



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2025,
Volumen 9, Número 3.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1

**LA COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA
PARA POTENCIALIZAR LA GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO. EMPRESA
REFRESQUERA HUEJUTLA DE REYES,
HIDALGO**

**EFFECTIVE COMMUNICATION: A STRATEGY TO ENHANCE
HUMAN TALENT MANAGEMENT. HUEJUTLA DE REYES,
HIDALGO, MEXICO**

Dra. Dulce María Melgoza Mendoza
Universidad Autónoma del estado de Hidalgo

Mtro. Higor Rodríguez Vite
Universidad Autónoma del estado de Hidalgo

Mtra. Laura Ethel Pérez Ramírez
Universidad Autónoma del estado de Hidalgo

La Comunicación Efectiva: estrategia para potencializar la Gestión del Talento Humano. Empresa Refresquera Huejutla de Reyes, Hidalgo

Dra. Dulce María Melgoza Mendoza¹

dulce_melgoza@uaeh.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0003-1229-8046>

Universidad Autónoma del estado de Hidalgo

Mtro. Higor Rodríguez Vite

higor_rodriguez6079@uaeh.edu.mx

<https://orcid.org/0009-0003-1367-2439>

Universidad Autónoma del estado de Hidalgo

Mtra. Laura Ethel Pérez Ramírez

lperezr@uaeh.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-1593-2543>

Universidad Autónoma del estado de Hidalgo

RESUMEN

El presente proyecto denominado “La Comunicación Efectiva: estrategia para potencializar la Gestión del Talento Humano” fue desarrollado en prestigiosa refresquera ubicada en la ciudad de Huejutla de Reyes, Hidalgo. Su objetivo es determinar la relación entre la comunicación efectiva y la Gestión del Talento Humano en el efecto productivo. Respecto a la metodología, la muestra consta de 24 colaboradores con tipo de selección - no probabilística debido al criterio subjetivo de la investigación. El diseño es no experimental – correlacional ya que se observó y analizó a los participantes tal como interactúan en su entorno laboral. El instrumento de medición es un cuestionario validado por expertos en el área, el cual consta de 36 ítems correspondientes a la variable de la comunicación efectiva 15 de ellos y 21 para la variable de la gestión del Talento Humano. Para obtener los resultados se realizó la prueba estadística de correlación de Pearson con el objetivo de determinar la relación de las dimensiones: comunicación interpersonal, comunicación grupal, comunicación interna y desarrollo de habilidades y capacidades, detención y compromiso del talento y aumento del rendimiento organizacional. Así mismo, se empleó la prueba de *Chi Cuadrado* para fines de determinar la relación de las variables correspondientes. Con respecto del *Coeficiente de Alfa* de Cronbach se estableció una alta confiabilidad de 0.87 para la primera variable y para la segunda 0.84. Por lo tanto, se concluye que los resultados reflejan que existe estrecha relación entre la comunicación efectiva y la gestión del talento humano en la empresa refresquera ubicada en Huejutla de Reyes, Hidalgo. Es decir, la comunicación efectiva entre los colaboradores de la empresa potencializa la gestión del talento humano aunado a ello se potencializa la productividad en la empresa.

Palabras clave: comunicación efectiva, gestión del talento humano, rendimiento organizacional, desarrollo de habilidades y capacidades, detención y compromiso

¹ Autor principal

Correspondencia: dulce_melgoza@uaeh.edu.mx

Effective Communication: a strategy to enhance Human Talent Management. Huejutla de Reyes, Hidalgo, Mexico

ABSTRACT

The present project, named "Effective Communication: A Strategy to Enhance Human Talent Management," was developed at a prestigious soft drink company located in Huejutla de Reyes in the state of Hidalgo. Its objective is to determine the relationship between effective communication and Human Talent Management in terms of productivity. Regarding the methodology, the sample consisted of 24 employees, selected using a non-probabilistic approach due to the subjective criteria of the research. The design was non-experimental and correlational, as participants were observed and analyzed as they interacted in their work environment. The measurement instrument was a questionnaire validated by experts in the field, consisting of 36 items, 15 of which correspond to the variable of effective communication and 21 to the variable of Human Talent Management. To obtain the results, a Pearson correlation test was performed to determine the relationship between the following dimensions: interpersonal communication, group communication, internal communication and development of skills and abilities, talent retention and engagement, and increased organizational performance. Likewise, the Chi-square test was used to determine the relationship between the corresponding variables. Regarding the Cronbach's Alpha coefficient, a high reliability of 0.87 was established for the first variable and 0.84 for the second. Therefore, it is concluded that the results reflect a close relationship between effective communication and human talent management at the soft drink company located in Huejutla de Reyes, Hidalgo. In other words, effective communication among the company's employees enhances human talent management, which also increases company productivity.

Keywords: effective communication, human talent management, organizational performance, skills and abilities development, engagement and commitment

*Artículo recibido 18 mayo 2025
Aceptado para publicación: 21 junio 2025*



INTRODUCCIÓN

Si bien es cierto, hoy en día en este mundo globalizado organizaciones tanto nacionales como internacionales reconocen que el pilar fundamental llamado activo intangible o empleado es el recurso o bien la pieza clave en sus organizaciones. Por tal razón, ellos buscan programas de capacitación para fortalecer a su equipo con el objetivo de lograr los resultados esperados.

Sin embargo, cuando no se posee con una comunicación efectiva entre sus colaboradores es altamente perceptible que no se conquiste la meta deseada aun recibiendo la capacitación óptima. En otras palabras, es fundamental tener una comunicación efectiva entre el personal para que la capacitación adquirida permee en su plenitud y se puedan lograr el indicador esperado.

La comunicación efectiva es esencial en el trabajo para asegurarse de que el mensaje sea comprendido correctamente. Para utilizar la comunicación efectiva en el trabajo, es fundamental establecer una conexión con los destinatarios, utilizar un lenguaje claro y conciso, ser preciso y sincero, y mantener una actitud abierta a la retroalimentación y la escucha activa.

La comunicación efectiva se basa en tres componentes fundamentales: la comunicación verbal, la comunicación no verbal y la comunicación de valor. La comunicación verbal se refiere a la transmisión de información a través del lenguaje hablado o escrito. La comunicación no verbal, por otro lado, se refiere a la transmisión de información a través del lenguaje corporal, el tono de voz y otros elementos no verbales. La comunicación de valor se refiere a la transmisión de información de manera auténtica y con intención de establecer una conexión con el receptor.

Por su parte, Costa (1999) argumenta que “la comunicación integral no es una simple suma de acciones comunicativas, sino un sistema estratégico de relaciones que conecta a la organización con todos sus públicos de forma coherente, coordinada y eficaz.”. lo cual es fundamental para una empresa en el enfoque del logro de sus objetivos. Así mismo, es significativo sensibilizar a los colaboradores que la comunicación grupal potencializa los resultados.

De tal forma que “la comunicación grupal implica la interacción entre tres o más personas que se influyen mutuamente y comparten una identidad como grupo.” (Adler,2006). Es decir, los colaboradores deben y necesitan reflexionar sobre la importancia de poseer una identidad que medie y logre los resultados organizacionales en grupo.



Para ello, la comunicación interna es fundamental, según (Chiavenato, 2009) debido a que “La comunicación interna es el proceso mediante el cual las organizaciones transmiten informaciones, ideas, sentimientos y valores a sus miembros, con el objetivo de integrarlos y orientarlos hacia los objetivos organizacionales.” Y es así cuando “El desarrollo de personas implica mejorar continuamente las habilidades, conocimientos, actitudes y competencias de los empleados para prepararlos para nuevas funciones, responsabilidades y desafíos.” (Chiavenato, 2009)

Finalmente, la detención y compromiso de Talento Humano en la empresa es un pilar elemental, de acuerdo con Ulrich (1997) “El talento es el capital intelectual que distingue a las organizaciones exitosas. Retenerlo y comprometerlo no es solo responsabilidad de RR. HH., sino del liderazgo general de la empresa.”

METODOLOGÍA

Tipo de investigación

En cuestión al tipo de investigación, fue aplicada, también conocida como práctica, la cual tiene como finalidad, la aplicación directa de los conocimientos obtenidos (Muñoz, 2016).

Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, porque no hubo intervención para que se manipule las variables de la comunicación efectiva y la gestión del talento humano, de tipo transaccional correlacional porque se recopilaron los datos en un momento dado y asimismo se examinó la relación de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Variables y operación: Se entiende como variable independiente, a la comunicación efectiva y como variable dependiente, la gestión del talento humano, a continuación, se muestra lo siguiente:

Definición conceptual:

Variable de comunicación efectiva

Autores como Knapp (2011) y Jenkins (2013) han estudiado la comunicación efectiva y su importancia en la organización. Según Knapp y Jenkins, la comunicación efectiva es un proceso interactivo que implica la capacidad de transmitir información de manera clara, precisa y comprensible para el receptor.



Variable de gestión del talento humano

La gestión del talento humano desde lo estratégico, es un campo de la teoría del management, forma parte del enfoque de la gerencia de recursos humanos, teóricamente se arraiga en el proceso histórico del desarrollo de la teoría de la organización, dentro de la perspectiva de la gestión de recursos humanos y capacidades , según Escobedo y Andrade(2017) orientada por su naturaleza y forma de dirigir estratégicamente el capital humano, mejorando el desempeño organizacional expresado en términos de eficiencia, eficacia en el manejo de recursos, mejorando la productividad y rentabilidad de las empresas. (Pantouvakis y Karakasnaki (2017).

La muestra de la investigación estuvo constituida por 24 colaboradores de la empresa refresquera ubicada en Huejutla de Reyes, Hidalgo.

Criterios de inclusión: Se incluyeron a 24 colaboradores de la empresa del turno matutino. De los cuales tienen un rango de edad de 38-47 años de edad y que cuentan entre un rango de antigüedad mayor a 5 años.

Criterios de exclusión: Se excluyeron a los trabajadores del turno vespertino de la empresa, así como también aquellos que no cumplieran con los rangos de edad o antigüedad que se solicitaban en la presente investigación.

Muestreo

El muestreo fue no probabilístico, conocido también como muestra censal, por ello se aplicó los instrumentos a toda la población para la recolección respectiva de los datos (Muñoz, 2016).

Resultados

Se encuentra el primer objetivo específico: determinar el nivel de comunicación efectiva en la empresa refresquera en Huejutla de Reyes, Hidalgo, en la cual se encuentra los resultados siguientes:



Tabla 1

Resultados de la prueba Chi-Cuadrado de las variables comunicación efectiva y gestión del talento humano en la empresa refresquera en Huejutla de Reyes, Hidalgo.

Prueba de Chi Cuadrado			
	Valor	Df	Significación asistólica (bilateral)
<i>Chi – Cuadrado de Pearson</i>	18.48	9	0.03
	2a		
Razón de verosimilitud	13.52	9	0.14
	4		
Asociación lineal por línea	3.14	1	0.076
N de casos válidos	24		

Fuente: Elaboración propia (2025)

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa refresquera en Huejutla de Reyes, Hidalgo: SPSS Vrs. 26.0.

Interpretación

Con un nivel de significancia de 95% y $\alpha = 0.05$, se observa que los grados de libertad es 9, obteniendo un valor crítico (16.919) y el valor calculado Chi cuadrado (18.482), por tanto, el valor calculado es mayor que el valor crítico. Por tal razón, se rechaza la Hipótesis Nula que indica que “No existe relación entre la Comunicación Efectiva y la Gestión del Talento Humano en la empresa refresquera ubicada en Huejutla de Reyes, Hidalgo”, ya que se encuentra en la zona de rechazo. Finalmente, se puede afirmar que si existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa refresquera.

DISCUSIÓN

En cuanto a la revisión de los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación según su objetivo planteado, se realiza la discusión en relación a los siguientes hallazgos:

Se encuentra en el objetivo, determinar la relación entre la Comunicación Efectiva y la Gestión del Talento Humano que de acuerdo con los resultado obtenido es similar a lo hallado en Kalogiannidis (2020), quien encontró que la comunicación efectiva tiene alto impacto en la gestión del Talento Humano , donde en ello, guarda coherencia con la teoría humanista de Mayo (1933), la cual hace



referencia, que la comunicación efectiva maximiza el Talento Humano en las organizaciones coadyuvando como resultado una mayor productividad.

Así mismo, esto está sustentado en la teoría de componentes cognitivos de comunicación de Sunaryo, Yusnita y Mustofa (2020), quienes declaran también que, la comunicación forma parte de la satisfacción y, por ende, del incremento del rendimiento. Es decir, los componentes cognitivos contribuyen a la mayor validez y aumento del desempeño de los colaboradores dentro de las organizaciones.

Finalmente, se concluye que la Comunicación Efectiva y la Gestión del talento Humano, son dos variables y dos temas a la vez, importantes de conocer para todas las organizaciones en general, puesto que como se ha visto los resultados de la presente investigación, existe una relación, lo que quiere decir que mientras más comunicación efectiva haya dentro de la empresa refresquera , mayor se potencializara la Gestión del Talento Humano, lo cual les permita elevar su rendimiento en bien del éxito empresarial y como efecto, el colaborador podrá crecer profesionalmente y adquirir mayor experiencia, nuevos conocimientos y grandes oportunidades laborales.

CONCLUSIONES

En cuanto al objetivo general, se llegó a concluir que, existe una relación entre la comunicación efectiva y la gestión del talento humano en la empresa refresquera ubicada en Huejutla de Reyes, Hidalgo, puesto que, se llegó a comprobar la hipótesis planteada en la investigación, esto quiere decir que, mientras más comunicación asertiva exista entre los miembros de la empresa, mayor será el impacto potencial en la gestión del talento humano, lo cual será significativo en el desempeño de los mismos, puesto que la comunicación es un factor clave dentro de la empresa, para que el colaborador conozca con claridad sus funciones y los objetivos a cumplir, y de igual manera, pueda transmitir con facilidad, cualquier duda o sugerencia de acuerdo al desarrollo de su trabajo, y pueda así, rendir adecuadamente, llevando a la empresa a un próspero éxito.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adler, R. B., & Rodman, G. (2006). *Understanding Human Communication* (9th ed.). Oxford University Press.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3.ª ed.). McGraw-Hill.



- Costa, J. (1999). La imagen de empresa: estrategia para una comunicación integral. Paidós Comunicación.
- Escobedo, G.G. y V.M. Andrade, Desarrollo sustentable. Estrategia en las empresas para un futuro mejor, 1^{ra} ed., 001-381, Alfaomega grupo editor, México, (2017)
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jenkins, J. F. (2013). Communication in human services: Principles, strategies, and skills. Cengage Learning.
- Kalogiannidis, S. (2020). View of Impact of Effective Business Communication on Employee Performance. European Journal of Business and Management Research, 5(6),1-6.
<https://www.ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/631/361>
- Knapp, M. L. (2011). Nonverbal communication in human interaction. Waveland Press.
- Mayo, E. (1933). The Human Problems of an Industrial Civilization. Harvard University Press.
- Muñoz, C. (2016). Metodología de investigación. Oxford University Press.
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-dela-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Pantouvakis, A y M. Karakasnakis, (2027). Role of the human talent in total quality management-performance relationship: an investigation in the transport sector, doi: 10.1080/14783363.2017.1303873, Total Quality Management & Business Excellence, 28(1), 959-973
- Sunaryo, W., Yusnita, N. y Mustofa, M. (2020). Improving job performance through strengthening the organizational culture and interpersonal communication. Licet, 8(3),145-150.
<https://jurnal.konselingindonesia.com/index.php/jkp/article/view/480/288>
- Ulrich, D. (1997). Human Resource Champions: The Next Agenda for Adding Value and Delivering Results. Harvard Business Review Press.

