



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión del Talento Humano y Comunicación Interna en la empresa  
Multicosailor S.A.C, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciada en Administración

**AUTOR:**

Br. Bazalar Gonzales, Elizabeth Lisset (ORCID: 0000-0003-1119-7542)

**ASESORA:**

Dr. Huamani Cajaleon, Diana Lucila (ORCID: 0000-0001-8879-3575)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

### **Dedicatoria**

La presente investigación es el resultado de grandes esfuerzos y perseverancia para salir adelante, y está dedicado a mis padres y hermana, por ser la base y fuerza para cumplir cada meta.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mi familia por el apoyo incondicional, por estar presente en cada uno de mis logros y metas.

Agradezco a los docentes por brindarnos sus conocimientos, consejos y la motivación brindada en el proceso académico profesional.

A nuestra asesora de Tesis Magister Diana Huamani por su apoyo profesional, amigos y compañeros que han sido partícipes de la culminación de mis estudios.

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variable y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos.....	26
3.6. Método de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos .....	27
IV. RESULTADOS.....	28
IV. DISCUSIÓN .....	35
V. CONCLUSIONES .....	39
VI. RECOMENDACIONES .....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS .....	46

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de Gestión del talento humano</i> .....	18
Tabla 2. <i>Operacionalización de Comunicación interna</i> .....	19
Tabla 3. <i>Validez V de Aiken de la gestión del talento humano</i> .....	22
Tabla 4. <i>Validez V de Aiken de la comunicación interna</i> .....	24
Tabla 5. <i>Fiabilidad de la variable Gestión del talento humano</i> .....	26
Tabla 6. <i>Fiabilidad de la variable Comunicación Interna</i> .....	26
Tabla 7. <i>Distribución de frecuencia Gestión del Talento humano y comunicación interna</i> .....	28
Tabla 8. <i>Distribución de planificación y comunicación interna</i> .....	29
Tabla 9. <i>Distribución de frecuencia integración y comunicación interna</i> .....	29
Tabla 10. <i>Distribución de frecuencia desarrollo y comunicación interna</i> .....	30
Tabla 11. <i>Correlaciones gestión del talento humano y comunicación interna</i> .....	31
Tabla 12. <i>Correlaciones planificación y comunicación interna</i> .....	32
Tabla 13. <i>Correlaciones integración y comunicación interna</i> .....	33
Tabla 14. <i>Correlaciones desarrollo y comunicación interna</i> .....	34

## RESUMEN

La investigación se basó en el estudio de la gestión del talento humano y la comunicación interna de los trabajadores de la empresa Multicosailor S.A.C, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018, de tal forma, se estudió y analizó las dos variables con sus dimensiones. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la comunicación interna en los trabajadores de la empresa Multicosailor S.A.C, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018. El diseño de estudio fue de tipo descriptivo correlacional, el cual se sustentó bajo los fundamentos teóricos de Chiavenato, Pinedo y Quispe, Campo, sobre la Gestión del talento humano y los fundamentos teóricos de Berceruelo, De la Cruz y Castillo, Vilma, Melgarejo sobre Comunicación interna. La población del estudio estuvo conformada por 35 trabajadores de la empresa Multicosailor S.A.C, empresa que se dedica al rubro de transportes para Mineras. La recolección de datos se obtuvo a través de dos cuestionarios, así mismo la validez de los instrumentos se obtuvieron mediante el juicio de dos expertos de la universidad César Vallejo, obteniendo un nivel de confiabilidad de coeficiente Alfa de Cronbach de un 0,955 para el cuestionario de gestión del talento humano y un 0,936 para el cuestionario de comunicación interna. La encuesta contó con 30 preguntas que se recolectaron y procesaron en un determinado momento. Posteriormente se realizó la prueba de hipótesis, dando como resultado que existe correlación positiva alta entre ambas variables, con un nivel de significancia 0.000 (bilateral) con un grado de correlación Rho de Spearman de 0,884.

**Palabras claves:** Planeación, organización, dirección, control, calidad de servicio y gestión administrativa.

## ABSTRACT

The present investigation is based on the study of the human talent management and the internal communication of the workers of the company Multicosailor SAC, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018, in such a way, the two variables have been studied and analyzed. study with their respective dimensions. Having as a general objective: Determine the relationship between the management of human talent and internal communication in the workers of the company Multicosailor SAC, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018. The study design is descriptive correlational type, which is Underlying the theoretical foundations of Chiavenato, Pinedo and Quispe, Campo, on the management of human talent and the theoretical foundations of Berceruelo, De la Cruz and Castillo, Vilma, Melgarejo on internal communication. The population of the present study consisted of 35 workers of the company Multicosailor S.A.C, company that is dedicated to the transport sector for Mining. The data collection was obtained through two questionnaires, and the validity of the instruments was obtained through the judgment of two experts from the César Vallejo University, obtaining a reliability level of Cronbach's Alpha coefficient of 0.955 for the questionnaire. human talent management and a 0.936 for the internal communication questionnaire. The survey has 30 questions that were collected and processed at a certain time. Finally, the hypothesis test was carried out, resulting in a high positive correlation between both variables, with a level of significance 0.000 (bilateral) with a Spearman's degree of Rho correlation of 0.884.

**Keywords:** Human talent management, internal communication, development and integration.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad las políticas de las organizaciones se encontraron en constante desarrollo e innovaciones para comprender la importancia de los procesos del Talento humano, entendiéndose como el capital principal que impulsa al éxito. De manera que, Augusto, et al. (2020) detallaron que, el talento humano junto con la comunicación interna es el componente más importante para el funcionamiento de cualquier organización, los colaboradores que estén altamente capacitados posibilitan a las organizaciones ser más exitosas que sus competidores.

En el ámbito internacional, de acuerdo al artículo de Vera, & Blanco (2019) sobre Modelo para la gestión del talento humano en las empresas del sector servicios de transporte, el encargado del área de gerencia de recursos tuvo la tarea de realizar todas las acciones en favor del bienestar del personal, ya que tuvo que integrar a los trabajadores pertinentes en el cargo idóneo de acuerdo a lo normativo que describe detalladamente los perfiles de puestos de la entidad, sin embargo, debe brindarse la capacitación constantemente, ya que el desempeño fue deficiente lo que minimizó el rendimiento favorable al cumplir los objetivos.

De la misma manera, en el artículo de Ferreiro, et al. (2019) sobre la formación y la gestión del talento en las empresas más valoradas en recursos humanos en España, se tuvo interés por mantener la gestión del talento humano según la preferencia de la institución, con la finalidad de llegar a la mejor selección del personal, integrando a los trabajadores considerando los estándares que requiere el perfil del puesto, sin embargo, el 17% de los colaboradores encuestados, destacaron que, no se puede tener una adecuada evaluación, lo que incidió en la falta de una base de datos confiable que sirva para la toma de decisiones en el cumplimiento de los objetivos, y en consecuencia, no se produce un cambio en el comportamiento humano, conductas positivas, decisiones acertadas y soluciones a corto plazo.

Y por último, en el tema internacional se consideró el artículo de Meriño (2020) sobre las claves de la gestión del talento humano, este factor es un tema complejo, porque muchas empresas de transporte vulneran los derechos laborales de los trabajadores, debido a que los colaboradores no se sienten complacidos con los beneficios recibidos dentro de la organización, de modo que, según el 50% de

los trabajadores, es importante llevar a cabo un proceso flexible donde puedan ser partícipes del cambio social, laboral en equipo y su perspectiva hacia un solo objetivo.

A nivel nacional, Flores (2019) en su artículo sobre Gestión del talento humano y rentabilidad del sector transporte de la región de Puno cada inversión de la empresa peruana, cuando se trata del talento humano, es una tendencia que año a año ha ido fortaleciendo creando un deseable clima laboral dentro de cada empresa, generando mayor productividad, sin embargo, el 46% de los trabajadores consideró que, la empresa de transporte no realizaron una labor eficiente porque no están aptos para hacer frente a los distintos desafíos con la finalidad de mejorar el desarrollo o rendimiento mostrado, de manera que, no se puede superar las expectativas de su rentabilidad tanto económica como financiera, por lo tanto, es esencial que las personas sean un elemento básico de la superación de la empresa que ayuda a la organización a ganar y mantener una ventaja sostenible sobre otras.

De la misma manera, Quispe (2017) en su artículo sobre gestión del talento humano de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú, es de suma importancia que cada directivo considere como la mejor inversión la disposición de recursos económicos con el área encargada, sin embargo, el 27% de los trabajadores consideraron que en las empresas no se pudo atraer, retener, manejar y motivarlos, ya que no se satisface sus necesidades lo que limite el potencial del personal para lograr los objetivos personales y profesionales.

Finalmente, Cuentas (2018) en su artículo sobre la gestión del capital humano en una unidad académica de educación superior, se declaró a un 32% donde no se puede evaluar el efecto de la gestión, de manera que, tampoco se consigue los objetivos planteados por la entidad, enfrentando dificultades o desafíos mayores, ya que, no se forma una estrategia de comunicación necesaria para lograr el éxito o las metas del negocio.

En este sentido, a nivel local, en la empresa Multicosailor, que es una organización del rubro de transporte para la mina, ubicada en San Juan de Lurigancho, Canto Rey, se observa, que la entidad cuenta con todos sus procesos,

recursos, planes estratégicos y operativos, teniendo como debilidad no contar con un área estructurada y adecuada de Talento Humano, limitada evaluación hacia sus colaboradores, manifestando un nivel burocrático y rutinario, dada su mayor interés a la cubierta de puestos de trabajo requerida por las unidades Mineras, con un desinterés sobre los proyectos planteados por los empleados, para ocupar cargos de mayor competencia, sumándole una limitada comunicación interna que hace que se formen grupos con diferentes perspectivas abocándose cada uno en su fin y minimizando la objetividad empresarial. Así mismo, se evidenció que la comunicación no fue la esperada, ya que, los colaboradores no se informa sobre la actividades indispensables, brindadas por los distintos departamentos e inclusive no se informaron sobre los cambios más relevantes de la empresa Multicosailor, generalmente se utiliza los correos electrónicos donde no detalla las tareas a realizar con precisión, (anexo N°8, p. 84). De manera que, se necesita de un mayor o mejor comunicación de los jefes con el personal, con el hecho de conocer cuáles son las finalidades que conlleva cada tarea establecida. Se observa que la Gestión del área de Recursos Humanos, no existe equidad de trato, beneficios, remuneraciones, afectando así el bienestar y labor.

De modo que, el estudio tuvo como interés establecer que la Gestión del talento humano se relacione con la comunicación interna, además, se determinó la eficiente relación de la organización con sus trabajadores, buscando beneficiar no solo a la población laboral, si no a las instituciones que deseen implementar nuevos procedimientos.

En la investigación se presentó la formulación del problema, con el problema general que fue ¿Como la Gestión del talento humano se relacionó con la comunicación interna en los trabajadores de la empresa Multicosailor, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018? De la misma manera estuvo, los problemas específicos como: a) ¿Cómo la planificación se relacionó con la comunicación interna, en trabajadores de la empresa Multicosailor?, b) ¿Cómo la integración se relacionó con la comunicación interna, en trabajadores de la empresa Multicosailor?, c) ¿Cómo el desarrollo se relacionó con la comunicación interna, en trabajadores de la empresa Multicosailor?

Por consiguiente, se justificó teóricamente, donde en la investigación, buscó dos teorías, obteniendo dos autores como Chiavenato junto a la variable Gestión del Talento humano y a Berceruelo con la Comunicación Interna permitirá obtener conocimientos sobre la I y II, de las cuales fueron de gran utilidad para que puedan tomar las medidas necesarias y dar un mayor énfasis a los resultados de esta investigación para lograr una mayor productividad, eficacia y eficiencia en su entorno empresarial.

Mientras que, en la justificación práctica, donde la investigación ayudó a informarse y analizar los escenarios o situaciones de la entidad, así mismo, conocer cómo se relacionó las variables de estudio, identificar, analizar apropiadamente cuales serían las ventajas y desventajas y cuáles serán los aportes que beneficiarían a esta.

Así mismo, estuvo la justificación metodológica, donde el estudio brindó donde se tuvo interés por conocer de mejor manera las variables, gracias a la recaudación de información, es decir, respuestas de parte de los trabajadores, de manera que, se tuvo un juicio real de la compañía y de cómo está siendo aplicada el cuestionario, valido para la investigación. Sirviendo como referencia para quien realice estudios similares en una próxima investigación. Utilizando la metodología en base a cuestionarios y encuestas, mediante una escala de Likert.

Finalmente, estuvo la justificación social, en el cual el estudio fue ventajoso tanto en la organización y trabajadores, del cual se realizó el análisis, puesto que se tuvo mejores oportunidades laborales, buen ambiente de trabajo satisfacción laboral, comunicación asertiva dentro del área, así mismo, pudo ser utilizado para otro estudios posteriores, que requieren de la práctica según una medida corporativo, es decir, con miras a desarrollar un preferible rendimiento en las empresas.

Otro fue el caso, del objetivo general, Identificar como la Gestión del Talento humano se relacionó con la comunicación interna en la empresa Multicosailor, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018. Así mismo estuvo los objetivos específicos, como: a) Identificar como la planificación se relacionó con la comunicación interna en la empresa Multicosailor, b) Identificar como la integración se relacionó con la comunicación interna en la empresa Multicosailor, c) Identificar

como el desarrollo se relacionó con la comunicación interna en la Empresa Multicosailor.

Finalmente, se presentó la Hipótesis general como, la gestión del talento humano se relacionó con la comunicación interna en la empresa Multicosailor – Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018. Respecto a las hipótesis específicas se presentó: a) Existe relación de la planificación en la comunicación interna en la empresa Multicosailor, b) La integración se relacionó con la comunicación interna en la empresa Multicosailor, c) El desarrollo se relacionó con la comunicación interna en la empresa Multicosailor, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito nacional estuvo los trabajos previos como, Melgarejo (2017) en su tesis: “Gestión del talento humano y comunicación interna en trabajadores profesionales de la Oficina General de Administración del MINEDU”. Cuyo objetivo fue verificar como la gestión del talento humano se relaciona con la comunicación interna. El estudio se basó en teorías influyentes como Gutiérrez (2015), consideró que las actividades tradicionales en gestión humana, tales como selección, administración, entre otros; son fines en sí mismas, y para comunicación interna con el autor Kiut (2010) que sugirió que la comunicación entre los empleados y con el jefe inmediata es fundamental para entender cómo se desarrollara la labor. Su metodología usada fue, descriptivo correlacional, transversal, con un enfoque cuantitativo. Estuvo conformado por un grupo general de 60 trabajadores, mientras que la muestra fue de todos los trabajadores. Conforme al resultado se llegó a la conclusión, que se obtuvo el coeficiente de spearman de 0.805, así mismo, se corroboró que ambas variables se relacionan porque se evidenció un nivel significativo de 0.000, rechazando la hipótesis nula y se aceptó hipótesis general, así mismo, los colaboradores están satisfecho con la gestión humana junto a la comunicación, con la conformidad para ascender a un mayor puesto, garantizado por los encargados de las áreas ejercieron el seguimiento de forma semestral sobre las labores realizadas. El estudio fue de aporte a través de este estudio se pudo observar que la buena comunicación y las buenas relaciones no dependen de una estructura, si no de la buena gestión que desde los altos cargos se dan en el mismo sentido.

Grecia (2017) en su tesis: “La comunicación interna en la gestión del talento humano en la clínica paz holandesa”. Su objetivo, verificar si la comunicación interna se relaciona con la gestión del talento humano en la clínica Paz Holandesa. las teorías utilizadas por el autor Chiavenato (2009), refiriéndose a una teoría X y una teoría Y, indicando que la aplicación del impulso mental o físico dentro de la organización es como jugar o descansar. Su metodología corresponde a descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo y un diseño de investigación no experimental. Su población fue de 50 trabajadores, Se concluyó que, tanto la comunicación interna con la gestión del talento humano se relacionan, además,

dependerán el resultado y fluidez en las relaciones entre colaborador y jefes, de modo que, esta afirmación fue sustentada con el valor de correlación de Spearman de 0.731, por lo tanto hay relación entre las variables, así mismo, se tuvo la correlación de Spearman con el 0.683, con una significancia bilateral de 0.000, estableciendo que la dimensión planificación se relacionó con la comunicación interna, además, los trabajadores operan positivamente con una buena comunicación, por diferentes medios. Con reuniones y apoyo de sus jefes directos. Por tanto, el estudio fue de aporte porque se pudo aclarar y precisar la interdependencia que tienen las variables, el diagnóstico realizado al área de recursos humanos, el servicio brindado, el compromiso de los colaboradores con cada objetivo empresarial.

Choccelahua y Mallqui (2017) en su tesis: "la comunicación organizacional y la gestión del talento humano de la Municipalidad provincial de Angaraes". Donde su objetivo general, Identificar la relación de la comunicación interna con la gestión del talento humano de la Municipalidad provincial de Angaraes. Lima, con teorías basadas en Collado (2002) para la variable comunicación interna, detalló que se refiere al forma de intercambiar los detalles sobre las funciones, que es considerable para todos los miembros y Chiavenato (2002), manifestó que indicó que este factor incluye los procedimientos gestionados para conseguir las metas trazadas. La metodología de tipo básica, con diseño no experimental, de nivel correlacional. Su población fue de 55 personas del total del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Angaráes, mientras que la muestra. Se demostró con la evaluación de correlación un valor de Spearman de 0.886 encontrándose en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral 0.00, de manera que, ambas variables, así mismo, se tuvo el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.742 y el significancia bilateral  $p=0.000 < 1$ , se demostró que existe relación entre la integración con la comunicación interna, además, se observó que a falta de comunicación y coordinación repercutirá en la productividad, y actividades dentro de la organización, los trabajadores indicaron que se les brinde mayor capacitación. Finalmente, el aporte que nos brindó esta investigación es la forma como realizar la gestión del recurso humano, si la organización desea desarrollarse, debe primero descubrir las capacidades en su personal y el talento que

desempeñan cada uno de ellos, tener un buen perfil de puestos adecuados por persona desarrollando su máximo potencial esto junto a la comunicación mejorando la productividad, como consecuencia, lograr el desarrollo personal de cada colaborador logrará también el desarrollo de la entidad.

De la misma forma, estuvo los trabajos previos nacionales como, Cordero (2019) que elaboró la tesis titulada “estrategias de la comunicación organizacional como eje transversal en la gestión de talento humano”. El estudio tuvo como objetivo general identificar la relación entre la comunicación organizacional y la gestión del talento humano. Así mismo, estudio fue analizado con las teorías como, Del Pozo (2012) que, definió a la comunicación interna como el conjunto de técnicas y actividades, mientras que, Valdez (2011), indicó que el desarrollo es un proceso dinámico, dialectico y continuo de cambios planeados, requiriendo una visión global de la empresa. Esta investigación fue del tipo descriptivo correlacional, para conocer como las variables se pueden relacionar, y es no experimental. La población fue de 1050 jefaturas de Talento Humano de los distintos sectores empresariales, mientras que, la muestra fue de 240 jefaturas de Recursos Humanos. En conclusión, mediante la evaluación de pearson se tuvo un valor de correlación de Pearson de 0.418 y un nivel significativo de 0.002, evidenciando que las variables se relacionan, así mismo, la correlación de pearson entre la integración con la comunicación interna, evidenciando un coeficiente de 0.396 y un grado significante de 0.001, además, el personal tiene comunicación asertiva con los jefes, con el buen liderazgo y libertad para difundir sugerencias en el trabajo, como realizar las labores según las responsabilidades para conseguir los objetivos planteados en la empresa. Por lo tanto, este estudio fue de aporte, porque se consideró el plan de capacitación anual para los empleados, de la misma manera, se pudo inspeccionar los perfiles de los que se ubican en un cargo, con el fin de realizar convocatorias para contar con el personal apto con las capacidades preferibles.

Aguirre (2017) en su tesis: “Gestión del talento humano y su incidencia en la comunicación interna en el colegio Santa Rosa”. Como objetivo de determinar que la gestión del talento humano se relacione con la comunicación interna. El estudio se sustentó en los autores como Vallejo (2016) en la gestión de talento humano,

nos indica que el objetivo a alcanzar dentro de la identidad corporativa es mostrarse como una empresa integrada, mientras que, en la comunicación interna se basó en Patlán (2017), nos dedujo que la estrategia de comunicación consiste en definir con claridad quienes somos y que ofrecemos. La metodología fue cualitativa, explicativa, herramientas e instrumentos de recolección. La población se conformó por 306 personas divididos como tres Directivos, ocho Secretarias, once Personal administrativo y 284 usuarios. Se concluyó que el resultado del índice de correlación de pearson de 0,638 y una significancia 0.000, de modo que, existe relación entre ambas variables, donde se aceptó la hipótesis alterna, así mismo, los trabajadores cumplen las tareas, ya que se tuvo ingreso a los datos relevantes, como también se puede evidenciar la confraternidad entre los colaboradores, ya que, se brindó un apoyo recíproco. Finalmente, el aporte brindado por la investigación es útil, debido a que la alternativa es la diligencia de un proyecto para gestionar o direccionar los procedimientos necesarios para adquirir todos los conocimientos, logrando la mejora de la organización y una mayor competitividad.

Y por último, Campo (2017) en su tesis: "Importancia de la comunicación interna y la gestión del talento humano en el departamento de Copservir LTDA". Como objetivo de establecer la relación de la comunicación interna con la gestión del talento humano. El estudio se sustentó en los autores como, en la comunicación interna se basó en Italo (2011), nos dedujo que la estrategia de comunicación consiste en definir con claridad quienes somos y que ofrecemos., además, Bohlander (2001) en la gestión de talento humano, nos indica que el objetivo a alcanzar dentro de la identidad corporativa es mostrarse como una empresa integrada La metodología fue de tipo aplicada, de nivel correlacional y no experimental. El estudio tuvo como muestra a 13 directivos que conforman el grupo gerencial de la Cooperativa. Se concluyó que el resultado es esencial con el valor de correlación de 0.439 y un valor significativo de 0.000, así mismo, se tuvo un valor correlación de 0.462) y una significancia de 0.000, evidenciando que el desarrollo se relacionó con la comunicación interna en el departamento de Copservir LTDA, además, se tuvo un plan de comunicación basado en rediseño e implementación para infundir un diagnóstico de mayor entendimiento y reconocimiento de los procesos internos y de esta manera reflejar un mejor trabajo

en equipo contando con información coherente y relevante. Por tanto, el aporte en esta tesis fue aclarar y precisar como los empleados han sido motivados para lograr las metas trazadas conforme a los requerimientos de la clientela; con una declaración clara, de modo que, se puede adaptarse a la situación interna de la organización con el liderazgo adecuado para fomentar una mejor realización y posición en la labor.

Prosiguiendo, estuvo las Teorías Relacionadas al tema, donde la Gestión del talento humano, se consideró al autor principal como Chiavenato (2009), afirmó que la Gestión del talento humano “Es un área muy sensible a la mentalidad que existe en las organizaciones, conjunto de procesos centrado al mejoramiento del talento humano, siendo la subsistencia de cada organización, considerándose la principal inquietud empresarial”. (p.83). Así mismo, Consuelo, et al. (2018) señalaron que, El talento humano es un conjunto integrado de procesos de la organización, diseñados para gestionar, motivar a cada trabajador, siendo el requisito indispensable, que la relación entre empresa y trabajador sea recíproca, existiendo el bienestar para ambos (p.182). Además, Alonso, et al. (2018) Toda organización comienza a entender el impacto positivo, encontrar un equipo de trabajadores calificados, involucrados y comprometidos en cada meta trazada por la entidad (p.159).

Por lo tanto, el autor Chiavenato (2009) destacó una serie de dimensiones para analizar la gestión del talento humano en cada entidad pública o privada garantizando los procesos internos y/o externos, los planeamientos, que de la misma manera realizan los trabajadores para afianzar sus necesidades en las empresas, cumplir con nuestra labor individual y conjunta de prosperar la sociedad. De modo que, se contempla las dimensiones que fueron definidas a continuación:

Dimensión1: La planificación: Pronosticar los requerimientos del personal dentro de la institución en un lapso determinado y satisfacerlas en el tiempo adecuado, para obtener el máximo beneficio (Chiavenato, 2009, p.85).

Dimensión2: La integración: El procedimiento de integración representaron el ingreso de las personas al sistema organizacional. Se trata de abastecer a la empresa de talentos humanos necesarios para su buen desempeño y funcionamiento (Chiavenato, 2009, p.86).

Dimensión3: El desarrollo del personal: En los procedimientos requeridos para gestionar el talento humano incorporaron las actividades como la capacitación al personal, evaluación y la retroalimentación, representando la inversión que la empresa realiza (Chiavenato, 2009, p.86).

Por su parte, Martínez, et al. (2020) señalaron que, es un cúmulo de procesos, para motivar, atraer, promover crecimiento, siendo el principal activo de la organización, tienen claro quiénes son los que operan la entidad, el valor importante de una gestión está en las personas que participan dentro de ella (p.11). Así mismo, este concepto coincidió con Callaghan (2018) detalló que, es relevante en cada institución que consiguen los mejores resultados, presencia, productividad y reconocimiento, son las que intervienen, invierten y se dedican en su personal, reconociendo que es lo más importante de la empresa, el talento humano, de esta forma se verán reflejados los resultados en productividad eficacia y eficiencia (p.364).

Por consiguiente, Sen (2019) describió que, este factor es de suma importancia especialmente para los gerentes de cada área, midiendo la productividad mensual y anual, por lo tanto, se posiciona como la variable más competitiva de las organizaciones (p.85). Además, Cejas, et al. (2020) en su artículo determinó que es relevante administrar con las personas y no administrar a las personas, incentivándolos y participando con cada uno de ellos, motivándolos para que la organización y el empleado vayan por un mismo objetivo, teniendo como característica única causar la demanda en un futuro (p. 17). Además, en el artículo de Ming-Chang, et al. (2017) destacaron que, el motor principal de las instituciones son los recursos humanos o también llamado talento humano, por lo tanto, se deben describir ciertos lineamientos para tener una consistente y atenta colaboración en las diferentes actividades (p.158).

De la misma manera, Ying Guo, et al. (2017) en su libro Gestión global del talento y dotación de personal en empresas multinacionales, destacaron que, la finalidad del factor es proporcionar competitividad a la institución, para identificar las habilidades y las capacidades de la fuerza laboral, asegurando los esfuerzos de las personas, para que sean más productivos (p.78). De modo que, conforme al artículo de Aerni, et al. (2018) detallaron que, este factor confiere los procesos como

es el caso de la aplicación de personas, con el hecho para poder establecer los métodos necesarios para ejercer las funciones en la compañía; además el de distribuir y escoltar su desempeño (p.293). Como también este argumento coincidió con el artículo de Filippus & Schultz (2019) afirmaron que, también se necesita del mayor esfuerzo que se necesita para llegar a cumplir las labores con un mejor desarrollo, por lo tanto, el jefe encargado de dirigir el talento humano debe ser eficiente en su manera de seguir los procedimientos relevantes (p.8).

Finalmente, Bhattacharyya, (2017) destacó que, incluye el proceso de desarrollo de personas, que consiste en brindar una información para que el personal aprenda nuevos conocimientos, habilidades y destrezas, para fomentar mejores actitudes, ideales con la finalidad de cambiar los hábitos positivos para ser más eficiente en sus funciones (p.15).

De manera que, tiene que tomarse en cuenta es que el comportamiento organizacional, es diferente de acuerdo al tipo de organización, si bien es cierto los empresarios deben conocer a la perfección a su personal y guiar en sus actividades, estrategias para el logro de objetivos de ambas partes, permitiendo formar un trabajador conscientes de cada función a realizar, capacitado en su cargo a desempeñar y la convicción constante para cumplir con las metas propuestas, y estos será soporte para superar cualquier obstáculo en el menor tiempo posible.

Así mismo, estuvo la teoría de la variable Comunicación Interna, con el autor principal Berceruelo (2015) que expresó que, la comunicación Interna comprende un extenso repertorio de mensajes que cooperan en la motivación en los miembros de una plantilla y a confortar su orgullo de pertenencia y filiación con la organización (p. 75). Además, este concepto tuvo relación con el artículo de Krywalski (2020) que detalló que, la comunicación en una organización abarca un papel primordial dentro de ella, facilitando alcanzar los objetivos y metas, promueve las buenas relaciones, la efectividad, la confianza e incrementa la satisfacción laboral, la adaptación a los cambios y el compromiso (p.71). Mientras que, Kim, et al. (2019) afirmaron que, es un sistema de mensajes conformado mediante símbolos verbales y no verbales que se transmiten diádicamente y de manera seriada dentro del marco de la organización (p. 128).

Por lo tanto, Berceruelo (2015) destacó que, es un conjunto de mensajes y acciones de comunicación elaboradas de forma consciente y voluntaria para relacionarse con los públicos de la organización, en el cual se evidenció una serie de dimensiones tales como:

Dimensión1: Comunicación descendente: Este tipo de comunicación se produce cuando fluye de un nivel organizativo al nivel más bajo. Siendo utilizado por cada líder de grupo y/o gerencia para estipular tareas (Berceruelo, 2015, p.76).

Dimensión2: Comunicación ascendente: Parte de los niveles inferiores de la empresa. Es el mensaje, reclamos, sugerencias, o inquietudes que el subordinado emite a sus administradores o jefes directos, utilizando todo tipo de canal de información, técnicas o mecanismos, fomentando la participación del empleado y evitando aislamientos (Berceruelo, 2015, p.78).

Dimensión3: Comunicación horizontal: Se establece entre personas de un mismo nivel, ya sea en departamentos, grupos o individualmente, cuenta con un carácter más episódico, y para su funcionamiento solicita una mayor dedicación, considerándolo como una tarea prescindible, con calidad y efectividad (Berceruelo, 2015, p.78).

Por su parte, Johansen, et al. (2017) detallaron que, es toda comunicación que se realiza entre los miembros de la empresa; la que se constituye entre el público interno, es decir, entre las personas que forman la organización” (p. 273). Esta definición coincidió con lo expuesto por artículos como, Li, et al. (2020) donde afirmaron que, la responsabilidad de la comunicación, implica la interacción de todos los miembros, facilitando el diálogo y promoviendo la participación, implementar y reforzar los conocimientos e ideas de sus trabajadores (p.168). Y por último, en el artículo de Lee, & Queenie Li (2020) destacaron que, la comunicación interna, es un factor fundamental para considerar la declaración relevante a las continuas modificaciones de la empresa, donde se motiva al trabajador a contar con la información necesaria para sus actividades (p.196).

Según Scher (2018) manifestó que, si se realiza una excelente comunicación Interna facilitará una mejora interactividad entre las personas de la organización, ya sea a nivel profesional en lo relativo a cuestiones laborales (p. 19). Este concepto fue reforzado por el artículo de Florentina & Lia (2017) en el cual detallaron que, la

apropiada comunicación actúa en la motivación de todo el personal en la organización, en el clima y el rendimiento, si ésta fallara el vínculo sería todo lo contrario, el trabajador no se consideraría parte de, no se compromete, no colabora, afectando en la complacencia del trabajador como en el rendimiento (p.28). Mientras que, Miroslav, & Tomislav (2020) afirmaron que, la comunicación es un componente fundamental, una buena práctica de la comunicación interna ayuda a la descentralización de las funciones, aumentando el contacto entre los departamentos pertenecientes a la organización (p.63).

Por su parte, Gheorghe Ciobota. (2017) manifestó que, los patrones de comunicación son propiedades esenciales de cada persona, que incluye las distintas formas de transmitir, así mismo, se puede conferir técnicas para que el mensaje llegue a tiempo a cada colaborador (p.95). Así mismo, este concepto se reforzó con lo expuesto por el artículo de Bastos, et al. (2018) donde destacaron que, es un modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas (p.153).

En síntesis, según Holzwarth, et al. (2020), la comunicación interna que se responsabiliza de las acciones del personal, evidenciando si se cumple con todas las responsabilidades, y de esta manera, se puede contar con el apoyo relevante de parte de trabajadores en el momento adecuado, evitando las duplicidades que surgen ante cualquier problema o situación, y es necesario para fomentar la mayor productividad en la compañía (p.32).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Diseño**

No experimental

Rocha (2017) detalló que, “una investigación es no experimental cuando se evita cualquier modificación o manipular las categorías o variables identificadas” (p.124).

El diseño del estudio fue No Experimental, ya que, no tuvo un interés en poder cambiar la naturaleza de la gestión del talento humano como también la comunicación interna, es decir no se manipuló las dos variables.

Transversal

“En este caso el estudio es ejercido o elaborado en un tramo o cierto periodo, conforme a los lineamientos de una investigación” (Baena, 2017, p.120).

El estudio fue transversal porque su desarrollo o creación fue ejercido en un tiempo establecido que comprendió un periodo de un año para establecer un mejor análisis de las variables.

##### **Nivel: Descriptivo correlacional**

González (2016) indicó que, “el estudio es descriptiva porque se basa en el análisis y a observar cómo se manifiestan las variables identificadas en una problemática, de modo que, se tiene un juicio o concepto de estas” (p. 85).

Para Príncipe (2016) detalló que, “el estudio se le puede llamar correlacional, siempre y cuando, se logre que las categorías o variables, se relacionen entre sí” (p. 71).

La investigación sostuvo un nivel descriptivo correlacional, ya que describió la Gestión del talento humano y Comunicación Interna, a su vez tuvo un nivel correlacional por que buscó relacionar una variable con otra.

##### **Tipo de Estudio**

Según Rocha (2017) señaló que, “es aquel estudio donde se tiene interés por adquirir la mayor información sobre las variables, con el aporte de teorías influyentes y tener un mejor concepto sobre estas” (p.135).

Esta investigación fue de tipo aplicado ya que se empleó teorías indispensables, para tener un mayor conocimiento sobre la gestión del talento humano como también la comunicación interna.

### **Enfoque: Cuantitativo**

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) detallaron que, “es cuantitativo cuando se maneja una medida estadística para concluir en la aceptación o rechazo de una suposición o hipótesis de estudio” (p.92).

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, ya que, se consideró importante recaudar información, es decir respuestas de las encuestas que fueron procesadas para obtener resultados, que demostraron la aceptación de la hipótesis donde tanto la gestión del talento humano como la comunicación interna se relacionan.

## **3.2. Variable y operacionalización**

### **Variable X: Gestión del talento humano**

#### **Definición Conceptual**

Chiavenato (2009), afirmó que la Gestión del talento humano, “es un área muy sensible a la mentalidad que existe en las organizaciones, conjunto de procesos centrado al mejoramiento del talento humano, siendo la subsistencia de cada organización, considerándose la principal inquietud empresarial” (p.83).

#### **Definición Operacional**

La gestión del talento humano se evaluó utilizando el cuestionario con valores de Likert, que fue esencial para realizar la encuesta dirigido a los trabajadores de la empresa Multicosailor S.A.C, considerando respuestas según las dimensiones de planificación, integración y desarrollo.

### **Variable Y: Comunicación interna**

#### **Definición Conceptual**

Berceruelo (2015) indicó que, “la Comunicación Interna, comprende un extenso repertorio de mensajes que cooperan en la motivación en los miembros de una plantilla y a confortar su orgullo de pertenencia y filiación con la organización” (p. 75).

### **Definición Operacional**

La comunicación interna se evaluó utilizando el cuestionario con valores de Likert, que fue esencial para realizar la encuesta dirigido a los trabajadores de la empresa Multicosailor S.A.C, considerando respuestas según las dimensiones de Comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal.

Tabla 1.

*Operacionalización de Gestión del talento humano*

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	N° ítem	Escala de medición
Gestión del talento humano	Con base lo expuesto por Chiavenato (2009), afirmó que la Gestión del talento humano “Es un área muy sensible a la mentalidad que existe en las organizaciones, conjunto de procesos centrado al la empresa mejoramiento del talento humano, siendo la subsistencia de cada organización, considerándose la principal inquietud empresarial”. (p.83)	La gestión del talento humano se evaluó utilizando el cuestionario con valores de Likert, que fue esencial para realizar la encuesta dirigido a los trabajadores de Multicosailor S.A.C, considerando respuestas según las dimensiones de planificación, integración y desarrollo.	Planificación	Procedimientos	1,2,3	Ordinal - Tipo Likert modificado
				Procesos	4,5,6	
				Políticas	7,8,9	
			Integración	Reclutamiento	10,11,12	
				Selección	13,14,15	
				Socialización	16	
					17	
			Desarrollo	Capacitación	18	
					19,20,21, 22	
				Evaluación	23,24,25	
	Retroalimentación	26, 27 28, 29, 30				

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 2.

*Operacionalización de Comunicación interna*

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	N° ítem	Escala de medición
Comunicación Interna	Con base lo expuesto por Berceruelo (2015) Según (2015) “La Comunicación Interna comprende un extenso repertorio de mensajes que cooperan en la motivación en los miembros de una plantilla y a confortar su orgullo de pertenencia y filiación con la organización.” (p. 75).	La comunicación interna se evaluó utilizando el cuestionario con valores de Likert, que fue esencial para realizar la encuesta dirigido a los trabajadores de la empresa Multicosailor S.A.C, considerando respuestas según las dimensiones de Comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal.	Comunicación descendente	Nivel superior	1, 2, 3, 4	Ordinal - Tipo Likert modificado
			Comunicación Ascendente	Nivel Inferior	5,6, 7,8	
				Técnicas	9, 10,11, 12, 13	
			Comunicación horizontal	Mecanismos de Canales de información	14,1516,17 18, 19, 20, 21	
				Calidad	22, 23, 24, 25, 26	
			Efectividad	27, 28, 29, 30		

Fuente: *Elaboración propia*

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

#### **Población**

“Totalidad de unidades de investigación, análisis que integraron dicho fenómeno por la cual deben tener características comunes dando inicio a la investigación. En este proceso investigativo la población corresponderá al conjunto de referencia donde se desarrollará la investigación”. (Baena, 2017, p. 183).

El estudio estuvo constituido por un grupo general o población de 35 empleados de la compañía Multicosailor S.A.C, que se encargaron las funciones administrativas más relevantes para llegar a las metas que se rigen.

#### **Criterio de inclusión**

Se incluyó a los trabajadores del área administrativo y los que se desarrollan en los talleres de la empresa Multicosailor S.A.C, que se encargan de Redactar, archivar y revisar todo tipo de documentos, especialmente recibos, albaranes, reportes y hojas de cálculo.

#### **Criterio de exclusión**

Se excluyó al gerente general, los trabajadores del área de contabilidad, seguridad y limpieza, porque no tienen incumbencia en las actividades administrativas de la empresa Multicosailor S.A.C. Así mismo, se no se consideró a los trabajadores que no se encontraron registrados dentro de la planilla de la empresa, brindaron su servicio a través de recibos por honorarios o trabajo por horas.

#### **Muestra**

Bastar (2017), señaló que, “es un parte extraída de una población con el fin de ahorrar recursos para analizar la problemática de investigación” (p.163).

El estudio contó con una muestra tipo censo 35 trabajadores, por lo tanto, fue considerable a todos los miembros de la compañía Multicosailor S.A.C, con la finalidad de conseguir datos confiables, es decir respuestas de la encuesta realizada.

#### **Muestreo**

##### **No probabilístico por conveniencia**

Rocha (2017) detalló que es “no probabilístico ya que no utilizan la ley del azar ni el cálculo de probabilidades, de manera que, existe el tipo por conveniencia,

donde el investigador necesita que los posibles participantes se presenten voluntariamente” (p.175).

De modo que, se estableció una muestra a partir del muestreo no probabilístico por conveniencia, considerándose al total de 35 trabajadores del área administrativo y los que se desarrollan en los talleres de la empresa Multicosailor S.A.C.

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

Técnica: Encuesta

“Es la manera relevante de obtener respuestas, de manera que, se considera la encuesta como medio esencial para aplicar un cuestionario a un grupo representativo de personas” (Bastar, 2017, p.98).

Instrumento: Cuestionario

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) informó que, “es un grupo de interrogantes o preguntas primordiales que están estructuras, es decir elaboradas de manera clara para la persona encuestada” (p.143).

El cuestionario tuvo la finalidad de poder recopilar datos descriptivos para determinar la relación entre las dos variables y se evaluara respondiendo con un X en la casilla que se considere apropiada.

Su estructura fue por 30 ítems que fueron elaboradas según criterios esenciales para exponerse de manera clara a los encuestados, con la nivelación de Likert, es decir con cinco opciones de respuesta.

Validez

González (2016) propuso que: “se trata de la conformidad que el cuestionario es pertinente para ejercer la encuesta, ya que, se tuvo un juicio para cada pregunta” (p.83).

El estudio contó con la validez del cuestionario en el cual se tuvo la calificación de parte de expertos en metodología de investigación como fue el caso de un metodólogo y un temático, para conocer el nivel de validación establecido.

De la misma manera, se consideró a docentes expertos en metodología para calificar las preguntas del cuestionario tanto de Gestión del talento humano y

comunicación interna, como fueron el Magister Suasnabar Ugarte Federico Alfredo, y el Magister Lino Gamarra Edgar.

Tabla 3.

*Validez V de Aiken de la gestión del talento humano*

N° Ítems		X	DE	V Aiken
Ítem 1	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 2	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 3	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 4	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 5	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 6	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 7	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 8	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 9	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 10	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 11	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 12	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 13	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 14	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 15	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 16	Relevancia	3.5	0.71	0.83

	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 17	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 18	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 19	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 20	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 21	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 22	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 23	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 24	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 25	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 26	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 27	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 28	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 29	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 30	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83

---

X= 3.22496296

Tabla 5.

*Relación de Expertos-Calidad de servicio*

N° Ítems		X	DE	V Aiken
Ítem 1	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 2	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 3	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 4	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 5	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 6	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 7	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 8	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 9	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 10	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 11	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 12	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 13	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 14	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 15	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 16	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 17	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 18	Relevancia	3.5	0.71	0.83
	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 19	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00

Ítem 20	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 21	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 22	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 23	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 24	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 25	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 26	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 27	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 28	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 29	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 30	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

---

X= 3.24188885

### Confiabilidad

Según Cabezas, Naranjo y Torres (2018) indicaron que, “es el grado en que el cuestionario puede garantizar en su aplicación estadística resultados relacionados a la problemática de estudio” (p.114).

En el estudio se halló el valor de cronbach a partir del procesamiento de los datos en el programa de SPSS 24, que estuvo en los límites del 0.7 al 1, concluyendo que la confiabilidad de los cuestionarios tanto Gestión del talento humano como la

Comunicación interna, fue aceptable para obtener resultados relacionados a la problemática en la compañía Multicosailor S.A.C.

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Tabla 5. *Fiabilidad de la variable Gestión del Talento humano*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	30

#### Interpretación

Conforme a la evaluación de Cronbach se tuvo un valor de 0.955 sobre el cuestionario de Gestión del talento humano, de manera que, conforme a este resultado se evidenció una estabilidad de los ítems de forma aceptable, con la finalidad de obtener resultados de acuerdo a la problemática de la empresa Multicosailor S.A.C.

Tabla 6. *Fiabilidad de la variable Comunicación Interna*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	30

#### Interpretación

Conforme a la evaluación de Cronbach se tuvo un valor de 0.936 sobre el cuestionario de Gestión del talento humano, de manera que, conforme a este resultado se evidenció una estabilidad de los ítems de forma aceptable, con la finalidad de obtener resultados de acuerdo a la problemática de la empresa Multicosailor S.A.C.

### 3.5. Procedimientos

Se contó con una encuesta dirigida a los miembros o trabajadores del área de producción en la empresa Multicosailor S.A.C, aun ante las circunstancias de

una pandemia que produjo el aislamiento social masivo, se pudo recurrir de manera presencial, ya que los trabajadores lograron asistir al área del cual se busca el estudio, de modo que se tuvo que encuestar a 35 personas.

Por consiguiente, se tuvo respuestas bajo los valores o niveles de Rensis Likert, y como consecuencia se pudo tener una data importante, para generar resultantes, en favor de demostrar cierta relación entre variables, y conocer en cierto grado general, como se exponen tanto variables y dimensiones, para poder entender la problemática identificada.

Finalmente, se pudo tener un proceso de dos semanas para poder encuestar, y se obtuvo resultados esperados, ya que el cuestionario fue valido por expertos y en caso mayor tratar su aplicación, en favor de tener sugerencias luego en beneficio de la empresa Multicosailor S.A.C.

### **3.6. Método de análisis de datos**

De las repuestas obtenidas de las encuestas con respecto a la Gestión del talento humano, como también de la Comunicación interna, se tuvo información relevante que fue procesada en el SPSS, de manera que se obtuvo resultados como el alfa de cronbach, se aplicó el análisis descriptivo con las tablas de frecuencia y porcentajes, es decir las tablas cruzadas entre las variables y por último, la prueba de hipótesis con la evaluación de spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio se realizó con el respeto hacia la propiedad intelectual de los autores, del cual se basó el estudio para tener un mejor análisis de las variables Gestión del talento humano como también de la comunicación interna, de manera que, el desarrollo del estudio se realizó sin ningún acto de plagio o copia, ya que se tuvo la conformidad en el programa Turnitin, evidenciando un adecuado porcentaje de similitud, por lo tanto, se garantizó la ética y la calidad del estudio.

## IV. RESULTADOS

### Descripción de resultados

En este apartado se trató los resultados tanto en el análisis descriptivo como la prueba de hipótesis entre las variables gestión del talento humano y sus dimensiones con la comunicación interna, que fueron presentados de la siguiente manera:

Tabla 7.

*Distribución de frecuencia para Gestión del Talento humano y comunicación interna*

		Comunicación interna			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Gestión del talento humano	Malo	16.3%	2.3%	0.0%	18.6%
	Regular	4.7%	25.6%	4.7%	34.9%
	Bueno	0.0%	14.0%	32.6%	46.5%
Total		20.9%	41.9%	37.2%	100.0%

Fuente SPSS en base a las encuestas.

Interpretación:

En la Tabla 7, se evidenció que la Gestión del talento humano fue buena en un 46.5% y la comunicación interna fue regular con un 41.9%.

De la misma manera, se verificó que conforme al objetivo principal que es identificar como la gestión del talento humano se relaciona con la comunicación interna en la empresa Multicosailor S.A.C; se verificó que tanto la gestión del talento humano como la comunicación interna, fueron considerables en una categoría buena representado por un porcentaje de 37.2%, mientras que ambas variables coincidieron en un nivel regular identificado por el 25.6%, y por último, se mostró que el 16.3% de los trabajadores calificó a la gestión del talento humano con la comunicación interna en un nivel malo.

Tabla 8.

*Distribución de frecuencia para planificación y comunicación interna*

		Comunicación interna			
		Malo	Regular	Bueno	Total
Planificación	Malo	20.9%	14.0%	0.0%	34.9%
	Regular	0.0%	27.9%	14.0%	41.9%
	Bueno	0.0%	00.0%	23.3%	23.3%
Total		20.9%	41.9%	37.2%	100.0%

Fuente: SPSS en base a las encuestas.

Interpretación:

En la Tabla 8, se evidenció que la planificación fue regular en un 41.9%, mientras que, la comunicación interna fue regular con un 41.9%.

De la misma manera, se verificó que conforme al primer objetivo específico que fue identificar como la planificación se relaciona con la comunicación interna en la empresa Multicosailor S.A.C; se verificó que tanto la planificación como la comunicación interna, fueron evidenciados en una categoría buena representado por un porcentaje de 23.3%, mientras que la primera dimensión con la segunda variable coincidieron en un nivel regular identificado por el 27.9%, y por último, se mostró que el 20.9% de los trabajadores calificó a la planificación con la comunicación interna en un nivel malo.

Tabla 9.

*Distribución de frecuencia para integración y comunicación interna*

		Comunicación interna			
		Malo	Regular	Bueno	Total
Integración	Malo	16.3%	7.0%	7.0%	30.2%
	Regular	4.7%	27.9%	11.6%	44.2%
	Bueno	0.0%	00.0%	18.6%	18.6%
Total		20.9%	41.9%	37.2%	100.0%

Fuente: SPSS en base a las encuestas.

Interpretación:

En la Tabla 9, se evidenció que la integración fue regular en un 51.2%, mientras que, la comunicación interna fue regular con un 41.9%.

Por consiguiente, se verificó que de acuerdo al segundo objetivo específico que fue identificar como la integración se relaciona con la comunicación interna en la empresa Multicosailor S.A.C; se verificó que tanto la integración como la comunicación interna, fueron evidenciados en una categoría buena representado por un porcentaje de 18.6%, mientras que la segunda dimensión y la segunda variable comunicación interna coincidieron en un nivel regular identificado por el 27.9%, y por último, se mostró que el 16.3% de los trabajadores calificó a la integración con la comunicación interna en un nivel malo.

Tabla 10

*Distribución de frecuencia para desarrollo y comunicación interna*

		Comunicación interna			
		Malo	Regular	Bueno	Total
Desarrollo	Malo	9.3%	2.3%	0.0%	11.6%
	Regular	7.0%	14.0%	14.0%	34.9%
	Bueno	4.7%	25.6%	23.3%	53.5%
Total		20.9%	41.9%	37.2%	100.0%

Fuente: SPSS en base a las encuestas.

Interpretación:

En la Tabla 10, se evidenció que el desarrollo fue bueno en un 53.5%, mientras que, la comunicación interna fue regular con un 41.9%.

Por consiguiente, se verificó que de acuerdo al tercer objetivo específico que fue identificar como el desarrollo se relacionó con la comunicación interna en la empresa Multicosailor S.A.C; se verificó que tanto el desarrollo como la comunicación interna, fueron evidenciados en una categoría buena representado por un porcentaje de 23.3%, mientras que la tercera dimensión y la segunda variable comunicación interna coincidieron en un nivel regular identificado por el

14.0%, y por último, se mostró que el 9.3% de los trabajadores calificó a el desarrollo con la comunicación interna en un nivel malo.

### Prueba de hipótesis general.

#### Hipótesis estadística.

Ho La Gestión del Talento humano se relacionó con la comunicación interna en los trabajadores de la empresa Multicosailor S.A.C.

Ha La Gestión del Talento humano se relacionó con la comunicación interna en los trabajadores de la empresa Multicosailor S.A.C.

Tabla 11

#### *Correlaciones de gestión del talento humano y comunicación interna*

			Correlaciones	
			Gestión del talento humano	Comunicación interna
Rho de spearman	Gestión del talento humano	Correlación de Rho de Spearman	1	884**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	35	35
	Comunicación interna	Correlación de Rho de Spearman	,884**	1
Sig. (bilateral)		,000		
N		35	35	

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

Nota. Conforme a la prueba de hipótesis, con la evaluación de spearman, se pudo establecer o detallar un valor de correlación representado por el 0,884, que fue considerable como positiva alta, además, se obtuvo un valor significativo de 0,000, por lo tanto, al ser mínimo al nivel de probabilidad de 0.05, entonces se pudo confirmar que se aceptó la hipótesis general, confirmando que la gestión del talento humano se relacionó con la comunicación interna en la empresa Multicosailor S.A.C.

### Prueba de la primera hipótesis específica

Ho La planificación no se relacionó con la comunicación interna en la empresa Multicosailor S.A.C.

Ha La planificación se relacionó con la comunicación interna en la empresa Multicosailor S.A.C.

Tabla 12

#### Correlaciones de Planificación y comunicación interna

		Correlaciones		
			Planificación	Comunicación interna
Rho de Spearman	Planificación	Correlación de Rho de Spearman Sig. (bilateral)	1	,955**
		N	35	35
	Comunicación interna	Correlación de Rho de Spearman Sig. (bilateral)	,955**	1
		N	35	35

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

*Nota.* Conforme a la prueba de hipótesis, con la evaluación de spearman, se pudo establecer o detallar un valor de correlación representado por el 0,955, que fue considerable como positiva alta, además, se obtuvo un valor significativo de 0,000, por lo tanto, al ser mínimo al nivel de probabilidad de 0.05, entonces se pudo confirmar que se aceptó la primera hipótesis específica, confirmando que la planificación se relacionó con la comunicación interna en la empresa Multicosailor S.A.C.

### Prueba de la segunda hipótesis específica

Ho La integración no se relacionó con la comunicación interna en la empresa Multicosailor S.A.C.

Ha La integración se relacionó con la comunicación interna en la empresa Multicosailor S.A.C.

Tabla 13

#### *Correlaciones de Integración y comunicación interna*

		Correlaciones		
			Integración	Comunicación interna
Rho de Spearman	Integración	Correlación de Rho de Spearman	1	,585**
		Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35	
	Comunicación interna	Correlación de Rho de Spearman	,585**	1
Sig. (bilateral)		,000		
N		35	35	

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

*Nota.* Conforme a la prueba de hipótesis, con la evaluación de spearman, se pudo establecer o detallar un valor de correlación representado por el 0,585, que fue considerable como positiva moderada, además, se obtuvo un valor significativo de 0,000, por lo tanto, al ser mínimo al nivel de probabilidad de 0.05, entonces se pudo confirmar que se aceptó la segunda hipótesis específica, confirmando que la integración se relacionó con la comunicación interna en la empresa Multicosailor S.A.C.

### Prueba de la tercera hipótesis específica

Ho El desarrollo no se relacionó con la comunicación interna en la empresa Multicosailor S.A.C.

Ha El desarrollo se relacionó con la comunicación interna en la empresa Multicosailor S.A.C.

Tabla 14

*Correlaciones de Desarrollo y comunicación interna*

		Correlaciones		
			Desarrollo	Comunicación interna
Rho de Spearman	Desarrollo	Correlación de Rho de Spearman	1	,375**
		Sig. (bilateral)		,013
		N	45	45
	Comunicación interna	Correlación de Rho de Spearman	,375**	1
Sig. (bilateral)		,013		
N		45	45	

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

*Nota.* Conforme a la prueba de hipótesis, con la evaluación de spearman, se pudo establecer un valor de correlación representado por el 0,375, que fue considerable como positiva moderada, además, se obtuvo un valor significativo de 0,013, por lo tanto, al ser mínimo al nivel de probabilidad de 0.05, entonces se pudo confirmar que se aceptó la tercera hipótesis específica, confirmando que el desarrollo se relacionó con la comunicación interna en la empresa Multicosailor S.A.C.

#### IV. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Gestión del Talento humano y la Comunicación Interna de los trabajadores de la empresa Multicosailor S.A.C, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018. Del mismo modo se buscó identificar la relación entre cada una de las dimensiones de las variables Gestión del Talento humano (Planificación, Integración, Desarrollo, Comunicación descendente, Comunicación Ascendente, Comunicación horizontal), con la variable Comunicación Interna.

El obstáculo para realizar la encuesta, fue reunir a todos los trabajadores administrativos, ya que algunos viajan a mina constantemente, siendo un poco difícil poder realizarla a todos en un solo momento, es por ello que se coordinó con la jefatura de recurso humanos para que después de una capacitación o reunión programada, poder realizar la encuesta ya que en ella se lograría cumplir el objetivo.

Los cuestionarios utilizados se adecuaron a las características de la empresa Multicosailor S.A.C, siendo validados por dos expertos de la Universidad Cesar Vallejo con una calificación adecuada.

Los resultados nos indicaron que los trabajadores de la empresa Multicosailor S.A.C, consideran que la gestión del Talento humano es buena en un 46.5%, hay un grupo que lo considera regular con un 34.9% y otro grupo mala en un 18.6%, por otra parte los trabajadores consideran el desarrollo es bueno con un 37.2%, otro grupo lo considera regular con un 41.9% y otro malo en un 20.9%, es por ello que los responsables de cada área deben de tener en cuenta estos resultados.

Continuamos con el análisis de relación que tienen ambas variables, donde se observa que el mayor porcentaje de datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, cuando la gestión del talento humano es buena, la comunicación es buena en un 32.6%, la gestión del talento humano es regular, la comunicación interna es regular en un 25.6%. Sin embargo, cuando la gestión del talento humano es mala, la comunicación es mala en un 16.3%.

Los resultados nos permitieron afirmar que existe una relación lineal directa entre las dos variables, hecho demostrado con el resultado de la prueba estadística de correlación de Spearman ( $Rho=0.884^{**}$ , sig. (Bilateral)=0.000;  $p\leq 0.05$ ).

Se analizó los resultados de las dimensiones de la variable gestión del talento humano independientemente se observa que el desarrollo personal recibe la más alta calificación con 53.5% de bueno, seguido de la planificación con un 23.3 %, seguido de la integración con un 18.6 % ante la comunicación interna. Se observó que la dimensión donde se debería trabajar con un porcentaje elevado en Malo es la planificación con un 34.9 %, seguido de la integración con 30% y desarrollo con 11%. Por último, se analizó que la dimensión desarrollo se encuentra por encima de la variable Gestión del Talento humano. En consecuencia, los responsables y/o jefes de la empresa Multicosailor S.A.C deberán mejorar los indicadores de planificación e integración, así los trabajadores se desempeñen adecuadamente y se sientan comprometidos con las metas u objetivos trazados.

Realizamos la contrastación de hipótesis para las variables Gestión del talento humano y comunicación interna, se obtuvo la correlación de Spearman ( $Rho=0.884^{**}$ , sig. (Bilateral)=0.000;  $p\leq 0.05$ ), significando, que existe una correlación alta entre ambas variables teniendo en cuenta que el valor del sig. = 0,00 y siendo esta menor que el p valor, con esto queda demostrado que existe relación entre la gestión del talento humano y la comunicación interna en los trabajadores de la empresa Multicosailor S.A.C ,Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho – 2018. Estos resultados son muy similares a los de Melgarejo (2017) en la que nos muestra ( $Rho=0.805$ , sig. (Bilateral)=0.000; ( $p\leq 0.05$ )). En la que establece la existencia de la relación entre la gestión del talento humano y la comunicación interna en el personal administrativo de la oficina General del MINEDU, así mismo, los colaboradores están satisfecho con la gestión humana junto a la comunicación, con la oportunidad de ascenso o línea de carrera, respaldado por los responsables de áreas que hicieron un monitoreo y seguimiento del trabajo de manera semestral. Del mismo modo Grecia (2017) obtiene un valor de correlación de Spearman = 0.731, con una significancia bilateral de 0.000, por lo tanto hay relación entre las variables, además, los trabajadores operan positivamente con una buena comunicación, por diferentes medios, por otro lado

Cordero (2019) concluye en su trabajo un valor de correlación de Pearson de 0.418 y un nivel significativo de 0.002, evidenciando que las variables se relacionan, así mismo, el personal tiene comunicación asertiva con los jefes, con el buen liderazgo y libertad para difundir sugerencias en el trabajo.

Prosiguiendo, Aguirre (2017) tuvo hallazgo un coeficiente de correlación de Pearson de (0,638) y el grado significativo de 0.000, de manera que, existe relación entre ambas variables, donde se aceptó la hipótesis alterna, así mismo, los trabajadores cumplen los objetivos con el acceso a la información como la misión y visión y también la relación interpersonal o de confraternidad con la colaboración del personal y apoyo mutuo. Además, Campo (2017) realizó la evaluación de Pearson con un coeficiente de 0.439 y el grado significativo de 0.000, de manera que, existe relación entre comunicación interna y la gestión del talento humano en el departamento de Copservir LTDA, así mismo, se tuvo un plan de comunicación basado en rediseño e implementación para infundir un diagnóstico de mayor entendimiento y reconocimiento de los procesos internos y de esta manera reflejar un mejor trabajo en equipo contando con información coherente y relevante. Finalmente, Choccelahua y Mallqui (2017) tuvo resultados como el coeficiente de Spearman de 0.886 encontrándose en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.00 < 0.01$  rechazando la hipótesis nula y aceptando la general, de manera que, ambas variables demuestran relación significativamente, además, se observó que a falta de comunicación y coordinación repercutirá en la productividad, y actividades dentro de la organización, los trabajadores indicaron que se les brinde mayor capacitación.

Realizamos la contrastación de hipótesis para las dimensiones de las variables Gestión del talento humano y comunicación interna, siendo la planificación que obtuvo la correlación de Spearman ( $Rho=0.955^{**}$ , sig. (Bilateral)=0.000;  $p \leq 0.05$ ), lo cual significa que existe una correlación alta entre dichas variables teniendo en cuenta que el valor del sig. = 0,00 y siendo esta menor que el p valor, se confirma que existe relación entre la planificación y la comunicación interna en los trabajadores de la Multicosailor S.A.C en Canto Rey, San Juan de Lurigancho ,2018. Estos resultados son muy similares a los de Grecia (2017) en el cual también destacó un valor de correlación de Spearman menor con el 0.683, con

una significancia bilateral de 0.000, estableciendo que la dimension planificación se relacionó con la comunicación interna EN LA CLÍNICA PAZ HOLANDESA.

Se realizó la segunda contrastación de hipótesis de la integración, se obtuvo que la correlación de Spearman ( $Rho=0.585^{**}$ , sig. (Bilateral)=0.000;  $p\leq 0.05$ ), lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre dichas variables teniendo en cuenta que el valor del sig. = 0,00 y siendo esta menor que el p valor, se confirma que existe relación entre la integración y la comunicación interna en los trabajadores de la empresa Multicosailor S.A.C, Canto Rey, San Juan de Lurigancho. Así mismo tenemos a Choccelahua y Mallqui (2017) obteniendo el resultado del coeficiente de correlación ( $Rho$  Spearman = 0.742) se demostró que existe relación positiva entre la integración con la comunicación interna, con un nivel de correlación, significancia bilateral  $p=0.000<1$ . Así mismo, Cordero (2019) también tuvo resultados como la correlación de Pearson entre la integración con la comunicación interna, evidenciando un coeficiente de 0.396 y un grado significativo de 0.001, demostrando que existe relación entre la dimensión y la comunicación interna.

Finalmente se realizó la tercera contrastación de hipótesis del desarrollo, se obtuvo que la correlación de Spearman ( $Rho=0.375^{**}$ , sig. (Bilateral)=0.013;  $p\leq 0.05$ ), lo cual significa que existe una correlación positiva baja entre dichas variables teniendo en cuenta que el valor del sig. = 0,00 y siendo esta menor que el p valor, se confirma que existe relación entre el desarrollo y la comunicación interna en los trabajadores de la empresa Multicosailor S.A.C, Canto Rey, San Juan de Lurigancho. Así mismo tenemos a Campo (2017) obteniendo el resultado del coeficiente de correlación ( $Rho$  Spearman = 0.462) y una significancia bilateral  $p=0.000<1$ , evidenciando que el desarrollo se relacionó con la comunicación interna en el departamento de Copservir LTDA.

Con estos resultados podríamos afirmar que se tiene evidencia suficiente para poder indicar que existe correlación entre las dimensiones de la gestión del talento humano con la comunicación interna; por esta razón si mejoramos la gestión del talento humano podremos mejorar la comunicación interna de los trabajadores, teniendo que considerar en las dimensiones de la primera variable.

## **V. CONCLUSIONES**

Conforme a los resultantes del estudio, de acuerdo a los datos recopilados de los colaboradores administrativos de la compañía Multicosailor S.A.C, se tuvo las conclusiones que fueron detallados de la siguiente manera:

### **Primera**

De acuerdo a la evaluación de spearman de la gestión del talento humano con la comunicación interna, se pudo corroborar un valor destacable de correlación representado por el 0,884 mientras que su significancia bilateral fue identificado por el valor de 0,000, de modo que, este valor como fue superior al margen de error, entonces se pudo declarar o evidenciar que la hipótesis general fue aceptable donde la gestión del talento humano se relacionó con la comunicación interna en la empresa Multicosailor S.A.C.

### **Segunda**

Conforme a la evaluación de spearman de la planificación con la comunicación interna, se pudo corroborar un valor destacable de correlación representado por el 0,955 mientras que su significancia bilateral fue identificado por el valor de 0,000, de modo que, este valor como fue superior al margen de error, entonces se pudo declarar o evidenciar que la primera hipótesis específica fue aceptable donde la planificación se relacionó con la comunicación interna en la empresa Multicosailor S.A.C.

### **Tercera**

En consideración con la evaluación de spearman de la integración con la comunicación interna, se pudo corroborar un valor destacable de correlación representado por el 0,585 mientras que su significancia bilateral fue identificado por el valor de 0,000, de modo que, este valor como fue superior al margen de error, entonces se pudo declarar o evidenciar que la segunda hipótesis específica fue aceptable donde la integración se relacionó con la comunicación interna en la empresa Multicosailor S.A.C.

#### **Cuarta**

De acuerdo a la evaluación de spearman del desarrollo con la comunicación interna, se pudo corroborar un valor destacable de correlación representado por el 0,375 mientras que su significancia bilateral fue identificado por el valor de 0,000, de modo que, este valor como fue superior al margen de error, entonces se pudo declarar o evidenciar que la tercera hipótesis específica fue aceptable donde el desarrollo se relacionó con la comunicación interna en la empresa Multicosailor S.A.C.

## **VI. RECOMENDACIONES**

De acuerdo a las conclusiones, donde se evidenció los resultados conferidos en la investigación de la compañía Multicosailor S.A.C, se pudo establecer sugerencias o recomendaciones relevantes en el estudio, como fueron las siguientes:

### **Primero**

Se recomienda al área de recursos humanos tener en cuenta la estabilidad laboral y emocional para el personal, incluir en las capacitaciones los temas de gestión del talento humano con la comunicación, en el cual se debe fomentar una mejor evaluación del personal para que ocupe un puesto más accesible a sus habilidades, y de esta manera, poder realizar convocatorias más asertivas en las competencias y capacidades de cada colaborador.

### **Segundo**

Se recomienda a los jefes de cada área se implemente un plan de reunión de por lo menos de una o dos veces a la semana para así fomentar el compañerismo y resaltar las opiniones e incomodidades del personal, con la finalidad de desarrollar una mejor comunicación intercambiando la información más relativa a las funciones, donde el jefe garantice el libre acceso del personal para que conozca la meta por la labor desempeñada

### **Tercero**

Se recomienda a la empresa enfocarse en la confianza y el respeto en su personal, resaltando la gestión desarrollada en el talento de cada trabajador, entre ellos incentivándolos y reconociendo su desarrollo correctamente logrando asumir un liderazgo en las labores que realizan.

### **Cuarto**

Se recomienda a la organización implementar semestralmente encuestas a los trabajadores con la finalidad de medir los temas de gestión del talento humano con la comunicación interna, de manera que, se puede implementar estrategias de mejora. Así mismo, los jefes de cada área se reúnan con el área de recursos humanos manifestando las incomodidades de sus trabajadores. De manera que, el personal de Multicosailor S.A.C, respetar lo acordado en cada reunión, tomar precauciones, toda información que se solicite enviar mediante correo electrónico, precisando la información clara y precisa para que quede como evidencia.

## REFERENCIAS

- Aerni Isa, Hazril Izwar Ibrahim, Amar Hisham Jaaffar, & Nur Lyana Baharin. (2018). Talent Management Practices, Perceived Organizational Support and Employee Retention: Evidence From Malaysian Government-Linked Companies. *Global Business & Management Research*, 10(3), 288–296.
- Cabezas, E., Naranjo, D. & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (2da ed.). Ecuador: Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Bastar, S. (2017). *Metodología de la investigación*. (2da ed.). México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Bernardo, E. (2019). *Metodología de la investigación*. (1era ed.). Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Callaghan C.W. (2018). Strategic human resources management or talent management: a theoretical non sequitur? *Journal of Contemporary Management*, 15(1), 363–383. <https://doi.org/10.10520/EJC-154b6e0285>
- Cejas, M., Liccioni, E., Urrego, A., & Rojas, M. (2020). Human Talent the Key to Recognition Pedagogy. *Revista Orbis*, 15(46), 5–18.
- Sen, S. (2019). *Talent Management*. (1era ed.). Estados Unidos: Society Publishing.
- Ming-Chang Wu, Didik Nurhadi, & Siti Zahro. (2017). Integrating the Talent Management Program as a New Concept to Develop a Sustainable Human Resource at Higher Educational Institutions. *International Journal of Organizational Innovation*, 8(4), 146–160.
- Ying Guo, Hussain G. Rammal, & Peter J. Dowling. (2017). *Global Talent Management and Staffing in MNEs: Vol. First edition*. Emerald Group Publishing Limited.
- Filippus Kristofina, & Schultz Cecile M. (2019). Exploring talent management execution in the Ministry of Justice in the Namibian public sector. *SA Journal of Human Resource Management*, 17(1), 1–9. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v17i0.1162>
- Bhattacharyya, D. K. (2017). Collegial Talent Management Practices in Indian Organizations. *Journal of Case Research*, 8(2), 1–16.

- Augusto Silva-Giraldo, C., Sebastián Dugarte-Mendoza, J., & Milena Rueda-Mahecha, Y. (2020). El talento humano, una perspectiva desde la gerencia en las mipymes. (Spanish). *Revista EAN*, 89, 1–27.
- Vera-Barbosa, A., & Blanco-Ariza, A. B. (2019). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. (Spanish). *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 29(74), 24–44.
- Ferreiro-Seoane, Francisco Jesús, Campo Villares, Manuel Octavio Del, & Camino-Santos, Marta. (2019). La formación y la gestión del talento en las empresas más valoradas en recursos humanos en España. *Contaduría y administración*, 64(3), e114. Epub 19 de agosto de 2020. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1641>
- Meriño Aranda, R. (2020). Competencias Digitales Para La Transformación De Las Empresas, Las Claves, Gestión Del Talento, Valores Y Cultura Organización Que Promueva La Educación Continua. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 15(1), 350–354.
- CUENTAS MARTEL, S. C. (2018). La gestión del capital humano en una unidad académica de educación superior. *Educación (10199403)*, 27(53), 57–72. <https://doi.org/10.18800/educacion.201802.004>
- Krywalski Santiago, J. (2020). The influence of internal communication satisfaction on employees' organisational identification: Effect of perceived organisational support. *Journal of Economics & Management*, 42(4), 70–98. <https://doi.org/10.22367/jem.2020.42.04>
- Campo, L. (2017). Importancia de la comunicación interna y la gestión del talento humano en el departamento de Copservir LTDA. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma de Occidente, Colombia.
- Rocha, C. (2017). Metodología de la investigación. (4ta ed.). Mexico: Oxford University Press.
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. (1era ed.). México: Grupo editorial Patria.
- Martínez, M. F. C., Velazco, D. J. M., Cejas, M. N., & Corozo, J. P. M. (2020). Pedagogical Leadership within the Framework of Human Talent

Management: A Comprehensive Approach from the Perspective of Higher Education in Ecuador. *Integration of Education*, 25(1), 8–21. <https://doi.org/10.15507/1991-9468.102.025.202101.008-021>

- Kim, Y., Kang, M., Lee, E., & Yang, S.-U. (2019). Exploring crisis communication in the internal context of an organization: Examining moderated and mediated effects of employee-organization relationships on crisis outcomes. *Public Relations Review*, 45(3), 124-163. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.04.010>
- Bizjak, M., & Faganel, A. (2020). Internal Communication in Global Project Teams. *Management (18544223)*, 15(3), 179–206. <https://doi.org/10.26493/1854-4231.15.179-206>
- Johansen, W., Aggerholm, H. K., & Frandsen, F. (2017). Entering new territory: A study of internal crisis management and crisis communication in organizations. *Public Relations Review*, 38(2), 270–279. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2011.11.008>
- Li, J.-Y., Sun, R., Tao, W., & Lee, Y. (2020). Employee coping with organizational change in the face of a pandemic: The role of transparent internal communication. *Public Relations Review*, 47(1), 166-198. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101984>
- Lee, Y., & Queenie Li, J.-Y. (2020). The value of internal communication in enhancing employees' health information disclosure intentions in the workplace. *Public Relations Review*, 46(1), 188-212. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.101872>
- Scher, M. (2018). *Conquering Communication in Organizations : The Digital Way*. KR Publishing.
- Florentina PÎRJOL, & Lia Lucica RADOMIR. (2017). The Role of Internal Communication on the Efficiency of the Activity in an Organization. *Business Excellence and Management*, 7(2), 27–45.
- Miroslav Jurásek, & Tomislav Potocký. (2020). How to Improve Communication within an Organization? : the Relationship between Cultural Intelligence and

- Language Competence. *Journal of Intercultural Management*, 12(2), 53–81.  
<https://doi.org/10.2478/joim-2020-0038>
- Gheorghe Ciobota. (2017). Internal Communication Marketing Role Within Organization. *Knowledge Horizons - Economics*, 2(6), 93-117.
- Bastos, P., Monteiro, N. P., & Straume, O. R. (2018). Foreign acquisition and internal organization. *Journal of International Economics*, 114, 143–163.  
<https://doi.org/10.1016/j.jinteco.2018.06.003>
- Holzwarth, S., Gunnesch-Luca, G., Soucek, R., & Moser, K. (2020). How communication in organizations is related to foci of commitment and turnover intentions. *Journal of Personnel Psychology*, 20(1), 27–38.  
<https://doi.org/10.1027/1866-5888/a000261>
- Melgarejo, A. (2017). Gestión del talento humano y comunicación interna en trabajadores profesionales de la Oficina General de Administración del MINEDU. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Grecia, A. (2017). Influencia de la comunicación interna en la gestión del talento humano en la clínica paz holandesa. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín.
- Aguirre (2017). Gestión del talento humano y su incidencia en la comunicación interna en el colegio Santa Rosa. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Machala, Ecuador.
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Perú. Universidad Ricardo Palma.
- González, H. (2016). Metodología de investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto. (1era e d.). Colombia: ECOE Ediciones.
- Príncipe, G. (2016). La investigación científica. (2da ed.). Perú: Servicios Gráficos S.R.L

## ANEXOS

### ANEXO 1. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.

#### LEYENDA

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE 1: Gestión del Talento Humano						
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
Planificación	<b>PROCEDIMIENTOS</b>					
	1	¿Se le explicó acerca de los procedimientos y responsabilidades de su puesto de trabajo?				
	2	¿La empresa se interesa por el bienestar y mejora de los trabajadores?				
	3	¿Está involucrado en la planificación de la Empresa?				
	<b>PROCESOS</b>					
	4	¿La información de la empresa es difundida de manera clara y concisa?				
	5	¿La empresa promueve la mejora en los trabajadores?				
	6	¿Los instrumentos de trabajo son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos?				
	<b>POLÍTICAS</b>					
7	¿Conoce las normas y políticas de su empresa?					
8	¿Las políticas desarrolladas fortalecen la capacitación?					
9	¿Cumple las funciones y políticas que le indica la empresa?					
Integración	<b>RECLUTAMIENTO</b>					
	10	¿La empresa realiza el reclutamiento interno y luego externo?				
	11	¿El área conoce la importancia de reclutar personal con talento?				
	12	¿El área que evalúa la admisión del personal son las adecuadas para la selección?				
	<b>SELECCION</b>					
	13	¿La documentación y los exámenes médicos solicitadas son los adecuados?				
	14	¿Se realizan charlas informativas al nuevo personal?				
	15	¿Las pruebas de conocimiento y psicológicas, aplicadas para la selección del nuevo personal son adecuadas?				
	<b>VINCULACION</b>					
16	¿Las funciones del puesto que realiza, lo hace con compromiso y voluntad?					
17	¿El trabajo en mi servicio está bien organizado?					
18	¿Se siente identificado con su organización?					
Desarrollo	<b>CAPACITACION</b>					
	19	¿Las capacitaciones concientizan a los trabajadores acerca de los cambios o modificaciones que se realizan?				
	20	¿Obtiene oportunidades que permitan el desarrollo de sus habilidades?				
	21	¿Los conocimientos adquiridos en las capacitaciones se aplican a diario?				
22	¿Se le proporciona las herramientas de trabajo adecuadas para que ejecute sus funciones?					

<b>EVALUACION</b>						
23	¿Es precisa y clara la información que dan los jefes para su evaluación diaria?					
24	¿Se ejecuta los planes o niveles de carrera que permite contar con mejores expectativas salariales?					
25	¿Está de acuerdo con la evaluación del personal según las funciones del puesto?					
<b>RETROALIMENTACION</b>						
26	¿Está de acuerdo con la retroalimentación relacionado a sus aspectos y desempeño y aspectos de mejora?					
27	¿La organización se preocupa por lograr un clima adecuado de apertura y confianza dentro del equipo de trabajo?					
28	¿En las reuniones, los jefes hacen partícipe a los trabajadores?					
29	¿Existe comunicación eficaz y fluida?					
30	¿Se cuenta con acceso a la información para cumplir con la tarea diaria?					

## CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

### LEYENDA

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

<b>VARIABLE 2: COMUNICACIÓN INTERNA</b>						
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>Comunicación Descendente</b>	<b>NIVEL SUPERIOR</b>					
	1	¿La comunicación interna sirve dentro de sus objetivos y metas?				
	2	¿Está de acuerdo con la información que le brinda su jefe inmediato?				
	3	¿La comunicación interna genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa?				
	4	¿Una buena comunicación organizacional mejoraría la productividad en sus diferentes áreas?				
	<b>NIVEL INFERIOR</b>					
	5	¿La comunicación en la empresa es de manera clara y entendible?				
	6	¿Existen oportunidades para dar a conocer sus ideas?				
	7	¿La organización promueve actividades de socialización?				
	8	¿Existe alguna distorsión cuando se comunica la información?				
	<b>TECNICAS</b>					
	9	¿Existe un proceso interno de comunicación dentro de la organización?				
	<b>Comunicación</b>	10	¿Cuándo existe desacuerdo, se trabaja en equipo para encontrar solución?			
11		¿Existe un sistema de comunicación interpersonal en la organización?				
12		¿Brindan la información adecuada para desarrollarse en sus puestos de trabajo?				
13		¿Los medios de comunicación de la empresa, les parecen las correctas?				

<b>Ascendente</b>		<b>MECANISMOS</b>						
	14	¿Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación?						
	15	¿Consideras que los mecanismos que se han planteado deben de ser replanteados y mejorados sea el caso?						
	16	¿Se le comunica los éxitos de la empresa y se siente identificado con ellos?						
	17	¿Los procesos que se tiene dentro de la organización le satisfacen en su actividad laboral?						
<b>Comunicación Horizontal</b>		<b>CANALES DE INFORMACION</b>						
	18	¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?						
	19	¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?						
	20	¿La organización da herramientas que faciliten la comunicación adecuadamente?						
	21	¿En la organización se dispone de tecnología que facilite la comunicación?						
		<b>CALIDAD</b>						
	22	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?						
	23	¿Es comprensible la información proyectada por la organización?						
	24	¿Existe colaboración con el personal de su oficina?						
	25	¿Las ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo?						
	26	¿Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación?						
		<b>EFFECTIVIDAD</b>						
	27	¿La comunicación en la Empresa es efectiva?						
	28	¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal?						
29	¿Cumplir con las tareas diarias, le permite su desarrollo personal?							
30	¿Demuestra precisión y efectividad en la ejecución de mi trabajo?							



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión del Talento Humano

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>					Relevancia <sup>2</sup>					Claridad <sup>3</sup>					Sugerencias
		H	D	A	M	A	D	M	A	D	M	A	D	M	A	D	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>																
1	Se le explicó acerca de los procedimientos y responsabilidades de su puesto de trabajo				/												
2	La empresa se interesa por el bienestar y mejora de los trabajadores				/												
3	Está involucrado en la planificación de la Empresa				/												
4	La información de la empresa es difundida de manera clara y concisa				/												
5	La empresa promueve la mejora en los trabajadores				/												
6	Los instrumentos de trabajo son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos				/												
7	Conoce las normas y políticas de su empresa				/												
8	Las políticas desarrolladas fortalecen la capacitación				/												
9	Cumple las funciones y políticas que le indica la empresa				/												
	<b>DIMENSIÓN 2: Integración</b>																
10	La empresa realiza el reclutamiento interno y luego externo				/												
11	El área conoce la importancia de reclutar personal con talento				/												
12	El área que evalúa la admisión del personal son las adecuadas para la selección				/												
13	La documentación y los exámenes médicos solicitadas son los adecuados				/												
14	Se realizan charlas informativas al nuevo personal				/												
15	Las pruebas de conocimiento y psicológicas, aplicadas para la selección del nuevo personal son adecuadas				/												
16	Las funciones del puesto que realiza, lo hacen con compromiso y voluntad				/												
17	El trabajo en mi servicio está bien organizado				/												

ANEXO N° 2: VALIDACION DE VARIABLES





Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión del Talento Humano

N°	DIMENSIONES / ítems DIMENSION 1: Planificación	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	A A	M A	M D	A A	M D	A A	M A		
1	Se le explicó acerca de los procedimientos y responsabilidades de su puesto de trabajo		4	3				4			
2	La empresa se interesa por el bienestar y mejora de los trabajadores		4	3				4			
3	Está involucrado en la planificación de la Empresa		4	4				4			
4	La información de la empresa es difundida de manera clara y concisa		3	4				4			
5	La empresa promueve la mejora en los trabajadores		4	4				4			
6	Los instrumentos de trabajo son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos		4	4				4			
7	Conoce las normas y políticas de su empresa		3	4				3			
8	Las políticas desarrolladas fortalecen la capacitación		3	3				4			
9	Cumple las funciones y políticas que le indica la empresa DIMENSION 2: Integración		4	4				4			
10	La empresa realiza el reclutamiento interno y luego externo		4	4				3			
11	El área conoce la importancia de reclutar personal con talento		4	3				4			
12	El área que evalúa la admisión del personal son las adecuadas para la selección		3	3				4			
13	La documentación y los exámenes médicos solicitadas son los adecuados		3	4				3			
14	Se realizan charlas informativas al nuevo personal		4	4				4			
15	Las pruebas de conocimiento y psicológicas, aplicadas para la selección del nuevo personal son adecuadas		4	4				3			
16	Las funciones del puesto que realiza, lo hacen con compromiso y voluntad		4	3				4			
17	El trabajo en mi servicio está bien organizado		3	3				4			



18	¿Se siente identificado con su organización?								
<b>DIMENSION 3: DESARROLLO</b>									
19	¿Las capacitaciones concientizan a los trabajadores acerca de los cambios o modificaciones que se realizan?								
20	¿Obtiene oportunidades que permitan el desarrollo de sus habilidades?	4							
21	¿Los conocimientos adquiridos en las capacitaciones se aplican a diario?	4							
22	¿Se le proporciona las herramientas de trabajo adecuadas para que ejecute sus funciones?	4							
23	¿Es precisa y clara la información que dan los jefes para su evaluación diaria?	4							
24	¿Se ejecuta los planes o niveles de carrera que permite contar con mejores expectativas salariales?	4							
25	¿Está de acuerdo con la evaluación del personal según las funciones del puesto?	4							
26	¿Está de acuerdo con la retroalimentación relacionado a sus aspectos y desempeño y aspectos de mejora?	4							
27	¿La organización se preocupa por lograr un clima adecuado de apertura y confianza dentro del equipo de trabajo?	4							3
28	¿En las reuniones, los jefes hacen participe a los trabajadores?	4							4
29	¿Existe comunicación eficaz y fluida?	4							4
30	¿Se cuenta con acceso a la información para cumplir con la tarea diaria?	4							3

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **ELGA LAUREANO LINO GAMARRA** DNI: **32650876**

Especialidad del validador: **ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

08 de 10 del 2018

- **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica 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

  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación interna**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación Descendente</b>											
1	¿La comunicación interna sirve dentro de sus objetivos y metas?			✓			✓			✓	
2	¿Está de acuerdo con la información que le brinda su jefe inmediato?			✓			✓			✓	
3	¿La comunicación interna genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa?			✓			✓			✓	
4	¿Una buena comunicación organizacional mejoraría la productividad en sus diferentes áreas?			✓			✓			✓	
5	¿La comunicación en la empresa es de manera clara y entendible?			✓			✓			✓	
6	¿Existen oportunidades para dar a conocer sus ideas?			✓			✓			✓	
7	¿La organización promueve actividades de socialización?			✓			✓			✓	
8	¿Existe alguna distorsión cuando se comunica la información?			✓			✓			✓	
<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación Ascendente</b>											
9	¿Existe un proceso interno de comunicación dentro de la organización?			✓			✓			✓	
10	¿Cuándo existe desacuerdo, se trabaja en equipo para encontrar solución?			✓			✓			✓	
11	¿Existe un sistema de comunicación interpersonal en la organización?			✓			✓			✓	
12	¿Brindan la información adecuada para desarrollarse en sus puestos de trabajo?			✓			✓			✓	
13	¿Los medios de comunicación de la empresa, les parecen las correctas?			✓			✓			✓	
14	¿Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación?			✓			✓			✓	
15	¿Consideras que los mecanismos que se han planteado deben de ser replanteados y mejorados sea el caso?			✓			✓			✓	
16	¿Se le comunica los éxitos de la empresa y se siente identificado con ellos?			✓			✓			✓	
17	¿Los procesos que se tiene dentro de la organización le satisfacen en su actividad laboral?			✓			✓			✓	
<b>DIMENSIÓN 3: Comunicación Horizontal</b>											
18	¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?			✓			✓			✓	





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación interna**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	M	D	A	
1	¿La comunicación interna sirve dentro de sus objetivos y metas?			/			/			/			/	
2	¿Está de acuerdo con la información que le brinda su jefe inmediato?			/			/			/			/	
3	¿La comunicación interna genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa?			/			/			/			/	
4	¿Una buena comunicación organizacional mejoraría la productividad en sus diferentes áreas?			/			/			/			/	
5	¿La comunicación en la empresa es de manera clara y entendible?			/			/			/			/	
6	¿Existen oportunidades para dar a conocer sus ideas?			/			/			/			/	
7	¿La organización promueve actividades de socialización?			/			/			/			/	
8	¿Existe alguna distorsión cuando se comunica la información?			/			/			/			/	
DIMENSION 2: Comunicación Ascendente														
9	¿Existe un proceso interno de comunicación dentro de la organización?			/			/			/			/	
10	¿Cuándo existe desacuerdo, se trabaja en equipo para encontrar solución?			/			/			/			/	
11	¿Existe un sistema de comunicación interpersonal en la organización?			/			/			/			/	
12	¿Brindan la información adecuada para desarrollarse en sus puestos de trabajo?			/			/			/			/	
13	¿Los medios de comunicación de la empresa, les parecen las correctas?			/			/			/			/	
14	¿Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación?			/			/			/			/	
15	¿Consideras que los mecanismos que se han planteado deben de ser replanteados y mejorados sea el caso?			/			/			/			/	
16	¿Se le comunica los éxitos de la empresa y se siente identificado con ellos?			/			/			/			/	
17	¿Los procesos que se tiene dentro de la organización le satisfacen en su actividad laboral?			/			/			/			/	
DIMENSION 3: Comunicación Horizontal														
18	¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?			/			/			/			/	



**ANEXO N°3 : MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES – GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y COMUNICACIÓN INTERNA**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	METODO
<p><b>General</b> ¿Qué relación existe entre la Gestión del talento humano y la comunicación interna en los trabajadores de la empresa Multicosailor, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018</p> <hr/> <p><b>Específicos</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la planificación de Gestión de talento humano y la comunicación interna, en trabajadores de la empresa Multicosailor, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018?</p>	<p><b>General</b> ¿Determinar qué relación existe entre la Gestión del talento humano y la comunicación interna en los trabajadores de la empresa Multicosailor, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018</p> <hr/> <p><b>Específicos</b></p> <p>Identificar qué relación existe entre la planificación de Gestión de talento humano y la comunicación interna, en trabajadores de la empresa Multicosailor, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018?</p>	<p><b>General</b> ¿Existe relación entre la Gestión del talento humano y la comunicación interna en los trabajadores de la empresa Multicosailor, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018?</p> <hr/> <p><b>Específicos</b></p> <p>Existe relación significativa entre la planificación de Gestión de talento humano en la comunicación interna, en trabajadores de la empresa Multicosailor, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018?</p>	<p><b>GESTION DEL TALENTO HUMANO</b></p>	<p><b>PLANIFICACION</b></p>	<p>Procedimientos Procesos Políticas</p>	<p>1,2,3,4 5,6 7,8,9</p>	<p><b>Diseño:</b> No experimental y de corte transversal.</p> <p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Población:</b> 35 trabajadores</p>
				<p><b>INTEGRACION</b></p>	<p>Reclutamiento Selección Socialización</p>	<p>10,11,1 2 13,14,1 5 16,17,1 8</p>	
				<p><b>DESARROLLO</b></p>	<p>Capacitación Evaluación Retroalimentación</p>	<p>19,20,2 1,22 23,24,2 5 26,27,2 8,2930</p>	

¿Qué relación existe entre la integración de Gestión del talento humano y la comunicación interna en trabajadores de la empresa Multicosailor, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018?

Establecer qué relación existe entre la integración de Gestión de talento humano y la comunicación interna, en trabajadores de la empresa Multicosailor, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018?

Existe relación significativa entre la integración de gestión del talento humano en la comunicación interna en trabajadores de la empresa Multicosailor, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018?

¿Qué relación existe entre el desarrollo de Gestión del talento humano y la comunicación interna, en trabajadores de la empresa Multicosailor, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018?

Identificar qué relación existe entre el desarrollo de Gestión del talento humano y la comunicación interna, en trabajadores de la empresa Multicosailor, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018?

Existe relación significativa entre el desarrollo de gestión del talento humano en la comunicación interna en trabajadores de la empresa Multicosailor, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018?

<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>	Nivel Superior Nivel Inferior	1,2,3,4 5,6,7,8	<b>Instrumento</b> : Cuestionario Escala de Likert <b>Técnica para el procesamiento de datos:</b> Programa estadístico SPSS
	<b>COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>	Técnicas Mecanismos Canales de Información	9,10,11,12,13 14,15,16,17 18,19,20,21	
<b>COMUNICACIÓN</b>	<b>COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>	Calidad Efectividad	22,23,24,25,26 27,28,29,30	

**ANEXO 4: TABLA DE ESPECIFICACIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

VARIABLE	DIMENSIONES	PORCENTAJE	ITEM	INDICADORES	
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	PLANIFICACION	30%	4	Procedimientos	
			2	Procesos	
			3	Políticas	
	INTEGRACION	30%	3	Reclutamiento	
			3	Selección	
			3	Vinculación	
	DESARROLLO	40%	4	Capacitación	
			3	Evaluación	
			5	Retroalimentación	
	TOTAL		100%	30	

**ANEXO 5: TABLA DE ESPECIFICACIONES DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA**

VARIABLE	DIMENSIONES	PORCENTAJE	ITEM	INDICADORES	
COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	25%	4	Nivel Superior	
			4	Nivel Inferior	
	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	45%	5	Técnicas	
			4	Mecanismos	
			4	Canales de información	
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	30%	5	Calidad	
			4	Efectividad	
	TOTAL		100%	30	

**ANEXO N° 6: DETALLE DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA  
VARIABLE GESTIÓN TALENTO HUMANO**

<b>Estadísticas</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>	<b>de fiabilidad</b>
	<b>,955</b>	<b>30</b>	
	Medida de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlacion elemento -total corregida
	Estadísticas total - elemento	Alfa de cronbach si se elimina el elemento	
VAR00001	108,9070	305,229	,554
VAR00002	108,5814	303,202	,623
VAR00003	108,3023	300,549	,662
VAR00004	108,1163	296,486	,718
VAR00005	107,7907	296,503	,757
VAR00006	107,3721	297,334	,796
VAR00007	109,4884	310,113	,403
VAR00008	108,6279	300,573	,627
VAR00009	108,1628	301,044	,690
VAR00010	107,7442	298,338	,719
VAR00011	107,4186	302,821	,600
VAR00012	107,1628	307,568	,527
VAR00013	108,6744	311,082	,546
VAR00014	108,0000	303,571	,553
VAR00015	107,6512	301,090	,586
VAR00016	107,4651	302,207	,576
VAR00017	107,1860	307,441	,530
VAR00018	106,9302	311,162	,592
VAR00019	108,8140	304,726	,654
VAR00020	108,3256	302,415	,587

VAR00021	108,1163	298,724	,652	,954
VAR00022	107,9302	296,638	,677	,954
VAR00023	107,5349	300,636	,675	,954
VAR00024	107,2093	306,027	,558	,955
VAR00025	108,9070	305,229	,554	,955
VAR00026	108,5814	303,202	,623	,954
VAR00027	108,3023	300,549	,662	,954
VAR00028	108,1163	296,486	,718	,953
VAR00029	107,7907	296,503	,757	,953
VAR00030	107,3721	297,334	,796	,953

**Detalle de confiabilidad del instrumento de la variable Comunicación Interna**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,936	30

**Estadísticas total -elemento**

VAR00031	106,2558	252,909	,244	,937
VAR00032	105,9070	247,324	,416	,936
VAR00033	105,6047	244,769	,465	,935
VAR00034	105,3256	244,368	,458	,935
VAR00036	104,7442	255,623	,104	,939
VAR00037	106,4651	238,969	,681	,933
VAR00038	106,1395	238,694	,698	,933
VAR00039	105,8140	236,155	,768	,932
VAR00040	105,6512	231,852	,836	,931
VAR00041	105,3488	233,566	,850	,931
VAR00042	105,0233	234,357	,821	,931
VAR00043	106,0930	255,753	,198	,937
VAR00044	105,8372	255,140	,129	,938
VAR00045	105,5581	257,538	,023	,940
VAR00046	105,2558	257,719	,012	,941
VAR00047	104,9535	260,045	-,062	,941
VAR00048	104,5349	257,683	,048	,938
VAR00049	106,4651	238,969	,681	,933
VAR00050	106,1395	238,694	,698	,933
VAR00051	105,8140	236,155	,768	,932
VAR00052	105,6512	231,852	,836	,931
VAR00053	105,3488	233,566	,850	,931
VAR00054	105,0233	234,357	,821	,931
VAR00055	106,4651	238,969	,681	,933
VAR00056	106,1395	238,694	,698	,933
VAR00057	105,8140	236,155	,768	,932
VAR00058	105,6512	231,852	,836	,931
VAR00059	105,3488	233,566	,850	,931
VAR00060	105,0233	234,357	,821	,931

## **ANEXO N° 7: FICHA TECNICA**

### **A. NOMBRE:**

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MULTICOSAILOR S.A.C

### **B. OBJETIVOS:**

La siguiente encuesta tiene como finalidad conocer cómo se relaciona la Gestión del talento humano y la comunicación interna en la empresa Multicosailor S.A.C, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018.

### **c. ADAPTACION:**

Adaptado por Elizabeth Lisset Bazalar Gonzales

### **E. ADMINISTRACIÓN:**

Individual

### **F. DURACIÓN:**

10 minutos

### **G. SUJETOS DE APLICACIÓN:**

Trabajadores de la empresa Multicosailor S.A.C

### **H. TECNICA:**

Encuesta

**ANEXO N° 8: CARTA DE AUTORIZACION EMITIDA POR MULTICOSAILOR S.A.C**



San Juan de Lurigancho, 26 de noviembre del 2018

Señores:

**Universidad Cesar Vallejo**

Asunto:

**Autorización de ejecución de tesis**

Luego de haber revisado el proyecto de tesis titulada: **“Gestión del Talento Humano y Comunicación Interna en la empresa Multicosailor S.A.C, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018”**, investigación emitida por la señorita: BAZALAR GONZALES ELIZABETH LISSET con DNI: 46032177, donde se le brindó la autorización e información requerida para la ejecución del proyecto.

Atentamente

*Multicosailor S.A.C.*  
José A. Cieza Ayala  
GERENTE GENERAL

---

**Multiservicios y Contratistas Sailors SAC**  
Av. Los Ciruelos N°560 Urb. Cto. Grande – San Juan de Lurigancho – Lima  
Teléfono: 387 8422 – Web: [www.multicosailor.com](http://www.multicosailor.com)

## Anexo N° 9: Evidencia

**Liseth Bazalar**

---

**De:** Juan Sergio Olivera Ruiz <jolivera@multicosailor.com.pe>  
**Enviado el:** sábado, 24 de noviembre de 2018 12:40 p.m.  
**Para:** 'Liseth Bazalar'  
**CC:** 'Jorge Luis Allcca Torres'; 'Miguel Ángel Baldeón Rojas'; 'Moises Ayala'; 'Katty Sandoval'; 'Alfred Salazar Javier'  
**Asunto:** RE: VIATICOS - FIN DE SEMANA

Liseth,  
Sumado a eso olvide:  
Alineamiento y balanceo 4 ruedas de la ATM-938= S/. 150

---

**De:** Juan Sergio Olivera Ruiz <jolivera@multicosailor.com.pe>  
**Enviado el:** sábado, 24 de noviembre de 2018 12:32 p.m.  
**Para:** 'Liseth Bazalar' <lbazalar@multicosailor.com.pe>  
**CC:** 'Jorge Luis Allcca Torres' <jallcca@multicosailor.com.pe>; 'Miguel Ángel Baldeón Rojas' <mbaldeon@multicosailor.com.pe>; 'Moises Ayala' <mayala@multicosailor.com.pe>; 'Katty Sandoval' <ksandoval@multicosailor.com.pe>; 'Alfred Salazar Javier' <pract.mantenimiento@multicosailor.com.pe>  
**Asunto:** VIATICOS - FIN DE SEMANA

Liseth,  
Gestionar viaticos para los siguientes trabajadores:  
Sabado 24/11: Cano+polay = S/. 50.00 alimentación (prueba de ruta y levantamiento de observaciones)  
Sabado 24/11: Claudio Ponce = S/. 300.00 (se va hacia lincuna)  
Domingo 25/11: Ayala + Yober Ramos (ALIMENTACION) = S/. 100.00 (PRUEBAS DE RUTA PARA ASENTAR MOTOR DEL HD65 - CONSIDERAR QUE EL VEHICULO NO CUENTA CON TERCERA PLACA - RECIEN LA ENTREGAN EL LUNES 26)  
Lunes 26/11 (madrugada) Francisco Paredes = S/. 170.00 (hacia argentun a dejar la HD65)  
Sería, recomendable dejar el dinero en garita seguridad, por si hay algún cambio de conductor a ultima hora.  
Slds.

 **Juan S. Olivera Ruiz**  
PLANNER - LIMA  
Tel (51-1) 342 4595 / 387 8422 Anexo 154  
RPM #948 661 277  
Web [www.multicosailor.com.pe](http://www.multicosailor.com.pe)

En la evidencia adjunta se pudo observar al planner de Multicosailor, enviando su e-mail de requerimiento el día sábado 24/11/18 horas: 12:40pm. solicitando que se les atienda sus salidas de los conductores a minas, sin embargo, el personal administrativo ya había acordado anteriormente que todos los correos serán antes de las 12 pm, para prevenir urgencias e incomodidades a último minuto, puesto que la salida es 12:15 pm los días sábados.

La falta de compromiso y comunicación hizo que no se dejara lo requerido, los conductores no llegaron al destino indicado por falta de viáticos, EPPS e implementación diaria.

### Declaratoria de Autenticidad

Yo ELIZABETH LISSET BAZALAR GONZALES, identificada con D.N.I N°46032177. Estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este; manifestamos que el producto académico que lleva como título "Gestión del Talento Humano y Comunicación Interna en la empresa Multicosailor S.A.C, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018" para alcanzar el título profesional de licenciado en administración.

Por ende, pasamos a informar:

1. Hemos referenciado todas las fuentes utilizadas en el presente trabajo de investigación, además hemos procedido adecuadamente en la transcripción de las citas textuales y parafraseo, en el marco de los preceptos de redacción preestablecidas.
2. No hemos empleado ninguna fuente diferente a aquellas que se evidencian en el presente trabajo intelectual.
3. El trabajo de investigación mencionado nos ha servido de precedente de manera completa ni parcial para obtener otro grado académico o título profesional.
4. Tenemos conocimiento de que nuestra investigación puede ser inspeccionada de manera electrónica para rastrear plagios.
5. De hallar el empleo de información ajeno sin la adecuada identificación de su origen o autor, nos sujetamos a las penas que decretan el proceder disciplinario.

Lima, 06 de diciembre del 2018



---

E. LISSET BAZALAR GONZALES

D.N.I N° 46032177