empleado fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario. Con este fundamento, se logró medir las siguientes variables: Gestión del talento humano, la cual contó con 22 ítems, dividido en cinco dimensiones, comunicación interna, dividida en tres dimensiones contando con 27 ítems y productividad laboral, dividida en tres dimensiones contando con 22 ítems.

El resultado obtenido de la contrastación de la hipótesis general, se evidencia que, la gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019. De acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 48,3%

4. PALABRAS CLAVE

Gestión del talento humano, comunicación interna y productividad laboral.

5. ABSTRACT

This research work aimed to demonstrate the influence of human talent management and internal communication on the labor productivity of the workers of the Metropolitan Municipality of Lima - 2019, for this the hypothetical method of deductive, basic type was used, with a non-experimental design. Similarly, due to its nature it was causal correlational, and according to its nature it was quantitative and its temporal scope was transversal since the information was obtained through measurement in a single time.

In relation to the population, it was made up of 144 workers, using a sample of 105 workers, which was simple random probabilistic. The technique used was the survey and the instrument applied was the questionnaire. With this foundation, the following variables were measured: Human talent management, which had 22 items, divided into five dimensions, internal communication, divided into three dimensions with 27 items and labor productivity, divided into three dimensions with 22 items.

The result obtained from the contrast of the general hypothesis, it is evident that, the management of human talent and internal communication significantly influence the labor productivity of the workers of the Metropolitan Municipality of Lima - 2019. According to the pseudo square of Nagelkerke of 48.3%

6. KEYWORDS:

Human talent management, internal communication and labor productivity.

7. RESUMO

Este trabalho de pesquisa teve como objetivo demonstrar a influência da gestão de talentos humanos e da comunicação interna na produtividade do trabalho dos trabalhadores do Município Metropolitano de Lima - 2019, para isso foi utilizado o método hipotético do tipo dedutivo básico. Com um design não experimental. Da mesma forma, devido à sua natureza, era correlacional causal e, de acordo com sua natureza, era quantitativa e seu escopo temporal era transversal, uma vez que as informações eram obtidas por medição em um único momento.

Em relação à população, foi composta por 144 trabalhadores, utilizando uma amostra de 105 trabalhadores, a qual foi probabilística aleatória simples. A técnica utilizada foi a pesquisa e o instrumento aplicado foi o questionário. Com esse fundamento, foram mensuradas as seguintes variáveis: gestão de talentos humanos, que possuía 22 itens, divididos em cinco dimensões, comunicação interna, dividida em três dimensões com 27 itens e produtividade do trabalho, dividida em três dimensões com 22 itens.

Resultado obtido pelo contraste da hipótese geral, é evidente que, a gestão do talento humano e a comunicação interna influenciam significativamente a produtividade do trabalho dos trabalhadores do Município Metropolitano de Lima - 2019. De acordo com a pseudo praça de Nagelkerke de 48,3%

8.PALAVRAS-CHAVE

Gestão de talentos humanos, comunicação interna e produtividade do trabalho.

9. INTRODUCCIÓN

En esta investigación se empieza el contenido, en la esfera de la gestión del talento, como uno de los recursos fundamentales, pues con el advenimiento de la globalización a nivel mundial, las organizaciones necesitan ser más competitivas, requiriendo, por tanto, de personas capaces de concertar claramente sus criterios, dentro de la organización, las que están siendo ligadas a elementos externos, que escapan a su ámbito de control. Necesitando más de su ambiente, por lo que se hace urgente, una apropiada gestión del recurso humano, siendo el objetivo, que las personas y organizaciones logren sus propósitos y finalidades.

Según la Sociedad Nacional de Industrias (2019) De acuerdo al ranking de Competitividad Global 2019 emitido por el Foro Económico Mundial, nuestro país ocupa de los 141 países participantes, el puesto 65. Se lleva a cabo, analizando y realizando una comparación de la competitividad entre las economías participantes, tomando en cuenta una serie de indicadores establecidos en doce pilares. Lo que permite conocer el crecimiento potencial, así como el nivel de productividad de los países participantes. A través de ella, se busca que las economías tengan un panorama de aquellos factores que requieren mejorar para impulsar la productividad, así como que desarrollo de la humanidad.

Es por esto, que la presente investigación, a nivel local, mostrará las condiciones para que el talento humano, aporte con su aptitud, fortaleza y entrega, a lograr los fines de la institución. Es sabido que toda organización, vive y desempeña sus atribuciones en merito a la participación de individuos, que aportan con sus habilidades y destrezas, con el objeto de lograr la eficacia de la gestión en la organización. Por esto es necesario que se conformen equipos de personas, que laboren asociadamente, acorde a las carencias y particularidades de la entidad al que corresponden.

En este contenido laboral, es importante que concurren la primera variable y con la segunda variable materia de esta investigación, con la productividad laboral, siendo de trascendencia esta última, para la correlación con sus cooperantes, tanto de iguales niveles,

como de cargos de mayor o inferior nivel, sólo así cumplirán, trabajos, actuaciones y obligaciones, cuyo cumplimiento logre un gran resultado de bienestar profesional.

Al presente, uno de los componentes que determinan la importancia de la gestión del municipio, es la satisfacción del usuario, que se refleja en la aceptación o no de su labor, en el período que ocupa el alcalde en el sillón edil. Por lo que, debo señalar que, frente al apogeo de la nueva tecnología, y la singular importancia que ha tomado el talento humano en la organización, se ha perfeccionado una nueva visión dentro de la gestión municipal, en el que participa no solo el elemento humano sino también las nuevas técnicas de la comunicación en general.

En nuestro país, se ha suscitado modificaciones sustanciales, en el aspecto organizacional, pues se han presentado cambios trascendentes, con el crecimiento económico constante incidiendo la globalización en las organizaciones para que sean más competitivas, lográndose así que los procedimientos sean más sistematizados, mejorando continuamente, lográndose así un protagonismo del capital humano. La comunicación interna, viene a ser el espíritu, el alma de la entidad, constituyendo así, la estructura céntrica de toda entidad. Si no existe un real intercambio dentro de la institución, aunado a la confidencialidad excesiva, son aspectos negativos, con los que tiene que luchar toda ente público, pues, estos inconvenientes generan divergencias entre los propios empleados.

He podido apreciar, que efectivamente las entidades públicas, cuentan con un prototipo regular de relación interna, con la indicación expresa de que, existen espacios donde no se promueve el dialogo entre ellos, perteneciendo dichos trabajadores a los cargos de menor jerarquía, es decir aquellos que se encuentran en el área de limpieza y también con los que pertenecen al área de serenazgo, es por esto que hago énfasis al trato que se le da a este personal, pues les falta incentivos por su desempeño laboral. Si no se les da la debida importancia a estas falencias, el rendimiento de estos trabajadores se verá afectado lo que va a generar un detrimento de la imagen edil, ya que la ciudad se afectaría.

Lo señalado, ocurre muchas veces, porque dentro de la entidad no existen profesionales, con el perfil requerido en gestión del talento, para que efectúen una labor competente, contando con una herramienta indispensable como es la comunicación interna, para lograr una productividad óptima, situación que también se da, por que el personal encargado, no recibe una compensación, acorde a la labor desempeñada, que implica responsabilidad y cumplimiento del deber, para una buena gestión edil. Se ha hecho evidente, que para que toda entidad pública sea práctica en lograr, bienes y servicios y eficaz

para encauzarlos, la comunicación interna, es el medio para organizar la producción de tal manera que se incremente dicho logro, con el mínimo desgaste. Debo señalar, que la comunicación interna es sí un instrumento de la gerencia, y tiene características singulares, pues es inclusivo y estratégico, por lo que es importante establecer el vínculo que se da entre las variables materia de investigación, especialmente la comunicación interna con la variable dependiente.

Por la razón expuesta, se genera la necesidad de iniciar esta investigación, realizándola para que, obtenidos los resultados, pueda encomendar diferentes herramientas y posibles estrategias, que colaboren con la corrección de las falencias que se despliegan en las entidades públicas, llámense municipalidades o empresas, pues las mismas afectan a la ciudadanía en general o al usuario en particular. Este tipo de inconvenientes suele suceder por varias razones; ya por falta de profesionales altamente capacitados que puedan llevar una óptima dirección del talento humano y así lograr, un buen funcionamiento de las relaciones interpersonales y la productividad profesional, también puede suceder, porque no se cuenta con los recursos económicos ni materiales; otra razón es el mal pago que se le da al personal que prestan servicios a este tipo de instituciones, pues la responsabilidad y el compromiso que demanda llevar a cabo una buena administración del talento humano y a su vez, encargarse de que exista armonía entre las relaciones interpersonales del personal es un trabajo arduo y que merece ser recompensado.

Cuando el desempeño laboral carece de una estrategia y visión basada en la problemática real, sin contar con un planeamiento integral, la crisis se agudiza en este sector, pues el planeamiento debe ser acorde a la situación y con un presupuesto que cubra las expectativas, caso contrario nunca se logrará subir el estándar de aprobación por la colectividad. Es conocido por todos que la MML cumple una labor muy importante en nuestra ciudad, desde un punto de vista social, por ello debe contar con un pliego presupuestal suficiente para cumplir sus metas, acorde a la política pública de este sector.

Se tiene que, dentro del marco de la reforma del Estado, y su incidencia en la modernización de la gestión pública, se está dando prioridad a la lucha contra la corrupción, con la finalidad de lograr una administración pública que logre mejores niveles de eficiencia y eficacia.

Este trabajo, pretende otorgar una información que posibilite una visión integral, sobre lo complicado de las variables materia de investigación, que se presentan también en instituciones similares, con el objetivo de aportar ideas con la finalidad de contribuir en la

averiguación para que una gestión que haga eficiente y eficaz la productividad laboral, contando con una compensación laboral, de acuerdo al desempeño del trabajador. Lo indicado, en la realidad problemática, ha sido estudiado en otras esferas académicas como antecedentes o trabajos previos.

Respecto de la primera variable materia de este estudio, se tiene que Cuesta (2010) indicó al respecto que viene a ser la dirección del elemento humano que está laborando y/o desempeñando alguna función dentro de la empresa con una proyección estratégica. Es así que el desarrollar esta labor representa realizar actividades que implican un aprendizaje, tiempo, constancia e intuición.

Así como Sánchez (1993) quien señaló que es un contiguo lógico, unido y sistemático de políticas y procedimientos que están dirigidos a optimizar la productividad y eficiencia de aquellos que realizan la fuerza del trabajo, dentro del uso de las herramientas para la satisfacción de las metas establecidas por la institución, así como de las pretensiones que tienen los empleados.

Cada uno de los trabajadores coadyuvan a lograr las metas siendo el capital más significativo e importante dentro de las organizaciones, pues sin esa fuerza laboral y habilidades profesionales no existirían.

Complementado ello, Barco & Villegas (2005) indicaron que su importancia radica en que, dentro de las organizaciones, el talento humano viene a ser lo que genera la diferencia, sumado a que le da un valor adicional a la organización dentro de la competitividad. Sumado a que, la lealtad ha ido disminuyendo, es allí donde entra la gestión del talento humano para atraer y mantenerlos en sus empresas.

Con relación a las dimensiones de esta variable de estudio se tomó lo señalado por Chiavenato (2009, citado por Jara, Asmat, Alberca & Medina 2018) siendo las dimensiones: reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y la evaluación del desempeño.

Dentro de las organizaciones, el capital humano es lo más importante pues ellos vienen a ser la fuerza que va a generar el manejo de la misma, sumado a la generación de productividad y competitividad en la empresa. Sumado a que viene a ser el principal patrimonio con el que cuentan las entidades y/o organizaciones, siendo el pilar para que haya éxito en las mismas y destaquen entre la competencia.

En la dimensión de reclutamiento Vallejo (2015) considera que consiste en difundir dentro del mercado laboral los puestos disponibles que la empresa oferta a quienes tengan determinadas características que se está buscando. En otras palabras, viene a ser el enlace

entre la empresa y el mundo laboral. Según Chiavenato (2008, citado por Jara et al. 2018) el reclutamiento radica en la comunicación, ya que la empresa va a difundir y ofrecer puestos de trabajo al mercado de recursos humanos. Viene a ser una fase con 2 vías, ya que va a comunicar y también va a divulgar las distintas opciones de empleo, y a la vez capta a las diferentes personas que van a postular en el proceso de selección.

La dimensión de selección consiste según Vallejo (2015) una fase que implica la elección del mejor postulante al puesto, de acuerdo al perfil que está disponible. Así como Chiavenato (2008, citado por Jara et al. 2018) quien indicó, que viene a ser una etapa que radica en la selección y la clasificación de todas aquellas personas que han sido captadas durante el reclutamiento, por ello, viene a ser posterior. Aquí es donde se van a analizar quienes son los más indicados para satisfacer los requerimientos de la plaza disponible y de la empresa. Nos permite identificar quienes son los más aptos para el requerimiento de la organización.

En la dimensión de capacitación, Vallejo (2015) señaló que es el medio para lograr que los trabajadores puedan desarrollar todo su potencial y sus cualidades, para que así sean más fructíferos y logren coadyuvar a cumplir con los distintos objetivos, así como las metas que se ha trazado la organización.

Dessler & Varela (2011) señalaron que se encuentra relacionado a las medidas que toman las organizaciones a fin de brindar lo que necesitan para desempeñar sus funciones, tanto para los colaboradores antiguos como los nuevos.

Complementando ello, Chiavenato (2008, citado por Jara et al. 2018) señaló que es un procedimiento a través del cual, se busca que los trabajadores desarrollen y mejoren sus habilidades a fin de lograr el cumplimiento de las metas trazadas por la organización. Se busca el crecimiento del desempeño en el trabajo, para que así sean más fructífera, creativa e innovadora.

Con relación a la dimensión de recompensa Vallejo (2015) señaló que los trabajadores laboran en relación a los beneficios y resultados, por lo que el desempeño de estos, depende del nivel de reciprocidad que existe entre lo que recibe y los resultados que genera.

Además, que, los trabajadores dentro de una organización, destinan su fuerza de trabajo, su dedicación, su esfuerzo, así como sus conocimientos y talentos como una inversión, es decir, a cambio de una retribución que sea favorable para ellos.

Así como Chiavenato (2008, citado por Jara et al. 2018) indicó que viene a ser aquello que la organización le retribuye o brinda por aquella labor que está desempeñando. Siendo empleada mayormente la remuneración. Concurren dos tipos de recompensas: una no financiera y la otra financiera, la primera conocida como indirecta conformada por las gratificaciones, vacaciones, entre otras, y la segunda considerada como una percepción directa, entre ellas las comisiones, los premios y salarios directos.

Adicionalmente Porret (2014) señaló es lo que va a perciben de manera directa los trabajadores, como una compensación de índole económica que otorga la organización por la labor efectuada. Mencionó también que no todas las organizaciones manejan adecuadas políticas salariales pues con frecuencia giran en torno a favoritismo que se tiene por algunos empleados. Es allí la importancia de fijar una correcta escala remunerativa teniendo en cuenta en los trabajadores, su preparación académica y su preparación profesional, debiendo esta remuneración ser acorde a lo que señala el mercado laboral.

Finalmente, en la dimensión de evaluación del desempeño Vallejo (2015) indicó que se encarga de medir cual es el desempeño de la persona y su cumplimiento con los requisitos de su puesto de trabajo. Para Chiavenato (2008, citado por Jara et al. 2018) viene a ser el valor que se le otorga al trabajador, de manera sistemática, de las labores que desempeñan y los resultados que tiene que alcanzar. A través de ello se puede establecer su verdadero aporte dentro de la entidad.

Respecto a la variable comunicación interna, sobre la comunicación interna Oyarvide, Reyes & Montaña (2017) establecieron que viene a ser un instrumento estratégico para los gerentes y líderes dentro de las organizaciones pues le generan un incremento a nivel competitivo, logrando la identificación del personal hacia una cultura e identidad empresarial. Por lo que al existir ese canal de información entre los trabajadores y la organización a la que pertenecen el manejo de la información se vuelve eficaz logrando un mejor desempeño empresarial.

También Muñiz (2014) indicó que la comunicación interna es aquella que va a encaminada hacia los colaboradores o también llamados clientes internos, la cual ha venido destacándose dentro de las organizaciones, con la finalidad de motivarlos y captar a quienes se desarrollan mejor dentro de la empresa. La forma de manejar la información a evolucionado lo cual debe coadyuvar a mejorar el flujo entre los trabajadores y la organización.

Para Andrade (2005) señaló que la comunicación interna viene a ser las actividades que realizan las empresas para crear y poder mantener buenas relaciones entre quienes la integran, esto se da mediante el empleo de diferentes maneras a fin de que todos se encuentren informados existiendo una integración y motivación con el fin de contribuir al desempeño de sus funciones y cumplir las metas trazadas.

Esta investigación se basa en lo que estableció Tessi (2012) quien planteó las siguientes dimensiones: comunicación interna intrapersonal, interpersonal e institucional.

Con relación a la comunicación interna intrapersonal Tessi (2012) indicó que tiene un grado de relación con lo que van a decir o comunicar los que lideran dentro de la organización. En el fuero interno de la persona, al momento de procesar la información, puede alterarse, ya que se generan una gama de ideas, conmociones, sensaciones e impresiones dentro de cada colaborador, aunque el fin de ese proceso sea alcanzar un mejor nivel objetivo de la información y empático con relaciona a quien lo emite.

Warley (2010) Implica que los individuos realizan un procesamiento interno, analizando de acuerdo a su capacidad interpretativa la cual está conformada por sus preferencias, educación, entorno, entre otros. Para Fernández (2010) indicó que se refiere a aquel que se produce en el fuero interior de la persona.

Con relación a la dimensión de comunicación interna interpersonal Tessi (2012) señaló que se va a predominar la palabra oral. Y también que se encuentra ligado a dos puntos clave dentro de las labores que realizan los trabajadores, la remuneración y el sentido. Aunque se ha visto en la mayoría de veces que es más importante el sentido del trabajo que el sueldo. Según Fernández (2010) estableció que se produce una interacción, la cual facilita que se lleve a cabo una mejor comprensión de la información que se está comunicando. Así como Millán y Arellano (2013) señalaron que las personas al interactuar podrían realizar acciones colectivas que permitirían a los trabajadores que participen y así mejorar el ambiente o el lugar donde se desenvuelven.

Con respecto a la comunicación interna institucional Tessi (2012) indicó que la empresa interviene de forma estratégica de manera escrita, es decir formal, con el fin de llevar a cabo la dirección de todo el personal. Planteando tres puntos para llevarlo a cabo: escuchar, empatizar y emitir. Ello llevado de una buena manera permite mejorar que la comunicación sea efectiva llegando el mensaje a los diferentes niveles. Siendo una comunicación de carácter masivo. Para Warley (2010) indicó que es aquella que se produce dentro de una organización con relación a todas las personas que lo integran.

Respecto a la variable de estudio productividad laboral, según Suarez, Rodríguez y Muñoz (2017) señalaron que la productividad laboral implica que se deba considerar que influyen aspectos que comprenden el entorno laboral, ya que no solamente radica en la forma de distribución del tiempo que tiene el trabajador para cumplir sus labores. Al encontrarse vinculados, pueden incrementar la productividad laboral y, por ende, el cumplimiento de las metas empresariales.

Griffin (2011) destacó la importancia de la productividad, señalando que los altos mandos ven la necesidad de que las organizaciones mantenga un nivel alto de productividad por distintas razones, ya que la productividad, en todos sus alcances, involucra que dentro de la empresa exista un incremento en su nivel de rentabilidad y por consiguiente que se mantenga dentro del mercado.

Igualmente, Pogan (2014) señaló que el rendimiento o productividad de los trabajadores se encuentra vinculado a diferentes factores que resultan pertinentes para que crezca o disminuya. Siendo que esta actividad profesional puede ser influenciada por la satisfacción que siente, así como la motivación.

Para el presente trabajo se toma en cuenta lo que establece en su libro Gabini (2018), quién plantea las siguientes dimensiones: Rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos laborales contraproducentes.

Con relación a la dimensión rendimiento en la tarea, indicó que viene a ser las funciones que están establecidos para que realicen los trabajadores. Se debe considerar el desarrollo de las actividades en un ámbito seguro, así como la calidad del trabajo realizado, organizar y planear las actividades que se desempeñaran, priorizar las actividades que se van a realizar y la realización del trabajo de forma eficiente. (Gabini, 2018)

Con respecto a ello, Fernández-Montalvo y Piñol (2000) señalaron que las condiciones en las cuales el trabajador desempeña sus funciones tienen una influencia en el aspecto mental de éste, siendo que afecta su productividad en el trabajo.

Con relación a la dimensión rendimiento en el contexto, señaló que son las acciones que realizan los trabajadores que no se encuentran íntimamente vinculados con lo que debe hacer, sin embargo, son beneficiosas para la organización. Por ello es necesario realizar acciones con dinamismo a favor de la entidad, emplear la retroalimentación, ayudarse mutuamente con sus compañeros de trabajo manteniendo una comunicación clara y directa, con responsabilidad en el desempeño de sus labores. (Gabini, 2018)

Adicionalmente Suárez, Rodríguez y Muñoz (2017) indicaron que, la productividad laboral no solo es el cálculo de la cantidad que produce el trabajador en un tiempo determinado, sino que también involucran aspectos que se debe tener en cuenta como el ambiente, el espacio donde se encuentre laborando, las circunstancias, el entorno, el acceso a la información, a la tecnología, entre otros. Ya que, estas condiciones son posibles de evaluarse resulta de cierta manera favorable pues al mejorarlas permitirán desempeñar mejor sus labores.

Con relación a la dimensión de comportamientos laborales contraproducentes, viene a ser las acciones no provechosas desarrolladas dentro de la entidad, que no generan beneficios a la organización, es decir el comportamiento de carácter antisocial que desarrollan algunos trabajadores. Considerando mantener una postura perniciosa, actitudes que afectan a la entidad, acciones que afectan a su entorno laboral, así como realizar equivocaciones de forma premeditada. (Gabini, 2018)

Al respecto Robbins y Jugde (2013) indicaron que durante el tiempo que uno se encuentra en una organización, puede apreciar que existen personas que realizan acciones que van en contra de los lineamientos establecidos hasta perjudican a la organización. Estas conductas desviadas realizadas por aquellos trabajadores que cuentan con emociones negativas pueden ocasionar que se generalice.

Por lo que se plantearon los problemas a investigar, estableciendo como problema general el determinar: ¿Cómo influye la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019? Como problemas específicos: 1. ¿Cómo influye la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019? 2. ¿Cómo influye la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en el contexto de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019? 3.¿Cómo influye la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral en su dimensión comportamientos laborales contraproducentes de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019?

Se plantea como objetivo general el demostrar la influencia de la gestión del talento humano y de la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019. Y como objetivos específicos: 1.-Demostrar

la influencia de la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019. 2.-Demostrar la influencia de la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en el contexto de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019. 3.- Demostrar la influencia de la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral en su dimensión comportamientos laborales contraproducentes de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019.

Como hipótesis general se plantea que la gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019. Y como hipótesis específicas: 1.-La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019. 2.-La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en el contexto de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019. 3.-La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión comportamientos laborales contraproducentes de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019.

9. METODOLOGIA

Esta búsqueda investigatoria, es de tipo básico, conocido también como investigación fundamental o simple, la cual consiste en lograr la adquisición y recopilación de la averiguación para ir formando el origen de conocimiento con la finalidad de ir añadiendo a toda la información que se tiene. Con un método hipotético-deductivo.

Coronado, Montiel, Nava y Rodríguez (2016) con relación a este tema, indicaron que también es llamada pura, dramática o teórica, se inicia con la realización de un marco teórico siendo su fin el plantear novedosas teorías o innovar en las ya planteadas, generando la obtención de más información de índole científica o filosófica, en la búsqueda del conocimiento a través de un almacenamiento de distintos datos. Señalando sus particularidades resaltantes, el que va a buscar profundizar de forma clara la información de una ciencia que va a captar, buscando revelar conocimientos que sirvan para solucionar distintos temas sociales.

Según su carácter, va a estudiar la escala de relación existente respecto del estudio de las variables materia de investigación por lo que es correlacional causal. Se entiende como correlacional, a la medición del nivel en el que dos o más variables se hallan enlazadas o conectadas.

Al respecto Soto (2015) indicó que tiene como fin establecer el grado en que se asocian las variables de estudio, que pueden ser entre dos o más, considerando que las fuentes de análisis o población materia de estudio debe ser la misma.

El trabajo investigador tiene como diseño, el no experimental porque no se va a realizar un experimento, no serán manipuladas, la recolección de los datos es de corte transversal por qué se va a realizar en una sola ocasión.

Según su naturaleza, viene a ser cuantitativa, porque tiene por objeto buscar la selección de datos para analizarlos. Y son aquellos que se van obteniendo durante todo el trámite investigador.

Según su alcance es de corte transversal, para Hernández, Fernández y Baptista (2010), sobre este tema indican. 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.

La población se encuentra integrado por los trabajadores de la Gerencia de Defensa Civil y Gestión del Riesgo del Desastre de la Municipalidad Metropolitana de Lima, la cual se encuentra conformada por 144 trabajadores. Empleando como muestra la cantidad de 105 trabajadores.

Se ha empleado como técnica para desarrollar esta investigación la encuesta. Que cuenta con respuesta polinómica cerrada. Y como instrumento el cuestionario

Para la validez de los instrumentos se realizó a través del juicio de experto, donde determinaron su pertinencia, relevancia y claridad. Los expertos que realizaron la validación son catedráticos pertenecientes a la Universidad Cesar Vallejo.

Para medir la confiabilidad, se realizó el procedimiento, de acuerdo al Alfa de Cronbach.

10. RESULTADOS

10.1. Resultados descriptivos

Resultados descriptivos de la variable gestión del talento humano presenta 5 dimensiones

Tabla 1.

Distribución gestión del talento humano.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	43	41,0	41,0	41,0
	Alto	62	59,0	59,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

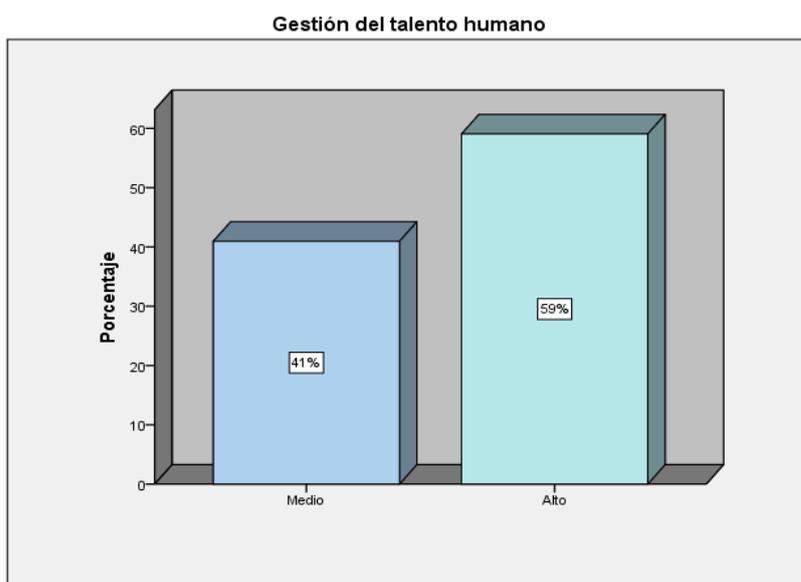


Figura 1 : Frecuencia de la gestión del talento humano.

Se observa que con relación a la variable gestión del talento humano, el 41% presenta un nivel Regular y el 59% presenta un nivel Alto.

Tabla 2.

Distribución dimensiones de la variable gestión del talento humano

	Alto	Regular	Bajo
Reclutamiento	84.8	15.2	
Selección	80.0	20.0	
Capacitación	84.8	15.2	
Recompensa	75.2	24.8	
Evaluación del desempeño	44.8	55.2	

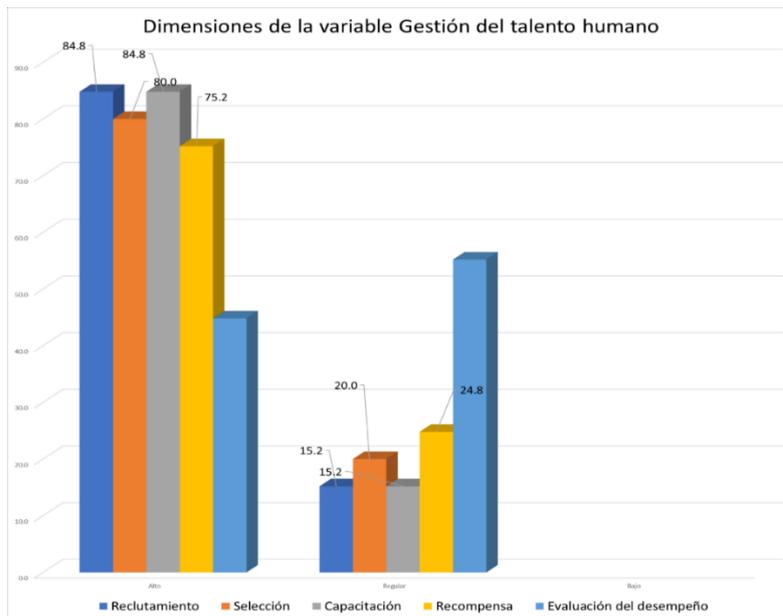


Figura 2 : Frecuencia dimensiones de la gestión del talento humano.

Se observa con relación a las dimensiones de la gestión del talento humano, la dimensión reclutamiento presenta el 84,8% un nivel Alto y el 15,2% un nivel Regular en trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Así mismo, la dimensión selección presenta el 80% un nivel Alto y el 20% un nivel Regular en trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Respecto, a la dimensión capacitación presenta el 84,8% un nivel Alto y el 15,2% un nivel Regular en trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Presenta la dimensión recompensa presenta el 75,2% un nivel Alto y el 24,8% un nivel Regular en trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

También, la dimensión Evaluación del desempeño presenta el 44,8% un nivel Alto y el 55,2% un nivel Regular en trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Resultados descriptivos de la variable comunicación interna presenta 3 dimensiones

Tabla 3.

Distribución comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	38	36,2	36,2	36,2
	Alto	67	63,8	63,8	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

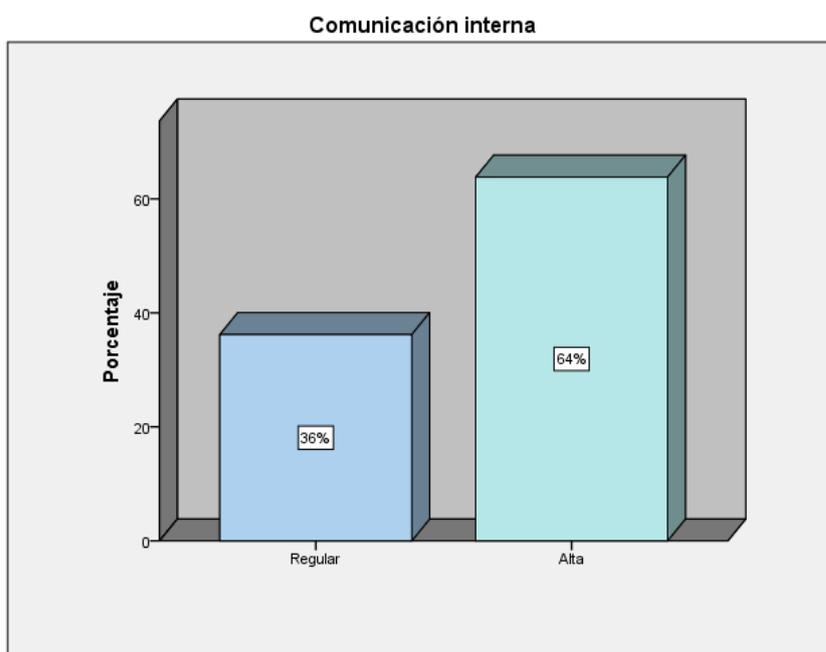


Figura 3: Frecuencia comunicación interna.

Se aprecia que, respecto a la variable comunicación interna, el 36% presenta un nivel Regular y el 64% presenta un nivel Alto.

Tabla 4.

Distribución dimensiones de la comunicación interna

	Alto	Regular	Bajo
Comunicación interna intrapersonal	59.0	41.0	
Comunicación interna interpersonal	58.1	41.9	
Comunicación interna institucional	59.0	41.0	

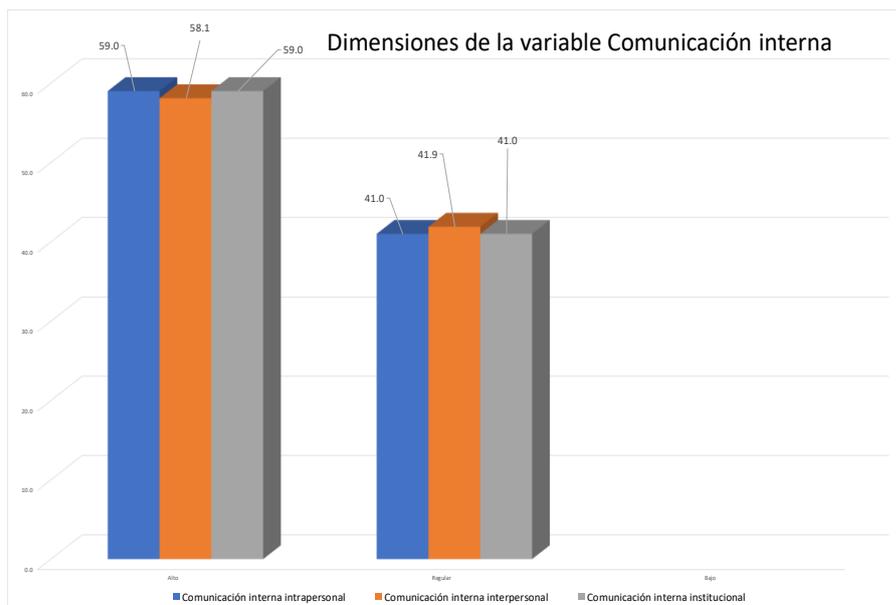


Figura 4: Frecuencia dimensiones de la comunicación interna.

Se observa que, respecto a las dimensiones de la comunicación interna, la dimensión comunicación interna interpersonal presenta el 59% un nivel Alto y el 41% un nivel Regular en los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Así mismo, la dimensión comunicación interna interpersonal presenta el 58,1% un nivel Alto y el 41,9% un nivel Regular en los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Respecto, a la dimensión comunicación interna institucional presenta el 59% un nivel Alto y el 41% un nivel Regular en los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Resultados descriptivos de la variable productividad laboral presenta 3 dimensiones

Tabla 5
Distribución productividad laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	15,2	15,2	15,2
	Regular	38	36,2	36,2	51,4
	Alto	51	48,6	48,6	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

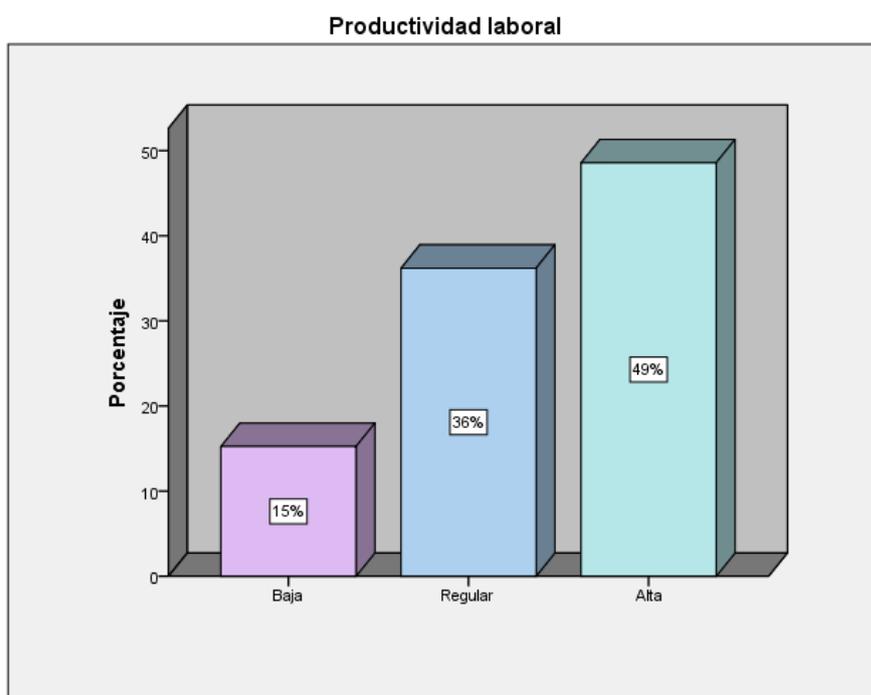


Figura 5: Frecuencia productividad laboral.

Se observa que, respecto a la variable productividad laboral, el 15% presenta un nivel Bajo, el 36% presenta un nivel Regular y el 49% presenta un nivel Alto.

Tabla 6.
Distribución dimensiones de la productividad laboral

	Alto	Regular	Bajo
Rendimiento en la tarea	38.1	46.7	15
Rendimiento en el contexto	43.8	45.7	10.5
Comportamientos laborales contraproducentes	38.1	46.7	15.2

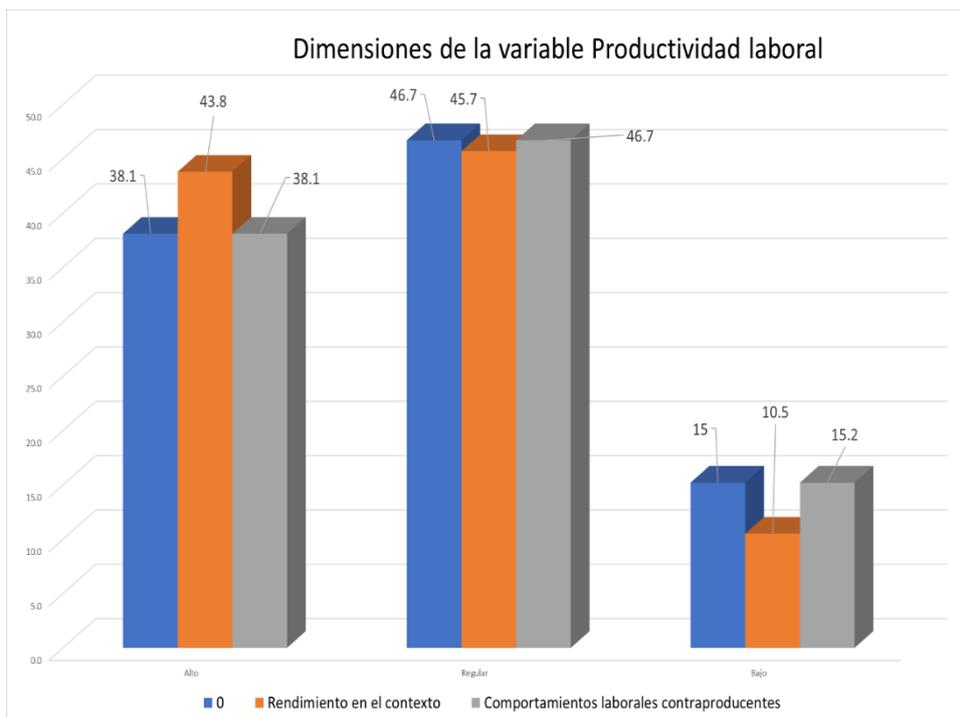


Figura 6: Frecuencia dimensiones de la productividad laboral.

Se observa que, respecto a las dimensiones de la productividad laboral, la dimensión rendimiento en la tarea presenta el 38,1% un nivel Alto, el 46,7% un nivel Regular y el 15% un nivel Bajo en los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Así mismo, la dimensión rendimiento en el contexto, presenta el 43,8% un nivel Alto, el 45,7% un nivel Regular y el 10,5% un nivel Bajo en los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Respecto, a la dimensión comportamientos laborales contraproducentes presenta el 38,1% un nivel Alto, el 46,7% un nivel Regular y el 15,2% un nivel Bajo en los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

10.2. Validación de hipótesis

Hipótesis general.

H₀: La gestión del talento humano y la comunicación interna no influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

H_a: La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Tabla 7.

(Pseudo R-Cuadrado) de la hipótesis general a partir de las variables gestión del talento humano y comunicación interna sobre productividad laboral.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,418
Nagelkerke	,483
McFadden	,270

Función de enlace: Logit.

Se obtuvo un R cuadrado de Cox y Snell igual a 0,418 equivalente a 41,8% de potencia de análisis mínimo, teniendo un máximo de 0,483 equivalente a 48,3% (Coeficiente de Nagelkerke), lo que marca un intervalo suficiente para la explicación de la incidencia de la Gestión del talento humano y la Comunicación interna sobre la Productividad laboral institucional. Teniendo un porcentaje ajustado de 27% (R cuadrado de McFadden = 0,270).

Hipótesis específica 1.

H₀: La gestión del talento humano y comunicación interna no influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

H_a: La gestión del talento humano y comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Tabla 8.

(Pseudo R-Cuadrado) de la hipótesis específica 1 a partir de las variables gestión del talento humano y comunicación interna sobre rendimiento en la tarea

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,539
Nagelkerke	,622
McFadden	,383
Función de enlace: Logit.	

Se obtuvo un R cuadrado de Cox y Snell igual a 0,539 equivalente a 53,9% de potencia de análisis mínimo, teniendo un máximo de 0,622 equivalente a 62,2% (Coeficiente de Nagelkerke), lo que marca un intervalo suficiente para la explicación de la incidencia de la gestión del talento humano y la comunicación interna sobre rendimiento a la tarea. Teniendo un porcentaje ajustado de 38,3% (R cuadrado de McFadden = 0,383).

Hipótesis específica 2.

H₀: La gestión del talento humano y la comunicación interna no influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en el contexto de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

H_a: La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en el contexto de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Tabla 9.

(Pseudo R-Cuadrado) de la hipótesis específica 2 a partir de las variables gestión del talento humano y comunicación interna sobre rendimiento en el contexto

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,577
Nagelkerke	,677
McFadden	,450
Función de enlace: Logit.	

Se obtuvo un R cuadrado de Cox y Snell igual a 0,577 equivalente a 57,7% de potencia de análisis mínimo, teniendo un máximo de 0,677 equivalente a 67,7% (Coeficiente de

Nagelkerke), lo que marca un intervalo suficiente para la explicación de la incidencia de la Gestión del talento humano y la Comunicación interna sobre el rendimiento en el contexto. Teniendo un porcentaje ajustado de 45% (R cuadrado de McFadden = 0,450)

Hipótesis específica 3.

H₀: La gestión del talento humano y la comunicación interna no influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión comportamientos laborales contraproducentes de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

H_a: La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión comportamientos laborales contraproducentes de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

Tabla 10.

(Pseudo R-Cuadrado) de la hipótesis específica 3 a partir de las variables gestión del talento humano y comunicación interna sobre comportamientos laborales contraproducentes

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,539
Nagelkerke	,622
McFadden	,383

Función de enlace: Logit.

Se obtuvo un R cuadrado de Cox y Snell igual a 0,539 equivalente a 53,9% de potencia de análisis mínimo, teniendo un máximo de 0,622 equivalente a 62,2% (Coeficiente de Nagelkerke), lo que marca un intervalo suficiente para la explicación de la incidencia de la gestión del talento humano y la comunicación interna sobre comportamientos laborales contraproducentes. Teniendo un porcentaje ajustado de 38,3% (R cuadrado de McFadden = 0,383).

11. DISCUSIONES

De acuerdo al análisis estadístico de la hipótesis general, se demostró que la gestión del talento humano y comunicación interna si influyen en la variable productividad laboral, teniendo en cuenta el pseudo cuadrado de Nagelkerke de 48%, con la significatividad estadística del 0.000.

Se determinó del análisis estadístico, que la productividad laboral en la Municipalidad Metropolitana de Lima, se ve influenciado por la gestión del talento humano y la comunicación interna, debiendo tenerse presente, que los trabajadores se solidarizan con las metas planes y programas que la entidad determina, siguiendo los procedimientos y normas planteados por la entidad.

Se observa del resultado que la adecuada gestión del talento humano tiene injerencia directa en la productividad laboral ello va aunado a la comunicación interna, factor fundamental para que laboren en grupo y de esta manera puedan solucionar los problemas que se presenten, especialmente en la Gerencia de defensa civil. El resultado que se da, confirma, lo estudiado y explicado en el estudio.

Coincidiendo con De Paz (2017) quien concluyó que existe una relación significativa entre la variable independiente gestión del talento humano con la variable dependiente de esta investigación.

En atención a lo expuesto, la variable dependiente, se ve influenciada por las variables independientes, teniendo una relación directa, especialmente con la gestión del talento humano, aspecto básico para que trabajen en equipo. Con este resultado obtenido, se confirma el estudio efectuado, corroborado con los resultados estadísticos.

Así como Vidal (2017) quien concluyó que existe una correlación positiva entre la comunicación interna con la productividad laboral destacando la importancia que tiene para el desarrollo empresarial, así como para mejorar la relación con los trabajadores.

Señaló Marín (2015) que la comunicación es un factor clave para estos procesos, así como una herramienta que permite fortalecer a las organizaciones y generar un mayor rendimiento de los trabajadores.

Adicionalmente Espín (2016) realizó un modelo de gestión del talento orientado a incrementar el desempeño laboral considerando la importancia que tiene para el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución. Señaló además que la gestión del talento, es un proceso estratégico que permite mejorar la fuerza laboral.

De tal forma Saavedra (2015) destacó la importancia del correcto manejo del factor humano dentro de las empresas estableciendo estrategias, ya que así contaría con un elemento diferencial frente a otras empresas, generando un valor adicional es decir una ventaja.

Palacios (2016) indicó que para ello se necesita contar con un personal capacitado que tenga habilidades en el manejo de personas, así como de líderes comprometidos. Así

como, Marañón (2016) quien indicó que la planificación estratégica dentro de las organizaciones tiene incidencia en la productividad laboral.

Por otra parte, Velásquez, N. (2015) luego de realizar un estudio sobre 3 empresas señaló que la falta de una gestión del talento y de la elaboración de estrategias para motivar a los trabajadores genera una gran insatisfacción en muchos, lo cual impacta en la producción de sus labores. Destacando la importancia que el personal se siente parte de la organización generando así mejoras económicas tanto para la empresa como para los trabajadores. Adicionalmente en su investigación Méndez (2017) analiza y estudia la conexión entre los salarios y la productividad laboral, aporta una evidencia empírica sobre la dirección causal que surge entre los salarios y la productividad, concluyó que existe una relación entre la remuneración que perciben los trabajadores y la productividad laboral.

Con relación a la primera hipótesis específica, se obtuvo que las variables independientes influyen significativamente en la dimensión rendimiento en la tarea, de la variable productividad laboral, contando con un coeficiente de Nagelkerke de 62,2% con una significancia estadística de 0.000.

Conforme lo plantea el resultado estadístico, las dos variables independientes, influyen en la variable productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Lima- 2019, en la dimensión de Rendimiento en la tarea, puesto de que dicho rendimiento laboral se incrementa, cuando los trabajadores participan en el desarrollo de las actividades que realiza la entidad, teniendo en cuenta las herramientas disponibles y la organización de las mismas, así se orienta positivamente al trabajador al rendimiento de su labor, el mismo que va a redundar en beneficio de la colectividad.

Castro (2015) señaló que el manejo de una buena gestión del talento genera la mejora y crecimiento del compromiso laboral. Tener trabajadores comprometidos con la institución permite gozar de ventajas competitivas entre ellas un incremento del rendimiento laboral.

Siguiendo con ese orden de ideas, Pinedo (2016) en su investigación plantea sugerencias para la mejora de la gestión del talento humano y así incrementar el desempeño laboral, ya que dentro de una organización es importante que el personal se encuentre bien.

Sobre la comunicación interna, Oyarvide, Reyes & Montaña (2017) establecieron que viene a ser un instrumento estratégico para los gerentes y líderes dentro de las organizaciones pues le generan un incremento a nivel competitivo, logrando la identificación del personal hacia una cultura e identidad empresarial. Por lo que al existir ese canal de

información entre los trabajadores y la organización a la que pertenecen el manejo de la información se vuelve eficaz logrando un mejor desempeño empresarial.

Mejía (2016) concluyó que la comunicación interna tiene incidencia en el ambiente laboral, lo cual permite que el personal tenga un lugar adecuado para desenvolverse en sus funciones, generando con ellos también un incremento en su producción profesional.

Así como Moreira (2015) indicó que la visión con la que cuentan los trabajadores de la empresa influye en la productividad laboral, pues esa percepción, afecta el grado de compromiso, así como el nivel de cumplimiento de sus labores

Señaló Gutiérrez (2016) que contar con personal capacitado y que cuente con habilidades directivas resulta beneficio para la organización, lo cual tiene implicancias en el manejo de las asignaciones a realizar por parte de los trabajadores. De la mano con el planteamiento de estrategias que mejorarían su desempeño.

Adicionalmente Robbins y Jugde (2013) indicaron que la comunicación permite ejercer la motivación hacia los trabajadores, pues al apreciar cómo van desarrollando sus funciones existe una comunicación para establecer lo que deben hacer, cómo lo deben hacer y en qué plazo hacerlo, resultando positivo el ejercer mecanismos y estrategias para aumentar su rendimiento.

Se demuestra de esta manera, con los resultados del estudio efectuado y también con los antecedentes que se han citado, la importancia que tiene la gestión del talento humano para incrementar la productividad laboral, siendo trascendente la labor del trabajador en su rendimiento laboral.

Con relación a la segunda hipótesis específica, se obtuvo que las variables independientes influyen significativamente en la dimensión rendimiento en el contexto, de la variable productividad laboral, de acuerdo al pseudo cuadrado de Nagelkerke de 67,7% con la significatividad estadística de 0.000.

De lo expuesto, se evidencia que la gestión del talento humano y la comunicación interna influyen notoriamente en la dimensión rendimiento en el contexto, pues resulta notorio, con los resultados estadísticos dados, que los trabajadores se sienten retroalimentados, en su aprendizaje, contando con un ambiente de apoyo y comunicación por parte de la entidad.

De la Calle (2016) destacó que, con el paso de los años, la gestión del talento humano se ha convertido en una herramienta de carácter estratégico para las distintas organizaciones,

pues un correcto manejo de ello, le genera ventajas incrementando su competitividad en el mundo empresarial.

Velásquez, N. (2015) indicó que las organizaciones deben emplear herramientas para mejorar el trabajo en equipo para que se realicen eficiente y eficazmente, pues así se logra una mayor productividad laboral. Basándose en ello, organizar los equipos de tareas que debe darse con el personal de trabajadores y de esta manera permitir que los trabajadores aporten sus ponencias.

Robbins y Jugde (2013) indicaron que la comunicación es una forma de expresión emocional, ya que la mayoría de los que trabajan en organizaciones interactúan más con sus compañeros de trabajo de la mano con la búsqueda de que sean satisfechas. Por último, permite conocer la información a fin de que se dé una buena toma de decisiones.

Sumado a Vidal (2017) quien señaló además que cuando existe una falta de comunicación interna, afecta negativamente la coordinación entre el personal teniendo repercusión es en el desarrollo de las actividades profesionales.

Por otra parte, Velásquez, Y. (2015) señaló que, para alcanzar una mejor productividad laboral, se debe tomar en cuenta también que, el personal conozca cuales son los valores instituciones e incentivar el compromiso con ellos.

Respecto a la tercera hipótesis específica, se obtuvo que las variables independientes influyen en la dimensión comportamientos laborales contraproducentes, de la variable productividad laboral, de los trabajadores de la Municipalidad de Lima -2019, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 62,2%, con la significatividad estadística de 0,000.

Como demuestran los resultados estadísticos, la dimensión de comportamientos laborales contraproducentes si influyen en la productividad laboral, pues los trabajadores realizan sus actividades basados en su reglamento y con el control pertinente y como en toda organización, siempre se presentan divergencias que afectan a la entidad y ésta logra superarlas de acuerdo a su misión y visión.

Con relación a ello, Marín (2015) señaló que, el uso de una buena gestión de la comunicación interna genera una serie de beneficios, pues permite crear comprensión y mejorar las relaciones entre los colaboradores, incrementar la producción profesional. Logrando reducir y sustituir los rumores originados en las organizaciones por un ambiente laboral más transparente y fluido.

Adicionalmente Velásquez, N. (2015) indicó que, para generar un ambiente de compañerismo, se necesita llevar a cabo actividades para fortalecer los lazos laborales.

Es así que, de la investigación efectuada por Sanchis & Bonavia (2017) se determinó que el efecto que tiene la comunicación dentro de las organizaciones es importante, pues del flujo adecuado puede depender el éxito o pérdida empresarial, dentro de aquellos escenarios encontramos el distorsionar la información, ocultar material importante y los constantes problemas de coordinación

Como funciones de la comunicación interna, Robbins y Jugde (2013), plantearon las siguientes: controlar, motivar, expresar emocionalmente e informar. Dentro de las organizaciones, que manejan una serie de políticas y normas, que deben acatar sus colaboradores, así como una serie de objetivos y metas que deben cumplirse, deben controlar cómo se n. está llevando a cabo y para poder interactuar, es necesario la existencia de la comunicación

12. CONCLUSIONES

Primera: La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019. De acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 48,3%, con la significatividad estadística de 0,000.

Segunda: La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en la tarea de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019. De acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 62,2%, con la significatividad estadística de 0,000.

Tercera: La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión rendimiento en el contexto de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019. De acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 67,7%, con la significatividad estadística de 0,000.

Cuarta: La gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral en su dimensión comportamientos laborales contraproducentes de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019. De acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 62,2%, con la significatividad estadística de 0,000.

13. REFERENCIAS

- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna. Proceso disciplina y técnica*. España: Gesbiblo S.L.
- Barco, M. & Villegas, M. (2005). *Mentalidad empresarial en tiempos de crisis. Trayectos y dilemas de empresarios en Manizales*. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.
- Castro, E. (2015) “Gestión del talento humano en el compromiso organizacional del docente RED N° 11 VMT – 2014”. Tesis para optar el grado de Doctor en Educación. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Coronado, M., Montiel R., Nava F. y Rodríguez F (2016) *Investigación básica y aplicada*. Recuperado el 22 de febrero de 2018 desde <https://es.slideshare.net/FabiolaNava4/investigacin-bsica-y-aplicada-58356533>
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones
- De la Calle, M. (2016) “Definición, identificación y desarrollo del talento en las empresas. Análisis de la gestión del talento a través de estudio de casos”. Tesis para optar el grado académico de Doctor. Universidad de Cádiz. Cádiz, España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=50881>
- De Paz, V. (2017) “Gestión del talento humano y productividad laboral del personal médico de un hospital III de Lima, 2017”. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión de los servicios de la salud. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Dessler, G & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. Mexico: Pearson Educación
- Espín, M. (2016) “Modelo para la gestión del talento humano orientado al alto desempeño de los docentes y directivos de la Universidad Nacional de Chimborazo”. Tesis para optar el grado académico de Doctor. Universidad de La Habana . La Habana – Cuba. Recuperado de <http://eduniv.mes.edu.cu/bd/td/Espin%20Oleas%2C%20Maria%20Elena/Modelo%20para%20la%20gestion%20del%20talento%20%28170%29/Modelo%20para%20la%20gestion%20del%20tale%20-%20Espin%20Oleas%2C%20Maria%20Elena.pdf>
- Fernández, E. (2010). *Administración de empresas. Un enfoque interdisciplinar*. Madrid: Editorial Paraninfo.

- Fernández-Montalvo, J., & Piñol, E. (2000). Labour time and health: Psychological consequences of shift work. *Revista De Psicopatología y Psicología Clínica*, 5(3), 207-222. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1115388101?accountid=37408>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Buenos Aires: Editorial Teseo.
- Griffin, R. (2011). *Administración*. México: (10ma. Edición) Cengage Learning Editores S.A.
- Gutiérrez, M. (2016) “Habilidades directivas, capacitación y gestión del talento humano. Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento. Lima. 2016”. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta. Ed.) México: McGraw-Hill
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N. & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*. 23 (83), 740-760. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Marañón, Y. (2016) “Planeamiento estratégico, desarrollo organizacional y productividad laboral en el Hospital Huaycán 2016.”. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Educación. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Marín, D. (2015) “La comunicación interna en procesos de cambio por fusión en empresas colombianas”. Tesis para optar el grado académico de Doctor. Universidad de Málaga.
- Mejía, A. (2016) “La comunicación interna en procesos de cambio por fusión en empresas colombianas”. Tesis para optar el grado académico de Doctor. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Méndez, J. (2017) “Relaciones entre los salarios y la productividad en Colombia”. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Economía del Desarrollo. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO Ecuador. Quito, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/11658>
- Millán, J. y Arellano, A. (2013). Hacia un modelo de comunicación interpersonal de sustentación interactivo-simbólica e incomunicabilidad. *Revista Espacios Públicos*,

- (38), 141-159. Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/39763/09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreira, L. (2018) “El clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí Ecuador”. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Muñiz, R. (2014). *Marketing en el siglo XXI*. Madrid: (5ta. Edición) Ediciones CEF: Centro de Estudios Financieros.
- Oyarvide, H., Reyes, E. & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3 (4), 296-309. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/336009673_La_comunicacion_interna_como_herramienta_indispensable_de_la_administracion_de_empresas
- Palacios, C. (2016) “Habilidades directivas, capacitación y gestión del talento humano. Ministerio de Economía y Finanzas. Lima 2016”. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Pinedo, M. (2016) “Gestión del talento humano en el desempeño y la autoestima del docente en el distrito del Callao de la Región Callao, 2015”. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Educación. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Pogan, L. (2014). Impact of organizational environment on job satisfaction and job performance. *Analele Universitatii "Constantin Brancusi" Din Targu Jiu.Serie Litere Si Stiinte Sociale*, (4), 150-155. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1747343438?accountid=37408>
- Porret, M. (2014). *Gestión de personal. Manual para la gestión del capital en las organizaciones*. Madrid: (6ta. Edición) ESIC Editorial.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico: (15ava. Edición) Pearson Educación S.A.
- Saavedra, J. (2017) “Modelo para influir en la ejecución de la estrategia organizacional a través de la alineación y gestión estratégica del talento humano”. Tesis para optar el grado académico de Doctor. Universidad de Extremadura. Recuperado de <http://dehesa.unex.es/handle/10662/6425>

- Sánchez, F. (1993). *Técnicas de Administración de Recursos Humanos* (3 ed.). México: Limusa S.A
- Sanchis, P. I., & Bonavia, T. (2017). Internal communication system analysis in a small company. *Working Papers on Operations Management*, 8(1), 9-21. Doi:<http://dx.doi.org/10.4995/wpom.v8i1.7390>
- Sociedad Nacional de Industrias (2019) *Informe global de competitividad*. Recuperado de <http://www.cdi.org.pe/InformeGlobaldeCompetitividad/>
- Soto, R. (2015). *La tesis de Maestría y Doctorado en 4 Pasos* (2da. Ed.) Perú: Diograf.
- Suárez, R., Rodríguez, Y. & Muñoz, N. (2017). Análisis de percepción sobre estrategias administrativas y el impacto en la productividad laboral. *Revista de Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 4(8), 61-67. Doi: <http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2017.v4.n8.a33>. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2147800480/F8D8D1DF89AF4E29PQ/1?accountid=37408>
- Tessi, M. (2012). *Comunicación interna en la práctica. Siete premisas para la comunicación en el trabajo*. Buenos Aires: Granica. 263 p.
- Vallejo, L. (2015). *Gestión del talento humano*. Riobamba: Instituto de investigaciones.
- Velásquez, N. (2015) “Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote”, tesis para optar el grado académico de Doctor en Contabilidad y Finanzas. Universidad Nacional de Trujillo. La Libertad, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5994>
- Velásquez, Y. (2015) “Modelo explicativo de la relación entre productividad y valores organizacionales, en la PYME del sector metalúrgico y minero de Venezuela”. Tesis para optar el grado académico de Doctor. Universidad Politécnica de Madrid. Madrid, España. Recuperado de <http://oa.upm.es/35045/>
- Vidal, V. (2017) “La Comunicación Interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016”. Tesis para optar el grado académico de Magister. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Warley, J. (2010). *¿Qué es la comunicación? ¿Qué son los medios de comunicación?* Buenos Aires: Editorial Biblos.

DECLARACION JURADA

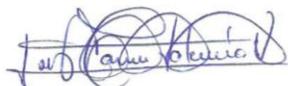
**DECLARACION JURADA DE AUTORIA Y AUTORIZACION PARA LA
PUBLICACION DEL ARTICULO CIENTÍFICO**

Yo, LUZ MARINA VALENCIA GARCÍA, egresado (a) del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado (a) con DNI N° 23853372, con el artículo científico titulado: "Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019".

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 nueva algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente la idea de otros), a sumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar 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 Posgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 10 de enero de 2020



LUZ MARINA VALENCIA GARCÍA
DNI. N° 23853372

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 11-01-2020 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Hugo Ricardo Prado Lopez docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este, revisor de la tesis titulada "Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019", de la estudiante Luz Marina Valencia García, constató que la investigación tiene un índice de similitud de 18 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 11 de enero de 2020



 Firma

Dr. Hugo Ricardo Prado Lopez

DNI: 43313069

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores. Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Mtra. LUZ MARINA VALENCIA GARCÍA

ORCID ID: 0000-0002-1182-6383

ASESOR:

Dr. Hugo Ricardo Prado Lopez

ORCID ID: 0000-0003-4610-3517

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de políticas públicas y del territorio

LIMA - PERÚ

2020



Hugo R. Prado López
Dr. Ciencias de la Educación
Mg. Administración
Abogado Reg. 63523

Resumen de coincidencias

18 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	11 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
4	www.ombudsman.gob... Fuente de Internet	<1 %
5	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
6	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	<1 %
7	dehesa.unex.es Fuente de Internet	<1 %
8	etsii.upm.es Fuente de Internet	<1 %
0	repositorio.cecar.edu.co	<1 %

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 27-01-2020 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo **LUZ MARINA VALENCIA GARCÍA**, identificado con DNI N° **23853372**, egresada de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

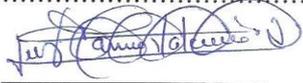
.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 23853372

FECHA: 27 de Enero del 2020

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA: LUZ MARINA VALENCIA
GARCÍA

INFORME TÍTULADO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES, MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA -
2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE: DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

SUSTENTADO EN FECHA: 18 DE ENERO DEL 2020

NOTA O MENCIÓN: 15

 
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN