



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**EMPRESAS**

**TESIS**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA GH&A SERVICIOS MÉDICOS  
PSICOSOMÁTICOS, TARAPOTO – 2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTOR**

HUGO YASSER TORRES RENGIFO  
ORCID: 0000-0002-0360-4614

**ASESOR**

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE  
ORCID: 0000-0003-0128-0123

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

**LIMA, PERÚ, JUNIO DE 2023**



**CC BY-ND**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

*Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.*

## Referencia bibliográfica

Torres Rengifo, H. Y. (2023). *Gestión del talento humano y comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Hugo Yasser Torres Rengifo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72776468
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-0360-4614">https://orcid.org/0000-0002-0360-4614</a>
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0128-0123">https://orcid.org/0000-0003-0128-0123</a>
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Jorge Alonso Ramos Chang
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40968849
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	James Aristides Pajuelo Rodriguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03497186
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Danny Retamozo Riojas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03695192
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Gestión del talento humano y comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE**  
**EMPRESAS**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: MAG. RAMOS CHANG, JORGE ALONSO quien lo preside y los miembros del Jurado MAG. PAJUELO RODRIGUEZ, JAMES ARÍSTIDES y MAG. RETAMOZO RIOJAS, DANNY, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS**  
**COLABORADORES DE LA EMPRESA GH&A SERVICIOS MÉDICOS**  
**PSICOSOMÁTICOS, TARAPOTO - 2022**

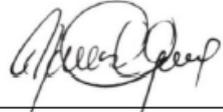
Presentado por el bachiller:

- 1) HUGO YASSER TORRES RENGIFO

Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBAR POR UNANIMIDAD

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 06 de junio del 2023.



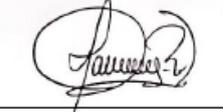
---

PRESIDENTE  
MAG. RAMOS CHANG,  
JORGE ALONSO



---

SECRETARIO  
MAG. PAJUELO RODRIGUEZ,  
JAMES ARÍSTIDES



---

VOCAL  
MAG. RETAMOZO  
RIOJAS, DANNY

## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA GH&A SERVICIOS MÉDICOS PSICOSOMÁTICOS, TARAPOTO – 2022”**

Del bachiller HUGO YASSER TORRES RENGIFO, constato que la tesis tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

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

Lima, 16 de Junio de 2023



\_\_\_\_\_  
LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

## **DEDICATORIA**

A Dios por brindarme esta oportunidad en mi vida, a mi familia y en especial a mis amados padres Pablo Torres Trigozo y Gladys Rengifo Torrejon, que a pesar de las adversidades me han guiado en la lucha por mis metas.

### **AGRADECIMIENTOS**

La presente investigación ha sido elaborada con mucho empeño y entrega, siendo posible la culminación, con el apoyo total de varias personas que colaboraron y compartieron con sus conocimientos para desplegar mis capacidades. En ese sentido, agradecer primero a Dios por fortalecerme y guiarme en cada uno de mis pasos. A mis padres Pablo Torres Trigozo y Gladys Rengifo Torrejon por su constante apoyo y soporte en mi vida y finalmente, al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, por su gran asesoramiento, disponibilidad de tiempo y grandes conocimientos científicos para la elaboración de la investigación.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	9
<b>ABSTRACT</b> .....	10
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	11
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática .....	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación .....	18
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico .....	19
1.4 Limitaciones de la investigación .....	20
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de estudios .....	22
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado .....	27
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada .....	41
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	44
3.2 Población y muestra .....	45
3.3 Hipótesis .....	45
3.4 Variables – Operacionalización .....	46
3.5 Métodos y técnicas de investigación .....	48
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados .....	49
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos .....	51
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1 Validación del instrumento .....	55
4.1.1 Análisis de fiabilidad .....	56
4.2 Resultados descriptivos de las variables .....	57
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones .....	59
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas .....	66
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio .....	67
4.6 Procedimientos correlacionales .....	68
<b>CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1 Discusiones .....	74

5.2	Conclusiones .....	77
5.3	Recomendaciones .....	80

**REFERENCIAS****ANEXO**

## LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Cuadro de operacionalización de la gestión del talento humano
- Tabla 2 Cuadro de operacionalización de la comunicación interna
- Tabla 3 Ficha técnica del cuestionario de la gestión del talento humano
- Tabla 4 Ficha técnica del cuestionario de la comunicación interna
- Tabla 5 Escala de confiabilidad de alfa de Cronbach
- Tabla 6 Escala de correlación de R de Pearson
- Tabla 7 Resultados de validación del cuestionario de gestión del talento humano
- Tabla 8 Resultados de validación del cuestionario de comunicación interna
- Tabla 9 Fiabilidad del cuestionario de la gestión del talento humano
- Tabla 10 Fiabilidad del cuestionario de la comunicación interna
- Tabla 11 Análisis descriptivo de la variable gestión del talento humano
- Tabla 12 Análisis descriptivo de la variable comunicación interna
- Tabla 13 Análisis descriptivo de la dimensión selección y reclutamiento del personal
- Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión capacitación
- Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión remuneración
- Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión desempeño del personal
- Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión comunicación ascendente
- Tabla 18 Análisis descriptivo de la dimensión comunicación descendente
- Tabla 19 Análisis descriptivo de la dimensión comunicación horizontal
- Tabla 20 Análisis descriptivo de la relación entre la gestión del talento humano y la comunicación interna
- Tabla 21 Resultado de la prueba de normalidad de las variables según Shapiro-Wilk
- Tabla 22 Resultado de correlación entre la gestión del talento humano y la comunicación interna
- Tabla 23 Resultado de correlación entre la selección y reclutamiento del personal y la comunicación interna
- Tabla 24 Resultado de correlación entre la capacitación y la comunicación interna
- Tabla 25 Resultado correlación entre la remuneración y comunicación interna

Tabla 26 Resultado correlación entre la evaluación del desempeño y comunicación interna

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis porcentual de la variable gestión del talento humano
- Figura 2 Análisis porcentual de la variable comunicación interna
- Figura 3 Análisis porcentual de la dimensión selección y reclutamiento del personal
- Figura 4 Análisis porcentual de la dimensión capacitación
- Figura 5 Análisis porcentual de la dimensión remuneración
- Figura 6 Análisis porcentual de la dimensión desempeño del personal
- Figura 7 Análisis porcentual de la dimensión comunicación ascendente
- Figura 8 Análisis porcentual de la dimensión comunicación descendente
- Figura 9 Análisis porcentual de la dimensión comunicación horizontal
- Figura 10 Análisis porcentual de la relación entre la gestión del talento humano y la comunicación interna
- Figura 11 Gráfico de dispersión de las variables gestión del talento humano y comunicación interna

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA GH&A SERVICIOS MÉDICOS  
PSICOSOMÁTICOS, TARAPOTO – 2022**

**HUGO YASSER TORRES RENGIFO**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación que presenta la gestión del talento humano y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022. El estudio es de tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 30 colaboradores empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos y no se consideró una muestra en este estudio. Los cuestionarios aplicados fueron validados por juicio de expertos y demostraron niveles adecuados de confiabilidad mediante resultados alfa de Cronbach de 0.924 para la prueba de gestión del talento humano y 0.917 para la prueba de comunicación interna. Los resultados de la investigación fueron pertinentes y satisfactorias, pues demostraron que existe una correlación positiva y altamente alta significativa entre la gestión del talento humano, y la comunicación interna demostrado con un resultado R de Pearson de 0.783 y un nivel de significancia de 0.000. De esta forma, se concluye que, en la medida que mejore la gestión del talento humano, mejora la comunicación interna en los colaboradores empresa GH&A. Finalmente, el estudio permitió proponer estrategias de mejora en la gestión del talento humano orientadas a mejorar los niveles de comunicación interna en la empresa.

**Palabras clave:** gestión del talento humano, comunicación interna, desempeño

**MANAGEMENT OF HUMAN TALENT AND INTERNAL COMMUNICATION IN THE  
EMPLOYEES OF THE COMPANY GH&A PSYCHOSOMATIC MEDICAL  
SERVICES, TARAPOTO – 2022**

**HUGO YASSER TORRES RENGIFO**

**UNIVERSIDAD AUNTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The main objective of the research was to establish the relationship between the management of human talent and internal communication in the collaborators of the company GH&A Servicios Médicos Psicósomáticos, Tarapoto - 2022. The study is of a basic type, correlational level and non-experimental design. The population consisted of 30 employees of the company GH&A Servicios Médicos Psicósomáticos and a sample was not considered in this study. The questionnaires applied were validated by expert judgment and demonstrated adequate levels of reliability through Cronbach's alpha results of 0.924 for the human talent management test and 0.917 for the internal communication test. The results of the investigation were pertinent and satisfactory, since they demonstrated that there is a positive and highly significant correlation between the management of human talent, and internal communication, demonstrated with a Pearson R result of 0.783 and a significance level of 0.000. In this way, it is concluded that, to the extent that human talent management improves, internal communication in GH&A company collaborators improves. Finally, the study allowed us to propose improvement strategies in the management of human talent aimed at improving the levels of internal communication in the company.

**Keywords:** human talent management, internal communication, performance

## INTRODUCCIÓN

La globalización ha exigido que las empresas se encuentren a la vanguardia de la tecnología requiriendo profesionales con habilidades y destrezas con capacidad de solucionar los problemas que se presentan; sin embargo, no se puede dejar de lado que la gestión de la organización cumple un rol fundamental al contratar personal acorde al perfil de trabajo, cabe indicar que en muchas ocasiones no se cumple los procesos de selección del personal repercutiendo en el rendimiento del colaborador, ocasionando en futuras instancias el incumplimiento de metas organizacionales; por tal motivo, se pretendió realizar una investigación que abarque esta problemática.

La investigación titulada *Gestión del talento humano y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022*; se desarrolló porque se ha identificado que no existe una buena gestión del talento humano y por ende la comunicación interna no es fluida, lo que trae como consecuencias deficiencias en la labor que desempeñan repercutiendo en el logro de metas institucionales. El diagnóstico realizado identifica que la falta de comunicación interna se debe a la deficiencia de la gestión del talento humano en aspectos como la selección y reclutamiento del personal, capacitación, remuneración y evaluación del desempeño.

En ese sentido, el análisis de la realidad problemática permitió la formulación del siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022?

En ese sentido, el objetivo general consiste en establecer la relación entre la gestión del talento humano y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022

La formulación de la hipótesis general fue: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos. Este estudio de investigación se ha desarrollado y explicado en cinco capítulos, a continuación, se describe:

En el capítulo I, se desarrolló el análisis del planteamiento del problema que consiste en una descripción a nivel mundial, nacional y local, que a su vez permitieron formular los problemas y objetivos de investigación, así como la justificación y pertinencia del estudio, para terminar con las dificultades que se pasó en la realización del estudio.

En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico que está conformado por un análisis de los antecedentes de estudio nacional como internacional, luego se desarrollaron las fundamentaciones teóricas científicas de las variables de estudio, para culminar con las definiciones conceptuales de los términos técnicos del marco teórico.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico donde se identifica el tipo y diseño del estudio, así como la población de estudio, luego se formularon las hipótesis de investigación, las variables y su operacionalización, para culminar con los procedimientos estadísticos a seguir en la prueba de hipótesis.

En el capítulo IV, se desarrolló la interpretación de los resultados que comprende el análisis de validez y confiabilidad de los cuestionarios, luego de analizó los análisis descriptivos de las variables, posteriormente se desarrolló la prueba de normalidad de las variables para concluir con la prueba de contraste de hipótesis.

Finalmente, en el capítulo V, se explicaron las discusiones, conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron en el estudio.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

La gestión del talento humano es conocida por el estudio del comportamiento de las personas que laboran dentro de la institución quienes comparten un mismo fin y con el propósito de cumplir las metas de la organización y mejorar el rendimiento laboral. Referente a la comunicación interna se entiende como aquella forma de expresarse a través de mensajes, comunicación directa e indirecta que le permite a la persona expresar sus ideales; en consecuencia a la relación de la gestión del talento humano y la comunicación interna son pilares importantes en una organización porque permite considerar estrategias o métodos que conlleven a generar espacios productivos entre el personal que labora dentro de la institución propiciando un enfoque de productividad en el personal.

A nivel mundial la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) a raíz de la pandemia generado por la emergencia sanitaria causada por el COVID-19, ha identificado que existen muchos problemas sociales que tiene como base la gestión del talento humano y como afecta a la comunicación interna. A raíz del problema de salud la base de toda organización es el capital humano, porque refieren que ha disminuido casi al 34.5% de la mano de obra en diferentes áreas de trabajo, sea salud, agricultura, textilería entre otros debido al bajo presupuesto anual y tasa de desempleo generando otras estrategias de mercado y captación de personal para las instituciones.

No obstante, las empresas líderes en el mercado han marcado un hito en la captación de personal brindando las capacitaciones necesarias para que sus colaboradores se encuentren preparados para afrontar situaciones de competencia con otras empresas, generando de esta manera espacios de competitividad, calidad

de atención, puntualidad y otras actitudes que reflejan la calidad de servicio que presta una organización.

En América Latina, la Organization for Economic, Cooperation and Development (2020) diagnosticó al a casi el 40% de empresas formales en Paraguay, Colombia y Uruguay, donde los ministerios de trabajo y cultura han considerado integrar políticas y estrategias para evaluar la gestión del talento humano con el propósito de fomentar políticas claras con oportunidades de mejora para la inserción de trabajo y derechos laborales en el personal. La gestión estratégica identifica que el capital humano es valioso para la organización; sin embargo, en los últimos años se evidencia la necesidad de implementar nuevos modelos con enfoques en las mejorar salariales, deduciendo que el empleado cumplirá sus metas y propósitos laborales cuando se sienta motivado por la labor que desempeña (Deloitte, 2018).

A nivel nacional en el Perú se ha considerado a la comunicación interna como un modelo de gestión que valora el análisis y forma de comunicación de sus trabajadores haciéndolos más productivos en las tareas que realizan, un estudio realizado enfatiza que la comunicación es el pilar del progreso de una organización porque fomenta la participación de sus colaboradores basándose en su desarrollo personal, profesional e institucional (Robledo et al., 2020). Por otro lado, respecto a la gestión del talento humano tiene un papel estratégico para la valoración de la empresa proporcionando tiempo, valor, decisiones, adaptación que conllevan a los cambios productivos para la institución, generando una dinámica proactiva capaz de enfocar sus recursos en las necesidades y bienestar de la organización (Gutiérrez, 2019).

A nivel local, la ciudad de Tarapoto cuenta con una empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos cuenta con una infraestructura moderna y equipados

consultorios para la atención, esto no está emparejado con su gestión de los recursos humanos donde se puede ver que los trabajadores tienen ciertas deficiencias en lo que corresponde a la comunicación interna, no habiendo un impacto positivo a manera organizacional. Siendo la gestión del talento humano y la comunicación interna un factor importante dentro de la empresa que sirve para mejorar la relación entre la empresa, colaboradores y clientes en este marco la presente investigación es importante porque permite fomentar un clima aceptable entre los colaboradores donde se puede desarrollar un trabajo eficiente y eficaz en el marco de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos.

En cuanto a los procesos de la gestión del talento humano, la selección y reclutamiento del personal se realiza acorde a las necesidades o requerimientos; sin embargo, se evidencia en el personal poca experiencia generando en la gerencia un poco de duda para ser contratados, pero no se desmerece los conocimientos que poseen, la empresa tiene poco manejo de estrategias que permita captar profesionales acorde a las funciones y puesto; por cuanto es necesario realizar estudios profundos para mejorar esta dimensión; referente a la capacitación al personal, se realiza en forma periódica acorde a las necesidades, las remuneraciones están acorde al mercado, en función y puesto de trabajo, finalmente, la evaluación del desempeño tiene algunas debilidades que se pretende mejorar para el bienestar de los objetivos institucionales.

En cuanto a la comunicación interna aún se evidencia dificultades para poder comunicarse, debido a la falta de confianza que existe entre los colaboradores, la relación con el jefe inmediato es de respeto, pero refieren que tienen dificultad para expresar sus opiniones frente alguna situación o problema de la institución; sin embargo, reconocen que la comunicación es la base fundamental para el logro

personal y organizacional; referente a sus dimensiones, la comunicación ascendente, evidencia poca confianza con los jefes, por lo que genera información subjetiva e imprecisa generando malestar entre el grupo de trabajo; respecto a la comunicación descendente, se observa que los colaboradores al no tener la confianza suficiente con los jefes buscan solucionar los problemas con los compañeros de trabajo generando un entorno poco operativo y eficiente en el trabajo; finalmente la comunicación horizontal, refleja poca información entre los trabajadores debido a la falta de organización y coordinación, lo que conlleva a la falta de desempeño en sus labores diarias generando en ocasiones malestar por el bajo rendimiento laboral.

El propósito de la investigación es establecer la relación entre la gestión del talento humano y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022, con la finalidad de tomar acciones de mejora continua en la empresa y por ende en lo colaboradores que forman parte de ella.

### ***Problema general***

¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022?

### ***Problemas específicos***

¿Cuál es la relación entre la selección y reclutamiento del personal y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022?

¿Cuál es la relación entre la capacitación al personal y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022?

¿Cuál es la relación entre la remuneración y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022?

¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

Es importante considerar que las organizaciones deben proponer estrategias de cambio para mejorar la comunicación entre el personal, generando espacios que apertura al cambio, fomentando en todo momento el valor al capital humano realizando las gestiones administrativas adecuadas para mejorar las condiciones del personal y este se vea comprometido con la labor que desempeña dentro de la institución. Así mismo, el estudio es importante porque se evidencio problemas en a empresa en cuanto al capital humano y cómo se maneja la comunicación entre colaboradores generando espacios poco proactivos ocasionando baja productividad en la organización.

En el contexto teórico, se justifica porque pretende brindar informaciones actuales e importantes sobre las variables de estudios que sirva como fundamento y base para las investigaciones que se realicen en el futuro. Por otro lado, los fundamentos que dan explicaciones a la gestión del talento humano se consideró las consideraciones de Chiavenato (2009) y los fundamentos de la comunicación interna se consideró a los aportes que brinda Berceruelo (2014).

En el contexto práctica, la investigación tiene como propósito comprender el estado actual de la organización, estudiar la relación entre variables, mejorando significativamente la calidad del trabajo, la equidad, la eficacia y la eficiencia de la

organización. Además, sirve como base a los jefes inmediatos para mejorar la gestión del talento humano generando espacios de comunicación que contribuye al bienestar de los trabajadores y por ende el beneficio a la empresa.

Finalmente, en el contexto metodológico, aporta con la utilización de dos cuestionarios de recolección de datos validados por juicio de expertos y con índices satisfactorios de confiabilidad que sirvieron para medir las variables proporcionando datos reales que permitan cumplir con los objetivos del estudio.

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### ***Objetivo general***

Establecer la relación entre la gestión del talento humano y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022.

#### ***Objetivos específicos***

Establecer la relación entre la selección y reclutamiento del personal y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022.

Establecer la relación entre la capacitación al personal y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022.

Establecer la relación entre la remuneración y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022.

Establecer la relación entre la evaluación del desempeño y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022.

#### **1.4. Limitaciones de la investigación**

Se evidenció limitación bibliográfica pues existe escasa información actualizada que analicen simultáneamente las variables gestión del talento humano y comunicación interna en el rubro en el que se investiga.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1. Antecedentes de estudio

### ***Antecedentes internacionales***

Barrios et al. (2020) en su artículo científico “Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas”, tuvo como objetivo analizar las condiciones de la gestión del talento humano para fortalecer las capacidades dinámicas. El tipo de estudio fue básico, diseño no experimental y corte transversal, la muestra estuvo conformada por 60 personas. En este estudio se investigó y concluye que el estilo de dirección de liderazgo promueve la transformación y el cambio tienen un impacto positivo en el desarrollo de capacidades dinámicas de los líderes, para adaptarse a las condiciones cambiantes de entorno.

Idrovo (2020) en su tesis *Propuesta de mejora al proceso de comunicación interna en la Federación Ecuatoriana de Atletismo*, tuvo como objetivo mejorar la comunicación interna mediante el uso de información confiable. El tipo de investigación fue básica, diseño no experimental y se utilizó una muestra de 40 personas. En este estudio se concluyó que en la comunicación formal es necesario definir claramente los activos intangibles de la organización, información específica y consistente con la entidad de la organización, y tener su naturaleza en términos de orientación, administración y tecnología, y promover una cultura de servicio para aumentar la voz de la organización.

Fajardo et al. (2020) en su tesis *Gestión estratégica del talento humano en el sector salud de Ecuador*, tuvo como objetivo describir la gestión estratégica del recurso humano en el sector salud en Ecuador. La investigación fue de tipo descriptiva, diseño documental, en la muestra se consideró la participación de 120 personas para la recolección de datos. En este estudio, se concluyó que los recursos humanos son un recurso importante para las instituciones de salud. Por lo tanto, su

manejo adecuado es la clave para lograr un desempeño óptimo del sistema de salud y lograr los objetivos. En cuanto al análisis de sus dimensiones; la selección del personal lo realizan a través de canales de comunicación directa permitiendo mayor acceso a los postulantes; referente a la evaluación del personal, se realiza una evaluación de cumplimiento de metas acorde al plan operativa de la institución, en cuanto a la remuneración, se evidencia que va acorde al perfil del postulante y finalmente en cuanto a las capacitaciones son desarrolladas con el propósito de maximizar sus habilidades y destrezas del personal con la finalidad de brindar mayor aporte a la empresa y por ende el logro de metas institucionales.

Guerrero (2019) en su tesis doctoral *La comunicación interna: una herramienta estratégica*, tuvo como objetivo analizar si la comunicación interna es una herramienta para mejorar el rendimiento de una organización, la investigación fue de tipo descriptiva, enfoque cualitativo y se consideró una muestra de 200 personas de laboran en diferente rubro. En sus resultados se indica que la comunicación ascendente es buena con un 74%, la comunicación descendente con un 71% y la horizontal con un 69%; por lo tanto, se concluyó que una forma adecuada de comunicarse permite mayor acercamiento con los empleados mejorando la relación entre ellos, respeto, apertura de opinión respetando las demás, permite la apertura a la crítica y la mejora continua, asumiendo un compromiso de desarrollo personal e institucional.

Egas y Yance (2018) en su artículo de investigación “Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa”, tuvo como objetivo general estudiar el nivel de relación entre las variables de estudio con el propósito de fortalecer algunos aspectos empresariales. Desde la metodología se evidencia un estudio de tipo descriptivo, nivel correlacional y se consideró una muestra de 90 colaboradores. Los resultados de este estudio demuestran la existencia de una

relación significativa entre las variables de estudio con un valor de 0,01. En relación a sus dimensiones se evidencia una relación significativa de 0,02 de la dimensión comunicación ascendente y la identidad corporativa, la dimensión comunicación descendente de 0,01 y la identidad corporativa y la comunicación horizontal con 0,03 con la identidad corporativa. Finalmente se concluye que la comunicación es una estrategia importante dentro de la empresa que le permite ser líder y trabajar en equipo con sus colaboradores para que estos se sientan identificados con la institución.

### ***Antecedentes nacionales***

Rafael (2022) en su tesis *Gestión del talento humano y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mórrope*, tuvo el objetivo de analizar la incidencia que tiene la gestión del talento humano en el rendimiento laboral. Respecto a la metodología, se consideró un tipo de estudio básico, diseño descriptivo, nivel correlacional y una muestra de 120 colaboradores. Los resultados fueron que existe correlación positiva muy alta entre las variables ( $\rho=0,94$ ,  $\text{Sig.}=0,000$ ). En relación con sus dimensiones, se evidencia que la selección del personal y el rendimiento laboral se correlacionan de manera positiva muy alta ( $\rho=0,95$ ,  $\text{Sig.}=0,000$ ), entre la capacitación y el rendimiento laboral una correlación positiva muy alta ( $\rho=0,9$ ;  $\text{Sig.}=0,000$ ), entre la remuneración y el rendimiento laboral una correlación positiva muy alta ( $\rho=0,92$ ;  $\text{Sig.}=0,000$ ) y finalmente, entre la evaluación del personal y el rendimiento laboral una correlación positiva muy alta ( $\rho=0,9$ ;  $\text{Sig.}=0,000$ ).

Pezo (2021) en su tesis *Gestión del talento humano y su influencia en la comunicación interna de la empresa Automotriz Mausuri*, desarrollado con el objetivo de medir la influencia de la gestión del talento humano en la comunicación interna.

Respecto a la metodología, el tipo de estudio fue explicativo, diseño descriptivo, nivel correlacional y se consideró una muestra de 80 trabajadores. Se concluye que existe correlación positiva alta ( $r=0,83$ ) entre la gestión del talento humano y la comunicación interna; respecto a la correlación de las dimensiones, se indica que la selección y el reclutamiento del personal se relaciona con la comunicación interna de manera positiva alta ( $r=0,78$ ), entre las capacitaciones del personal y la comunicación interna una correlación positiva alta ( $r=0,79$ ), entre la evaluación del personal y la comunicación interna una correlación positiva alta ( $r=0,82$ ) y entre la remuneración y la comunicación interna una correlación positiva alta ( $r=0,71$ ); estas correlaciones indican que las dimensiones de la gestión del talento humano presentan una correlación positiva alta con la comunicación interna.

Valencia (2020) en su tesis *Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima*, desarrollado con el objetivo de demostrar la relación que presenta la gestión del talento y la comunicación interna. En cuanto a la metodología, presenta un enfoque cuantitativo de método deductivo hipotético, diseño no experimental considerándose una muestra de 105 trabajadores. En los resultados se evidencia un valor Rho de Spearman de 0,81 a un nivel de significancia de 0.000, demostrando que existe una correlación positiva alta entre la gestión del talento humano y la comunicación interna. En relación con las dimensiones, se evidencia que la selección y reclutamiento del personal y la comunicación interna se relacionan de manera positiva alta ( $r=0,85$ ), la evaluación del personal y la comunicación interna se relacionan de manera positiva alta ( $r=0,87$ ), la remuneración y la comunicación interna correlación positiva alta ( $r=0,71$ ), finalmente capacitaciones con la comunicación interna se relacionan de manera positiva alta ( $r=0,85$ ). Estos resultados demuestran que la gestión del talento

humano es importante para el logro de una buena comunicación interna en la empresa.

Curi (2017) en su tesis *Gestión del talento humano y comunicación interna en la división de investigación de delitos contra la seguridad del estado Lima*, desarrollado con el objetivo de analizar la relación entre la gestión del talento y la comunicación interna. Respecto a la metodología, se evidencia un tipo de estudio aplicado, enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, corte transversal y una muestra de 40 personas. Se concluye que existe una correlación positiva muy alta entre las variables con una correlación positiva muy alta ( $\rho=0,91$ ,  $\text{Sig.}=0,000$ ). Referente a sus dimensiones se evidencia que la selección y reclutamiento del personal y comunicación interna presentan una correlación positiva muy alta ( $\rho=0,82$ ,  $\text{Sig.}=0,000$ ), la capacitación y la comunicación interna presentan una correlación positiva muy alta ( $\rho=0,97$ ;  $\text{Sig.}=0,000$ ), la remuneración y la comunicación interna presentan una correlación positiva muy alta ( $\rho=0,94$ ;  $\text{Sig.}=0,000$ ) y la evaluación del personal y la comunicación interna presentan una correlación positiva muy alta ( $\rho=0,9$ ;  $\text{Sig.}=0,000$ ). Finalmente, se concluye que existe relación positiva alta entre las variables y dimensiones consideradas en el estudio.

Huanca y Torres (2017) en su investigación *Influencia de la comunicación interna en la gestión del talento humano en la Clínica Paz Holandesa*, desarrollado con el objetivo de analizar el impacto que tiene la comunicación interna en la gestión del talento. En la perspectiva metodológica, el estudio fue cuantitativo, con diseño correlacional, se consideró una muestra de 100 personas. Los resultados encontrados en la investigación evidencian correlación moderada entre las variables de estudio con un valor de ( $\rho=0,59$ ;  $\text{Sig.}=0,000$ ). En relación con las dimensiones, se evidencia que la comunicación ascendente y la gestión del talento humano presentan una

correlación positiva moderada ( $\rho=0,61$ ;  $\text{Sig.}=0,000$ ), la comunicación descendente y la gestión del talento humano presentan una correlación positiva moderada ( $\rho=0,60$ ;  $\text{Sig.}=0,000$ ) y la comunicación horizontal y la gestión del talento humano presentan una correlación positiva moderada ( $\rho=0,62$ ;  $\text{Sig.}=0,000$ ). Finalmente cabe indicar que, la comunicación interna sí afecta la gestión del talento en la organización, lo que incidirá en el desarrollo y desarrollo de las actividades realizadas por los socios.

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Bases teóricas de la gestión del talento humano**

Desde el punto de vista empresarial se ha evidenciado que el capital humano es importante para el crecimiento de toda empresa; es por ello, que con los años se ha creado la gestión del talento humano que tiene como papel estratégico velar por los procesos que debe pasar todo trabajador, como la adaptación, cambio en el puesto, evaluación, entre otras acciones que realiza la gestión, todo con el único propósito de mejorar las condiciones laborales y desarrollar nuevas rutinas que propicien la mejora continua.

#### **2.2.1.1 Definiciones de la gestión del talento humano.**

Chiavenato (2017) la define como:

La gestión del talento humano es la base fundamental de una organización que tiene como objetivo principal velar por las condiciones de sus colaboradores para generar un espacio saludable y confortable para realizar sus actividades en bien de la institución, mejorando en todo sentido sus habilidades, comunicación, condiciones de trabajo, lo que en consecuencia va a permitir mejor rendimiento y productividad para la empresa. (p. 91)

En el mismo sentido, Gómez et al. (2016) definen: “Es la gestión que realizan las personas encargadas de otras personas y responsables de la ejecución correcta y a tiempo de las tareas que fomentan el éxito de su unidad” (p. 2).

Por otro lado, Dessler y Varela (2011) explican: “El capital humano se refiere a los conocimientos, la educación, la capacitación, las habilidades y la pericia de los colaboradores de una organización” (p. 9).

En ese sentido, la gestión del talento humano se refiere a un conjunto de prácticas y procesos diseñados para atraer, retener, desarrollar y gestionar el talento y las habilidades de los empleados en una organización. Es una función clave de los departamentos de recursos humanos y se centra en maximizar el potencial y la productividad de los empleados.

Finalmente, es importante mencionar que la gestión del talento humano se enfoca en una serie de áreas clave, como la selección y contratación de empleados, la formación y desarrollo, la evaluación del desempeño, la compensación y los beneficios, y la gestión del cambio organizacional. Cada una de estas áreas está diseñada para mejorar la calidad de los empleados y garantizar que la organización tenga el personal adecuado y calificado para cumplir con sus objetivos.

#### **2.2.1.2 Importancia de la gestión del talento humano.**

Zlata (2017) muestra que la importancia de la gestión del talento humano se basa en los siguientes aspectos:

- Estrategia. Busca comprender la estrategia organizacional, para luego llevar adelante planes de acción a fin de que esa estrategia se concrete. Para ellos debe desplegar su manejo experto de los asuntos del área.
- Personas. Tiene como prioridad comprender a los colaboradores dentro del marco organizacional, es interesarse por sus inquietudes y proyectos, analizar

la satisfacción laboral y como compatibilizar los diferentes intereses individuales con los planes de la organización.

- Talento. Tiene por finalidad desarrollar el talento con un enfoque ganar-ganar. Cuando se trabaja de este modo, el desarrollo del talento de las personas es al mismo tiempo positivo, para ellos, aumenta su autoestima, permite autorrealización y para la organización de que esa manera contara con colaboradores altamente calificados, en competencias y conocimientos, en relación con los puestos que ocupan en la actualidad y/o ocuparan en el futuro.
- Ética. Es importante evidenciar un comportamiento ético basado en la práctica de valores de la organización en todo momento.
- Experiencia. Implica no solo conocer sobre gestión de talento humano si no ir un paso más allá, identificando las herramientas y buenas prácticas para luego determinar cuáles de ellas son las adecuadas para la organización y las que permitan alcanzar la estrategia.

### **2.2.1.3 Características de la gestión del talento humano.**

Moza y Rojas (2019) argumentan: “Un correcto planeamiento de los recursos humanos, el análisis global de la situación incluye ciertos parámetros básico: las necesidades de personal, la nómina actual de empleados, su inventario, incluyendo sus capacidades y competencias, y por ultimo las nuevas incorporaciones” (p.18).

Por otro lado, Calderón (2018) fundamentar las características como: “La planificación se sugiere identificar los pasos a llevar a cabo, precisar tiempos aproximados y estudiar costos” (p. 36).

Desde las perspectivas de estos autores, la gestión del talento humano es importante por las siguientes consideraciones:

- Definición del perfil, está referido a las características profesionales que debe tener la persona que solicita un puesto, así como ciertas capacidades y actitudes para ejecutar sus funciones en su labor diaria.
- Identificación de los distintos canales, relacionado a la capacidad de adquirir la información y la vía de como recepciona la información ya sea directa o indirecta.
- Entrevistas, se realizan acorde a la necesidad puede ser entrevistas grupales o individuales con el propósito de evidenciar el perfil que necesita la empresa.
- Evaluación, se debe realizar de forma semestral; sin embargo, cada empresa dentro de sus políticas de organización evalúa al personal acorde a sus normativas, la evaluación que debe realizarse es la de 360 grados donde todo el personal participa incluido las autoridades.
- Presentación de finalistas, referido al personal que ya ha sido seleccionado y cumple con todos los requerimientos que la empresa exige para laborar.

En lo que se refiere a la planificación del talento humano, Calderón (2018) explica: “Se tiene que planificar de la mejor manera para así poder saber el número de personal que se necesita, con cual podamos optimizar las actividades dentro de la empresa” (p. 45).

#### **2.2.1.4. Aportes teóricos de la gestión del talento humano de Chiavenato.**

Chiavenato (2017) respecto a los aportes al desarrollo de la gestión del talento humano, explica: “Está conformado por las personas y las organizaciones, las personas pasan parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las personas dependen de las organizaciones en que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales” (p. 4)

Este mismo autor, Chiavenato (2017) explica que hablar de talento humano está relacionado con: “Los colaboradores ya que el capital humano se ha convertido en un tema tan importante para las empresas, se busca saber cómo poder administrarla a través de los conocimientos, competencias y habilidades” (p. 87). Es decir, para que se logre un mejor rendimiento en la empresa, debe considerarse un mejor manejo en el personal utilizando criterios de evaluación referido al crecimiento organizacional y personal.

### **Estrategias de desarrollo de la gestión del talento humano.**

Según Rivera (2018) existen varias estrategias de gestión del talento humano que las organizaciones pueden implementar para atraer, retener y desarrollar a los empleados con talento y habilidades excepcionales. Algunas de estas estrategias incluyen:

- Planificación estratégica de la fuerza laboral. La planificación estratégica de la fuerza laboral implica identificar las necesidades futuras de la organización en términos de personal y habilidades, y crear un plan para atraer, desarrollar y retener a los empleados con las habilidades necesarias para cumplir con esos objetivos.
- Desarrollo de una marca empleadora fuerte. Una marca empleadora fuerte ayuda a atraer y retener a los empleados con talento, esto puede incluir la creación de una cultura empresarial positiva, la promoción de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, y la oferta de beneficios y compensaciones competitivas.
- Reclutamiento y selección efectivos. Un proceso de reclutamiento y selección efectivo es clave para atraer y seleccionar a los mejores candidatos para los puestos de trabajo, incluye el uso de técnicas de reclutamiento innovadoras,

como la utilización de redes sociales y la participación en ferias de empleo, y la evaluación rigurosa de los candidatos a través de entrevistas y pruebas de habilidades.

- Desarrollo y capacitación. Proporcionar oportunidades de desarrollo y capacitación ayuda a los empleados a mejorar sus habilidades y mantenerse actualizados con las tendencias y tecnologías emergentes, no solo beneficia a los empleados, sino que también ayuda a la organización a mejorar su rendimiento y competitividad.
- Evaluación del desempeño y retroalimentación. Una evaluación regular del desempeño y la retroalimentación ayudan a los empleados a mejorar su rendimiento y habilidades, incluye la realización de revisiones de desempeño anuales, la identificación de áreas de mejora y la creación de planes de desarrollo personalizados.
- Compensación y beneficios. Una compensación justa y competitiva es esencial para atraer y retener a los empleados con talento, una combinación de salarios base, bonificaciones, incentivos y beneficios como seguros de salud, planes de jubilación y tiempo libre remunerado.
- Gestión del cambio. La gestión del cambio es esencial para garantizar que la organización se adapte y evolucione en respuesta a las tendencias y tecnologías emergentes, la creación de un entorno de trabajo flexible y adaptativo, la identificación de oportunidades de innovación y la promoción de una cultura empresarial que fomente la experimentación y el aprendizaje.

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

Sarmiento (2017) menciona que la gestión del talento humano se refiere al proceso de administrar y desarrollar el talento de los empleados dentro de una

organización. Esta práctica es fundamental para cualquier empresa, ya que el capital humano es el recurso más valioso de una organización. A continuación, se detallan los principales beneficios de la gestión del talento humano:

- Retención de talento. La gestión del talento humano ayuda a retener a los empleados más talentosos de una organización, as empresas que invierten en la formación y el desarrollo de sus empleados, ofrecen oportunidades de crecimiento y desarrollo, y crean una cultura laboral saludable, tienen más probabilidades de retener a su talento.
- Mejora del desempeño. La gestión del talento humano también mejora el desempeño general de la organización, al proporcionar capacitación y desarrollo a los empleados, se les ayuda a mejorar sus habilidades y conocimientos, lo que se traduce en un mejor desempeño laboral; además, la retroalimentación constante y el seguimiento ayudan a los empleados a corregir errores y a mejorar continuamente.
- Incremento de la productividad. Una gestión efectiva del talento humano puede incrementar la productividad de la empresa, al contar con empleados altamente capacitados y motivados, la organización puede mejorar su eficiencia y eficacia en la realización de las tareas y proyectos.
- Mejora de la cultura laboral. La gestión del talento humano puede mejorar la cultura laboral de una organización, al crear un ambiente de trabajo positivo y motivador, la organización puede aumentar la satisfacción laboral de sus empleados, reducir el estrés y mejorar la comunicación entre ellos.
- Mejora de la imagen corporativa. La gestión del talento humano puede mejorar la imagen corporativa de la organización, si la empresa invierte en el desarrollo de sus empleados y ofrece un ambiente laboral saludable, esto puede ser

percibido de manera positiva por el público y mejorará la reputación de la empresa.

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

Chiavenato (2017) menciona que existen cinco procesos de la gestión del talento humano que son las siguientes:

##### **A. Selección de personal y reclutamiento del personal.**

Se trata de incorporar al equipo de la organización al personal adecuado y que cumpla con los requisitos solicitados. Para ello, se utilizan diferentes indicadores; como el currículum vitae, que permite evaluar las habilidades y competencias del candidato para el puesto; la entrevista, que mediante una comunicación directa con el empleador evalúa la capacidad de expresión del profesional y su posible desempeño en la empresa; y la convocatoria, que es utilizada por la empresa para atraer al personal idóneo para ocupar una vacante (García y Castañeda, 2018).

##### **B. Evaluación del personal.**

La evaluación del desempeño consiste en supervisar el trabajo de cada individuo en función de su ritmo laboral. Entre los indicadores utilizados se encuentran el cumplimiento de metas, el cual permite evaluar si los objetivos de la empresa son alcanzados a través de los colaboradores; el análisis del comportamiento, que permite conocer las condiciones laborales en las que se encuentra el empleado y cómo éstas pueden afectar su rendimiento laboral desde diferentes perspectivas y la retroalimentación que proporciona el jefe con el objetivo de implementar nuevas estrategias de gestión y mejorar el rendimiento laboral (Wasti y Tan, 2019).

##### **C. Remuneración y recompensas.**

En las organizaciones se refiere a la contribución financiera o incentivos que se ofrecen a los empleados. Entre los indicadores relevantes se encuentran el aporte

monetario, el cual se basa en el salario en función de las competencias y el puesto de trabajo; y los incentivos, que buscan recompensar o reconocer los logros de los empleados tanto de forma individual como en equipo (Suazo, 2021).

#### **D. Capacitaciones del personal.**

Es fundamental para el desarrollo profesional de los empleados y las organizaciones pueden garantizarlo proporcionando regularmente capacitaciones en diversos temas. Los indicadores que se consideran en esta dimensión incluyen el presupuesto asignado para la capacitación, que la empresa debe incluir en sus actividades un monto económico para proporcionar capacitación en distintas áreas a su personal. También se encuentra el plan de capacitación, que implica un seguimiento planificado para mejorar las habilidades y competencias de los empleados a través de capacitaciones o talleres. Por último; se encuentra el desarrollo personal, que se refiere a la preocupación del empleador por proporcionar las condiciones necesarias para que el empleado pueda desarrollarse sin problemas en su área de trabajo (Laamarti et al., 2020).

#### **2.2.2. Bases teóricas de la comunicación interna**

La comunicación es un medio por el cual las personas pueden expresar sus ideas, para tratar de entendernos; sin embargo, cabe indicar que antiguamente el acceso a la información y comunicación en la empresa no era fluida debida a los trámites burocráticos o políticas establecidas dentro de la institución. Hoy en día el sistema organizacional ha evolucionado porque hace participe al colaborador de la toma de decisiones de la empresa, dejándolo participar en actividades, reuniones o conversatorio que ayudaran en el desarrollo de la institución; por ello se debe contar con un soporte de gestión de comunicaciones, considerando el uso de las nuevas

tecnologías, a fin de difundir su mensaje, mejorar el clima organizacional y dar paso a la mejora continua de la institución (Coifman et al., 2021).

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

La comunicación proporcionada a los socios internos, o empleados, surge de las nuevas necesidades de las organizaciones en un mundo globalizado. La administración moderna se basa en la comunicación de los empleados y sus gerentes para proporcionar el flujo de datos entre los enlaces en cada departamento. Toda la información que circula entre una entidad incluye todos los pasos correspondientes al flujo de datos y continúa integrando el contexto, especialmente en la consecución de sus objetivos. Me pertenece y solo le pertenece a él. Esto significa que no ocurre en el extranjero, solo ocurre entre empleados y se puede administrar de la misma manera (Rodríguez, 2020).

Asimismo, Laurenti (2017) explica: “Es importante mencionar, que la comunicación interna repercute en la conducta de los colaboradores; es decir, promueve la cultura organizacional acorde con las metas y objetivos institucionales” (p. 92).

Por otro lado, Monterroso (2018) menciona: “La comunicación interna se define como la interacción de la información entre los colaboradores de la organización con el propósito de interrelacionarse con los demás para la ejecución de tareas o actividades referente a su área de trabajo” p. 67).

La comunicación interna es un proceso de intercambio de información, conocimiento y mensajes entre los miembros de una organización, este proceso se lleva a cabo de manera formal o informal y puede incluir la transmisión de información vertical y horizontal. Además, es esencial para el éxito de una organización, ya que permite una mejor coordinación, colaboración y alineación de objetivos.

La comunicación interna puede incluir varios medios y canales de comunicación, como correos electrónicos, reuniones, redes sociales internas, boletines, intranet y otros medios digitales, estos canales se utilizan para transmitir información relevante a los empleados y mantenerlos informados sobre las actividades de la organización, los cambios en las políticas y los procedimientos, y otros temas importantes.

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

La gestión de la comunicación significa definir un conjunto de funciones y métodos para implementar diferentes redes para respaldar el trabajo de su organización. La comunicación interna debe formar parte de la cultura organizacional de vínculos. En ese sentido, Viñaras (2020) menciona: “Esto crea un efecto de gestión directo en diferentes áreas de la red, creando sinergias con las estrategias de trabajo y ayudando a difundir las instrucciones del flujo de trabajo a los empleados” (p. 45).

La gestión de la comunicación interna implica un conjunto de acciones y estrategias que tienen como objetivo mejorar la comunicación dentro de una organización. Esta práctica es fundamental para cualquier empresa, ya que permite mejorar la coordinación, colaboración y alineación de objetivos de los miembros del equipo. La gestión de la comunicación interna implica la identificación de objetivos, el diseño de estrategias, la selección de canales de comunicación, la selección de líderes de comunicación, la creación de mensajes y la evaluación de resultados. Al implementar estas prácticas, una organización puede mejorar la coordinación, colaboración y alineación de objetivos de sus empleados.

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

Ancín y Espinoza (2017) menciona: “Uno de los objetivos de la comunicación interna es asegurar que los miembros de la organización estén involucrados y sepan

a dónde dirigirse; todos tienen una comprensión clara de lo que ayuda a la empresa a lograr sus objetivos” (p. 89).

Desde la perspectiva de Ancín y Espinoza (2017) se identifica los siguientes objetivos de la comunicación interna, los cuales son:

- Permite facilitar la relación entre las áreas de trabajo creando un clima laboral favorable.
- Promueve las buenas relaciones interpersonales en base a informaciones pertinentes.
- Difunde mensajes claros, coherentes con políticas adecuadas y respetuosas.
- Promueve el talento humano de acuerdo con el perfil de su formación y su experiencia profesional.
- Propicia una cultura de colaboración y confianza.
- Brinda información sobre las metas institucionales.
- Promueve la motivación y el buen clima laboral.

#### **2.2.2.4. Ventajas de la comunicación interna.**

Arizcuren (2008) refiere que la comunicación interna en la organización permite tener las siguientes ventajas:

- Información precisa y objetiva entre los colaboradores de la empresa.
- Productividad y rendimiento en la empresa.
- Las funciones son claras acordes al perfil del colaborador.
- Los colaboradores sienten confianza porque respetan sus opiniones y recomendaciones.
- La toma de decisiones es apropiado y oportuno para la solución de problemas.
- Se fortalece las relaciones amicales fortaleciendo las relaciones interpersonales.

Finalmente, Robbins y Judge (2009) explican: “Una buena comunicación interna permite que los mensajes sean comprendidos correctamente y para ello se requiere de un lenguaje adecuado, de ideas claras dejando de lado las emociones o los sentimientos” (p. 74).

#### **2.2.2.5. Aportes teóricos de la comunicación interna**

Berceruelo (2014) refiere que: “Es la transferencia de información entre el emisor y el receptor, sujeta a diferentes distorsiones en tiempos determinantes. En una organización, la base fundamental es la comunicación directa, objetiva precisa entre los jefes y colaboradores” (p.78). Se entiende que se busca brindar bienestar y el trabajo que se realiza en conjunto trae mejores resultados en cuanto a productividad de la institución; por lo tanto, el autor refiere tres tipos de comunicaciones: horizontal, ascendente y descendente.

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

###### **A. Comunicación horizontal.**

Es aquella comunicación que se produce entre personas que se encuentran en el mismo nivel jerárquico dentro de una empresa. Por ejemplo, puede darse entre jefes de diferentes áreas de la organización, quienes tienen la responsabilidad de asegurar el cumplimiento de las metas institucionales en su respectiva área; los indicadores que se evidencia en la dimensión son: comunicación entre el área de trabajo, se refiere al intercambio de información que ocurre entre diferentes departamentos, áreas o equipos de trabajo dentro de una organización; trabajo en equipo, es la colaboración y coordinación de un grupo de personas que trabajan juntas para alcanzar un objetivo común y las relaciones interpersonales, son las interacciones y conexiones que se establecen entre dos o más personas (Gutiérrez, 2019).

## **B. Comunicación descendente.**

Se refiere al tipo de comunicación que se utiliza por los líderes o mandos superiores de la organización. Este tipo de comunicación se puede ver reflejado en las instrucciones de trabajo, procedimientos, retroalimentación y el adoctrinamiento que proporcionan los jefes de la empresa. Los indicadores están conformados por: análisis de la información, que es el proceso de examinar y evaluar datos para obtener conclusiones y comprensión de su significado; políticas y procedimiento, son herramientas utilizadas en la gestión de las organizaciones para establecer directrices y normas que regulen el comportamiento de los empleados y la toma de decisiones; la retroalimentación, también conocida como feedback, es un proceso en el cual se proporciona información sobre el desempeño de una persona, un grupo o una organización con el fin de mejorar su rendimiento en el futuro; y finalmente, medios de comunicación son los canales o herramientas que se utilizan para transmitir información y mensajes de un emisor a un receptor (Sánchez y López, 2021).

## **C. Comunicación ascendente.**

Se refiere al tipo de comunicación en el cual los subordinados informan a sus superiores, y se puede ver reflejado en el reporte de funciones, sugerencias, prevención de problemas o solución de asuntos relacionados con la empresa. En tal sentido se consideró los siguientes indicadores como: fluidez comunicativa se describe a la capacidad de una persona para comunicarse de manera clara y efectiva, ya sea oralmente o por escrito; trato adecuado, se refiere a la manera en que las personas interactúan y se comunican con los demás de forma respetuosa, amable y considerada; finalmente la respuesta rápida es la capacidad de dar una contestación en un tiempo breve después de haber recibido una petición o requerimiento (Ramos y García, 2018).

## **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada**

### ***Capacidades***

Es el conjunto de cualidades que tiene una persona especialmente intelectual, que permiten tener un mejor desarrollo en su labor dentro de la empresa.

### ***Capacitación***

Las capacitaciones son actividades planificadas que busca atender las necesidades y deficiencias que tiene el personal de una empresa, lo que se busca con las capacitaciones es perfeccionar los conocimientos y habilidades del personal.

### ***Competitividad***

Es la rivalidad o competencia que hay entre las empresas en la actualidad, porque buscan un fin que es ser la mejor de todas las empresas en el ámbito que se desarrollan.

### ***Comunicación***

Es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas.

### ***Desempeño laboral***

Está conformado por una serie de elementos que brinda el trabajador a la institución y es medido en función a su productividad.

### ***Dinamismo***

Es la cualidad que las empresas de ahora tienen porque están en constante movimiento, innovación y transformación a nivel global.

### ***Gestión***

Es la agrupación de actividades y/o diligencias que se van a realizar para poder dirigir y administrar un negocio o una empresa, también para poder resolver problemas de manera más eficiente.

***Organización***

Es un sistema administrativo que tiene como finalidad lograr metas laborales en bien de los empleados y la institución.

***Talento***

Son los dotes intelectuales que avaloran a una persona para aprender o desarrollar las cosas y actividades con mayor facilidad.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

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

#### ***Tipo de investigación***

La investigación es tipo aplicada porque tomará información sobre la gestión el talento humano y comunicación interna y con ello brindar los resultados a los jefes para que consideren buscar nuevas estrategias para mejorar la problemática identificada en la empresa relacionada a las variables de estudio. Hernández y Mendoza (2018) refieren que la investigación es aplicada se basa en los conocimientos de la ciencia básica con el propósito de brindar soluciones a los problemas que afectan a las personas como a las organizaciones.

Respecto al nivel de investigación, el estudio presenta un nivel descriptivo correlación porque pretende establecer la relación entre las variables. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) explican: “La investigación correlacional tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos en un contexto en particular” (p. 36).

Respecto al enfoque de investigación, se considera el enfoque cuantitativo, puesto que sus procesos de desarrollo son rígidos además que la prueba de sus hipótesis hace uso de procesos estadísticos. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) mencionan: “Es un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna etapa” (p. 7).

#### ***Diseño de investigación***

Finalmente respecto al diseño de la investigación, se desarrolla bajo los conceptos del diseño no experimental transversal considerando que no existe manipulación de variables y se mide en un único momento. Por ello, Hernández y

Mendoza (2018) explican: “El diseño no experimental se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 175).

### **3.2. Población y muestra**

#### ***Población***

La población está constituida por la totalidad de colaboradores de GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos ubicado en la ciudad de Tarapoto, conformado por un total de 30 colaboradores de las distintas áreas. En tal sentido, Ñaupas et al. (2018) explican que: “La población puede ser definida como el total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales” (p. 334).

#### ***Muestra***

Ñaupas et al. (2018) define a la muestra como: “Es una pequeña parte o fracción representativa de una población, universo o colectivo, que ha sido obtenida con el fin de investigar ciertas características de este” (p. 334).

En la presente investigación no se ha considerado utilizar tamaño de muestra; debido a que se trabaja con todas las unidades de análisis que forman parte de la población; debido a que la población es pequeña y el investigador tiene suficiente alcance para la obtención de resultados a través de los instrumentos de recolección de datos.

### **3.3 Hipótesis**

#### ***Hipótesis general***

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022.

### ***Hipótesis específicas***

Existe relación significativa entre la selección y reclutamiento del personal y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022.

Existe relación significativa entre la capacitación al personal y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022.

Existe relación significativa entre la remuneración y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022.

Existe relación significativa entre la evaluación del desempeño y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022.

### **3.4. Variables – Operacionalización**

#### ***Definición conceptual de la gestión del talento humano***

Chiavenato (2009) refiere que es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados. Por lo que los jefes están involucrados en realizar actividades como reclutamiento, selección del personal, capacitaciones, remuneración y evaluación del desempeño.

#### ***Definición operacional de la gestión del talento humano***

La variable gestión del talento humano se mide de acuerdo con las cuatro dimensiones que indican los teóricos consultados, los cuales son la selección y reclutamiento, las remuneraciones, las capacitaciones y la evaluación del desempeño; la cual consta de 11 indicadores y a partir de ellos se elaboró un cuestionario que mide la gestión del talento humano.

**Tabla 1***Cuadro de operacionalización de la gestión del talento humano*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Selección y reclutamiento del personal	- Currículo vitae - Entrevista - Convocatoria - Presupuesto para la capacitación	1 al 6		Malo [1 - 36)
Capacitación	- Programa o plan de capacitación - Desarrollo personal	7 al 12	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces	Regular [37 - 72)
Remuneración	- Aporte monetario - Incentivos - Cumplimiento de metas	13 al 16	4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [73 - 100)
Evaluación del desempeño	- Análisis de comportamiento - Información	17 al 22		

***Definición conceptual de la comunicación interna***

Oyarvide (2017) indica que la comunicación interna es la función responsable de la comunicación efectiva entre los participantes dentro de una organización.

***Definición operacional de la comunicación interna***

La variable comunicación interna se mide de acuerdo con las tres dimensiones que indican los teóricos considerados en la investigación, los cuales son la comunicación ascendente, la comunicación descendente, y la comunicación horizontal; la cual consta de 10 indicadores y a partir de ellos se elaboró un cuestionario que mide la comunicación interna en la empresa desde la perspectiva de los colaboradores.

**Tabla 2***Cuadro de operacionalización de la comunicación interna*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos	
Comunicación ascendente	- Fluidez comunicativa	1 al 6			
	- Trato adecuado				
Comunicación descendente	- Respuesta rápida	7 al 14			
	- Análisis de la información			Malo [2 – 32)	
	- Políticas y Procedimientos			1. Nunca	Regular [33 - 65)
	- Retroalimentación			2. Casi nunca	
	- Medios de comunicación			3. A veces	
Comunicación horizontal	- Comunicación entre las áreas de trabajo.	15 al 20			
	- Trabajo en equipo.			Bueno [66 - 100)	
	- Relaciones interpersonales.			4. Casi siempre	
			5. Siempre		

### 3.5. Métodos y técnicas de investigación

#### ***Método de investigación***

El método que se considera para el desarrollo de la investigación es el método hipotético deductivo, debido que el diagnóstico da inicio en la realidad problemática, además de plantearse hipótesis que necesitan ser corroborados para ser aceptadas o rechazadas. Al respecto, Alan y Cortez (2018) indican: “Es aquel procedimiento investigativo que inicia con la observación, permitiendo la formulación de una hipótesis que explique provisionalmente dicho problema, a través de la deducción, determina las consecuencias para someterla a verificación refutando o ratificando el pronunciamiento hipotético inicial” (p. 24)

## ***Técnica***

En la investigación se utilizó como técnica encuesta, porque permite la obtención de la información a través de datos brindados por la población de estudio, la cual puede ser de forma grupal o individual, considerando que se desarrolla dentro del enfoque cuantitativo. Por ello, Alan y Cortez (2018) mencionan que: “La encuesta consiste en una recolección sistemática de información a una muestra representativa de un colectivo más amplio, por medio de un cuestionario preelaborado que contiene preguntas estandarizadas que intenta medir la distribución de dicho colectivo” (p. 74).

### **3.6. Descripción de los instrumentos utilizados**

Los instrumentos de recolección de datos están conformados por cuestionarios elaborados a partir de los indicadores del cuadro de operacionalización de variables. Estos cuestionarios tienen como propósito obtener información clara y objetiva de las unidades muestrales; por otro lado, cabe mencionar que dichos instrumentos pasaron por análisis de validez y confiabilidad.

Respecto a la validez, Hernández y Mendoza (2018) señalan: “La validez es el nivel en que un instrumento en realidad mide la variable de estudio, demostrando la confiabilidad de dicho instrumento a través de sus indicadores” (p. 229).

En cuanto a la confiabilidad, Hernández y Mendoza (2018) mencionan: “La confiabilidad es el grado en que un instrumento crea resultados consistentes o como su nombre mismo lo dice (confiable) en la muestra de estudio” (p. 229).

#### ***Instrumento I. Cuestionario de gestión del talento humano***

El cuestionario es el instrumento para medir las cuatro dimensiones que están constituidas por la selección y reclutamiento del personal, las capacitaciones, las remuneraciones y la evaluación del desempeño que a su vez constituyen un cuestionario conformado por 22 ítems.

**Tabla 3***Ficha técnica del cuestionario de la gestión del talento humano*

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de la gestión del talento humano
Autor	Hugo Yasser Torres Rengifo
Objetivo	Analizar la gestión del talento humano en los colaboradores de la empresa GH&A servicios Médicos Psicosomáticos.
Ámbito de aplicación	Empresa GH&A servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto
Informadores	Colaboradores de la empresa GH&A servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto.
Validación	Docentes especialistas de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	30 minutos aproximadamente
Significación	Se ha medido la gestión del talento humano considerando como base a las dimensiones como: selección y reclutamiento del personal, capacitación, remuneración y evaluación del desempeño.
Finalidad	Análisis de la gestión del talento humano desde la perspectiva del colaborador
Puntaje	Se consideró los siguientes puntajes: malo, regular y bueno tomando como estadígrafos la media, rango y la desviación estándar.
Material	Formulario de Google

***Instrumento II. Cuestionario de comunicación interna***

El cuestionario de comunicación interna es un instrumento que mide esta variable en funciones de sus dimensiones como la comunicación ascendente, la comunicación descendente y la comunicación horizontal que a su vez permitieron constituir un cuestionario conformado por un total de 20 ítems que permitan valorar el nivel de comunicación interna desde la perspectiva de los colaboradores de la empresa.

**Tabla 4***Ficha técnica del cuestionario de la comunicación interna*

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de comunicación interna
Autor	Hugo Yasser Torres Rengifo
Objetivo	Analizar el nivel de comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A servicios Médicos Psicosomáticos.
Ámbito de aplicación	Empresa GH&A servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto
Informadores	Colaboradores de la empresa GH&A servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto.
Validación	Docentes especialistas de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	30 minutos aproximadamente
Significación	Se ha medido la comunicación interna considerando como base a las dimensiones como: comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal.
Finalidad	Análisis de la comunicación interna desde la perspectiva del colaborador
Puntaje	Se consideró los siguientes puntajes: malo, regular y bueno tomando como estadígrafos la media, rango y la desviación estándar.
Material	Formulario de Google

**3.7. Análisis estadísticos e interpretación de los datos**

Los procesos de recolección y análisis de datos se desarrollaron considerando los procesos que se detallan a continuación:

Primero. Se construyó una base de datos en relación con los puntajes que se obtuvieron de los cuestionarios aplicados, organizándolo en una hoja de cálculo Excel y posterior a ello, en el estadístico alfa de Cronbach.

Segundo. Los datos permitieron determinar el nivel de consistencia interna de los cuestionarios de recolección de datos, utilizando el estadístico alfa de Cronbach tomando en cuenta el tipo de escala de cada instrumento siendo estos de tipo politómico.

**Tabla 5***Escala de confiabilidad de alfa de Cronbach*

Rango	Relación
0,01 a 0,19	Correlacion positiva muy baja.
0,2 a 0,39	Correlacion positiva baja.
0,4 a 0,69	Correlacion positiva moderada.
0,7 a 0,89	Correlacion positiva alta.
0,9 a 0,99	Correlacion positiva muy alta.
1,00	Correlacion positiva grande y perfecta.

*Nota:* Triola, 2018, p. 708

Tercero. Al conocer el valor de consistencia interna de cada instrumento se realizaron los tratamientos estadísticos para cada variable con sus respectivas dimensiones, los datos fueron organizados en tablas y gráficos de barras para mayor interpretación.

Cuarto. Se aplicó la prueba de normalidad de las variables con la finalidad de determinar el estadístico de correlación indicado para el analisis de las variables e identificar si las variables proceden de una distribución normal.

Quinto. Se desarrolló las pruebas inferenciales de las hipótesis considerando el estadístico de correlación paramétrica R de Pearson.

**Tabla 6***Escala de correlación de R de Pearson*

Rango	Relación
0,01 a 0,19	Correlacion positiva muy baja.
0,2 a 0,39	Correlacion positiva baja.
0,4 a 0,69	Correlacion positiva moderada.
0,7 a 0,89	Correlacion positiva alta.
0,9 a 0,99	Correlacion positiva muy alta.
1,00	Correlacion positiva grande y perfecta.

*Nota:* Triola, 2018, p. 708

Sexto. Finalmente, se desarrollaron las discusiones de los resultados realizando comparación con los antecedentes de la investigación, seguido se redactarán las conclusiones que derivan de los objetivos propuestos; y finalmente, las recomendaciones que propone el estudio realizado.

**CAPÍTULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**

**RESULTADOS**

#### 4.1. Validación del instrumento

##### ***Validez del instrumento gestión del talento humano***

La validez interna del cuestionario de gestión del talento humano pasó por procesos de criterios de jueces expertos en la temática desarrollada y designados por la Universidad Autónoma del Perú. El análisis de los jueces permitió mejorar los reactivos con la finalidad de medir de forma correcta la variable en la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos

**Tabla 7**

*Resultados de validación del cuestionario de gestión del talento humano*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

##### ***Validez del instrumento comunicación interna***

La validez interna del cuestionario de comunicación interna se realizó por criterios de jueces, los mismos que fueron designados por la Universidad Autónoma del Perú. El análisis del instrumento permitió mejorar los reactivos o ítems para la medición de la comunicación interna.

**Tabla 8**

*Resultados de validación del cuestionario de comunicación interna*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Los resultados de las tablas que preceden indican que ambos cuestionarios tanto el de gestión del talento humano y de comunicación organizacional realmente miden las variables de indican medir.

#### 4.1.1. Análisis de fiabilidad

##### Fiabilidad del instrumento gestión del talento humano.

El cuestionario antes de aplicarse se realizó la prueba de confiabilidad con la prueba estadística alfa de Cronbach con el propósito de garantizar que los resultados obtenidos son objetivos y confiables, además se considera este estadígrafo porque es un instrumento de escala politómica de cinco alternativas.

**Tabla 9**

*Fiabilidad del cuestionario de la gestión del talento humano*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	22

En la tabla 9, se evidencia el resultado alfa de Cronbach de 0.924 indicando que el cuestionario de gestión del talento humano una confiabilidad excelente, considerando que su resultado esta dentro del intervalo de 0.72 y 0.99 demostrando su idoneidad para el recojo de información de la muestra.

##### Fiabilidad del instrumento comunicación interna.

El cuestionario antes de aplicarse se realizó la prueba de confiabilidad o consistencia interna mediante el estadígrafo alfa de Cronbach con el propósito de garantizar que los resultados obtenidos son objetivos y confiables. Este estadígrafo se recomienda aplicar en prueba de escala politómica o escala de Likert.

**Tabla 10**

*Fiabilidad del cuestionario de la comunicación interna*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	20

En la tabla 10, se evidencia el resultado alfa de Cronbach de 0.917 indicando que el cuestionario de la comunicación interna presenta una confiabilidad excelente, puesto que se encuentra en el intervalo de 0.72 y 0.99 quedando apto para el recojo de datos.

## 4.2. Resultados descriptivos de las variables

### *Resultados descriptivos de la gestión del talento humano*

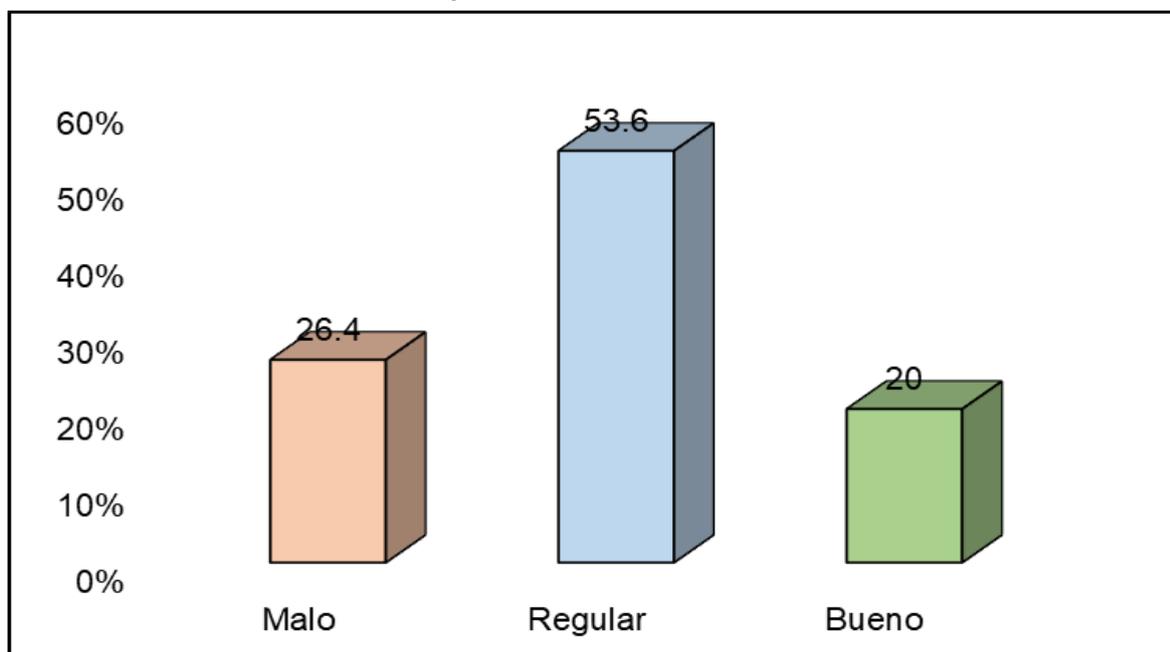
**Tabla 11**

*Análisis descriptivo de la variable gestión del talento humano*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	8	26,4
Regular	16	53,4
Bueno	6	20,0
Total	30	100,0

**Figura 1**

*Análisis porcentual de la variable gestión del talento humano*



En la tabla 11 y figura 1, se evidencia 16 colaboradores que representa el 53,6% indican que la gestión del talento humano es regular, mientras que 6 colaboradores que representa el 26,4% refieren que la gestión del talento humano es malo y 6 colaboradores que representa el 20% refiere que gestión del talento humano es bueno. Los resultados evidencian que la gestión del talento humano es regular, debido a la falta de planificación con la que debe desarrollar las actividades o normas

que establece la institución, no se realiza una evaluación rigurosa desde la fase de selección, a ello se suma la poca comunicación entre los jefes y colaboradores.

### **Resultados descriptivos de la comunicación interna**

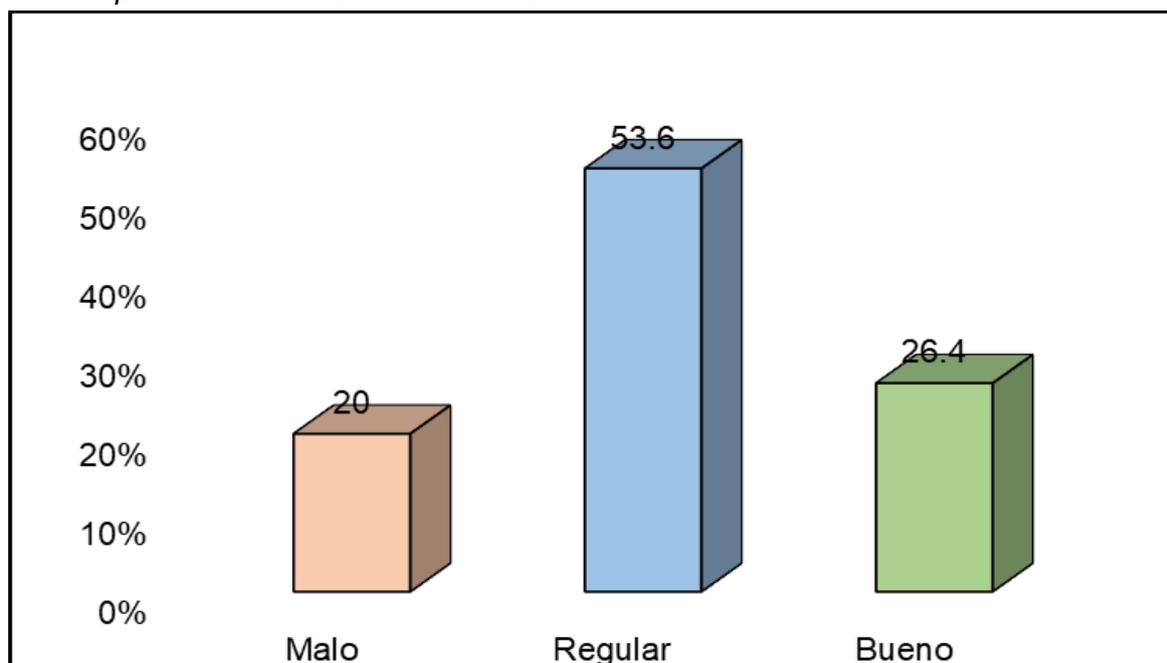
**Tabla 12**

*Análisis descriptivo de la variable comunicación interna*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	6	20,0
Regular	16	53,6
Bueno	08	26,4
Total	30	100,0

**Figura 2**

*Análisis porcentual de la variable comunicación interna*



En la tabla 12 y figura 2, se evidencia 16 colaboradores que representa el 53,6% indican que la comunicación interna es regular, mientras que 8 colaboradores que representa el 26,4% refieren que la comunicación interna es buena y 6 colaboradores que representa el 20% refieren que la comunicación interna es malo. Esto evidencia que la comunicación interna no es fluida y presenta deficiencia en sus dimensiones ascendente, descendente y horizontal.

### 4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

#### *Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión del talento humano*

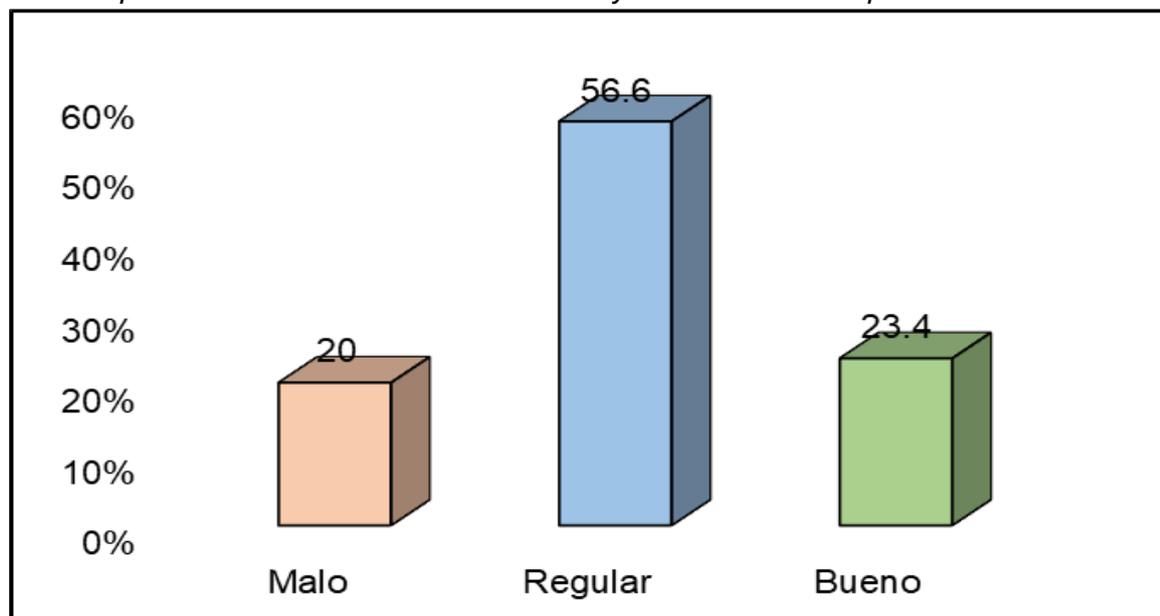
**Tabla 13**

*Análisis descriptivo de la dimensión selección y reclutamiento del personal*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	6	20,0
Regular	17	56,6
Bueno	7	23,4
Total	30	100,0

**Figura 3**

*Análisis porcentual de la dimensión selección y reclutamiento del personal*



En la tabla 13 y figura 3, se evidencia 17 colaboradores que representa el 56,6% indican que la selección y reclutamiento del personal es regular, mientras que 7 colaboradores que representa el 23,4% refieren que la selección y reclutamiento del personal es buena y 6 colaboradores que representa el 20% mencionan que la selección y reclutamiento del personal es mala. Se evidencia que los colaboradores no llevan un adecuado proceso de selección y reclutamiento para ocupar los puestos o cargos acorde a sus funciones y desempeño profesional, ocasionando malestar en

los demás colaboradores, en muchas ocasiones se suscitan que por recomendaciones o familiares adquieren un puesto laboral, generando conflictos en el trabajo.

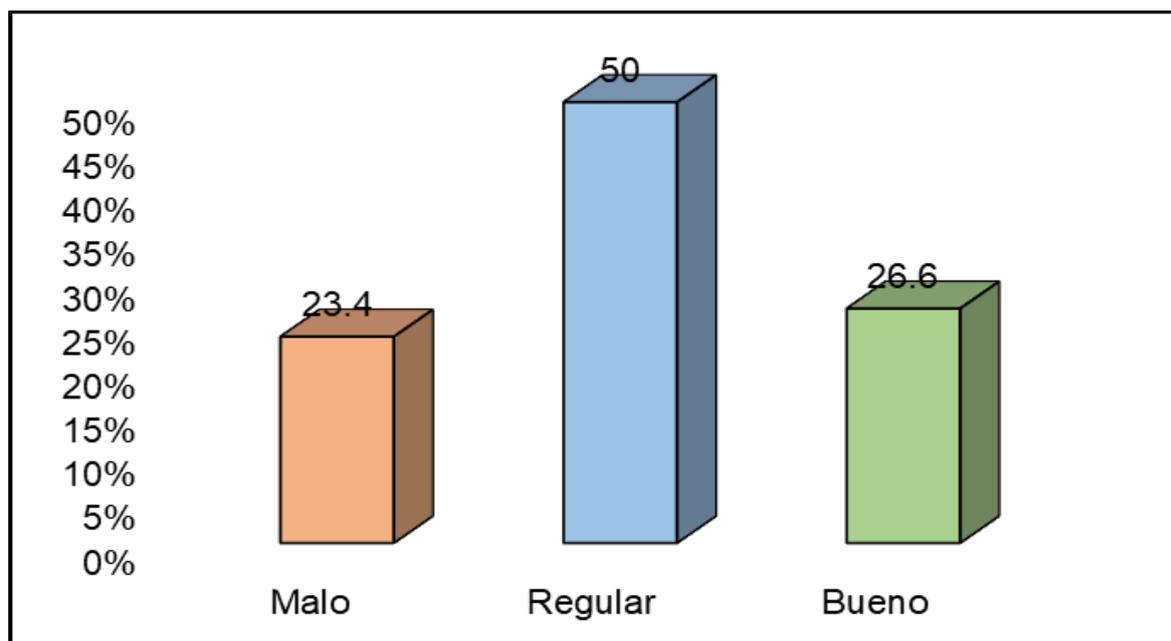
**Tabla 14**

*Análisis descriptivo de la dimensión capacitación*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	7	26,4
Regular	15	50,0
Bueno	8	26,6
Total	30	100,0

**Figura 4**

*Análisis porcentual de la dimensión capacitación*



En la tabla 14 y figura 4, se evidencia 15 colaboradores que representa el 50,0% indican que las capacitaciones son de nivel regular, mientras que 8 colaboradores que representa el 26,6% refieren que las capacitaciones son buenas y 7 colaboradores que representa el 26,4% mencionan que las capacitaciones son malas. Se evidencia que solo la mitad de los colaboradores califican como regular las

capacitaciones de la empresa, refieren que en ocasiones los temas que se desarrollan no necesariamente son para fortalecer sus funciones o tareas en el trabajo.

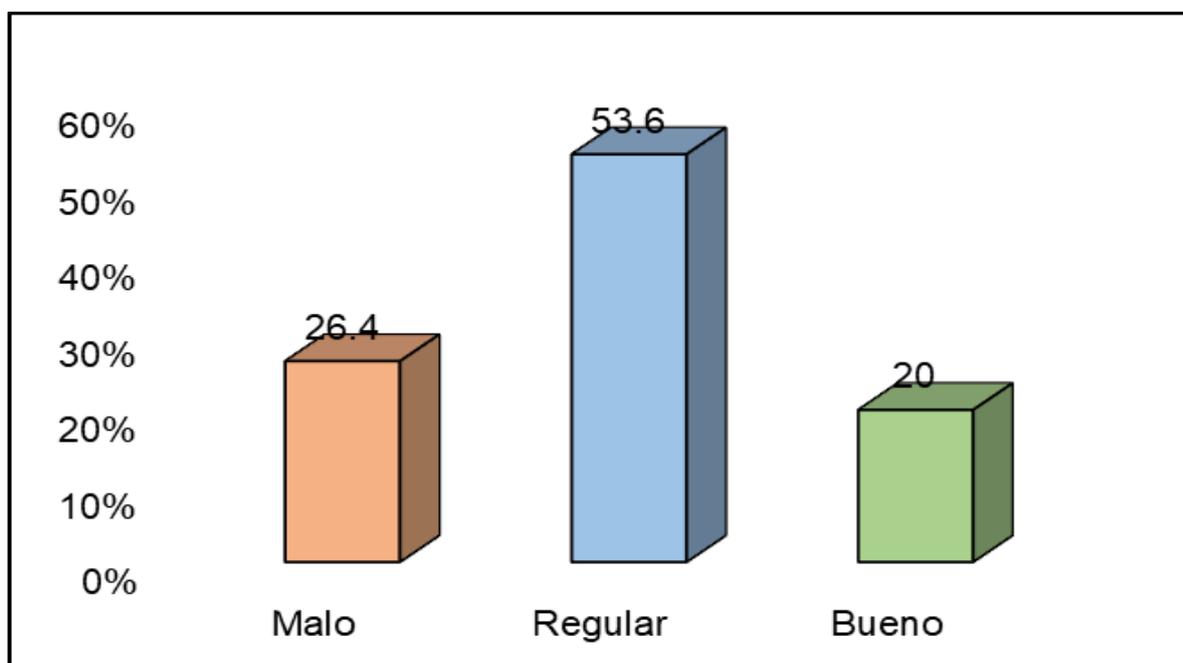
**Tabla 15**

*Análisis descriptivo de la dimensión remuneración*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	8	26,4
Regular	16	53,6
Bueno	6	20,0
Total	30	100,0

**Figura 5**

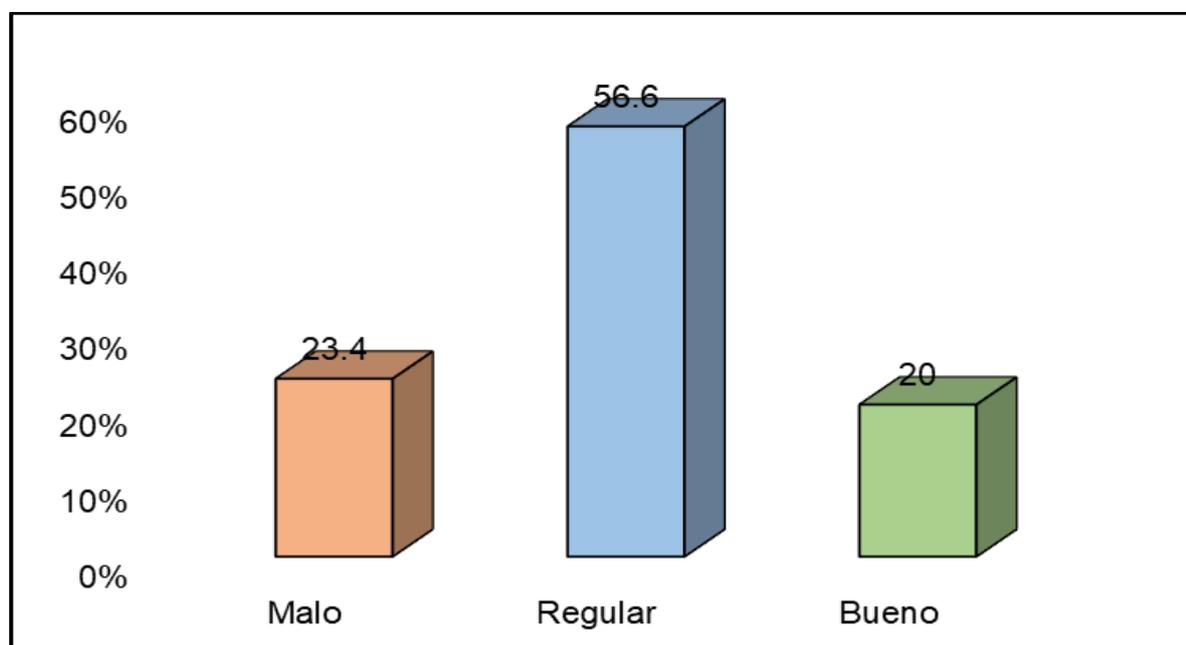
*Análisis porcentual de la dimensión remuneración*



En la tabla 15 y figura 5, se evidencia 16 colaboradores que representa el 53,6% indican que la remuneración en la empresa es regular, mientras que 8 colaboradores que representa el 26,4% refieren que la remuneración en la empresa es mala y 6 colaboradores que representa el 20% mencionan que la remuneración en la empresa es buena. Se evidencia que las remuneraciones no satisfacen las necesidades de los colaboradores; en algunos casos los sueldos no necesariamente se cubre acorde al perfil del puesto.

**Tabla 16***Análisis descriptivo de la dimensión desempeño del personal*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	7	23,4
Regular	17	56,6
Bueno	6	20,0
Total	30	100,0

**Figura 6***Análisis porcentual de la dimensión desempeño del personal*

En la tabla 16 y figura 6, se evidencia 17 colaboradores que representa el 56,6% indican que el desempeño del personal es regular, mientras que 7 colaboradores que representa el 23,4% refieren que desempeño del personal es malo y 6 colaboradores que representa el 20% mencionan que desempeño del personal es bueno. Los resultados indican que la empresa por lo general no realiza la evaluación de desempeño al personal lo cual impide la identificación de las deficiencias, esto afecta a su rendimiento puesto que pierde la motivación para desarrollar sus actividades.

## Resultados descriptivos de las dimensiones de comunicación interna

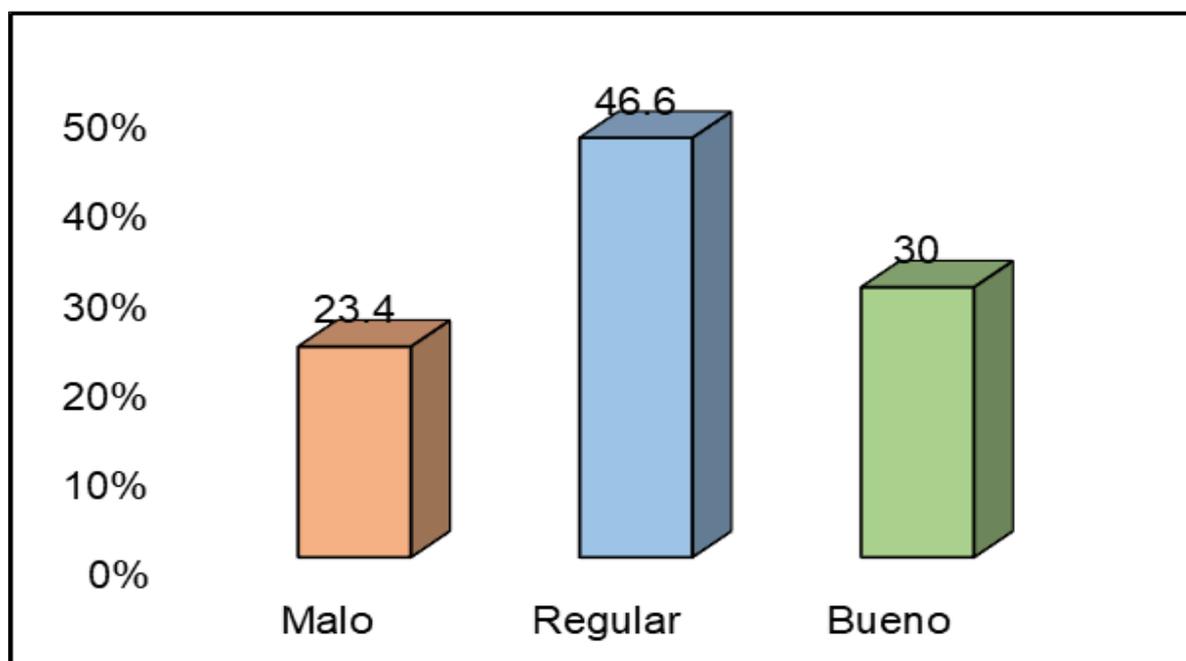
**Tabla 17**

*Análisis descriptivo de la dimensión comunicación ascendente*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	7	23,4
Regular	14	46,6
Bueno	9	30,0
Total	30	100,0

**Figura 7**

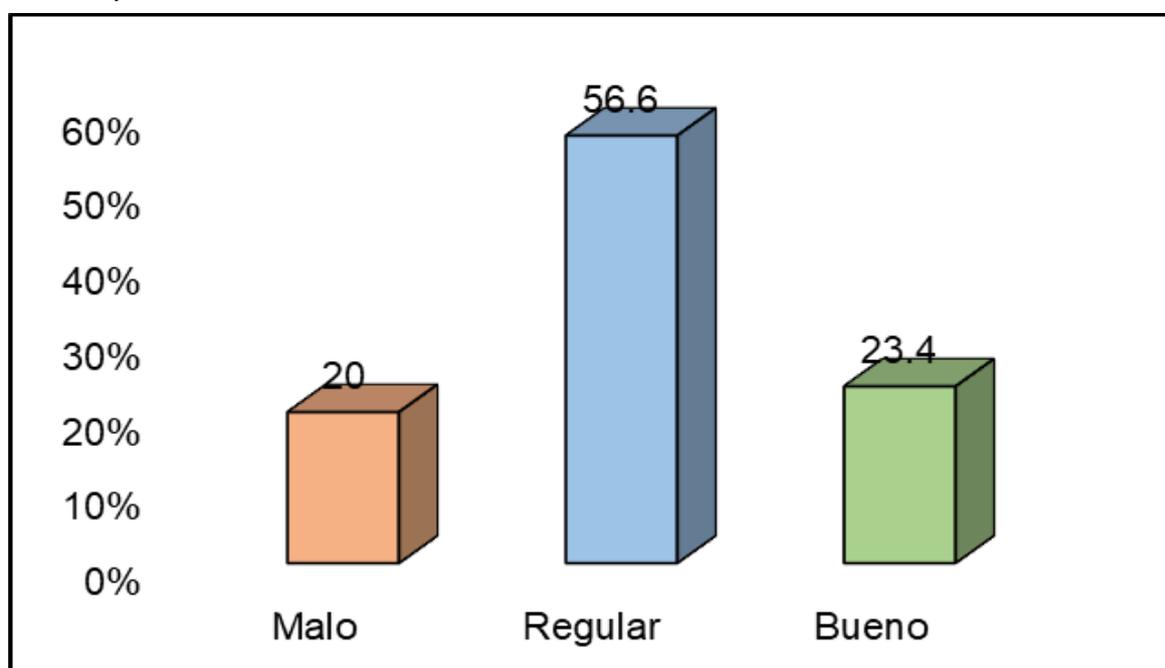
*Análisis porcentual de la dimensión comunicación ascendente*



En la tabla 17 y figura 7, se evidencia 14 colaboradores que representa el 46,6% indican que la comunicación ascendente en la empresa es regular, mientras que 9 colaboradores que representa el 30% refieren que la comunicación ascendente en la empresa es buena y 7 colaboradores que representa el 23,4% menciona que la comunicación ascendente en la empresa es mala. Se observa que no hay buenos canales de comunicación entre el personal jerárquico dificultando el desarrollo de tareas que promuevan la productividad de la empresa.

**Tabla 18***Análisis descriptivo de la dimensión comunicación descendente*

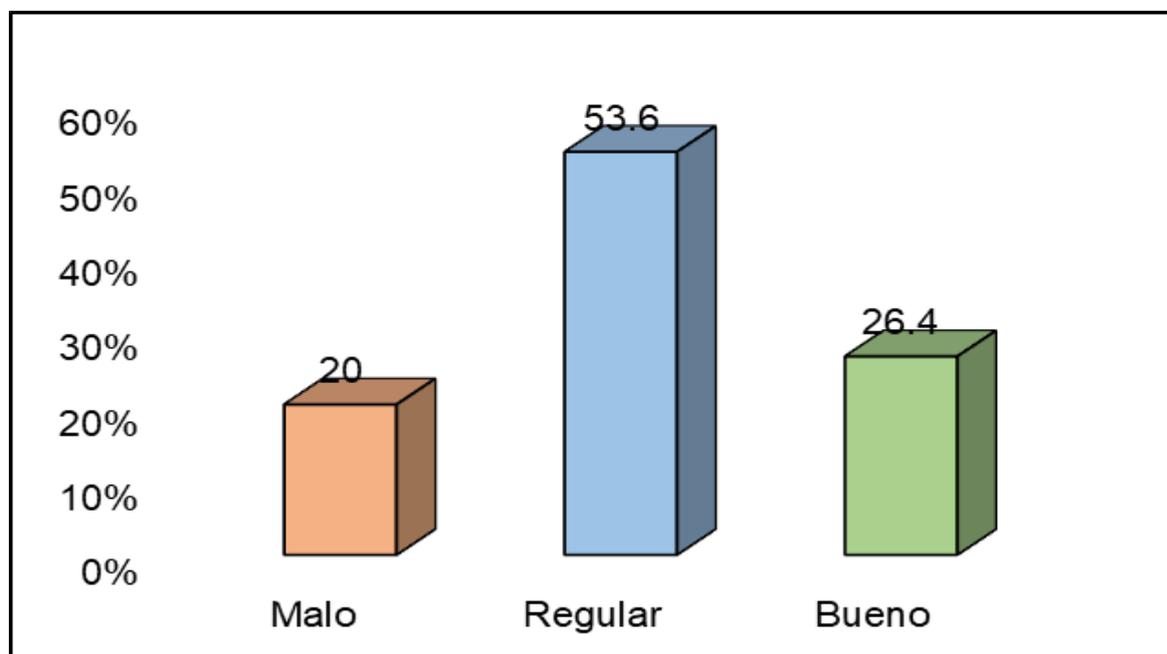
	Colaboradores	Porcentaje
Malo	6	20,0
Regular	17	56,6
Bueno	7	23,4
Total	30	100,0

**Figura 8***Análisis porcentual de la dimensión comunicación descendente*

En la tabla 18 y figura 8, se evidencia 17 colaboradores que representan el 56,6% indican que la comunicación descendente en la empresa es regular, mientras que 7 colaboradores que representan el 23,4% refieren que la comunicación descendente en la empresa es buena y 6 colaboradores que representan el 20% menciona que la comunicación descendente en la empresa es mala. Se evidencia que existen problemas o dificultades en cuanto a la información que proporciona el jefe a los subordinados creando un ambiente poco favorable para el desarrollo de la empresa.

**Tabla 19***Análisis descriptivo de la dimensión comunicación horizontal*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	6	20,0
Regular	16	53,6
Bueno	8	26,4
Total	30	100,0

**Figura 9***Análisis porcentual de la dimensión comunicación horizontal*

En la tabla 19 y figura 9, se evidencia 16 colaboradores que representa el 53,6% indican que la comunicación horizontal en la empresa es regular, mientras que 8 colaboradores que representa el 26,4% refieren que la comunicación horizontal en la empresa es buena y 6 colaboradores que representa el 20% mencionan que la comunicación horizontal en la empresa es mala. Se evidencia falta de comunicacio eficaz y eficiente entre los compañeros de trabajo puesto que no existe canales adecuados para poder comunicarse.

#### 4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

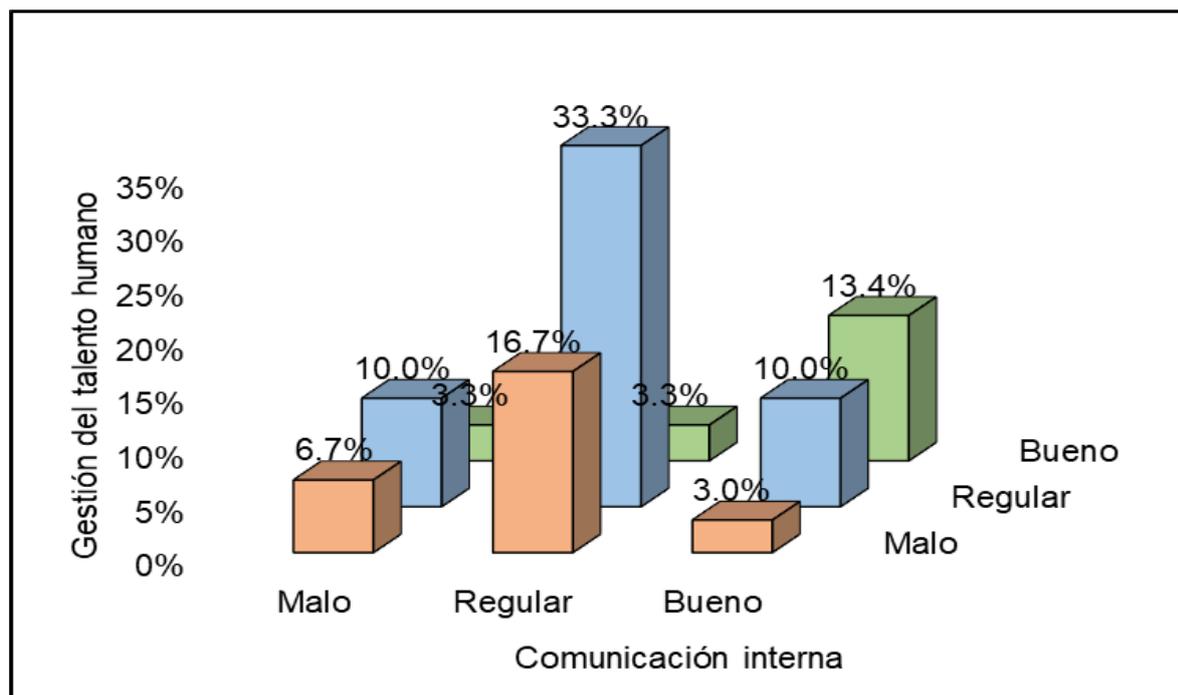
**Tabla 20**

*Análisis descriptivo de la relación entre la gestión del talento humano y la comunicación interna*

Gestión del talento humano	Comunicación interna						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	2	6,7	3	10,0	1	3,3	6	20,0
Regular	5	16,7	10	33,3	1	3,3	16	53,3
Bueno	1	3,3	3	10,0	4	13,4	8	26,7
Total	8	26,7	16	53,3	6	20,0	30	100,0%

**Figura 10**

*Análisis porcentual de la relación entre la gestión del talento humano y la comunicación interna*



En la tabla 20 y figura 10 se muestran los resultados de la relación que presenta la gestión del talento humano y la comunicación interna, se observa que el 26,7% considera que la gestión del talento humano es mala, el 53,3% considera que es regular y el 20% considera que es buena. Asimismo, el 20% considera que el nivel de

comunicación interna es malo, mientras que el 53,3% considera que es regular y el 26,7% es buena. Por otro lado, el 6,7% de los colaboradores manifiesta hay relación entre la gestión del talento humano y la comunicación interna a un nivel malo, el 33,3% las variables se relacionan a un nivel regular, y el 13,4% considera que las variables se relacionan a un nivel bueno. Estos resultados indican que existe una correlación positiva y directa entre las variables de estudio.

#### 4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H<sub>0</sub>. Las variables gestión del talento humano y comunicación interna presentan una distribución normal.

H<sub>a</sub>. Las variables gestión del talento humano y comunicación interna no presentan una distribución normal.

**Tabla 21**

*Resultado de la prueba de normalidad de las variables según Shapiro-Wilk*

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión el talento humano	,921	30	,318
Comunicación interna	,901	30	,112

\*Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk debido a que se tiene una población menor o igual a 30, por lo que se evidencia en la tabla 21 que los puntajes de la gestión del talento humano y comunicación interna tienen una distribución normal porque su nivel de significancia es mayor al 0.05, en la variable gestión del talento humano tuvo un nivel de significancia de 0,318 y la comunicación interna un nivel de significancia de 0,112. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Asimismo, se concluye que se debe utilizar las pruebas de correlación inferenciales paramétricas, en el caso del estudio se aplicó la prueba R de Pearson.

#### 4.6. Procedimientos correlacionales

##### ***Contraste de la hipótesis general***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022.

H<sub>a</sub>. Existe relación significativa entre gestión del talento humano y comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ )

Regla de decisión: Sig.  $\geq 0.05$  → se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Sig.  $< 0.05$  → se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

**Tabla 22**

*Resultado de correlación entre la gestión del talento humano y la comunicación interna*

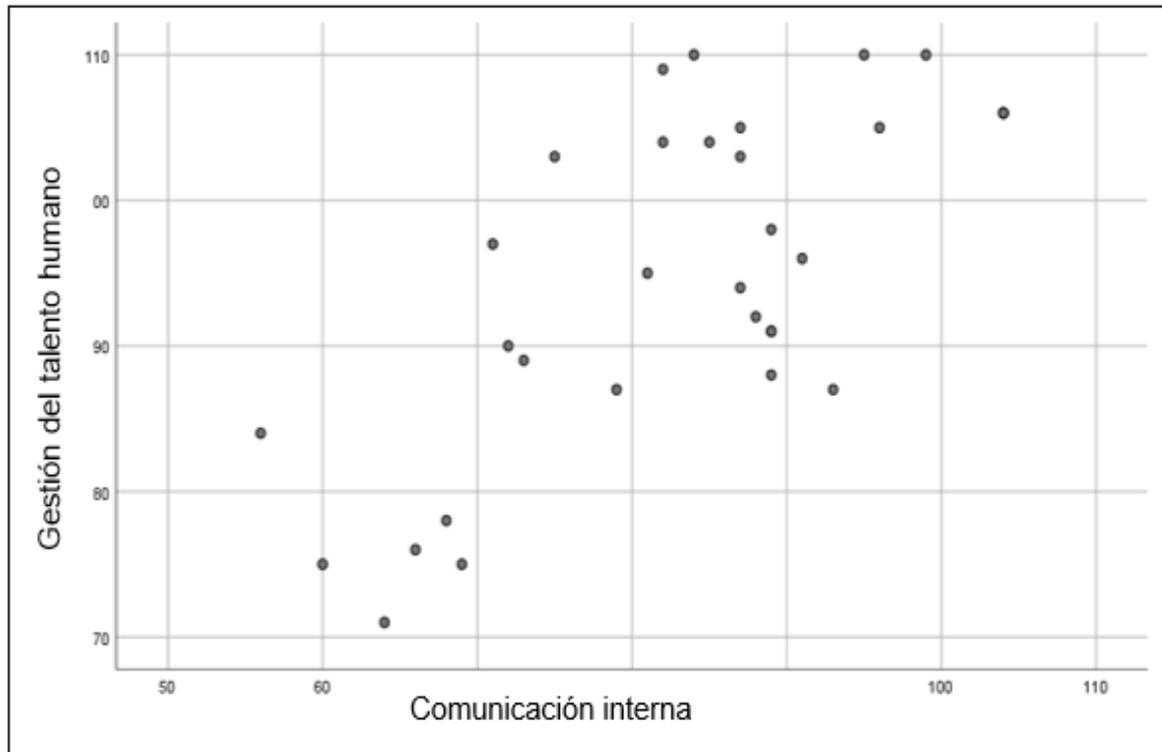
		Comunicación interna
Gestión del talento humano	Correlación de Pearson	,783**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

La tabla 22, se evidencia que existe correlación entre la gestión del talento humano y comunicación interna con un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 razón por la cual se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, el coeficiente de correlación de Pearson indica un nivel de 0,783 evidenciando que la gestión del talento humano y comunicación interna tienen una correlación positiva y alta según la percepción de los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022

**Figura 11**

*Gráfico de dispersión de las variables gestión del talento humano y comunicación interna*



En la figura 11 se evidencia los resultados del gráfico de dispersión que presentan las variables gestión del talento humano y comunicación interna, se evidencia una relación positiva y alta, entendiéndose que si los puntajes son mayores en la variable gestión del talento humano también será mayor los puntajes en la comunicación interna.

### ***Contrastación de hipótesis específica 1***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la selección y reclutamiento del personal y comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre la selección y reclutamiento del personal y comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022.

**Tabla 23**

*Resultado de correlación entre la selección y reclutamiento del personal y la comunicación interna*

		Comunicación interna
Selección y reclutamiento del personal	Correlación de Pearson	,801**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

En la tabla 23, se evidencia correlación de la dimensión selección y reclutamiento del personal y comunicación interna, ya que tiene un nivel de significancia (bilateral) de 0,000; por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación. Se observa que el coeficiente de correlación de Pearson indica un nivel de 0,801 evidenciando que la selección y reclutamiento del personal y la comunicación interna tienen una relación positiva y alta según los colaboradores de la empresa GH&A.

### ***Contrastación de hipótesis específica 2***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la capacitación y comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022.

H<sub>2</sub>. Existe relación significativa entre la capacitación y comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022.

**Tabla 24**

*Resultado de correlación entre la capacitación y la comunicación interna*

		Comunicación interna
Capacitación	Correlación de Pearson	,787**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

En la tabla 24, se evidencia correlación de la dimensión capacitación y comunicación interna, ya que tiene un nivel de significancia (bilateral) de 0,000; por tal motivo se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Se observa que el coeficiente de correlación de Pearson indica un nivel de 0,787 evidenciando que la capacitación y la comunicación interna tienen una relación positiva y alta según la percepción de los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022

### ***Contrastación de hipótesis específica 3***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la remuneración y comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022.

H<sub>3</sub>. Existe relación significativa entre la remuneración y comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022.

**Tabla 25**

*Resultado correlación entre la remuneración y comunicación interna*

		Comunicación interna
Remuneración	Correlación de Pearson	,767**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

En la tabla 25, se evidencia correlación de la dimensión remuneración y comunicación interna, ya que tiene un nivel de significancia (bilateral) de 0,000; por tal motivo se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Se observa que el coeficiente de correlación de Pearson indica un nivel de 0,767 evidenciando que la remuneración y la comunicación interna tienen una relación

positiva y alta según la percepción de los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022

#### ***Contrastación de hipótesis específica 4***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la evaluación del desempeño y comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022.

H<sub>4</sub>. Existe relación significativa entre la evaluación del desempeño y comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022.

**Tabla 26**

*Resultado correlación entre la evaluación del desempeño y comunicación interna*

		Comunicación interna
Evaluación del desempeño	Correlación de Pearson	,779**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

En la tabla 26, se evidencia correlación de la dimensión evaluación del desempeño y comunicación interna, ya que tiene un nivel de significancia (bilateral) de 0,000; por tal motivo se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Se observa que el coeficiente de correlación de Pearson indica un nivel de 0,779 evidenciando que la evaluación del desempeño y la comunicación interna tienen una relación positiva y alta según la percepción de los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES**  
**Y RECOMENDACIONES**

## 5.1 Discusiones

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión del talento humano y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022, en ese sentido, se procedió a cumplir con los objetivos a través de procesos aplicando el enfoque cuantitativo estableciendo los niveles de relación mediante el estadígrafo paramétrico R de Pearson. La obtención de datos se realizó aplicando dos cuestionarios que fueron validados por juicio de expertos que indicaron una valoración de aplicable; así mismo, los cuestionarios fueron sometidos al análisis de consistencia interna o confiabilidad desarrollados mediante el alfa de Cronbach, para el cuestionario de gestión del talento humano fue 0,924 y para comunicación interna fue 0,917 demostrando que tiene una confiabilidad excelente.

Respecto al contraste de hipótesis general los resultados obtenidos mediante la correlación R de Pearson señalan que la gestión del talento humano y la comunicación interna tienen una correlación positiva alta (0,783; Sig.=0,000), según los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022. Los resultados se contrastan con la investigación de Pezo (2021) en su tesis *Gestión del talento humano y su influencia en la comunicación interna de la empresa Automotriz Mausuri*, quien concluye que la gestión del talento humano y la comunicación interna tienen una correlación positiva y alta de 0,83 y nivel sig.<0,05. Así también se coincide con los resultados de Valencia (2020) en su tesis *Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima*, quien concluye que existe una correlación positiva y alta de 0,81, Sig.=0,000. Estos resultados comprueban lo que refiere Berceruelo (2014) quien indica que la comunicación interna deber ser efectiva

y eficiente con el propósito de desarrollar el compromiso en los colaboradores basado en la mejora continua con comportamiento y actitudes acorde al logro de las metas institucionales, cooperando en todo momento por el bienestar de la empresa y por ende en la labor que desempeña el colaborador.

Respecto al contraste de hipótesis específica 1, los resultados obtenidos mediante la correlación R de Pearson demuestran que la dimensión selección y reclutamiento del personal y la comunicación interna presentan una relación positiva alta ( $r=0,801$ ; Sig.=0.000), según los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022. Los resultados se contrastan con los obtenidos por Curi (2017) en su tesis *Gestión del talento humano y comunicación interna en la división de investigación de delitos contra la seguridad del estado Lima*, quien concluye que la selección y reclutamiento del personal y la comunicación interna tienen una correlación positiva y alta (0,82, Sig.=0,000). En este caso Chiavenato (2017) indica que selección y reclutamiento del personal es un proceso importante en la empresa porque permite identificar las destrezas y habilidades que se necesita del trabajador para ocupar los puestos de trabajo y contribuyan al rendimiento de metas organizacionales realizando un desempeño laboral eficiente y eficaz.

Respecto al contraste de hipótesis específica 2, los resultados obtenidos mediante la correlación R de Pearson demuestran que la dimensión capacitación y la comunicación interna presentan una relación positiva alta ( $r=0.787$ ; Sig.=0.000), según los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022. Estos resultados se comparan con los obtenidos por Pezo (2021) en su tesis *Gestión del talento humano y su influencia en la comunicación interna de la empresa Automotriz Mausuri*, quien concluye que la capacitación y la comunicación

interna tienen una correlación positiva alta ( $r=0,79$ ,  $\text{Sig.}=0.000$ ). Estos resultados se basan en la teoría de Chiavenato (2017) quien menciona que las capacitaciones son actividades que están programadas por la empresa, la cual deben tener un plan de capacitaciones y presupuesto para ejecutarlas, estas acciones van a facilitar las actualizaciones en cuestión de temas referentes a su puesto de trabajo, con la finalidad de tener un personal acorde a las necesidades del puesto, generando mayores logros personales como institucionales.

Respecto al contraste de hipótesis específica 3, los resultados obtenidos mediante la correlación R de Pearson demuestran que la dimensión remuneración y la comunicación interna tienen una correlación positiva alta ( $r=0,767$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ), según los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022. Dichos resultados se comparan con los obtenidos por Valencia (2020) en su tesis *Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima*, quien concluye que dimensión remuneración y la comunicación interna tienen una correlación positiva alta ( $r=0,71$ ;  $\text{Sig.}=0,000$ ). Estos resultados están fundamentados por el autor Chiavenato (2017) cuando afirma que las remuneraciones se le brinda al personal acorde a las funciones, capacidades, experiencia y nivel profesional que, adquirido a lo largo de su vida, este elemento es importante en la gestión del talento humano porque le brinda al colaborador la seguridad de un puesto de trabajo acorde a sus capacidades; por ello, es necesario observar los estándares de remuneración del mercado para tomar como referencia las remuneraciones en la empresa.

Respecto al contraste de hipótesis específica 4, los resultados obtenidos mediante la correlación R de Pearson demuestran que la dimensión evaluación del desempeño y la comunicación interna tienen una correlación positiva alta ( $r=0,77$ ;

Sig.=0.000) según los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022. Dichos resultados se comparan con los obtenidos por Valencia (2020) en su tesis *Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima*, quien concluye que dimensión evaluación del personal y la comunicación interna tienen una correlación positiva alta ( $r=0,87$ ; Sig.=0,000). Por lo tanto, el autor Chiavenato (2017) afirma que la evaluación del personal es importante porque le permite al empleador identificar sus debilidades, habilidades u oportunidades y en base a ello trabajar por mejorar sus capacidades, con el propósito de fidelizar el capital humano; además refiere que las evaluaciones son hechas con la finalidad de mejorar el ambiente laboral, la comunicación, el trabajo en equipo; todos estos elementos forman parte del clima laboral; por lo tanto, la empresa debe generar espacios para realizar evaluaciones cada cierto tiempo a su personal para buscar nuevas estrategias que conlleven a mejorar la productividad de la empresa y el personal se sienta motivado por lo que realiza.

La investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre la gestión del talento humano y la comunicación interna en los colaboradores se desarrolló en la línea de investigación gestión de las organizaciones y personas; por lo tanto, se propone continuar con investigaciones que comprendan ambas variables puesto que son esenciales para el correcto funcionamiento de las organizaciones.

### **5.1. Conclusiones**

El estudio a través de su método con enfoque cuantitativo tuvo resultados satisfactorios que permitieron cumplir con los objetivos propuestos en la investigación mediante las siguientes conclusiones:

Primero. Respecto al cumplimiento del objetivo general que consiste en establecer la relación entre la gestión del talento humano y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022, se concluye que existe una correlación positiva y alta de 0,783 con un nivel de significancia de 0.000. Por otro lado, los resultados descriptivos evidencian que el 53,4% de colaboradores refieren que la gestión del talento humano es regular, el 26,4% refieren que es malo y el 20,0% refiere que es bueno, coincidiendo con los resultados el 53,6% mencionan que la comunicación interna es regular, mientras que el 26,4% dice que es buena y el 20,0% refieren que es mala. Estos resultados indican que la gestión del talento humano tiene un nivel regular en la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, afectando el nivel de comunicación interna que tienen los colaboradores.

Segundo. Respecto al cumplimiento del objetivo específico 1 que consiste en establecer la relación entre la selección y reclutamiento del personal y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022, se concluye que la dimensión y la variable tienen una correlación positiva y alta con un R de Pearson de 0,801 a un nivel de significancia de 0.000. Por otro lado, los resultados descriptivos evidencian que el 56,6% de colaboradores refieren que la selección y reclutamiento del personal es regular, el 23,4% refieren que es bueno y el 20,0% refiere que es malo, coincidiendo con los resultados el 53,6% mencionan que la comunicación interna es regular, mientras que el 26,4% dice que es buena y el 20,0% refieren que es mala. Estos resultados indican que, en la empresa, la selección y reclutamiento del personal es regular afectando la comunicación entre los jefes y compañeros de trabajo.

Tercero. Respecto al cumplimiento del objetivo específico 2 que consiste en establecer la relación entre la capacitación y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022, se concluye que la dimensión y la variable tienen correlación positiva y alta con un R de Pearson de 0.787 a un nivel de significancia de 0.000. Por otro lado, los resultados descriptivos refieren que el 50,0% de colaboradores refieren que la capacitación para el personal es regular, el 26,6% refieren que es bueno y el 23,4% refiere que es malo, coincidiendo con los resultados el 53,6% mencionan que la comunicación interna es regular, mientras que el 26,4% dice que es buena y el 20,0% refieren que es mala. Los datos evidencian que las capacitaciones tienen un nivel regular en la empresa por lo que afecta el nivel de comunicación con los demás integrantes de la organización.

Cuarto. Respecto al cumplimiento del objetivo específico 3 que consiste en establecer la relación entre la remuneración y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022, se concluye que la dimensión y la variable tienen correlación positiva y alta con un R de Pearson de 0.767 a un nivel de significancia de 0.000. Por otro lado, los resultados descriptivos refieren que el 53,6% de colaboradores refieren que la remuneración es regular, el 26,4% refieren que es mala y el 20,0% refiere que es buena, coincidiendo con los resultados el 53,6% mencionan que la comunicación interna es regular, mientras que el 26,4% dice que es buena y el 20,0% refieren que es mala. Los datos evidencian que la remuneración tiene un nivel regular en la empresa por lo que puede afectar el desempeño del colaborador en la organización.

Quinto. Respecto al cumplimiento del objetivo específico 4 que consiste en establecer la relación entre la evaluación del desempeño y la comunicación interna

en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022, se concluye que la dimensión y la variable tienen correlación positiva y alta con un R de Pearson de 0.779 a un nivel de significancia de 0.000. Por otro lado, los resultados descriptivos refieren que el 56,6% de colaboradores refieren que la evaluación del personal es regular, el 23,4% es mala y el 20,0% refiere que es buena, coincidiendo con los resultados el 53,6% mencionan que la comunicación interna es regular, mientras que el 26,4% dice que es buena y el 20,0% refieren que es mala. Los datos evidencian que la evaluación del desempeño tiene un nivel regular en la empresa por lo puede afectar el rendimiento del colaborador en la organización.

### **5.3. Recomendaciones**

De acuerdo con la conclusión general que relaciona la gestión del talento humano se recomienda al jefe de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022, implementar mejoras en la gestión del área de recursos humanos que permitan cumplir con el logro de objetivos institucionales, estas mejoras deben estar en relación con los métodos de la gestión del talento que permita optimizar la comunicación interna. Las actividades por realizar son las siguientes:

- Buscar mejores condiciones laborales para los colaboradores.
- Realizar una planificación basado en el desarrollo de funciones del perfil del puesto.
- Capacitar a los jefes y encargados de selección del personal para realizar una correcta elección.

De acuerdo con la conclusión específica 1 que relaciona la selección y reclutamiento del personal y la comunicación interna, se recomienda al jefe de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022, tener un equipo

especial que tenga la función de gestionar de forma eficiente la selección y reclutamiento del personal para supervisar el proceso, y realizar la elección del profesional según sus habilidades para el puesto que va a desempeñar; por lo tanto, se debe enfocar en:

- Emplear pruebas psicométricas que evalúen las capacidades y destrezas del colaborador.
- Resaltar la selección y reclutamiento del personal considerando las diferentes características de estudio.

De acuerdo con la conclusión específica 2 que relaciona la capacitación y la comunicación interna, se recomienda al jefe de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022, contar con área que brinde capacitaciones al personal con el propósito de mejorar sus habilidades en el puesto que desempeña; para ello, debe realizar lo siguiente:

- Sondar entre los colaboradores temas que contribuyan a su crecimiento profesional.
- Generar espacios que permita la socialización entre los colaboradores con el propósito de identificar sus necesidades.
- Programar capacitaciones, talleres o cursos vivenciales al menos cada 6 meses.

De acuerdo con la conclusión específica 3 que relaciona la remuneración y la comunicación interna, se recomienda al jefe de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022, considerar mejoras en la política de remuneraciones al personal, considerando que para los colaboradores es un factor intrínseco necesario para su desarrollo personal y profesional; por lo tanto, si no se

sienten conforme puede afectar su desempeño laboral, por ello se debe considerar lo siguiente:

- Tener en cuenta la remuneración acorde al perfil del puesto.
- Buscar estrategias que acompañen a la remuneración no monetaria como incentivos.
- Conocer la remuneración de otras empresas para considerar y analizar las escalas salariales.

De acuerdo con la conclusión específica 4 que relaciona la evaluación del personal y la comunicación interna, se recomienda al jefe de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto - 2022, elaborar métodos o procesos para evaluar al personal a través de la implementación de un software que permita individualizar los datos de la evaluación del desempeño a los colaboradores, para lo cual se debe realizar lo siguiente:

- Fomentar la participación en todo el personal de la empresa.
- Realizar ajustes de mejora en el desempeño de forma individual y grupal.

## **REFERENCIAS**

- Alan, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Utmach.
- Ancín, I. y Espinosa, J. (2017). *La relación entre la comunicación interna y el clima laboral: Estudio de Caso en Pymes de la Ciudad de Guayaquil*. *Podium*, 1(1), 65–77. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/79>
- Arizcuren, A. (2008). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. Feaps.
- Barrios, K., Olivero, E. y Figueroa, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Información estratégica*, 31 (2), 55-62. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>
- Berceruelo, B. (2014). *Comunicación interna en la empresa: claves y desafíos*. Wolters Kluwer.
- Calderón, J. (2018). Propuesta de una política de desarrollo del talento humano para la mejora de la calidad del servicio en una muestra de hoteles de 3 y 5 estrellas en Lima y Huánuco. *Investigación Valdizana*, 12(2), 105–113. <https://doi.org/10.33554/riv.12.2.145>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones* (10ª ed.). McGraw-Hill.
- Coifman, A., Pedreira, L., Jesús, A. y Batista, R. (2021). Comunicação interprofissional em unidade de emergência: estudo de caso. *Revista Da Escola de Enfermagem Da USP*, 1(55), 1–8. <https://doi.org/10.1590/s1980-220x2020047303781>
- Curi, A. (2017). *Gestión del talento humano y comunicación interna en la división de Investigación de delitos contra la seguridad del estado Lima* [Tesis de maestría,

Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5828/Curi\\_RAF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5828/Curi_RAF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Deloitte. (2018, junio). *Gestión de recursos humanos en américa latina. compensaciones salariales, perfiles y retos del area en la región*. Deloitte  
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/human-capital/Gestion%20de%20RRHH%20en%20America%20Latina.pdf>

Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos* (5ª ed.). Pearson.

Egas, E. y Yance, K. (2018) Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil. *Revista Espacios*, 39(24), 1–13.  
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>

Fajardo, T., Fajardo, H. y Pinto, L. (2020) Gestión estratégica del talento humano en el sector salud de Ecuador. *Revista científica electrónica de ciencias humanas*. 47(116), 107-117. <http://www.revistaorbis.org/pdf/51/art10.pdf>

García, J. y Castañeda, J. (2018). Proceso de selección de personal: una revisión teórica. *Actualidades Investigativas en Educación*, 18(3), 1-26.  
<https://doi.org/10.15517/aie.v18i3.32855>

Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2016). *Gestión de recursos humanos* (8ª ed.). Pearson.

Guerrero, M. (2019). *La comunicación interna: una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización* [Tesis de maestría, Universidad Complutense de Madrid] Repositorio Institucional UCM.  
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/62469/1/T41953.pdf>

- Gutiérrez, R. (2019). *La comunicación interna en las organizaciones*. Morata.
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill.
- Huanca, G. y Torres, H. (2017). *Influencia de la comunicación interna en la gestión del talento humano en la Clínica Paz Holandesa* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Agustín] Repositorio Institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4613/CChuaggc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Idrovo, J. (2020). *Propuesta de mejora al proceso de comunicación interna en la Federación Ecuatoriana de Atletismo* [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional UPS. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19489>
- Laamarti, F., Ghorfi, M. y Bouchikhi, H. (2020). E-recruitment and selection of personnel: An exploratory study of Moroccan firms. *International Journal of Business and Management*, 15(1), 57-71. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v15n1p57>
- Laurenti, V. (2017). *Gestión de la comunicación interna en la Municipalidad de Ulapés La Rioja* [Tesis de pregrado, Universidad Siglo 21]. Repositorio Institucional Uesiglo21. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13114/laurenti%20veronica%20antonella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Monterroso, M. (2018) *Comunicación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del colegio San Ignacio de Loyola de la ciudad de Quetzaltenango* [Tesis de pregrado, Universidad San Carlos de Guatemala]. Repositorio Institucional Cunoc. <http://www.postgrados.cunoc.edu.gt/tesis/cf6b74408ec60ab1c3aba26a660ab b223d39aae5.pdf>

- Moza, D. y Rojas, R. (2019). *Gestión de talento Humano y su influencia en el desempeño* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Las Américas] Repositorio Institucional Ulas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/801>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Organización Mundial de la Salud (2020, mayo). *Consideraciones para las medidas de salud pública relativas a las escuelas en el contexto de la COVID-19*. OMS [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332107/WHO-2019-nCoVAdjusting\\_PH\\_measures-Schools-20](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332107/WHO-2019-nCoVAdjusting_PH_measures-Schools-20)
- Organisation for Economic Cooperation and Development (2020, julio). *Strengthening the Governance of Skills Systems*. OECD. <https://doi.org/10.1787/23078731>
- Oyarvide, H. (2017). *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas*. Ciencias.
- Pezo, S. (2021). *Gestión del talento humano y su influencia en la comunicación interna de la empresa Automotriz Mausuri* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna] Repositorio Institucional UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2212/Pezo-Romero-Sophia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rafael, D. (2022). *Gestión del talento humano y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mórrope* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78483/Rafael\\_RD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78483/Rafael_RD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ramos, L. y García, M. (2018). *Dimensiones de la comunicación interna y su relación con la satisfacción laboral en una empresa del sector turístico*. Cuadernos de Turismo.
- Rivera, Y. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores del puesto parroquial de salud mental San José – Villa El Salvador* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Perú]. Repositorio Institucional UA. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/847>
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (15ª ed.). Pearson.
- Robledo, K., Atarama, T. y López, A. (2020). El storytelling como herramienta de comunicación interna: una propuesta de modelo de gestión. *Cuadernos De Gestión*, 20(1), 137–154. <https://doi.org/10.5295/cdg.170755kr>
- Rodríguez, D. (2020). *Análisis del manejo de la comunicación interna en las medianas empresas textiles del cantón Antonio Ante* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte] Repositorio Institucional UNT. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10856>
- Sánchez, A. y López, C. (2021). *Análisis de las dimensiones de la comunicación interna en la gestión del cambio organizacional*. Trillas.
- Sarmiento, J. (2017). *Relación de la gestión del talento y el desempeño laboral del personal del área central de la Universidad Central del Ecuador* [Tesis de pregrado, Escuela Politécnica Nacional]. Repositorio Institucional EPN. <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/17091>
- Suazo, M. (2021). La selección de personal como proceso estratégico en la empresa moderna. *Innovación y Responsabilidad Social*, 3(1), 10-21. <https://doi.org/10.33389/irso.v3i1.1518>
- Triola, M. (2018). *Estadística* (12ª ed.). Pearson.

- Valencia, L. (2020). *Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores*, Municipalidad Metropolitana de Lima. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40431>
- Viñaras, M. (2020). La comunicación interpersonal y la comunicación interna en las empresas: Un análisis desde la profesión y la universidad. *Comunicación y hombre*, 1(16), 335–354. <https://doi.org/10.32466/eufv-cyh.2020.16.607.335-354>
- Wasti, S. y Tan, H. (2019). The effect of corporate social responsibility on recruitment and selection outcomes: The mediating role of employer branding. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 26(2), 428-439. <https://doi.org/10.1002/csr.1675>
- Zlata, B. (2017). *La gestión del talento humano y la inteligencia emocional en el desempeño laboral del cuerpo docente de instituciones de educación superior* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio Institucional UNAM. <https://repositorio.unam.mx/contenidos/61735>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

Gestión del talento humano y comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&A Servicios Médicos Psicosomáticos,

Tarapoto – 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&amp;A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la selección y reclutamiento del personal y la comunicación</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Establecer la relación entre la gestión del talento humano y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&amp;A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Establecer la relación entre la selección y reclutamiento del personal y la comunicación interna en los colaboradores</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&amp;A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre la selección y reclutamiento del personal y la comunicación interna</p>	<b>Variable 1: Gestión del talento humano</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Selección y reclutamiento del personal	- Currículo vitae - Entrevista - Convocatoria	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Malo [1 - 36) Regular [37 - 72) Bueno [73 - 100)
			Capacitación	- Presupuesto para la capacitación - Programa o plan de capacitación - Desarrollo personal		
			Remuneración	- Aporte monetario Incentivos		
Evaluación del desempeño	- Cumplimiento de metas - Análisis de comportamiento - Información					

<p>interna en los colaboradores de la empresa GH&amp;A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacitación al personal y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&amp;A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la remuneración y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&amp;A</p>	<p>de la empresa GH&amp;A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022.</p> <p>Establecer la relación al personal y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&amp;A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la remuneración y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&amp;A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022.</p>	<p>en los colaboradores de la empresa GH&amp;A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la capacitación al personal y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&amp;A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la remuneración y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&amp;A Servicios Médicos</p>	<b>Variable 2: Comunicación interna</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Comunicación ascendente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fluidez comunicativa</li> <li>- Trato adecuado</li> <li>- Respuesta rápida</li> </ul>	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Malo [2 – 32) Regular [33 - 65) Bueno [66 - 100)
			Comunicación descendente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de la información</li> <li>- Políticas y Procedimientos</li> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Medios de comunicación</li> </ul>		
Comunicación horizontal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación entre las áreas de trabajo.</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Relaciones interpersonales.</li> </ul>					

<p>Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&amp;A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022?</p>	<p>Establecer la relación entre la evaluación del desempeño y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&amp;A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022.</p>	<p>Psicosomáticos, Tarapoto – 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la evaluación del desempeño y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa GH&amp;A Servicios Médicos Psicosomáticos, Tarapoto – 2022.</p>				
<p><b>Nivel - diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Técnicas e instrumentos</b></p>		<p><b>Estadísticos utilizados</b></p>		
<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b> 30 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> La investigación no considera una muestra</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión del talento humano</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Variable 2:</b> Comunicación interna</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>		<p><b>Estadísticos descriptivos</b> Tablas y gráficos estadísticos.</p> <p><b>Estadísticos inferenciales</b> Coeficiente de correlación R de Pearson.</p>		

## Anexo 2. Cuestionario de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**Indicaciones.** Reciba un cordial saludo, a continuación, se aplicará un cuestionario con una serie de preguntas, se le pide que responda los siguientes ítems que considere importante para usted. Este cuestionario es confidencial, por lo tanto, se le pide sea lo más sincero posible. Responda de acuerdo con su criterio marcando con una x en el casillero: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre

Ítems		Puntajes				
N°	Dimensión 1: Selección y reclutamiento del personal	1	2	3	4	5
01	La información que especifica el currículum vitae son importantes para determinar un empleo.					
02	El personal cumple con el perfil adecuado para cada uno de los puestos de trabajo.					
03	La selección del personal permite contratar al personal idóneo para el puesto que se requiere.					
04	Las entrevistas del colaborador ayudan a determinar el conocimiento y facilitar la expresión oral de las personas					
05	La organización realiza convocatorias de personal adecuadas y oportunas					
06	Las convocatorias permiten que la organización pueda seleccionar a los mejores candidatos para cada área solicitada.					
<b>Dimensión 2: capacitaciones</b>						
07	Conoce si existe presupuesto para que la empresa ejecute capacitaciones durante el año.					
08	Considera que las capacitaciones para el personal son importantes para mantenerse actualizados.					
09	Considera que los programas de capacitaciones son la base para mejorar las actividades dentro del área de trabajo.					
10	Existe programa o plan de capacitaciones para su área de trabajo.					

11	Las capacitaciones permanentes mejoraran las competencias de los colaboradores					
12	La empresa le brinda capacitaciones constantes que contribuyen con su desempeño profesional y laboral.					
<b>Dimensión 3: remuneración</b>						
13	El sueldo que gana mensualmente es justo en relación con el trabajo que realiza.					
14	Su salario es depositado o cancelado en las fechas establecidas según su contrato laboral.					
15	La empresa reconoce los logros alcanzados haciendo uso de diversos canales como felicitaciones de manera personal o grupal.					
16	Los incentivos por buen trabajo como bonificaciones, premios, entre otros, son justos y suficientes.					
<b>Dimensión 4: evaluación del desempeño</b>						
17	La empresa cuenta con un sistema de evaluación que busca la mejora de la gestión.					
18	La evaluación guarda relación con las capacitaciones propuesta por la empresa.					
19	La evaluación se realiza con un criterio motivador para el trabajador					
20	La evaluación ayuda a la integración de las demás áreas de trabajo.					
21	Está conforme con los resultados de la evaluación					
22	El jefe socializa los resultados de forma individual y grupal para tomar nuevas estrategias de gestión.					

## CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

**Indicaciones.** Reciba un cordial saludo, a continuación, se aplicará un cuestionario con una serie de preguntas, se le pide que responda los siguientes ítems que considere importante para usted. Este cuestionario es confidencial, por lo tanto, se le pide sea lo más sincero posible. Responda de acuerdo con su criterio marcando con una x en el casillero: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre

Ítems		Puntaje				
N°	Dimensión 1: Comunicación ascendente	1	2	3	4	5
01	Considera que existe una comunicación fluida con el jefe inmediato.					
02	Las preguntas realizadas al jefe siempre son respondidas de forma adecuada y oportuna					
03	El jefe mantiene un trato amable con el personal					
04	La información que necesitas del jefe se realiza con el mayor de los respetos.					
05	El jefe inmediato esta presto a escuchar al personal de cualquier nivel.					
06	El jefe inmediato brinda una respuesta rápida frente a los problemas del área.					
<b>Dimensión 2: Comunicación descendente</b>						
07	El jefe brinda información clara y entendible					
08	La información que recibes es adecuada y ayuda mejorar tu desempeño en el trabajo.					
09	El jefe explica las políticas de la empresa para un buen desempeño laboral.					
10	El jefe explica los procedimientos acordes al área de trabajo para un mejor desempeño laboral.					
11	En caso de haber nuevos procedimientos el jefe se preocupa en capacitarte					
12	El jefe se preocupa por explicar los procedimientos de forma clara y acorde al trabajo del área.					

13	El jefe siempre es atento a tus necesidades para una mejor comunicación					
14	Los medios de comunicación verbal o no verbal son eficientes con el jefe de área.					
<b>Dimensión 3: Comunicación horizontal</b>						
15	La comunicación entre compañeros es por los medios oficiales como correo institucional					
16	Existe un buen ambiente de comunicación con los compañeros de trabajo.					
17	Las preguntas realizadas al jefe siempre son respondidas de forma adecuada y oportuna					
18	Considera que tiene un buen grupo de compañeros de trabajo.					
19	Existe empatía y buen clima laboral en la organización					
20	Existe una buena relación interpersonal entre los compañeros de trabajo.					

### Anexo 3. Ficha de validación de juicio de expertos

#### Validación del instrumento: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: ..... Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador:    Temático [ ]      Metodológico [ x ]      Estadístico [ ]

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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.



#### Validación del instrumento: COMUNICACIÓN INTERNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: ..... Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador:    Temático [ ]      Metodológico [ x ]      Estadístico [ ]

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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.



**Validación del instrumento: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: \_\_\_\_\_ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador:    Temático [ x ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ ]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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.**

**Validación del instrumento: COMUNICACIÓN INTERNA**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: \_\_\_\_\_ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador:    Temático [ x ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ ]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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.**

**Validación del instrumento: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: \_\_\_\_\_ Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz \_\_\_\_\_

DNI:.....17858481.....

Especialidad del validador:    Temático [ ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ x ]

- \***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.**

**Validación del instrumento: COMUNICACIÓN INTERNA**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: \_\_\_\_\_ Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz \_\_\_\_\_

DNI:.....17858481.....

Especialidad del validador:    Temático [ ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ x ]

- \***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.**

## Anexo 4. Informe de coincidencias

HUGO YASSER TORRES RENGIFO TESIS PARA REPOSITORIO \_ HUGO TORRES RENGIFO.docx Detalles de la entrega ayuda

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS**  
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA GH&A SERVICIOS MÉDICOS PSICOSOMÁTICOS, TARAPOTO – 2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**  
HUGO YASSER TORRES RENGIFO  
ORCID: 0000-0002-0360-4614

**ASESOR**

compartir 🔍 🔍

Página 1 de 105

Resumen de fuentes 129 Exclusiones de similitud

**dieciséis%**  
SIMILITUD GENERAL

1	repositorio.autonom... INTERNET	13%
2	Universidad Autóno... TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
3	Universidad César V... TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
4	Tinoco Escalante, R... PUBLICACIÓN	<1%
5	*Caleidoscopio de la... REFERENCIA CRUZADA	<1%
6	Universidad César V... TRABAJOS ENTREGADOS	<1%

Marcas de alerta

dieciséis% Similitud general

Detalles del document

-- AI

## Anexo 5. Documento que acredita la realización del estudio

San Martín – Tarapoto - 22 de marzo 2023

Señores

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

Presente.

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al Sr(a) **HUGO YASSER TORRES RENGIFO** identificado con DNI: **72776468** a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título: **"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA GH&A SERVICIOS MÉDICOS PSICOSOMÁTICOS – TARAPOTO – 2022"**

Estas actividades fueron realizadas los días 13 al 17 de marzo del 2023, en la **AV. CIRCUNVALACION #433 - TARAPOTO**, respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa **GH&A SERVICIOS MÉDICOS PSICOSOMÁTICOS**

El Sr(a) **HUGO YASSER TORRES RENGIFO**, contó con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a 30 (colaboradores o clientes, según sea el caso), quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencial.

Atentamente

  
GH & A Servicios Médicos  
Psicosomático S.A.C.  
*Dr. Gino Antony Rodríguez López*  
CNP 83875  
DIRECTOR

Firma y sello

AV. CIRCUNVALACION #433 - TARAPOTO

949-194-753

## Anexo 6. Marco muestral

### Datos generales

Colaboradores	Sexo	Edad	Estudios complementarios	Tiempo de servicio	Procedencia
1	M	71	Doctorado	1 año	Sierra
2	F	27	Técnico	6 años	Selva
3	F	28	Técnico	3 años	Selva
4	M	30	Universitario	2 años	Selva
5	F	22	Técnico	2 años	Selva
6	F	30	Maestría	4 años	Selva
7	M	34	Maestría	4 años	Selva
8	F	22	Técnico	2 años	Selva
9	F	34	Universitario	1 año	Selva
10	F	29	Técnico	1 año	Selva
11	M	25	Técnico	2 años	Selva
12	F	35	Universitario	1 año	Selva
13	F	44	Técnico	10 años	Selva
14	M	30	Universitario	4 años	Costa
15	F	29	Técnico	6 meses	Selva
16	F	23	Universitario	1 año	Selva
17	F	23	Universitario	1 año	Selva
18	F	26	Universitario	1 año	Selva
19	F	55	Universitario	10 años	Sierra
20	F	50	Técnico	10 años	Selva
21	M	56	Universitario	15 años	Selva
22	F	35	Universitario	2 años	Selva
23	F	34	Universitario	1 año	Selva
24	F	35	Universitario	2 años	Selva
25	F	60	Técnico	6 años	Selva
26	M	34	Universitario	2 años	Sierra
27	F	36	Universitario	5 años	Selva
28	M	36	Universitario	1 año	Selva
29	M	36	Universitario	1 año	Selva
30	M	42	Universitario	5 meses	Selva

## Anexo 7. Base de datos

### Variable. Gestion de talento humano

M	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	5	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	1	2	5	5	2	3	2	2	5	1	1	1	1	2	2	1	1
3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	4	4	3	3
4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	2	5	2	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4
5	2	4	2	1	3	1	5	1	1	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1	1	2	1
6	5	4	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	3
7	5	3	2	2	2	2	1	4	4	1	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
8	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4
9	4	3	5	5	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
10	2	2	2	3	3	3	1	5	5	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
11	5	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	3	3	4	5	2	3	1	5	5	2	5	2	3	5	2	2	2	2	2	3	2	3
13	3	3	3	3	4	4	1	5	4	1	1	3	4	4	1	3	2	1	2	2	2	2
14	3	4	5	5	2	4	3	5	5	3	5	3	4	5	3	4	2	3	2	2	2	2
15	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
16	4	3	3	4	3	3	1	5	5	1	5	3	3	4	1	1	1	2	1	4	4	5
17	3	5	4	3	3	3	3	3	2	3	5	3	1	5	1	1	3	3	4	3	4	2
18	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
19	4	4	4	3	4	4	2	5	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	3
20	4	3	3	3	3	4	1	5	4	1	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
21	5	4	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	1	1	2	2	3	1
22	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4
23	2	4	2	1	3	1	5	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	1	2
25	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2
26	4	4	2	5	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3
27	3	3	3	4	2	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5
28	1	3	2	1	2	2	2	2	5	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3
29	2	1	3	1	5	1	5	4	1	4	2	1	1	1	2	1	4	5	4	5	5	1
30	5	4	3	4	3	4	5	4	3	2	1	2	2	2	2	5	4	4	4	5	5	3

## Variable comunicación interna

M	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
2	3	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
3	2	5	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4
4	4	4	5	5	4	4	2	2	2	2	2	3	4	4	3	2	4	4	4	4
5	5	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	1	2	2	5	1	1	1	4	1
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2
8	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	2	4	3	3	3	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
10	4	1	4	4	5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4
11	3	3	3	3	3	5	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4
13	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1	4	2	1	1
14	4	4	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3
15	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	2	2	2	2	5	5
16	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	3	5	3	5
17	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
20	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	1	2	3	4	4	3
21	2	3	5	5	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	1	3	3	4	2	2
22	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	1	4	2	1	1
23	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
24	2	4	2	1	3	2	2	2	2	2	2	5	5	1	5	1	1	1	1	1
25	3	3	4	4	1	5	4	1	1	3	4	4	1	3	2	1	2	2	2	2
26	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
27	1	1	1	4	1	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3
28	2	3	3	2	3	3	5	1	1	1	2	3	3	3	5	1	1	1	3	3
29	4	4	3	3	2	4	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	3	4	4	3
30	4	4	2	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3