

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO EN EL INSTITUTO DE
EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO
CEPEA SEDE BAGUA GRANDE, 2020**

Autora:

Bach. Exmilmarx Jhossey Alcántara Vislao

Asesor:

Mg. Cecil Wilmer Burga Campos

Registro (.....)

CHACHAPOYAS - PERÚ

2022

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO DE LA INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Alcántara Visla Emilmarx Jhossey
DNI N°: 71447706
Correo electrónico: Jhossey.al@gmail.com
Facultad: Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional: Administración de Empresas

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): _____
DNI N°: _____
Correo electrónico: _____
Facultad: _____
Escuela Profesional: _____

2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

Influencia de la comunicación en la gestión del talento humano en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Cepca Sede Bagua Grande, 2020.

3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Burga Campos Cecil Nilmer
DNI, Pasaporte, C.E N°: 33568307
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) https://orcid.org/0000-0001-6501-9720

Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: _____
DNI, Pasaporte, C.E N°: _____
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) _____

4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Imunología)

Ciencias Sociales - Economía, Negocios - Negocios, Administración

5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 14 febrero 2024


Firma del autor 1

Firma del Asesor 1

Firma del autor 2

Firma del Asesor 2

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por las bendiciones de cada día,

A mis padres Mabi y Santiago por haberme forjado como una mujer fuerte, valiente, con valores y convicción de ayuda a los demás

A Shaula por acompañarme en cada travesura,

A Rhakell por su amor incondicional y por ser mi mayor inspiración.

Exmilmarx Jhossey

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, por acogerme en sus aulas y brindarme la oportunidad de continuar mis estudios Universitarios, formándome con profesionales altamente preparados

De igual forma a mis docentes por su paciencia y enseñanzas en cada ciclo, sus conocimientos tan rigurosos y su dedicación por formarnos como buenos profesionales.

A mis compañeros por estos años de formación y de compartir experiencias, aprendizajes, momentos buenos y malos.

Por último, al Instituto de educación superior tecnológico privado Cepea, sede Bagua Grande, por abrirme sus puertas para poder realizar esta investigación.

Exmilmarx Jhossey

**AUTORIDADES DE LA UNIVERCIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA
RECTOR**

**Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Mag. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Influencia de la comunicación en la gestión del talento humano en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Cepea Sede Bagua Grande, 2020. del egresado Exmilmarx Jhossey Alcántara Visla de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.

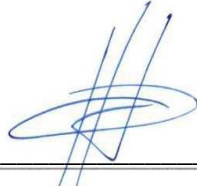
El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.



Chachapoyas, 01 de diciembre de 2021

Firma y nombre completo del Asesor
Cecil Wilmer Burga Campos

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Dr. Adolfo Cacho Revilla

PRESIDENTE



Mag. Franklin Omar Zavaleta Chavez Arroyo

SECRETARIO



Mag. Dennis Brayan Baique Timaná

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Influencia de la comunicación en la gestión del talento humano en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Cepeza Sede Bagua Grande, 2020

presentada por el estudiante ()/egresado (x) Emilmarx Jhossey Alcantara Vistaco

de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional jhossey.alcantara@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 24 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 30 de diciembre del 2023


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 04 de Julio del año 2022, siendo las 11:00 horas, el aspirante: Emilmarx Jhossey Alcántara Vistlas, asesorado por Cecil Wilmer Burga Campos defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: Influencia de la comunicación en la gestión del talento humano en el Instituto de educación Superior Tecnológico privado Cepea Sede Bagua Grande, 2020, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. Adolfo Cacho Revilla

Secretario: Mg. Franklin Omar Zavaleta Chavez Arrollo

Vocal: Mg. Dennis Brayan Baique Timaná

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Firma]
SECRETARIO

[Firma]
VOCAL

[Firma]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:
.....

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	vi
JURADO EVALUADOR.....	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	16
II. MATERIAL Y MÉTODOS	23
2.1. Tipo y diseño de investigación	23
2.2. Variable de estudio	23
2.3. Población, muestra y muestreo	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	24
2.5. Métodos.....	25
2.6. Análisis de datos	25
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN.....	48
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMCLUSIOENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Correlación entre variables.....	46
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Indique usted de qué manera se gestiona la comunicación interna en cuanto se refiere a los asuntos de trabajo.....	26
Figura 2. Existen normas o políticas para el manejo de comunicación interna en su institución.....	26
Figura 3. Estilos de comunicación interna que se dan en su organización.....	27
Figura 4. Existe en su organización una persona responsable para gestionar los procesos de comunicación interna con el personal.....	27
Figura 5. Con qué continuidad se realiza una evaluación sobre el manejo de la comunicación interna en su organización.....	28
Figura 6. Reconozco la visión de la institución cuando elaboro la programación anual...	28
Figura 7. Relaciono la misión con la visión de la institución de manera coherente.....	29
Figura 8. Diversifico las actividades específicas del área de acuerdo a los objetivos de la institución.....	29
Figura 9. Programo el desarrollo de proyectos curriculares o extracurriculares en relación a los objetivos de la institución durante el año.....	30
Figura 10. Programo las estrategias a desarrollar durante el año de manera realista.....	30
Figura 11. Determinamos el plan de trabajo a desarrollarse, por periodos, durante el año con los responsables del área.....	31
Figura 12. Planeamos las actividades complementarias o de contingencia específicas a desarrollarse, por periodos, durante el año con los colegas y responsables del área.....	31
Figura 13. Identifico las normas y reglamentos que respetaré y aplicaré la institución....	32
Figura 14. Cuento con los recursos necesarios para desarrollar la labor con eficiencia...32	
Figura 15. Reconozco los cargos y niveles jerárquicos de la institución.....	33
Figura 16. Identifico las diferentes áreas de trabajo en la institución y sus responsables..	33
Figura 17. Identifico las funciones y responsabilidades del personal de cada área de trabajo.....	34
Figura 18. Reconozco los procedimientos para desarrollar una labor eficiente.....	34
Figura 19. Coordino con mis colegas el desarrollo de las diferentes actividades a desarrollarse en el área de trabajo.....	35
Figura 20. Participo en las diferentes reuniones de coordinación programadas por la institución o por el área de trabajo.....	35

Figura 21. Existe capacitación o entrenamiento organizado por la institución o algún ente superior relacionado al sector.....	36
Figura 22. Participo en las capacitaciones o entrenamientos realizados por la institución o algún ente superior relacionado al sector.....	36
Figura 23. Interactúo de acuerdo a la normativa de la institución.....	37
Figura 24. Participo en actividades de integración entre el personal de experiencia con los nuevos integrantes de la institución.....	37
Figura 25. Me siento motivado (a) en el trabajo y cargo que desempeño.....	38
Figura 26. Existe reconocimiento al buen desempeño laboral.....	38
Figura 27. Existe incentivo al buen desempeño laboral.....	39
Figura 28. La comunicación de las decisiones y resultados de las coordinaciones se transmiten de manera formal (documentos).....	39
Figura 29. La comunicación entre el personal jerárquico con el personal de las diferentes áreas es abierta, democrática y respetuosa.....	40
Figura 30. Reconozco el liderazgo del personal jerárquico de la institución.....	40
Figura 31. Reconozco el liderazgo de los responsables de cada área de la institución.....	41
Figura 32. Contribuyo con verificar el buen desarrollo de las actividades programadas en el área de trabajo.....	41
Figura 33. Identifico los problemas presentados en relación a los avances y las metas programadas.....	42
Figura 34. Identifico los aciertos presentados en relación a los avances y las metas programadas.....	42
Figura 35. Dispongo de la información básica antes de realizar la evaluación del desempeño en el área.....	43
Figura 36. Desarrollo la autoevaluación periódicamente de acuerdo a criterios preestablecidos.....	43
Figura 37. Reconozco los parámetros específicos para medir el desempeño en el área...	44
Figura 38. Analizo periódicamente el logro de los objetivos institucionales de acuerdo a la supervisión.....	44
Figura 39. Me reúno con los colegas para reflexionar, discutir y tomar acciones respecto a las deficiencias encontradas durante la evaluación del desempeño laboral.....	45
Figura 40. Determino medidas correctivas para evitar o superar las deficiencias observadas luego de la evaluación o supervisión.....	45
Figura 41. Potencio los aciertos encontrados luego de una supervisión.....	46

RESUMEN

La investigación titulada influencia de la comunicación en la gestión del talento humano en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado CEPEA Sede Bagua Grande, 2020, tuvo como objetivo general determinar la influencia entre la comunicación en la gestión del talento humano en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado CEPEA Sede Bagua Grande, 2020. La investigación fue correlacional de diseño transversal y se usó el método descriptivo. Con la investigación se concluye: Los canales de comunicación identificados en la presente investigación son básicamente tres: la comunicación personalizada, comunicación mediante reuniones y en menor grado a través de documentos oficiales y que estos presentan ciertos déficits debido a que no se encuentran definidos y tampoco existe un área encargada de hacer efectiva la comunicación. La gestión del talento humano ha sido diagnosticada teniendo en cuenta las dimensiones del mismo que son: planeación, organización, dirección y control en donde se ha llegado a encontrar déficits importante que van desde la desmotivación del personal, la inadecuada planificación entre otros. La correlación de influencia queda establecida concluyéndose que la variable comunicación influye significativamente en la variable gestión del talento humano.

Palabras claves: comunicación, gestión del talento humano, educación superior, institución.

ABSTRACT

The research entitled influence of communication in the management of human talent at the Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado CEPEA Sede Bagua Grande, 2020, had as a general objective to determine the influence between communication in the management of human talent at the Institute of Higher Education Private Technology CEPEA Sede Bagua Grande, 2020. The research was correlational with a cross-sectional design and the descriptive method was used. The investigation concludes: The communication channels identified in the present investigation are basically three: personalized communication, communication through meetings and to a lesser degree through official documents and that these present certain deficits because they are not defined and neither there is an area in charge of making communication effective. The management of human talent has been diagnosed taking into account its dimensions, which are: planning, organization, direction and control, where significant deficits have been found, ranging from the demotivation of staff, inadequate planning, among others. The influence correlation is established, concluding that the communication variable significantly influences the human talent management variable.

Keywords: communication, human talent management, higher education, institution.

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación en la organización es un factor importante en la formación del compromiso organizacional de los empleados. Dependiendo de la dirección del flujo de información, las prácticas de comunicación interna se pueden dividir en tres tipos: de abajo hacia arriba, de arriba hacia abajo, y lateral. Debido a los tiempos difíciles causados por la pandemia mundial y la realidad dinámica común de las cadenas de suministro de alimentos contemporáneas, los empleados de logística inevitablemente se convierten en el recurso más valioso. Las empresas se ven obligadas a monitorear y pronosticar continuamente la satisfacción de los empleados y la posible intención de rotación.

Se ha sugerido que el compromiso de los empleados se predice principalmente por la satisfacción laboral y factores motivacionales como la comunicación interna, la capacitación, el empoderamiento estructural, los sistemas de incentivos, el liderazgo transformacional y el ajuste persona-organización (Boukamcha, 2023).

Aunque los empleados han comenzado a darse cuenta de su valor y contribución significativa al desempeño y éxito de la organización desempeño y éxito, la medida en que la comunicación interna se utiliza como un medio estratégico aún no se ha explorado por completo el avance del compromiso de los empleados. Esta realización, sin embargo, requiere un ambiente organizacional donde los empleados pueden contribuir productivamente no solo al resultado final, sino también salvaguardar sus intereses y bienestar en el lugar de trabajo (Ruck et al., 2017).

Podría decirse que se necesita cada vez más un enfoque revolucionario sobre cómo las organizaciones gestionan los intereses internos y se comunican con los empleados para mantener un alto nivel organizacional. Dominguez et al. (2023) confirma que la desconexión de los empleados a menudo puede conducir a un peor desempeño de la organización y puede constituir una amenaza para la supervivencia de una organización. El valor añadido que puede atribuirse al compromiso de los empleados como una función fundamental del éxito organizacional puede nunca pase desapercibido.

Al inicio del presente siglo las prioridades y necesidades han variado y revolucionan la manera de administrar a los colaboradores, la influencia de la comunicación interna ha empezado a tener importancia en los trabajadores,

directores, jefes y gerentes en el día a día laboral. La comunicación entre los miembros de la organización y la debida administración del talento humano en las empresas influye positivamente en los colaboradores, generando un funcionamiento correcto del sistema y el crecimiento de la organización, repercutiendo en el mejor servicio a los usuarios o clientes.

En el ámbito internacional Morata (2022) manifiesta que los déficits en la gestión del talento humano se producen porque la capacitación de los colaboradores no se realiza en el tiempo adecuado para que esta se dé favorablemente, teniendo en cuenta que en este tiempo el personal se vuelve competitivo, manifiesta también que la gestión del talento humano internacionalmente se está centrando en la administración de colaboradores, mostrando indicadores de poca concentración en la gestión estratégica de los departamentos de una empresa y que portan minoritariamente al objetivo institucional.

Según Siguas (2022) los profesores que egresan de algún instituto pedagógico se muestran comprometidos con la labor educativa, siendo un indicador de motivación y dedicación para conocer metodologías, capacitarse, generar creatividad y plantear una propuesta innovadora, sin embargo, deben fortalecer sus capacidades profesionales referidas a la comunicación e integrarse con los actuales paradigmas pedagógicos en sus organizaciones laborales.

En un Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado CEPEA Sede Bagua Grande se ha podido visualizar deficiencias en la comunicación interna al interior de la organización, esto se puede ver en la comunicación desde los jefes hasta la parte operativa, incluso entre los mismos docentes y administrativos, la comunicación es muy deficiente lo cual impacta en muchos aspectos de la organización. Por otro lado, la gerencia está preocupada por la gestión del recurso humano de los empleados, más aún porque ha evaluado que la comunicación que se ejerce en la organización no es la más óptima.

Se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la influencia de la comunicación en la gestión del talento humano en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado CEPEA Sede Bagua Grande, 2020?

Se estableció como objetivo general: Determinar la influencia entre la comunicación en la gestión del talento humano en el Instituto de Educación

Superior Tecnológico Privado CEPEA Sede Bagua Grande, 2020. Se plantearon los siguientes objetivos específicos: 1. Identificar los canales de comunicación en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado CEPEA Sede Bagua Grande, 2020. 2. Realizar un diagnóstico de la gestión del talento humano en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado CEPEA Sede Bagua Grande, 2020. 3. Establecer la influencia de la comunicación en la gestión del talento humano en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado CEPEA Sede Bagua Grande, 2020.

Dentro de los antecedentes a nivel internacional tenemos a Ramos et al. (2022) quienes analizaron empíricamente las interrelaciones entre la comunicación organizacional, el compromiso de los empleados y el liderazgo y, en términos de cambio organizacional. Se realizó una encuesta cuantitativa online, basada en una muestra de 335 empleados del sector de la hostelería. Los hallazgos indicaron que la comunicación organizacional afectó positiva y significativamente el liderazgo y el compromiso de los empleados y se relacionó positivamente con el cambio organizacional. Esta investigación argumenta que la comunicación, el liderazgo y el compromiso de los empleados son variables clave en el éxito del cambio organizacional. cambio organizacional, y explorando cómo los antecedentes individuales afectan el éxito del cambio organizacional.

En otro estudio, Zhang et al. (2022) plantearon una investigación que daba respuesta a las siguientes preguntas de investigación: 1. ¿Cuáles son las relaciones entre los tres tipos de comunicación interna y el compromiso organizacional? 2. ¿Existen vías de mediación que sirvan de puente entre la comunicación interna y el compromiso organizacional? 3. ¿Varían los efectos de la comunicación interna sobre el compromiso organizacional para diferentes puestos? Con base en la teoría del intercambio social, descubrieron el mecanismo subyacente de las relaciones entre los tres tipos de comunicación interna y el compromiso organizacional. Emplearon un modelo de ecuación estructural que utiliza mínimos cuadrados parciales para analizar datos de encuestas de 12,817 empleados a tiempo completo en el sector de Internet chino. Los resultados sugieren que la comunicación de abajo hacia arriba, de arriba hacia abajo, y horizontal afecta el compromiso organizacional de manera positiva y significativa a través de las rutas mediadoras del atractivo laboral percibido de los empleados o el desempeño percibido.

Asimismo, Akbar et al. (2022) investigaron cómo la comunicación, el compromiso de trabajo y el desempeño de los empleados están contenidos en la División de Gestión del Capital Humano (HCM) de PT. Pindad (Persero) Bandung, así como para averiguar cuánto influye la comunicación en el desempeño del empleado, el compromiso laboral en el desempeño del empleado y la influencia de la comunicación y el compromiso laboral en el desempeño del empleado. Esta investigación es un estudio de población que incluye a todos los empleados de la División de Gestión del Capital Humano (HCM). El proceso de recopilación de datos utilizó un cuestionario distribuido a 30 encuestados. El método de investigación utilizado es descriptivo y de verificación a través de un enfoque cuantitativo. Concluyeron que la comunicación estaba en la categoría bastante buena, el compromiso laboral estaba en la categoría bastante buena y el desempeño de los empleados estaba en la categoría bastante buena. Los resultados del cálculo del análisis muestran que la comunicación tiene un efecto sobre el desempeño del personal y el compromiso laboral tiene un efecto sobre el desempeño del personal.

Por otro lado, Mmutle (2022) el propósito de su estudio es reposicionar y reconocer el carácter estratégico de comunicación interna en la maximización y el cultivo de altos niveles del compromiso de los empleados para el desempeño y el éxito de la organización. El estudio explora la importancia estratégica de la comunicación interna de acuerdo con una filosofía de gestión anclada en la colaboración, abierta y transparente comunicación. Mediante el uso de entrevistas semiestructuradas con gerentes y discusiones de grupos focales con los empleados, el estudio encontró que el compromiso organizacional que emana de una sólida filosofía de gestión como parte de la estrategia de comunicación interna empoderó a los empleados para realizar más allá de las expectativas prescriptivas. Además, los empleados vieron la gestión como una vía para el logro de las metas organizacionales, habilitada a través de entrevistas de 'cuidado uno a uno' con los gerentes, que se centró en la sensibilidad de los esfuerzos colaborativos de comunicación interna. El nivel de comunicación interna fue un determinante clave de la organización.

Valencia y Pérez (2018) realizan un estudio de la gestión del talento humano y PYMES comercializadoras de servicios y equipamiento para centros de datos en Ecuador, para conocer su realidad; sobre todo en la gestión interna de sus colaboradores, el reclutamiento y selección, evaluación de sus competencias y

compensaciones que reciben de la empresa. La investigación fue descriptiva, se aplicaron encuestas en las PYMES, aplicando el muestreo no probabilístico, se concluye que la gestión del talento humano está relegada a planos inferiores dentro de las empresas del rubro en estudio y su mayor problema radica en no contar con mecanismos y parámetros definidos para la evaluación de personal. En la investigación se propone una guía para que esta organización mejore su gestión de personal.

Prieto (2014) investiga sobre la gestión del personal considerándolo una estrategia para retenerla. En esta investigación explica la importancia de la gestión del personal para mantener el capital humano en la compañía o institución como una ruta que influye positivamente en su capacidad, aportando a esta empresa a mejorar los resultados organizativos y de su competencia. La investigación concluye en la actualidad la competencia en el mundo se presenta a nivel de talento y esto es lo que genera ideas únicas en las empresas y organizaciones que le permiten diferenciarse de otras. El talento en la actualidad es el elemento de más competitividad de las organizaciones, las grandes empresas luchan por atraer, seleccionar a los mejores talentos; estos capacitados serán capaces de mejorar productos de ideas para las empresas en las que trabajan y éstas superen a su competencia.

Melgarejo (2017), estudió la gestión del talento humano y comunicación interna en la oficina general de administración del MINEDU en la ciudad de Lima, con esta investigación determinó la relación entre ambas variables, su población muestral fue de 60 trabajadores de la oficina general de administración del MINEDU, el método que aplica es el hipotético deductivo, utiliza un diseño no experimental de modelo no correlacional, el resultado del coeficiente de correlación indica 0.8005 lo cual significa que hay un vínculo positivo y alto entre las variables estudiadas.

Huanca y Torres (2017), investigan el vínculo de comunicación interna en la gestión del talento humano en una clínica en la ciudad de Arequipa. Como objetivo analizan la influencia de la primera variable en la segunda. Su estudio estadístico es de carácter correlacional, aplicando una encuesta de 45 ítems a los trabajadores de la institución sujeto de estudio. El resultado encontrado fue un vínculo positivo medio mostrando que la comunicación interna influye en la gestión del talento humano y

repercute en las actividades que realizan; un problema importante hallado en la investigación es el desinterés de la administración por mejorar la comunicación interna

Rojas y Vílchez (2018) investigan la gestión del talento humano relacionándola con el desempeño laboral en el personal de un puesto de salud de la ciudad de Lima. Con esta investigación se plantearon el vínculo de dichas variables; el estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo aplica y no experimental a nivel correlacional. La población muestral fueron 50 colaboradores, se utiliza como técnicas la observación, entrevista y encuesta. Concluyen que hay un vínculo estadísticamente significativo entre las dos variables.

Cencia y Flores (2017), investigan sobre gestión del talento humano y comunicación organizacional en administrativos de una municipalidad provincial en Huancavelica. Su objetivo puede determinar la relación entre ambas variables, hicieron uso del método de investigación pura, teórica o dogmática, del tipo correlacional y consigue como resultados determinar que la comunicación organizacional se relaciona positiva y significativamente con la gestión del personal en el área de estudio.

En el marco conceptual, la comunicación interna se ha vuelto más desafiante y compleja en el turbulento entorno empresarial actual. Según Yeomans y FitzPatrick (2017), hasta hace relativamente poco tiempo, la comunicación interna recibió poca atención por parte de los teóricos de las relaciones públicas, ya que su enfoque estaba en la comunicación externa. Comprender lo importante de la comunicación interna en los negocios puede evitar inversiones improductivas y garantizar la capacidad de tomar decisiones con objetividad.

Lo importante de la comunicación interna se fundamenta en diferentes vertientes. Se considera que asume la responsabilidad de todos los intercambios internos de información entre las partes interesadas en todos los niveles (Baquero, 2019) como parte integral de la participación de los empleados (Staniewski, 2016), como garantía de transparencia a la hora de fusionar a todos los stakeholders internos, y como herramienta estratégica para el éxito (Gustafsson et al., 2018). Por lo tanto, es evidente que la falta de comunicación interna puede causar efectos no deseados en una organización (Banaeianjahromi et al. (2019) o el equipo de alta dirección

(TMT) no podrá tomar decisiones adecuadas y válidas, lo que puede afectar negativamente el uso de las innovaciones (Staniewski et al, 2019).

La importancia de la comunicación interna en los procesos internos de la empresa, así como la importancia de la interdisciplinariedad y de asegurar la compatibilidad entre los diferentes departamentos de la empresa, no se ha profundizado mucho. La cooperación interdisciplinaria en la comunicación interna es un tema importante para cualquier organización que lleve a cabo un proceso de I+D. Kanchanabha et al. (2021) respaldan el intercambio de conocimientos a nivel de equipo como requisito previo para una comunicación interna transparente que asegure la comprensión y el crecimiento de los miembros del equipo.

Uno de los aspectos más importantes y quizás incluso críticos de la comunicación interna es el proceso de toma de decisiones. Aldermann et al. (2022) destacó la importancia de contratar puestos de responsabilidad en cuanto a las capacidades de toma de decisiones. Zhou et al. (2022) mencionó la confianza y el intercambio de información dentro el equipo de alta dirección como las principales condiciones para garantizar las fortalezas de cada miembro en la toma de decisiones. La comunicación interna será medida a través de las siguientes dimensiones: comunicación descendente; comunicación ascendente y accesibilidad de la información; barreras referidas a la accesibilidad e interpretación; redundancia de información.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

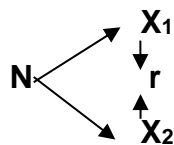
2.1.1. Tipo de investigación

Este estudio fue de tipo básico porque se conceptualiza como un estudio que busca aumentar el conocimiento sobre las variables en estudio (CONCYTEC, 2018).

2.1.2. Diseño de investigación

No experimental – transversal - correlacional

Es un estudio no experimental porque las variables no se han manipulado intencionalmente. Es transversal porque los datos se recolectarán en un solo momento y finalmente es correlacional porque busca establecer relaciones de causa – efecto (Hernández-Sampieri et al., 2018). Su esquema fue:



Donde:

X_1 = Comunicación

X_2 = Gestión del talento humano

N = Colaboradores

r = Relación

2.2. Variable de estudio

Variable X_1 : Comunicación

Variable X_2 : Gestión del talento humano

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Una población está conformada por hechos, personas, eventos, etc., los cuales tienen algunas características en común y que pueden ser estudiadas en un problema observado (Hernández-Sampieri et al., 2018). En este estudio la población fue de 23 colaboradores distribuidos de la siguiente manera: 4 administrativos, 17 docentes y 2 directivos.

2.3.2. Muestra

La muestra es un subconjunto de la población a ser estudiada, que es representativa para los fines de la investigación y que posee características similares (Hernández-Sampieri et al., 2018). Para este estudio la muestra será igual que la población, por lo que no procede estimación de la muestra.

2.3.3. Muestreo

Cuando la población es mínima no es necesario hacer un cálculo de la muestra o un muestreo respectivo (Arias, 2021). En ese contexto este estudio no tendrá muestreo alguno porque se está tomando todos los miembros de la población.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La investigación fue correlacional, busca establecer la relación entre la variable comunicación y gestión del talento humano. Ambas variables serán investigadas de manera independiente, haciendo uso del método descriptivo, que permitirá obtener información tanto sobre las características actuales de comunicación de la I.E.S., así como en la gestión del talento humano como parte del proceso administrativo que influye en los servicios que brinda la organización.

2.4.1. Técnica

La técnica utilizada para obtener la información primaria de las dos variables fue la encuesta, estas serán tomadas de otras investigaciones realizadas que cuenten con un respaldo teórico, con el fin de garantizar su validación y su fiabilidad del instrumento. Las encuestas son un método para investigar la realidad de una variable (Palomino et al., 2019).

2.4.2. Cuestionario

Los cuestionarios son herramientas diseñadas a partir de las dimensiones e indicadores de un marco conceptual con el objetivo de diagnosticar las variables (Palomino et al., 2019). Es en ese sentido que esta investigación utilizará dos cuestionarios, un primer cuestionario para diagnosticar la

comunicación y otro cuestionario para diagnosticar la gestión del talento humano.

2.5. Métodos

La correlación se estableció articulando la información obtenida tanto en la variable comunicación con la variable gestión del talento humano donde se determinará si esta es expositiva o negativa para los intereses y el Instituto Superior Cepea Bagua Grande. Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, según Ruiz (2019) este coeficiente es utilizado en estadística descriptiva. Específicamente en la estadística aplicada a investigaciones con dos variables. Su uso se da en dos variables cuantitativas aleatorias.

2.6. Análisis de datos

La información obtenida será cualitativa pero procesada con un enfoque cuantitativo donde se elaborarán tablas o figuras con la distribución estadística de la información para facilitar el análisis de los datos. A través de la articulación correlacional se permitirá determinar la influencia de la variable comunicación con la gestión del talento humano.

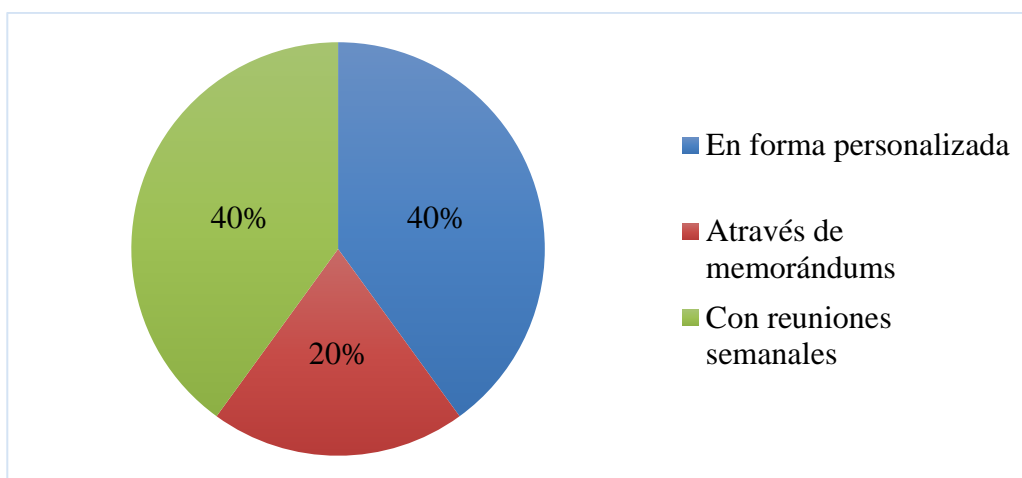
III. RESULTADOS.

3.1. Canales de comunicación en el Instituto CEPEA Sede Bagua Grande, 2020.

Para la identificación de los canales de comunicación en el Instituto CEPEA Sede Bagua Grande, se aplicó un cuestionario a todos los trabajadores administrativos y docentes de esta organización, llegándose a obtener los siguientes resultados:

Figura 1

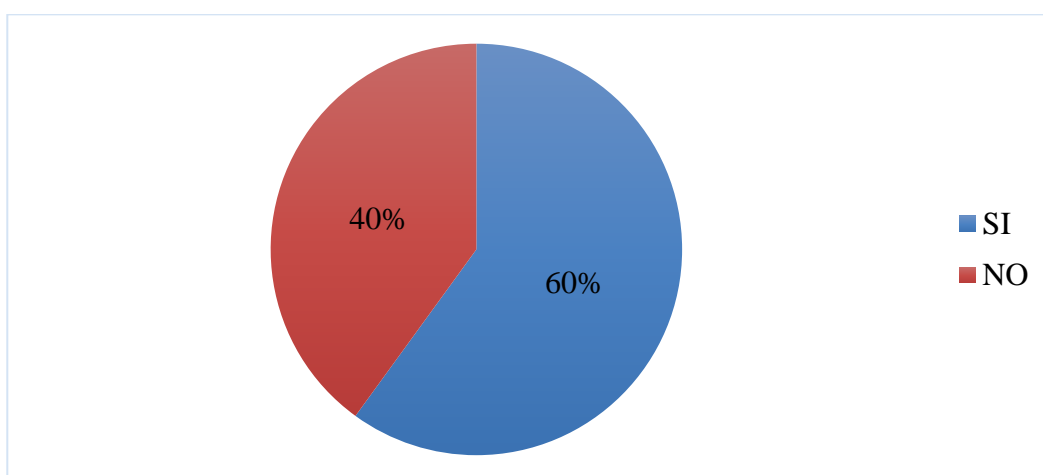
Manera de gestionar la comunicación interna en asuntos de trabajo en CEPEA



El 40% indica que gestiona la comunicación en forma personalizada, y el 20% con memorándums.

Figura 2

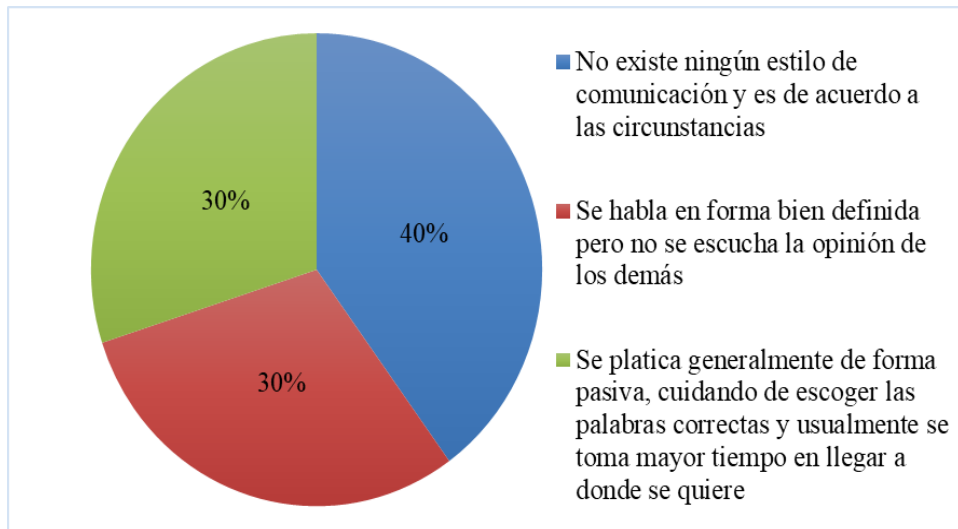
Existencia de normas o políticas para la comunicación interna



El 60% opina que si existen normas o políticas y el 40% no.

Figura 3

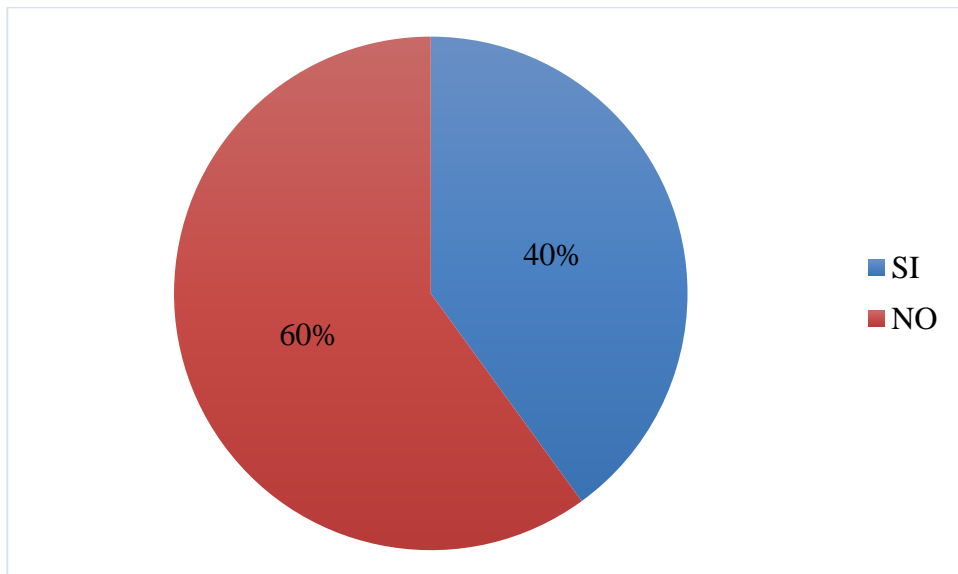
Estilos de comunicación interna



El 40% opina que no existe ningún estilo de comunicación, el 30% que se comunican de manera definida pero sin respetar la opinión de los demás

Figura 4

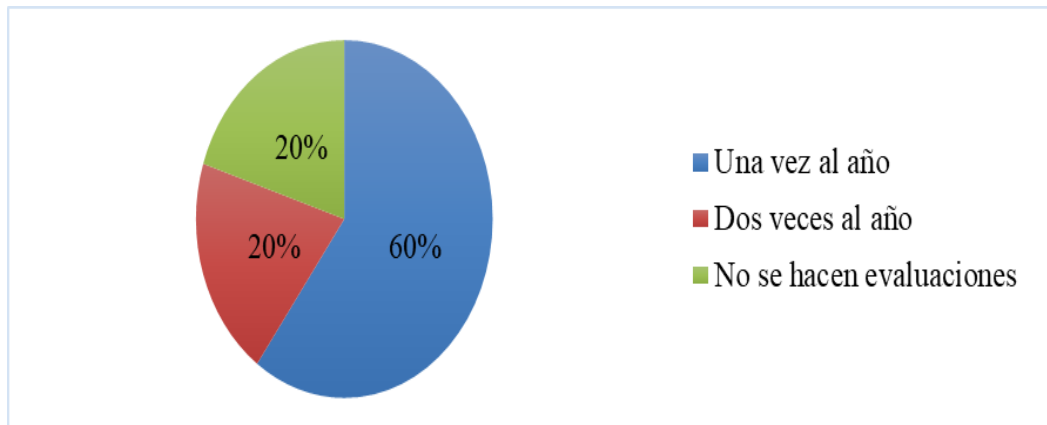
Existencia de la comunicación interna en el instituto



El 60% indica que no hay una persona responsable encargada de gestionar los procesos de comunicación interna y el 40% sí.

Figura 5

Frecuencia con la que se evalúa la comunicación en CEPEA



El 60% opina que se evalúa una vez al año y el 20% dos veces y que no se evalúa.

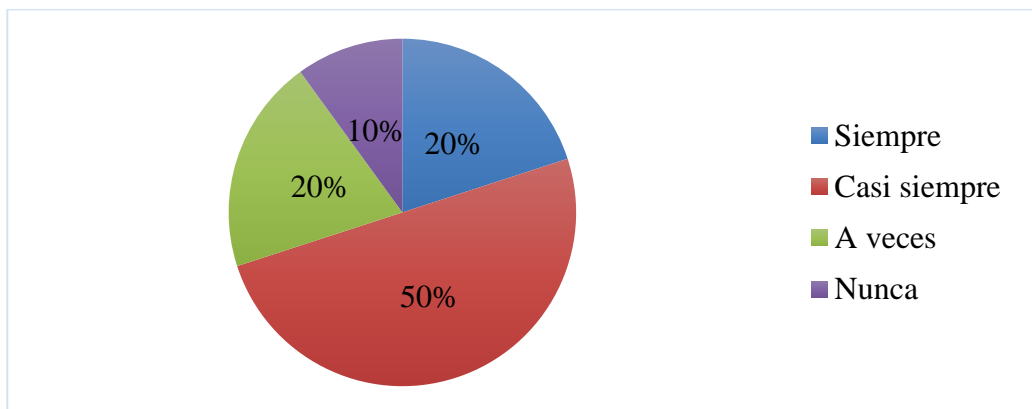
3.2. Diagnóstico de la gestión del talento humano en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado CEPEA Sede Bagua Grande, 2020.

Para el diagnóstico de la gestión del talento humano se aplicó un cuestionario a todos los colaboradores del instituto. Este instrumento permitió obtener información sobre la administración del personal; llegándose a los siguientes resultados:

PLANEACIÓN

Figura 6

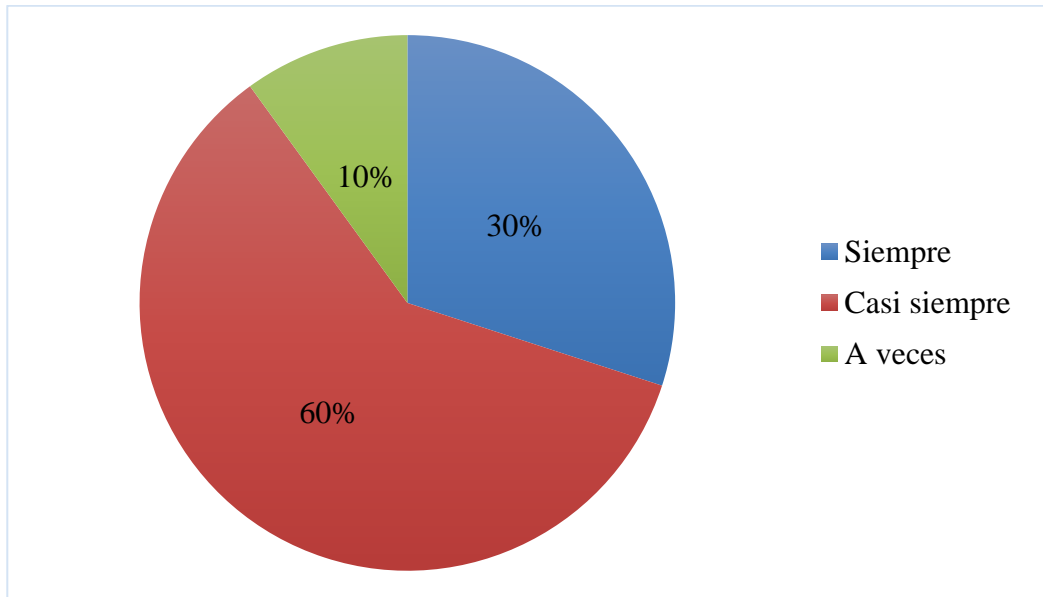
Reconocimiento de la visión del instituto CEPEA



El 50% indica que casi siempre reconoce la visión de la institución y el 10% nunca.

Figura 7

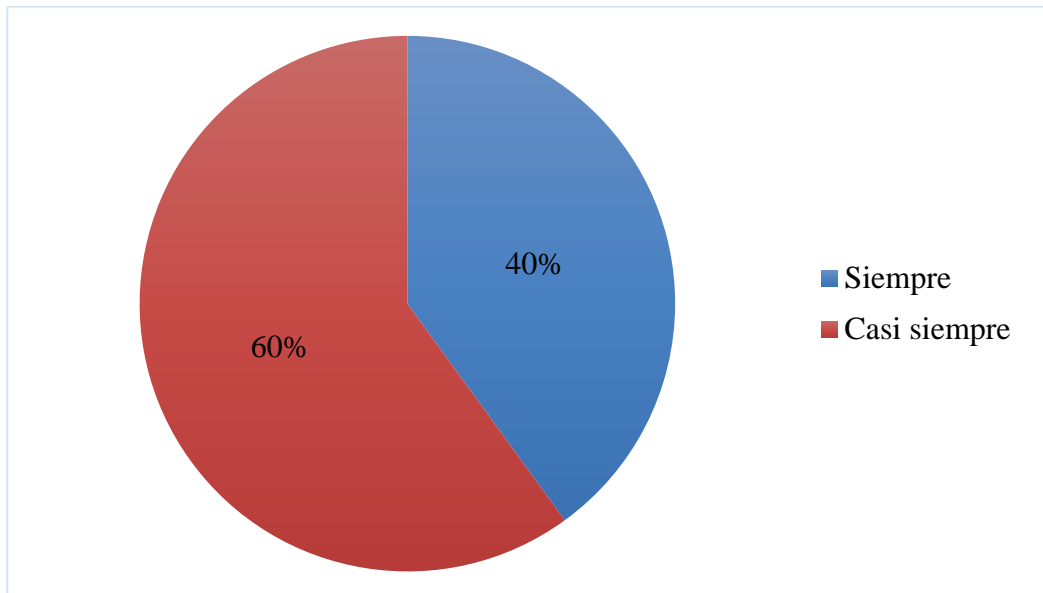
Relación por parte de los trabajadores entre misión y visión en el instituto CEPEA



El 60% opina que casi siempre relaciona la visión y la misión de la institución, el 30% siempre y el 10% a veces

Figura 8

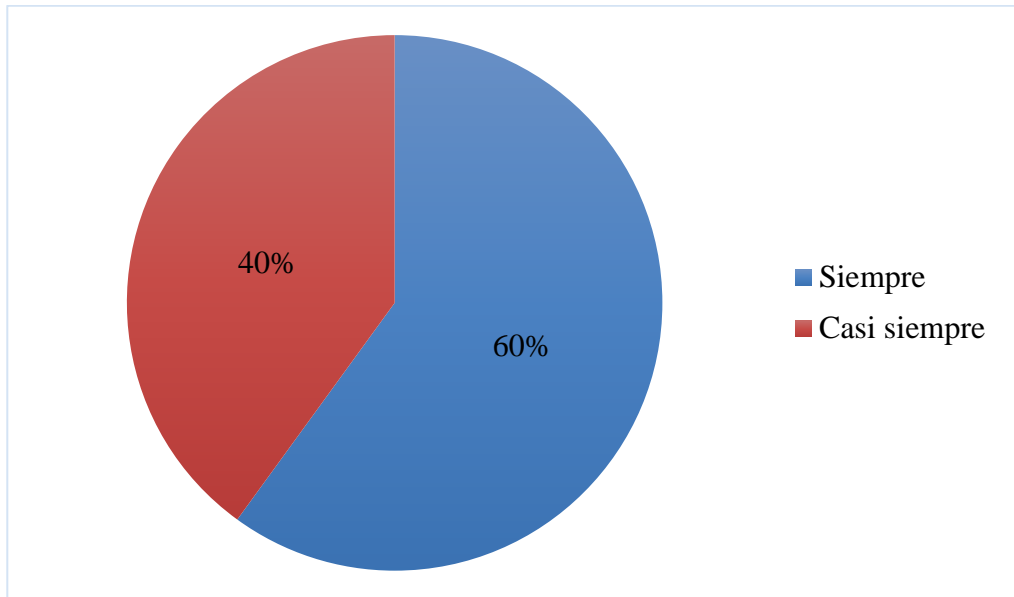
Diversificación de actividades de acuerdo a objetivos institucionales



El 60% opina que casi siempre diversifica las actividades y el 40% que siempre.

Figura 9

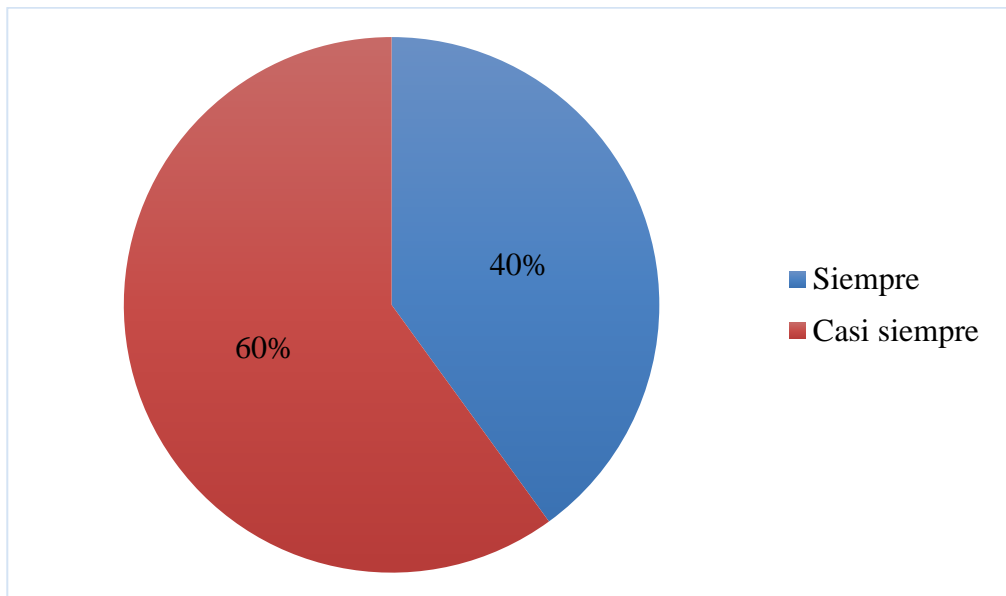
Programación de proyectos curriculares o extra curriculares de acuerdo a los objetivos del instituto CEPEA



El 60% opina que siempre programa el desarrollo de proyectos curriculares o extracurriculares y el 40% que casi siempre.

Figura 10

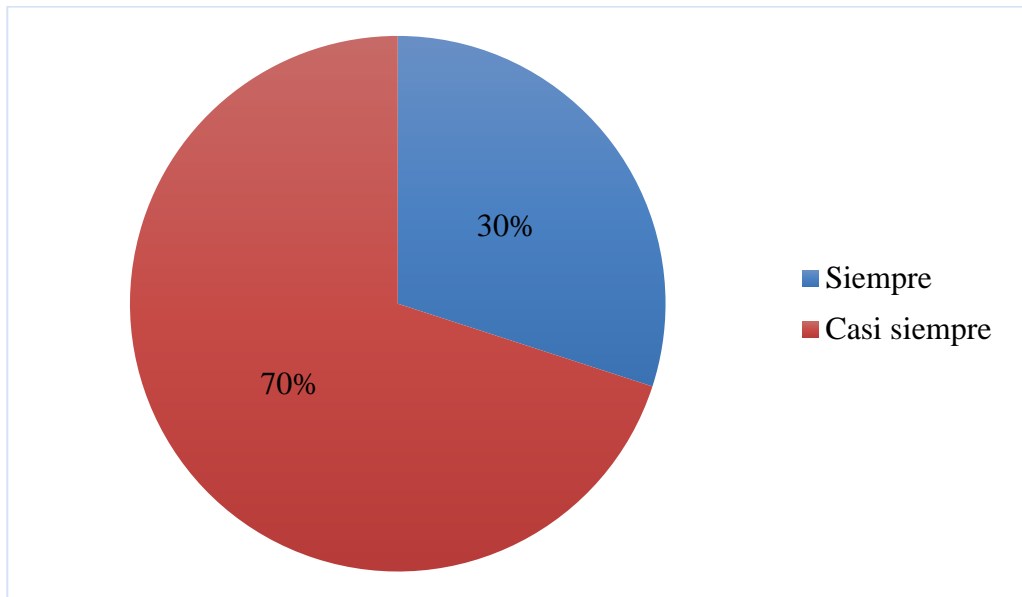
Programación de estrategias para desarrollo anual por parte de los trabajadores del instituto CEPEA



El 60% opina que casi siempre programa las estrategias el 40% que siempre.

Figura 11

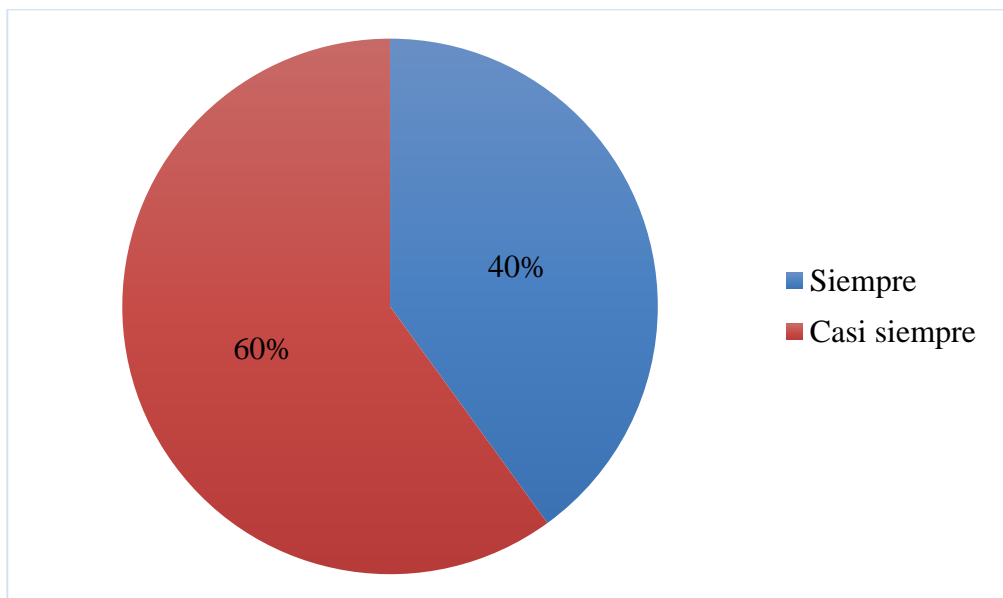
Elaboración del plan de trabajo anual con responsables del área



El 70% opina que casi siempre determina el plan de trabajo y el 30% que siempre.

Figura 12

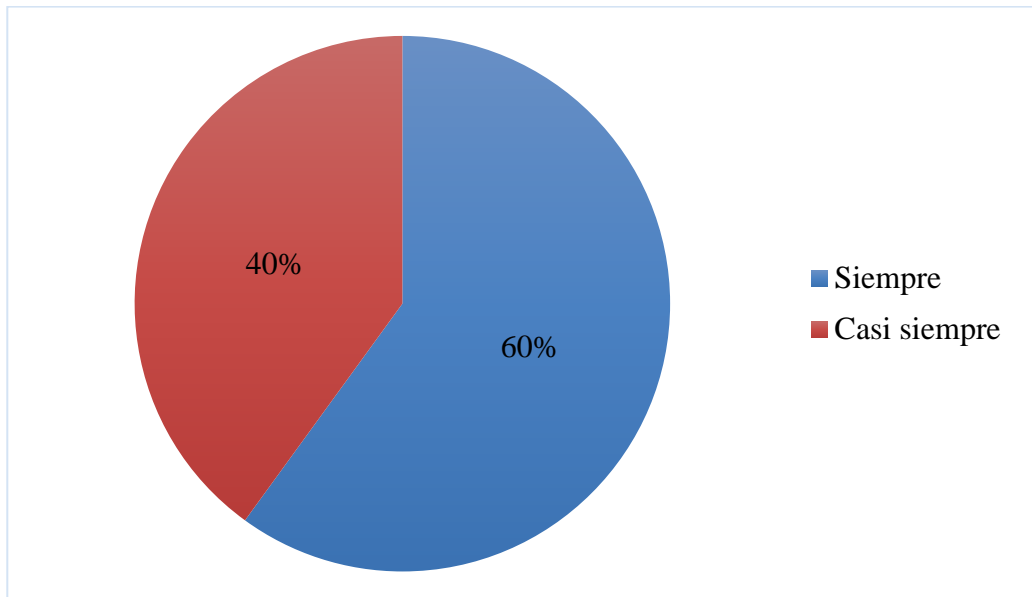
Planificación de actividades complementarias o de contingencia de manera integral



El 60% opina que casi siempre planean desarrollar eventos puntuales adicionales o de contingencia periódicamente a lo largo del año con compañeros y responsables de área y el 40% que siempre.

Figura 13

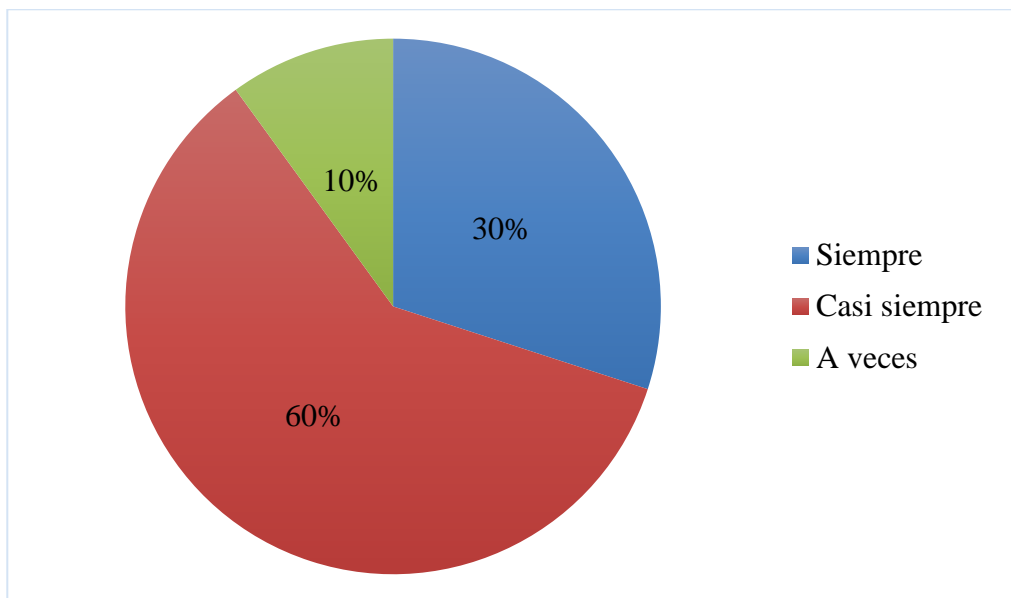
Conocimiento de las normas y reglamentos de la institución



El 60% opina que siempre identifica los reglamentos y las normas que hay que respetar y aplicar en la institución y el 40% que casi siempre.

Figura 14

Existencia de recursos necesarios para desarrollar su labor

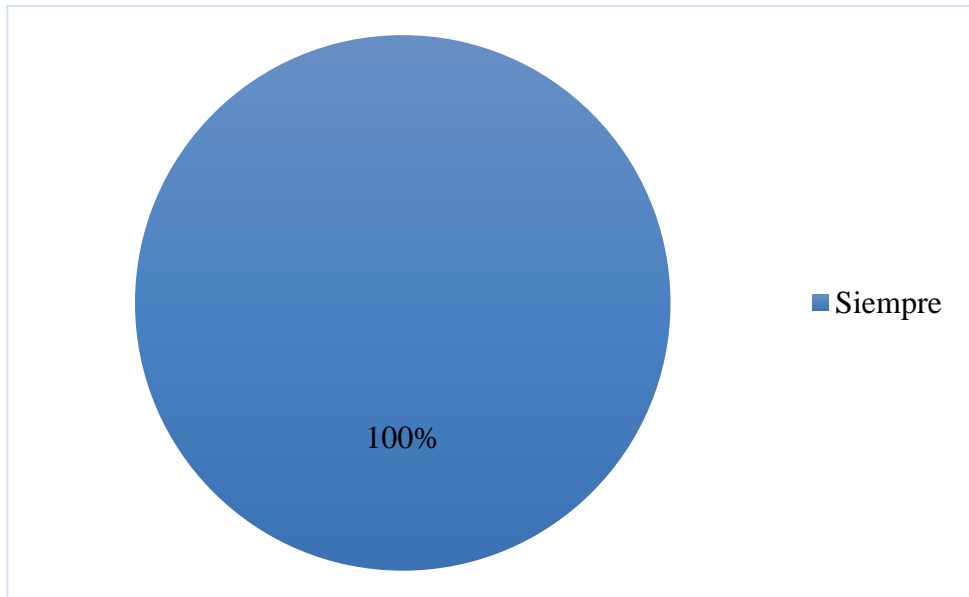


El 60% indica que casi siempre cuenta con los recursos que le permita hacer sus actividades con eficiencia, el 30% que siempre y el 10% a veces.

ORGANIZACIÓN

Figura 15

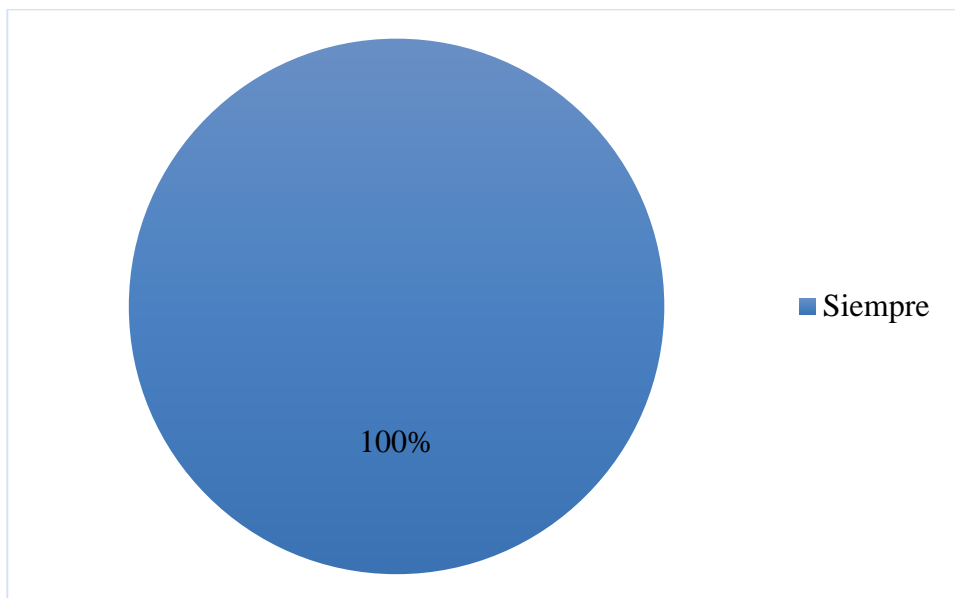
Reconocimiento de cargos y niveles jerárquicos en el instituto CEPEA



El 100% indica que reconoce los niveles y cargos jerárquicos de la institución.

Figura 16

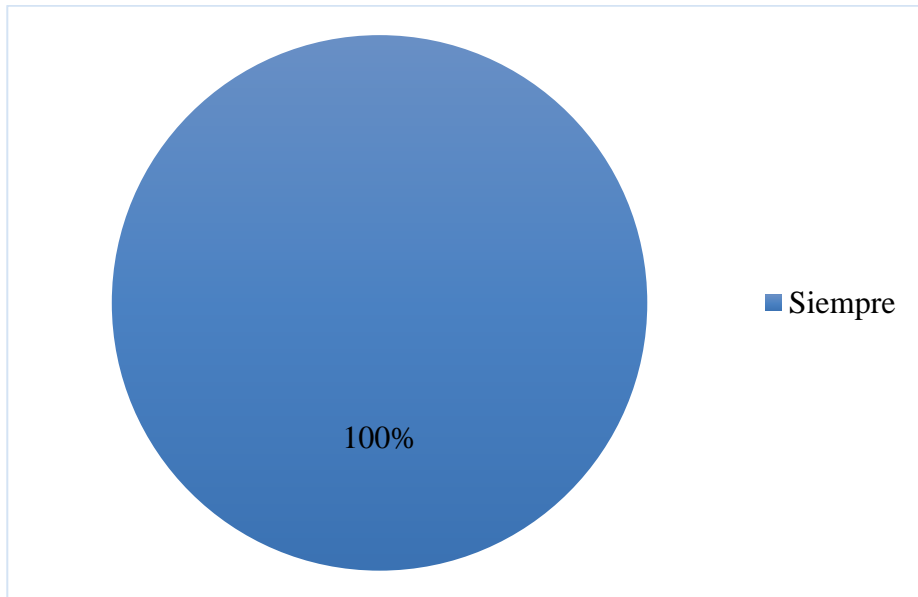
Reconocimiento de las áreas de trabajo en el instituto CEPEA



El 100% indica que siempre identifica las diversas áreas de trabajo y sus respectivos responsables en la institución.

Figura 17

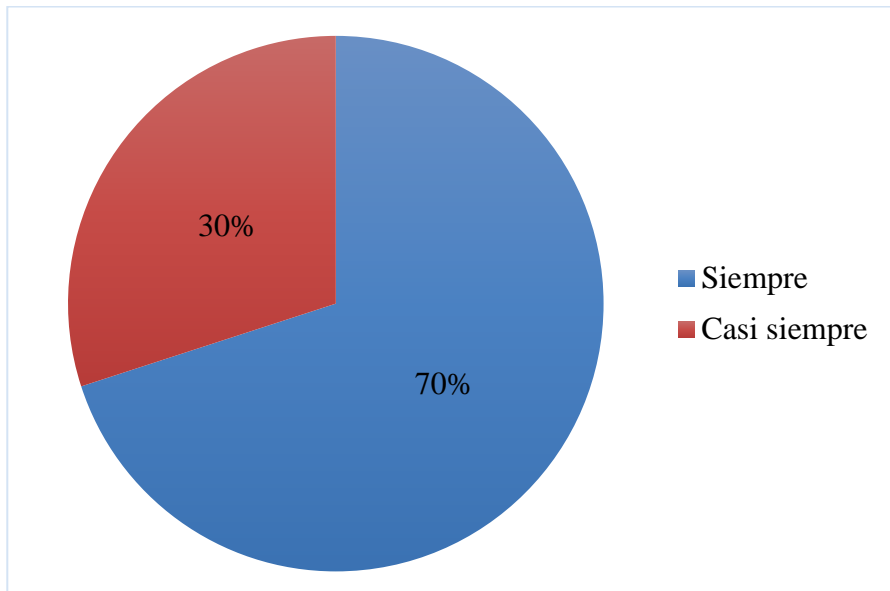
Conocimiento sobre funciones y responsabilidades en las diferentes áreas de trabajo



El 100% indica que siempre identifica las responsabilidades y las funciones de cada área de trabajo y de su personal.

Figura 18

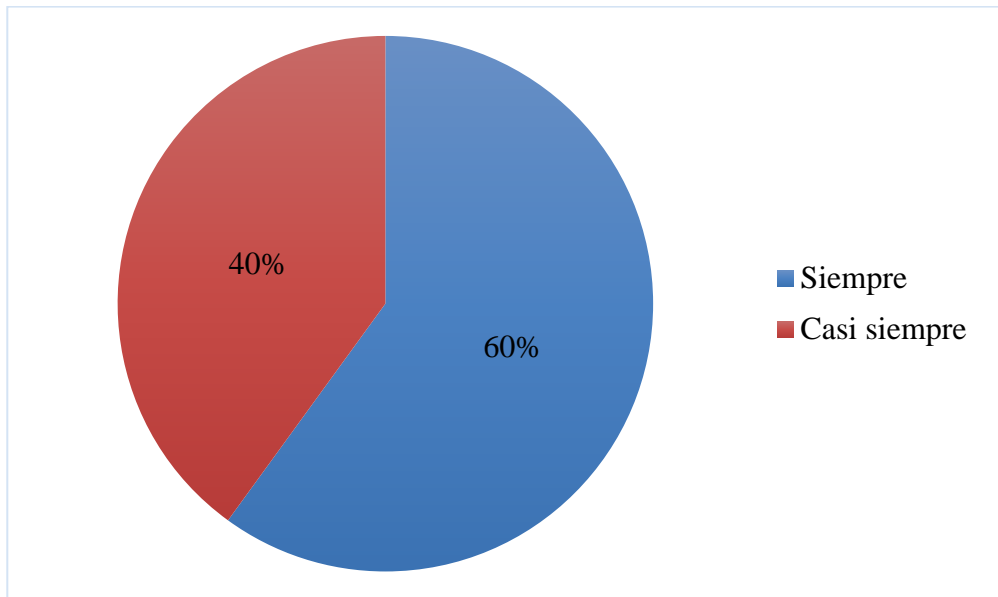
Conocimiento de los procesos en su labor



El 70% indica que siempre reconoce cual es el procedimiento para ejecutar una actividad de manera eficiente y el 30% que casi siempre.

Figura 19

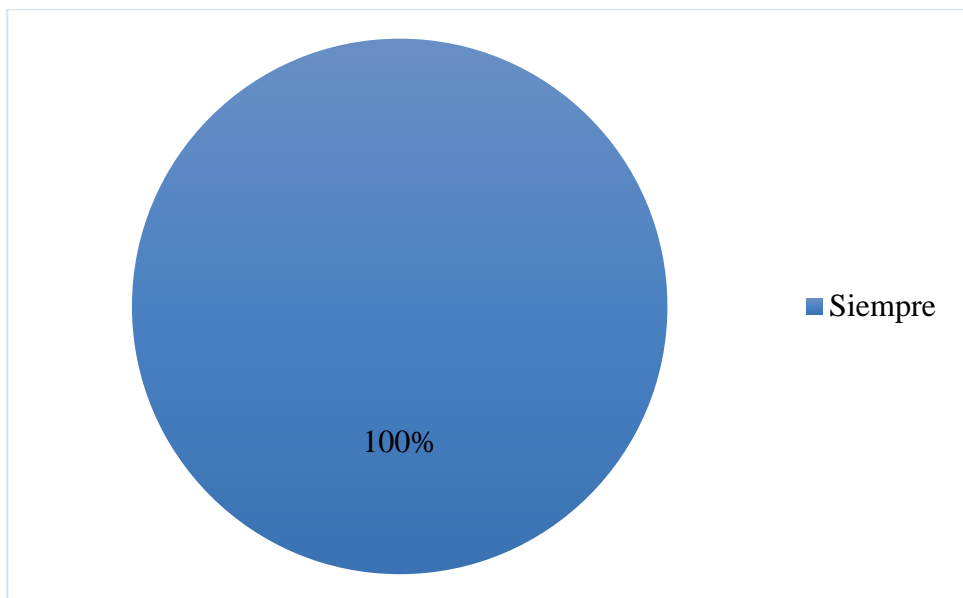
Coordinación entre trabajadores para el desarrollo de actividades



El 60% indica que siempre coordina con sus compañeros para desarrollar diversas actividades a desarrollarse en el área de trabajo y el 40% que casi siempre.

Figura 20

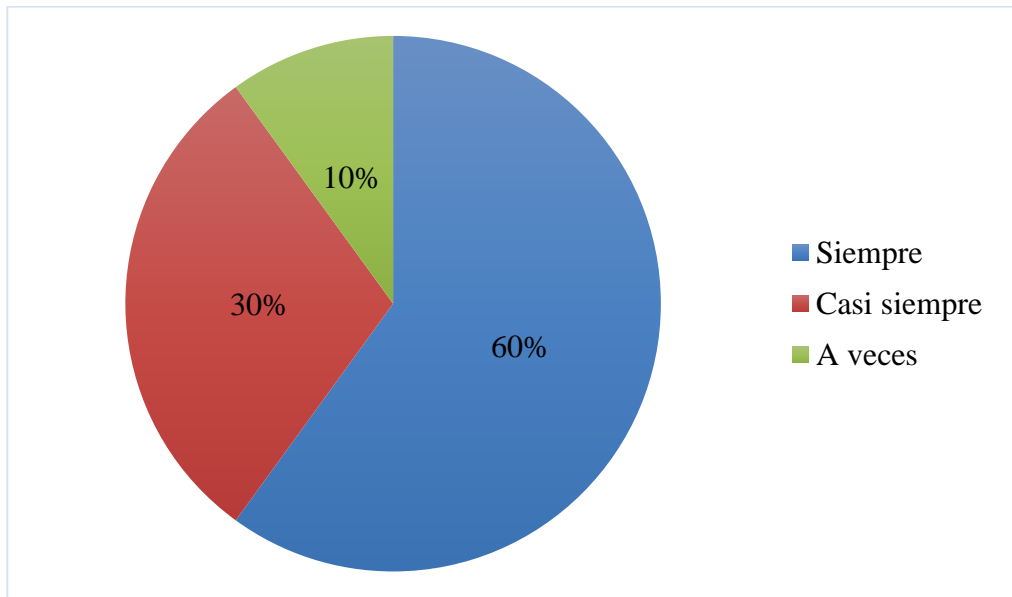
Participación en reuniones de coordinación



El 100% indica que siempre participa en las reuniones programadas ya sea por us área de trabajo o por la institución.

Figura 21

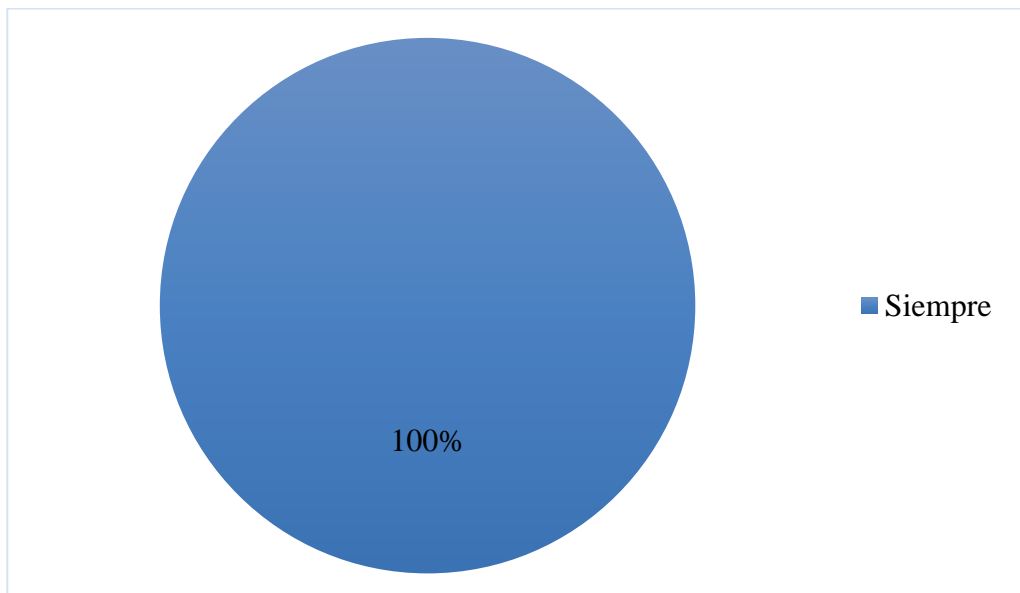
Existencia de capacitaciones en el instituto CEPEA



El 60% indica que siempre hay algunas capacitaciones organizadas por la institución o una empresa relacionada al sector educativo, el 30% que casi siempre y el 10% que a veces.

Figura 22

Participación en las capacitaciones en el instituto CEPEA

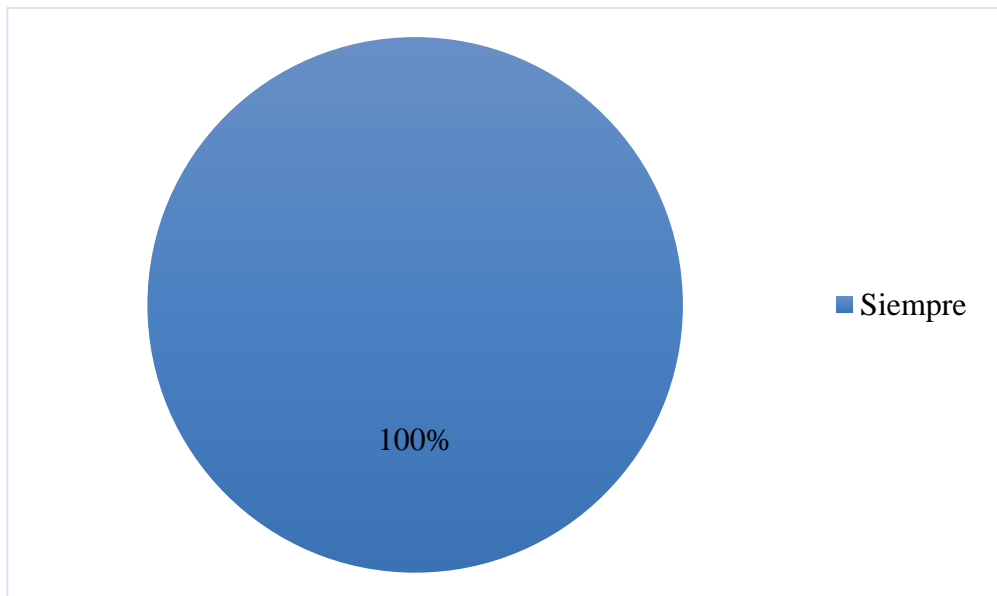


El 100% indica que participa en las capacitaciones organizadas por alguna empresa superior relacionada al sector o por la misma institución.

DIRECCIÓN

Figura 23

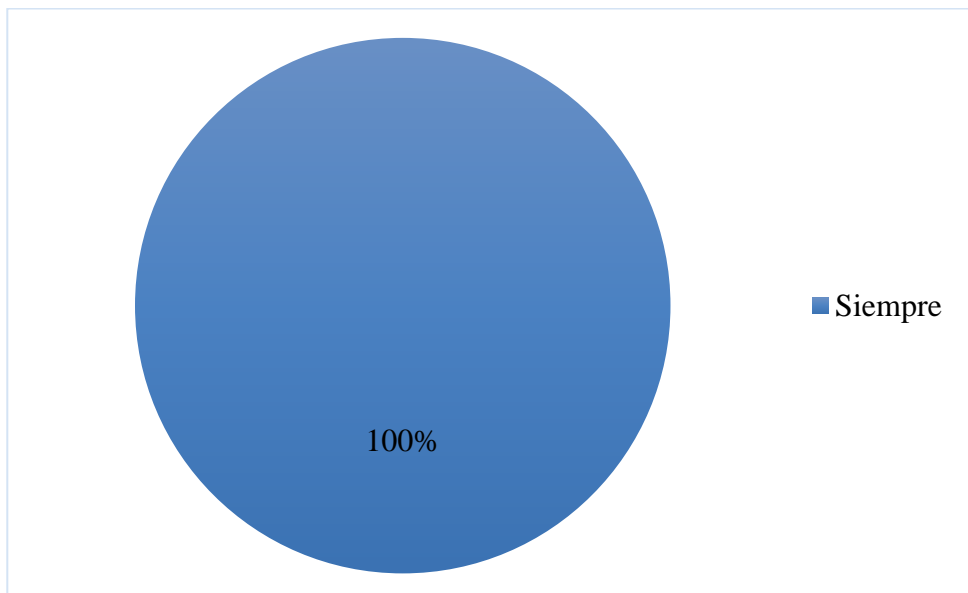
Cumplimiento de funciones de acuerdo a la normatividad



El 100% indica que siempre interactúa de acuerdo a la normativa de la institución.

Figura 24

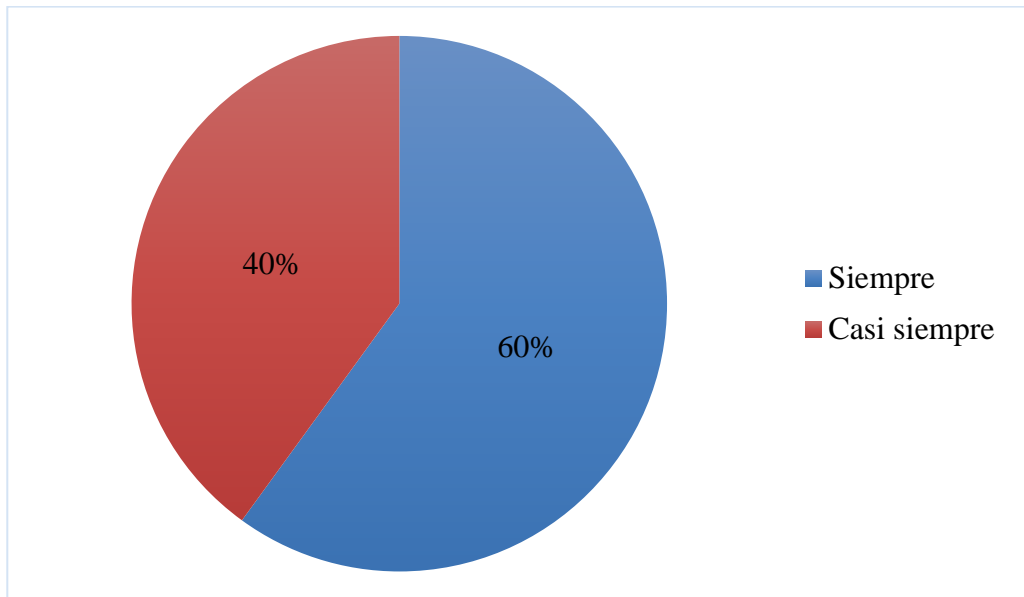
Participación en actividades de integración en el instituto CEPEA



El 100% cree que participan regularmente en actividades de integración entre veteranos y recién llegados a la institución.

Figura 25

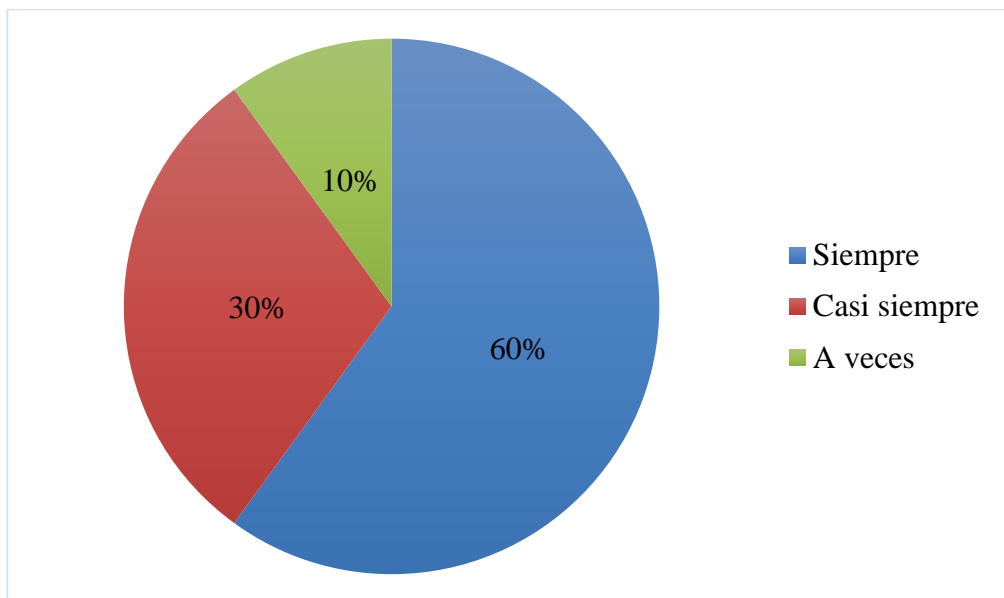
Motivación con el trabajo y cargo



El 60% indica que siempre se tiene motivación con el cargo que desempeña y con el trabajo y el 40% que casi siempre.

Figura 26

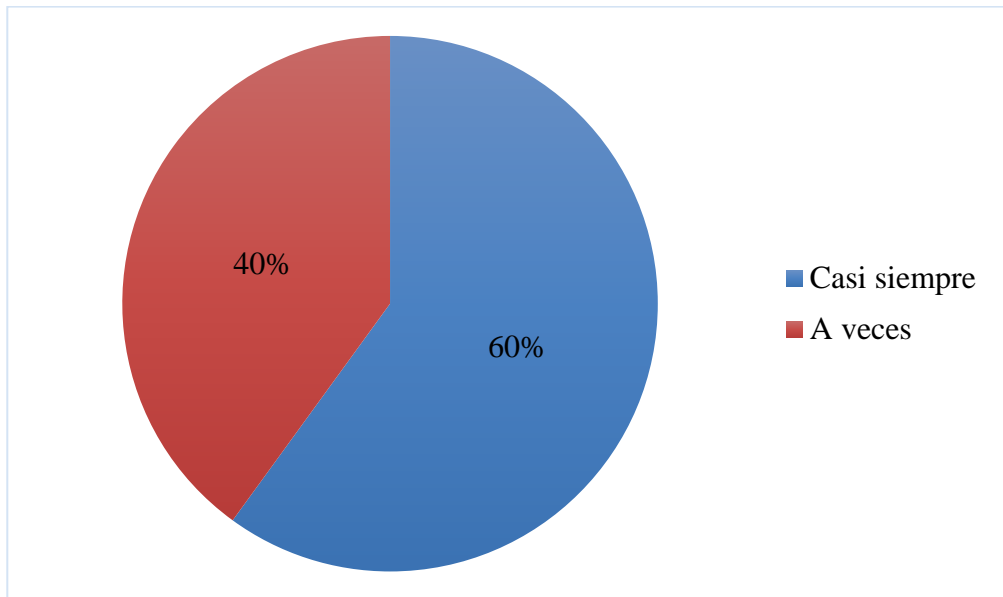
Existencia de reconocimiento al desempeño laboral en el instituto CEPEA



El 60% indica que siempre existe reconocimiento al buen desempeño laboral, el 30% que casi siempre y el 10% que a veces

Figura 27

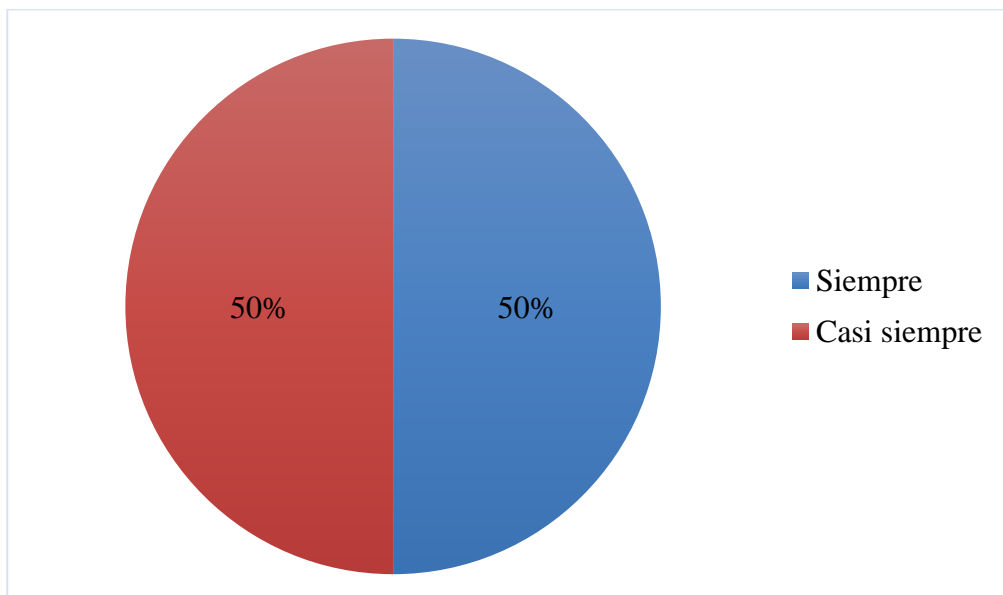
Existencia de incentivo al desempeño laboral



El 60% indica que casi siempre hay incentivos para los que demuestran un óptimo desempeño laboral y el 40% que a veces.

Figura 28

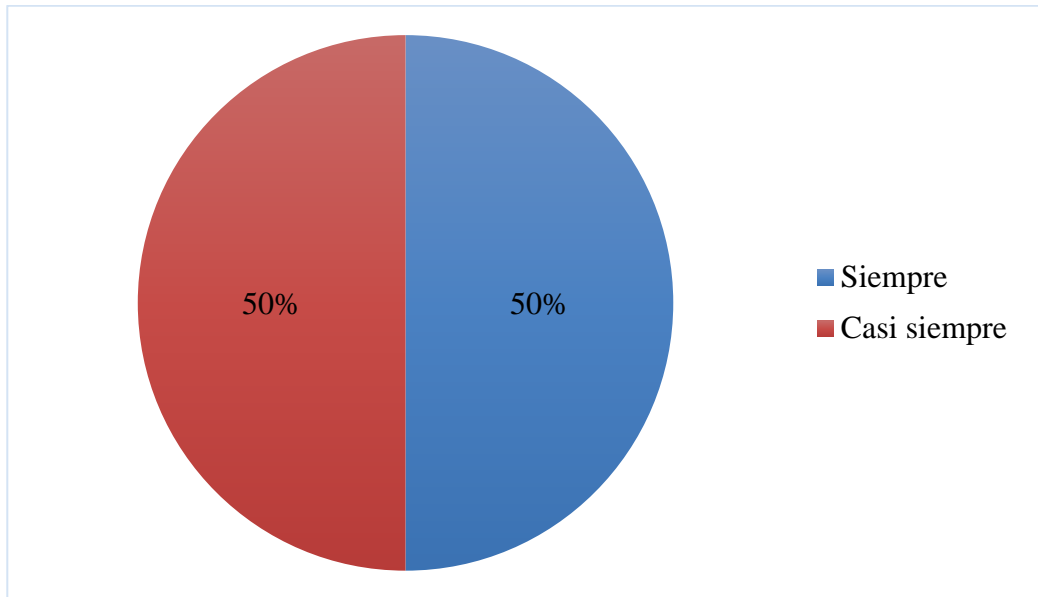
Comunicación de las decisiones y resultados de manera formal



El 50% indica que siempre se transmite de manera formal con documentos los resultados de las coordinaciones y las decisiones el otro 50% que casi siempre.

Figura 29

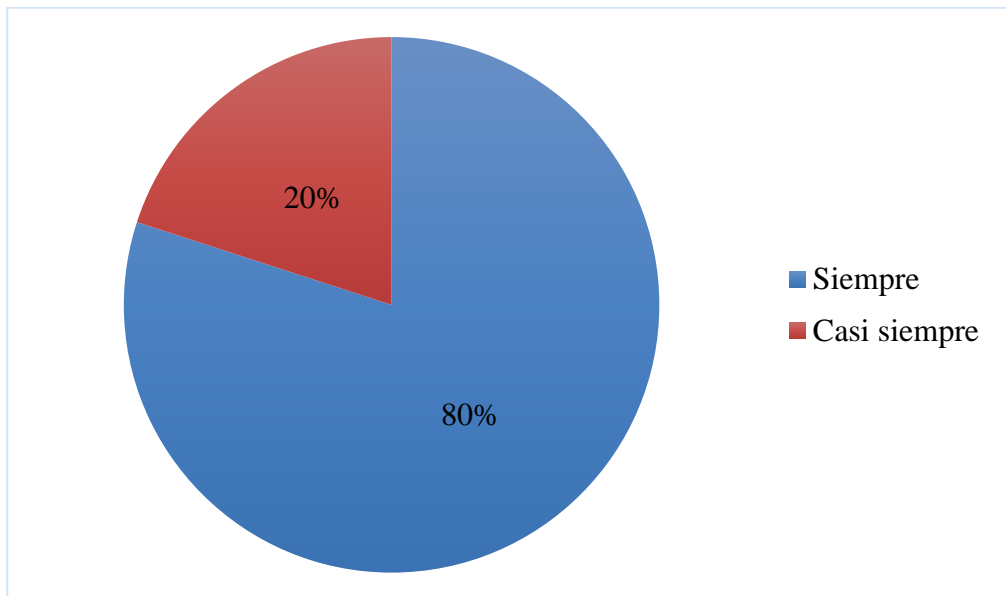
Existencia de comunicación entre los directivos y el personal, abierta, democrática y respetuosa



El 50% indica que siempre la comunicación entre los colaboradores de distintas áreas con los colaboradores de nivel jerárquico es democrática, abierta, y respetuosa y el otro 50% que casi siempre.

Figura 30

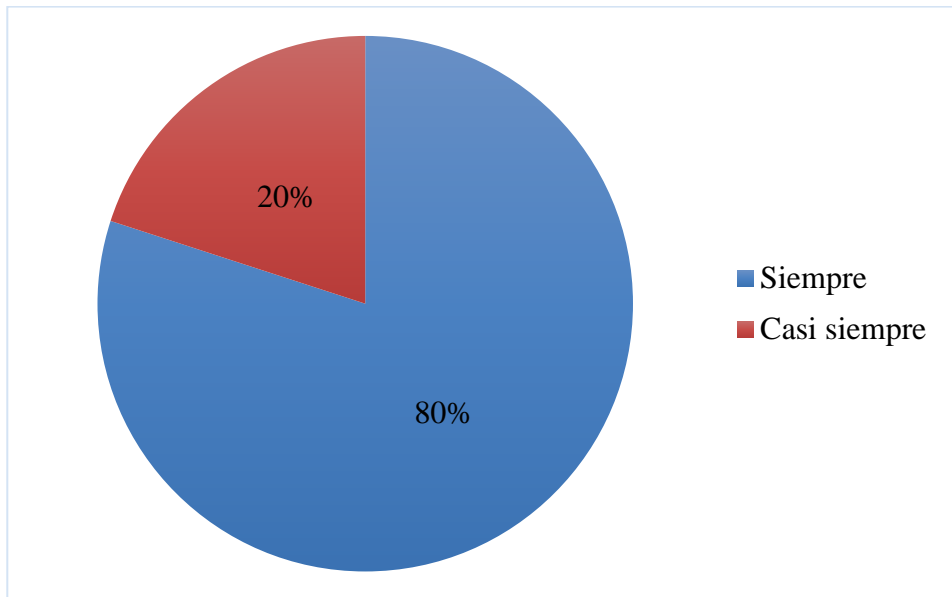
Reconocimiento del liderazgo de los directivos



El 80% indica que siempre reconoce que los colaboradores de nivel jerárquico poseen liderazgo y el 20% que casi siempre.

Figura 31

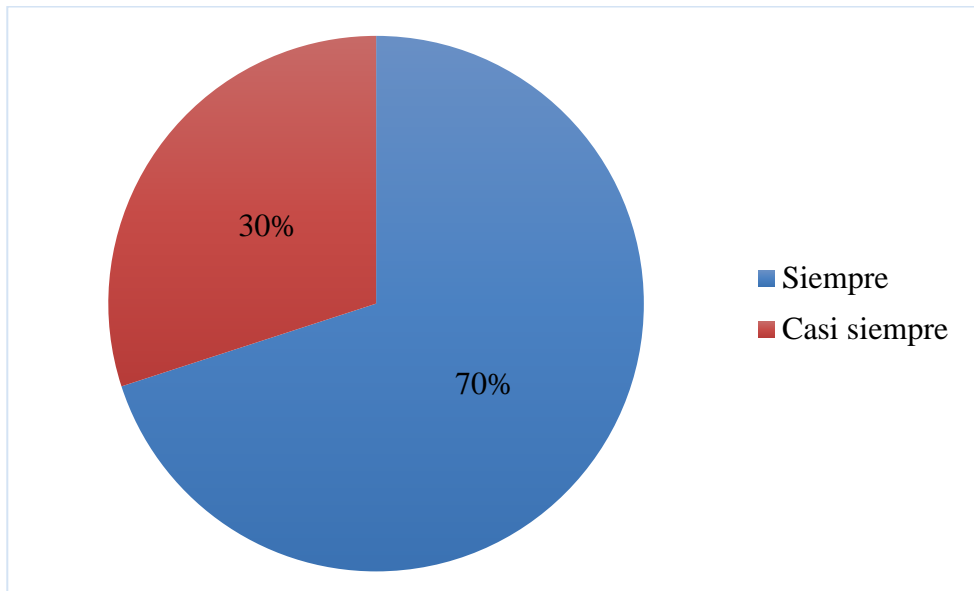
Reconocimiento del liderazgo de los responsables de área



El 80% indica que siempre reconoce el liderazgo de los responsables de área y el 20% que casi siempre.

Figura 32

Contribución de los trabajadores en el desarrollo de las actividades de su área de trabajo

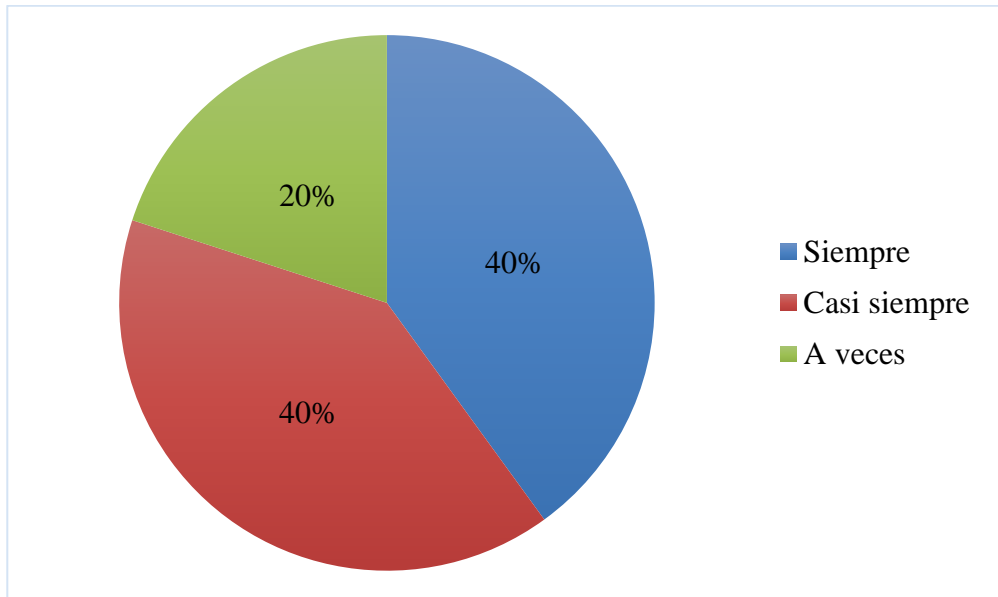


El 70% de indica que siempre contribuye con verificar el buen desarrollo de las actividades programadas y el 30% que casi siempre.

CONTROL

Figura 33

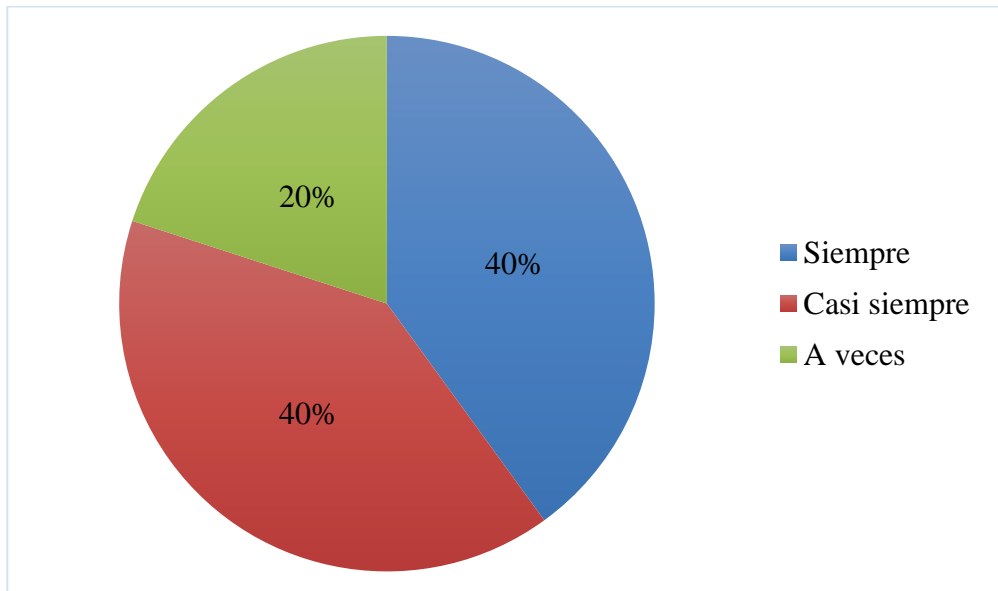
Identificación de problemas en cuanto a avances y metas programadas



El 40% indica que siempre y casi siempre identifica los problemas presentados en relación a los avances y las metas programadas y el 20% que a veces.

Figura 34

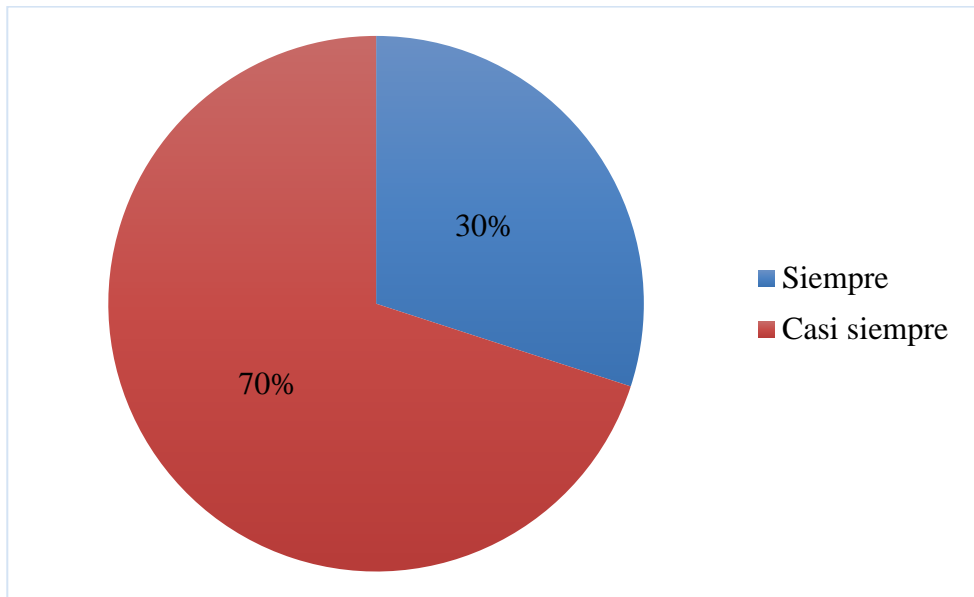
Identificación de aciertos en cuanto a avances y metas programadas



El 40% indica que siempre y casi siempre identifica los aciertos presentados en relación a los avances y las metas programadas y el 20% que a veces.

Figura 35

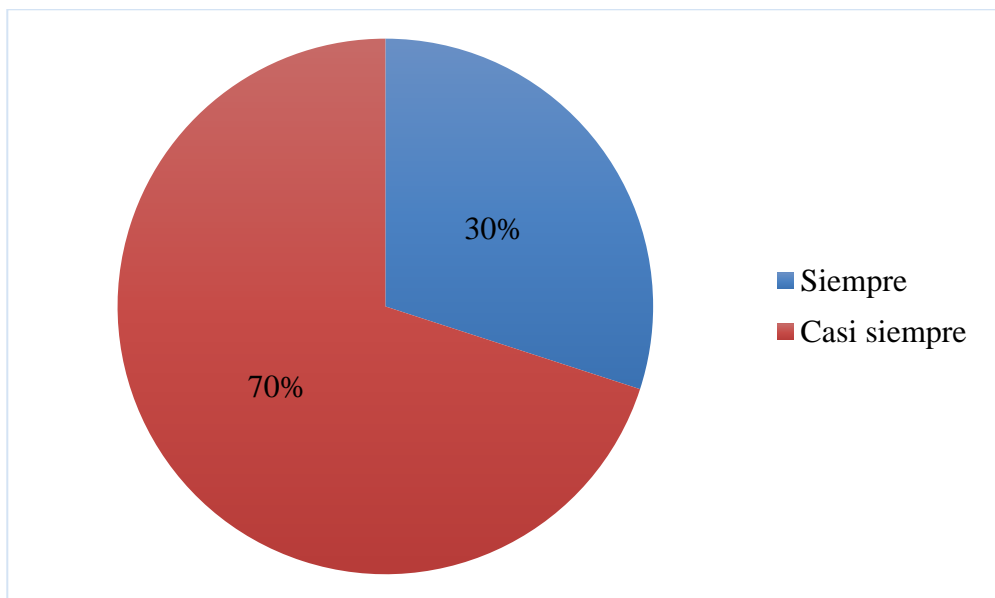
Disponibilidad de evaluación del desempeño en cada área



El 70% indica que casi siempre dispone de la información básica antes de realizar la evaluación del desempeño en el área y el 30% que siempre.

Figura 36

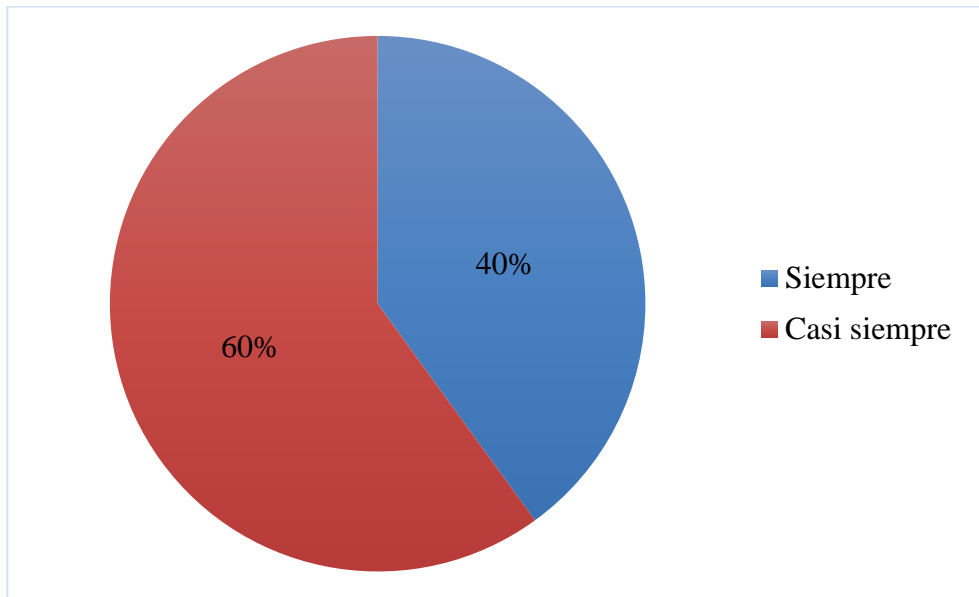
Existencia de auto evaluación de acuerdo a criterios pre establecidos



El 70% indica que casi siempre desarrolla la autoevaluación periódicamente de acuerdo a criterios preestablecidos y el 30% que siempre.

Figura 37

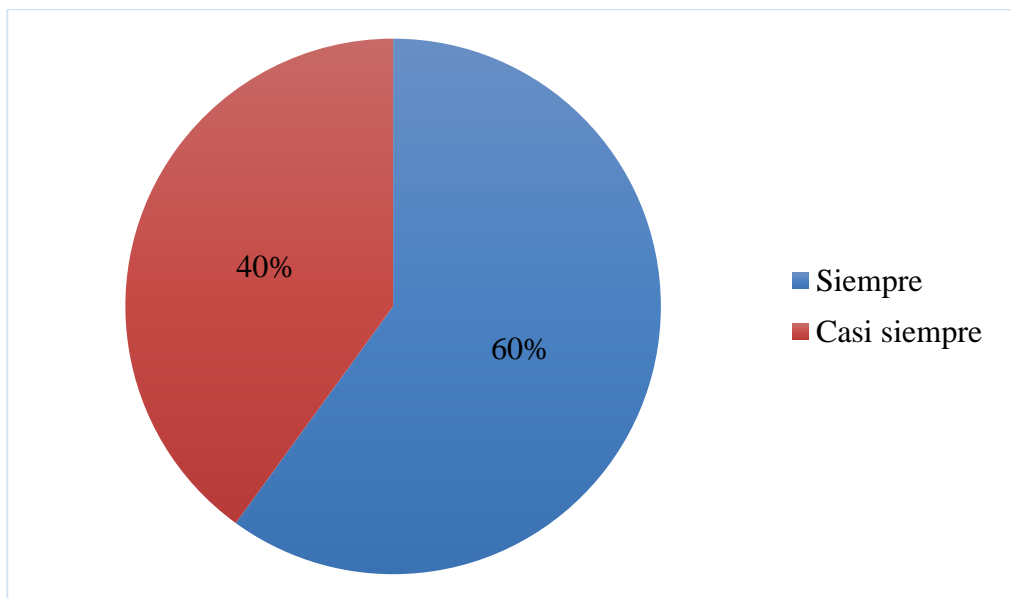
Reconocimiento de parámetros para medir el desempeño laboral



El 60% indica que casi siempre reconoce los parámetros específicos para medir el desempeño en el área y el 40% que siempre.

Figura 38

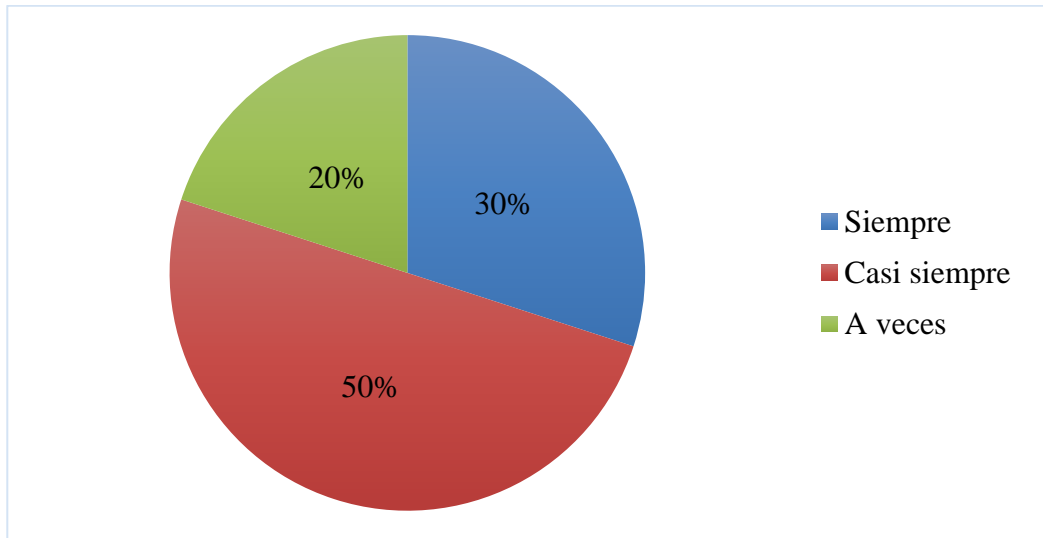
Análisis periódico de logros de objetivos en el instituto



El 60% indica que siempre analiza periódicamente el logro de los objetivos institucionales de acuerdo a la supervisión y el 40% que casi siempre.

Figura 39

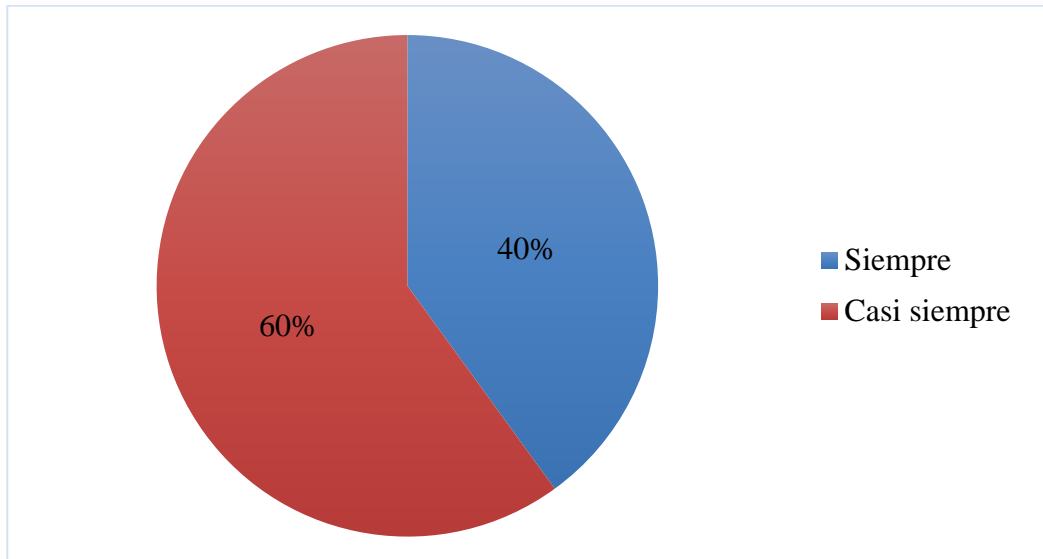
Participación en reuniones y toma de acciones para mejorar el desempeño laboral



El 50% indica que casi siempre se reúne con sus colegas para reflexionar, discutir y tomar acciones respecto a las deficiencias encontradas durante la evaluación del desempeño laboral, el 30% que siempre y el 20% que a veces.

Figura 40

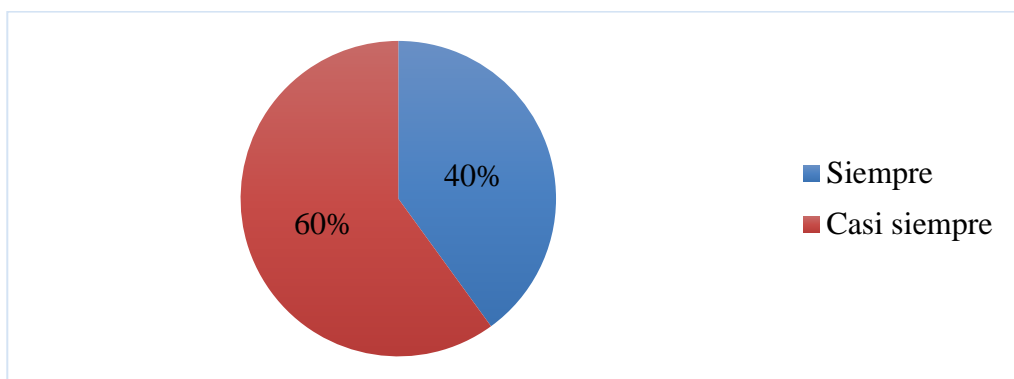
Determinación de medida correctivas para mejorar las deficiencias identificadas



El 60% indica que casi siempre determina las medidas correctivas para evitar o superar las deficiencias observadas luego de la evaluación o supervisión y el 40% que siempre.

Figura 41

Mejoramiento de los aciertos encontrados en la supervisión



El 60% indica que casi siempre potencia los aciertos encontrados luego de una supervisión y el 40% que siempre.

3.3. Influencia de la comunicación en la gestión del talento humano en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado CEPEA Sede Bagua Grande, 2020

Para determinar la correlación de influencia de la comunicación en la gestión del talento humano en el Instituto de Educación Superior CEPEA se ha utilizado el coeficiente de correlación de Pearson, donde se ha llegado a los siguientes resultados:

Objetivo general: Determinar la influencia entre la comunicación en la gestión del talento humano en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado CEPEA Sede Bagua Grande, 2020.

Tabla 1

Correlación entre variables

Correlaciones			
		Prom. - Variable1	Prom. Variable 2
Prom. - Variable 1	Correlación de Pearson	1	0.067**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	4500	4500
Prom. - Variable 2	Correlación de Pearson	0.067**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	4500	4500

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

Toma de decisiones

A partir de la correlación de Pearson, se presenta una correlación baja con un nivel de correlación de 0.067 con un nivel de significancia de 0.00 permitiendo aceptar la hipótesis.

IV. DISCUSIÓN

La comunicación y los canales que se utilizan en una organización para que esta sede de manera efectiva son la investigación de los colaboradores sociales y siempre por sus características van relacionadas con la variable gestión del talento humano, ya que en esta interacción con sus colaboradores de una organización es necesaria la existencia de una comunicación asertiva adecuada y fluida, que garantice el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas. En torno a estas dos variables se han realizado investigaciones con las cuales se discuten. El 2018

Valencia y Pérez realizan un estudio descriptivo de la gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios en Quito-Ecuador. Su objetivo fue dar a conocer la realidad de las PYMES antes mencionadas en Ecuador, relacionadas con la gestión interna de los trabajadores, reclutamiento y selección de colaboradores, evaluación de capacidades y la motivación que percibe el personal; esta investigación fue no experimental con un muestreo no probabilístico y se llegó a concluir que de manera real la gestión del personal se encuentra en un segundo plano y es un común denominador en las empresas estudiadas. Ante la investigación de Valencia y Pérez la presente encuentra similitudes en el uso del método no experimental descriptivo, la diferencia radica en que en la tesis se ha escogido una sola empresa de carácter privado que brinda servicios de educación superior no universitaria y que de esta se han tomado dos variables que son comunicación y gestión del talento humano y se han establecido una correlación de influencia entre ambas variables.

Prieto el 2014 propone la gestión del talento humano como estrategia para retener a los colaboradores. El autor explica la importancia de gestionar adecuadamente el talento humano para conservarlo en la organización e influir positivamente en sus capacidades que a la vez mejoren los resultados de la organización volviéndola competitiva en el mercado; Prieto concluye que en la actualidad la competencia se da a nivel del talento generando ideas innovadoras en una organización que lo diferencia de las otras empresas. Relacionando la presente investigación con la de Prieto se considera importante a la gestión del talento humano pero en la presente se ha identificado en los resultados que existen déficit importante que requieren fortalecer y estos son causados debido a la influencia significativa que ejerce la comunicación frente a la gestión del talento humano.

Melgarejo investiga la gestión del talento humano y la comunicación interna en una institución pública que supervisa la educación superior universitaria, los objetivos centrados en esta investigación guardan concordancia con la presente tesis teniendo en cuenta que ambas son investigaciones correlacionales aunque la primera es de relación y la presente es influencia, ambas investigaciones utilizan un modelo no experimental y en la presente se investiga primero de manera independiente cada variable para posteriormente establecer la correlación de influencia.

Huanca y la Torre 2017, realizan una investigación correlación entre la comunicación interna y la gestión del talento humano en la escuela técnica en la ciudad de Lima. Plantea un estudio estadístico basado en una encuesta de 45 preguntas a los trabajadores del nosocomio; ante esto en la presente investigación se da en una organización privada del tipo educativo y para la correlación se plantean dos encuestas; la primera enfocada a conocer los canales de comunicación en la organización y la segunda a identificar la gestión del talento humano considerando las dimensiones de planeación, organización, dirección y control.

Rojas y Vílchez el 2018 investigan las variables talento humano y desempeño laboral a través de una investigación correlacional de relación, los investigadores se plantean determinar la correlación entre las variables mencionadas en un puesto de salud, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo y fue no experimental. Se llega a concluir que existe relación significativa entre las variables. En la presente investigación se establece una correlación de las variables y se llega a determinar que existe una influencia significativa de la variable comunicación en la variable gestión del talento humano en lo que se demuestra déficit existente se debe a que los canales de comunicación no se encuentran claramente definidos.

V. CONCLUSIONES

- Los canales de comunicación identificados en la presente investigación son básicamente tres: la comunicación personalizada, comunicación mediante reuniones y en menor grado a través de documentos oficiales y que estos presentan ciertos déficits debido a que no se encuentran definidos y tampoco existe un área encargada de hacer efectiva la comunicación.
- La gestión del talento humano ha sido diagnosticada teniendo en cuenta las dimensiones del mismo que son: planeación, organización, dirección y control en donde se ha llegado a encontrar déficits importantes que van desde la desmotivación del personal, la inadecuada planificación entre otros.
- La correlación de influencia queda determinada estableciendo que se presenta una correlación –baja con un nivel de correlación de 0.067 y una significancia de 0.00 que demuestra que debe mejorarse la comunicación para mejorar la gestión del talento humano en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado CEPEA.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los directivos, administradores y propietarios del instituto considerar a la presente investigación como una herramienta para plantear estrategias y lineamientos que permitan mejorar los canales de comunicación y mejorar la gestión del talento humano sobre todo en los déficits encontrados ya que esto permitirá mejorar la competitividad de su organización y que a la vez sea posible un mejor posicionamiento en el mercado.
- Se recomienda a la universidad como academia y parte de su proyección social realizar investigaciones en instituciones públicas y privadas que permitan generar herramientas de gestión para mejorar su competitividad en los servicios que prestan a la comunidad.
- Se recomienda al Instituto Superior CEPEA y a la universidad establecer una alianza estratégica para realizar fortalecimiento de capacidades al talento humano de esta organización

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Akbar, A., Musadieg, M., y Mukzam, M. (2022). Pengaruh Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. PELINDO Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis* 47(2), 33-38. <https://doi.org/10.36555/almana.v6i2.1910>
- Alderman, J., Forsyth, J., Griffy-Brown, C., y Walton, R. C. (2022). The benefits of hiring a STEM CEO: Decision making under innovation and real options. *Technology in Society*, 71, 102064. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.102064>
- Arias G., & Covinos G. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL, 1*, 66-78.
- Banaeianjahromi, N. y Smolander, K. (2019). Falta de comunicación y colaboración en el desarrollo de la arquitectura empresarial. *Fronteras de los sistemas de información*, 21, 877-908
- Baquero G., & Cárdenas G. (2019). Comunicación no verbal en la gestión organizacional, ¿cómo optimizar el tiempo en las relaciones empresariales?. *Conrado*, 15(68), 160-167
- Boukamcha, F. (2023). Un estudio comparativo del proceso de compromiso organizacional en los sectores público y privado. *Revista Internacional de Análisis Organizacional*, 31 (5), 1987-2013
- Cencia, Y. & Flores, Y. (2017). *La comunicación organizacional y la gestión del talento humano en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Angaraes - 2016*. (U. N. Huancavelica, Ed.) Huancavelica, Perú: Facultad de Ciencias Empresariales. <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2322/TESIS2018ADMINISTRACIONCENCIA%20CHOCCELAHUA%20Y%20FLORES%20MALLQUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chuisisengo, R. (2013). Gestión del talento humano. *Recuperado de <https://www.gerencie.com/gestion-del-talento-humano.html>*.
- Dominguez Ch., & Huaman M. (2023). *Comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa agrícola de la Región*

- Piura 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120345>
- Gustafsson, H., Martinent, G., Isoard-Gauthier, S., Hassmén, P., & Guillet-Descas, E. (2018). Performance based self-esteem and athlete-identity in athlete burnout: A person-centered approach. *Psychology of Sport and Exercise*, 38, 56-60
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas 28 cuantitativa, cualitativa y mixta. México: MCGRAW-HILL
- Huanca, G. & Torres, H. (2017). *Influencia de la comunicación interna en la gestión del talento humano en la clínica Paz Holandesa en el segundo semestre del año 2016*. (U. N. Agustín., Ed.) Arequipa, Perú: Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4613/CChuaggc.pdf?s quen ce=1&isAllowed=y>
- Kanchanabha, B., & Badir, Y. F. (2021). Top management Team's cognitive diversity and the Firm's ambidextrous innovation capability: The mediating role of ambivalent interpretation. *Technology in Society*, 64, 101499
- Melgarejo, A. (2017). “*Gestión del talento humano y comunicación interna en trabajadores profesionales de la Oficina General de Administración del MINEDU Lima 2016*”. (U. C. Vallejo, Ed.) Lima, Perú: Escuela de Posgrado. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6588/Melgarejo_VAM .pdf?sequence=1
- Mmutle, T. (2022). (Re-)Posicionar y reconocer la influencia de la comunicación interna en el compromiso de los empleados para lograr el máximo rendimiento organizacional. *Communicare: Revista de estudios de comunicación en África*, 41 (1), 46–62. <https://doi.org/10.36615/jcsa.v41i1.1395>
- Morata Lázaro, M. C. (2022). *La gestión del talento humano: estudio y propuesta de mejora para reducir la rotación y su impacto en el personal de administración y servicios de una administración pública* [Tesis doctoral,

Universitat Politècnica de València]. Repositorio digital
<https://riunet.upv.es/handle/10251/185140>

- Palomino, J., Peña, D., Zevallos, G., y Orizano, L. (2019). *Metología de la investigación*(2.daed.).SanMarcos.http://www.sancristoballibros.com/libro/m-etodologia-de-la-investigacion_82424
- Prieto, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas: Universidad de Medellín.
- Ramos-M. y Román P. (2022). *Los efectos de la comunicación organizacional, el liderazgo y el compromiso de los empleados en el cambio organizacional en el sector hotelero*. [Tesis doctoral, Universidad de Navarra]. Repositorio Institucional. <https://dadun.unav.edu/handle/10171/63459>
- Rojas, R. & Vilchez, A. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús – lima, enero 2018*. (U. N. Wiener, Ed.) Lima, Perú: Escuela de Posgrado.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruck, K., Welch, M. y Menara, B. (2017). La voz de los empleados: ¿un antecedente del compromiso organizacional? *Revisión de relaciones públicas* , 43 (5), 904-914
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0363811116304805>
- Ruiz M., (2019). Coeficiente de correlación de Pearson: qué es y cómo se usa.
<https://psicologiyamente.com/miscelanea/coeficiente-correlacion-pearson>
- Siguas F. (2022). *Innovación pedagógica para desarrollar la tecnopedagogía en los docentes de la escuela académico profesional de historia y geografía del IX Ciclo de una Universidad Nacional de Ica*. [Tesis postgrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional

<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/bb7e0d75-1993-40f8-a9eb-bff11695b47a>

- Staniewski, M. W. (2016). The contribution of business experience and knowledge to successful entrepreneurship. *Journal of Business Research*, 69(11), 5147-5152
- Staniewski, M. W. (2016). The contribution of business experience and knowledge to successful entrepreneurship. *Journal of Business Research*, 69(11), 5147-5152
- Staniewski, M. W., & Awruk, K. (2019). Entrepreneurial success and achievement motivation—A preliminary report on a validation study of the questionnaire of entrepreneurial success. *Journal of Business Research*, 101, 433-440
- Valencia, M. & Pérez, M. (2018). *Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito*. (U. A. Bolivar, Ed.) Quito, Ecuador: Área de Gestión. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6172/1/T2600-MBA-Valencia-Estudio.pdf>
- Yeomans, L., & FitzPatrick, L. (2017). Internal communication. <https://eprints.leedsbeckett.ac.uk/id/eprint/3499/3/>
- Zhang, G., Chen, X., Zhang, L., Feng, B., Guo, X., Ling, J. y Zhang, Y. (2022). STAIBT: terminal blockchain de IoT agrícola seguro y confiable potenciado por blockchain y CP-ABE. *IJIMAI*, 7 (5), 66-75.
- Zhou, L., Huang, H., Chen, X., y Tian, F. (2022). Functional diversity of top management teams and firm performance in SMEs: a social network perspective. *Review of Managerial Science*, 1-28. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11846-022-00524-w>

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario 1

Cuestionario para identificar los canales de comunicación en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Cepea Sede Bagua Grande

Instrucciones: Éste cuestionario forma parte de un trabajo de investigación para obtener el título de Licenciado. Lea cuidadosamente las preguntas y conteste en los espacios asignados para las mismas, sus respuestas serán trabajadas de manera confidencial.

Objetivo: Determinar los factores relacionados con la comunicación organizacional del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Cepea sede Bagua Grande.

Género: masculino () femenino ()

Edad: 18-25 () 26-30 () 31-40 () 41-50 () +50 ()

Nivel educativo: primaria () secundaria () universitaria () post grado

1. Indique usted de qué manera se gestiona la comunicación interna en cuanto se refiere a los asuntos de trabajo (valore de menos a más siendo el menos importante 1 y el más importante 7, sin repetir en número más de una vez por pregunta).

- () En forma personalizada
- () A través de notas y papelitos adhesivos
- () Por medio de correo electrónico interno
- () A través de memorándums
- () Con reuniones semanales
- () De manera informal y lenguaje coloquial
- () A través de manuales corporativos y políticos
- () Otros Especifique_____

2. Existen normas o políticas para el manejo de comunicación interna en su institución

Si ()

No ()

3. ¿Cuáles son los estilos de comunicación interna que se dan en su organización? Señale solamente una

- a. No existe ningún estilo de comunicación y es de acuerdo a las circunstancias ()
- b. Se habla en forma bien definida pero no se escucha la opinión de los demás ()
- c. Se platica generalmente de forma pasiva, cuidando de escoger las palabras correctas y usualmente se toma mayor tiempo en llegar a donde se quiere ()
- d. Se dialoga directamente, se escucha opiniones y se responde abiertamente a las preguntas que se realicen ()
- e. Se manifiesta de forma fría y cerrada, la relación entre los miembros no es lo importante sino el asunto a tratar ()

4. ¿Existe en su organización una persona responsable para gestionar los procesos de comunicación interna con el personal?

- Si () Explique quién _____
- No ()

5. ¿Con qué continuidad se realiza una evaluación sobre el manejo de la comunicación interna en su organización?

- () Una vez al año
- () Dos veces al año
- () Más de dos veces al año
- () No se hacen evaluaciones

Anexo 2: Cuestionario 2

Escala de estimación de la gestión del talento humano en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Cepea Sede Bagua Grande

CÓDIGO.....

I. DATOS GENERALES:

1.1. Institución Educativa:.....

1.2. Lugar:.....

1.3. Especialidad: Fecha:

.....

1.4. Estudios realizados: Sup. no universitaria () Sup. Universitaria () Post grado ()

1.5. Sexo: Femenino () Masculino ()

1.6. Situación laboral: Nombrado () Contratado () Destacado ().

II. OBJETIVOS:

Conocer las características de la gestión del talento humano del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Cepea Sede Bagua Grande

III. INSTRUCCIONES:

A continuación le presentamos 37 interrogantes relacionados a la gestión del Talento humano del personal que labora en su institución. Lea con atención y responda marcando con un aspa (X) la alternativa que usted considere correcta en cada ítem.

N	ITEMS	VALORACIÓN			
		Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
PLANEACIÓN					
01	Reconozco la visión de la institución cuando elaboro la programación anual.				
02	Relaciono la misión con la visión de la institución de manera coherente.				
03	Diversifico las actividades específicas del área de acuerdo a los objetivos de la institución.				
04	Programo el desarrollo de proyectos curriculares o extracurriculares en relación a los objetivos de la institución durante el año.				
05	Programo las estrategias a desarrollar durante el año de manera realista.				
06	Determinamos el plan de trabajo a desarrollarse, por periodos, durante el año con los responsables del área.				
07	Planeamos las actividades complementarias o de contingencia específicas a desarrollarse, por periodos,				

	durante el año con los colegas y responsables del área.				
08	Identifico las normas y reglamentos que respetaré y aplicaré en la institución.				
09	Cuento con los recursos necesarios para desarrollar la labor con eficiencia.				
ORGANIZACIÓN					
10	Reconozco los cargos y niveles jerárquicos de la institución.				
11	Identifico las diferentes áreas de trabajo en la institución y sus responsables.				
12	Identifico las funciones y responsabilidades del personal de cada área de trabajo.				
13	Reconozco los procedimientos para desarrollar una labor eficiente.				
14	Coordino con mis colegas el desarrollo de las diferentes actividades a desarrollarse en el área de trabajo.				
15	Participo en las diferentes reuniones de coordinación programadas por la institución o por el área de trabajo.				
16	Existe capacitación o entrenamiento organizado por la institución o algún ente superior relacionado al sector.				
17	Participo en las capacitaciones o entrenamientos realizados por la institución o algún ente superior relacionado al sector.				
DIRECCIÓN					
18	Interactúo de acuerdo a la normativa de la institución.				
19	Participo en actividades de integración entre el personal de experiencia con los nuevos integrantes de la institución.				
20	Me siento motivado (a) en el trabajo y cargo que desempeño.				
21	Existe reconocimiento al buen desempeño laboral.				
22	Existe incentivo al buen desempeño laboral.				
23	La comunicación de las decisiones y resultados de las coordinaciones se transmiten de manera formal (documentos).				
24	La comunicación entre el personal jerárquico con el personal de las diferentes áreas es abierta, democrática y respetuosa.				

25	Reconozco el liderazgo del personal jerárquico de la institución.				
26	Reconozco el liderazgo de los responsables de cada área de la institución.				
27	Contribuyo con verificar el buen desarrollo de las actividades programadas en el área de trabajo.				
CONTROL					
28	Identifico los problemas presentados en relación a los avances y las metas programadas.				
29	Identifico los aciertos presentados en relación a los avances y las metas programadas.				
30	Dispongo de la información básica antes de realizar la evaluación del desempeño en el área.				
31	Desarrollo la autoevaluación periódicamente de acuerdo a criterios preestablecidos.				
32	Desarrollo la coevaluación periódicamente de acuerdo a criterios preestablecidos.				
33	Reconozco los parámetros específicos para medir el desempeño en el área.				
34	Analizo periódicamente el logro de los objetivos institucionales de acuerdo a la supervisión.				
35	Me reúno con los colegas para reflexionar, discutir y tomar acciones respecto a las deficiencias encontradas durante la evaluación del desempeño laboral.				
36	Determino medidas correctivas para evitar o superar las deficiencias observadas luego de la evaluación o supervisión.				
37	Potencio los aciertos encontrados luego de una supervisión.				