



FACULTAD DE NEGOCIOS

**PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

TESIS

**“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO EN EL PROGRAMA NACIONAL DE ASISTENCIA
SOLIDARIA PENSIÓN 65 - UNIDAD TERRITORIAL DE LORETO -
2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Autores: WALTER RODRIGO INGA MONTERO
 DANNY MARIELA AHUANARI MAYANCHI**

**Asesora: Dra. CLAUDET CADILLO LÓPEZ
 0000-0001-5726-6043**

Iquitos – Perú 2023

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre, a su constancia, a su comprensión, a su paciencia... a su amor.

Walter Rodrigo

DEDICATORIA

Lleno de amor y esperanza, dedico este proyecto a cada uno de mis seres queridos quienes han sido mis pilares para seguir adelante.

es para mí una gran satisfacción poder dedicarlos a ellos que, con mucho esfuerzo, trabajo y esmero me lo he ganado.

A mis padres Jairo Ahuanari y Mirtha Mayanchi porque ellos son la motivación de mi vida, mi orgullo de ser lo que seré y por mostrarme el camino de la superación.

A mis hermanas Gilda, Liz y mi querida sobrina Kendal porque son la razón de sentirme tan orgullosa de culminar mi meta, gracias a ellos por confiar siempre en mí.

Danny Mariela

AGRADECIMIENTO

A nuestros profesores que durante nuestra vida universitaria nos brindaron el conocimiento necesario para ser buenos profesionales y personas productivas para la sociedad y la nación.

A nuestra familia por brindarnos las bases morales, éticas y el apoyo necesario para culminar con éxito nuestra carrera profesional.

Los autores

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



FACULTAD DE NEGOCIOS PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 082-2024-D-UCP-FAC. NEGOCIOS, del 15 de febrero del 2024, la FACULTAD DE NEGOCIOS DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de Tesis a los Señores:

Lic. Victor Manuel Zegarra Seminario Mgr.	Presidente
Lic. Joel David Nash Ramírez	Miembro
Lic. Armando Llerena Díaz	Miembro

En la ciudad de Iquitos, siendo las 11:00 horas del día 22 de febrero del 2024, en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa de la Tesis:

"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL PROGRAMA NACIONAL DE ASISTENCIA SOLIDARIA PENSIÓN 65 – UNIDAD TERRITORIAL DE LORETO - 2023"

Presentada por los bachilleres:

WALTER RODRIGO INGA MONTERO

DANNY MARIELA AHUANARI MAYANCHI

Asesora:

Dra. Claudet Cadillo López

Como requisito para optar el **TÍTULO PROFESIONAL de LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.**

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron: ABSUELTA

El jurado después de la deliberación en privado llegó a las siguientes conclusiones:

1. La Sustentación es: APROBADA POR MAYORÍA
2. Observaciones: _____

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.

Lic. Victor Manuel Zegarra Seminario Mgr.
Presidente

Lic. Joel David Nash Ramírez
Miembro
Lic. Armando Llerena Díaz
Miembro

CALIFICACIÓN:

Aprobado (a)

Por Mayoría
Por Unanimitad

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL PROGRAMA NACIONAL DE ASISTENCIA SOLIDARIA PENSIÓN 65 - UNIDAD TERRITORIAL DE LORETO -2023"

De los alumnos: **WALTER RODRIGO INGA MONTERO Y DANNY MARIELA AHUANARI MAYANCHI**, de la Facultad de Educación y Humanidades, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **19% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 09 de enero del 2024.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jorge L. Tapullima Flores', is written over a light blue circular stamp.

Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores
Presidente del Comité de Ética – UCP

CJRA/ri-a
08-2024

Resultados_UCP_CC.CC_2023_Tesis_WlaterInga_DannyAhua... 19%

18% 7% 8%

INFORME DE ORIGINALIDAD

INDICE DE SIMILITUD FUENTES DE INTERNET PUBLICACIONES TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1 Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante 2%

2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 2%

3 Rojas Quispe, Eleanor Paola | Torres Tunque, Marisol Elizabeth. "Camino Hacia El Envejecimiento Con Dignidad: Intervencion Saberes Productivos del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pension 65 en El Distrito de Catahuasi, Provincia de Yauyos, Region Lima", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2022 Publicación 1%

4 jalayo.blogspot.com Fuente de Internet 1%

5 repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet 1%

6 Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante 1%



Recibo digital

Este recibo con firma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Walter Rodrigo Inga Montero
Título del ejercicio:	Quick Submit
Título de la entrega:	Resultados_UCP_CC.CC_2023_Tesis_WlaterInga_DannyAhuan ...
Nombre del archivo:	0_UCP_CC.CC_2023_Tesis_WlaterInga_DannyAhuanari_V1.pdf
Tamaño del archivo:	841.41 K
Total páginas:	73
Total de palabras:	14,734
Total de caracteres:	81,397
Fecha de entrega:	08- ene.-2024 09:00a. m. (UTC -0500)
Identificador de la entrega ...	2267903889

"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL PROGRAMA NACIONAL DE ASISTENCIA SOLIDARIA PENSÓN 65 - UNIDAD TERRITORIAL DE LORETO - 2023"

RESUMEN

Autores: Walter Rodrigo Inga Montero
Danny Marilei Ahuanari Mayanchi

El objetivo de esta investigación fue: identificar la relación entre la comunicación organizacional y la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 - Unidad Territorial de Loreto - 2023.

La investigación fue de tipo descriptivo correlacional. El diseño causal de la indagación fue el no experimental y el diseño específico fue el descriptivo transversal.

La población estuvo integrada por 30 trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 - Unidad Territorial de Loreto.

La técnica que se empleó para la realización de la recolección de datos fue la encuesta, mientras que el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados muestran que existe relación significativa, tal como se aprueba en la contrastación de hipótesis, en la cual se muestra una correlación significativa en el nivel de significancia 0.000 (Kolmogorov-Smirnov $0.000 < 0.05$ y Phi de Spearman = 0.983).

Palabras Clave: Comunicación organizacional, comunicación oral, comunicación escrita, comunicación no verbal, gestión del talento humano, capacitación, desarrollo de las personas y las organizaciones y ambiente, programa de incentivos.

xiv

INDICE

	Pg
Portada	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iv
Acta de sustentación del informe final de tesis	v
Constancia de originalidad del informe final de tesis	vi
Índice de contenido	ix
Índice de cuadros o tablas	xii
Índice de gráficos o figuras	xiii
Resumen. Palabras clave	xiv
Abstract. Key Words	xv
 Introducción	 1
 CAPÍTULO I: Marco Teórico	 5
1.2.1. Comunicación organizacional	9
1.2.1.1. Comunicación oral	13
1.2.1.2. Comunicación escrita	16
1.2.1.3. Comunicación no verbal	19
 1.1. Antecedentes de Estudio	5
1.2. Bases Teóricas	9
1.2.2. Gestión del talento humano	22
1.2.2.1 Capacitación	25
1.2.2.2 Desarrollo de las personas y las organizaciones	27
1.2.2.3. Programa de incentivos	30
1.3. Definición de Términos Básicos	33
 CAPÍTULO II: Planteamiento del Problema	 34
2.1. Descripción del Problema	34
2.2. Formulación del Problema	36
2.2.1. Problema General	36

2.2.2. Problemas Específicos	37
2.3. Objetivos	37
2.3.1. Objetivo General	37
2.3.2. Objetivos Específicos	37
2.4. Justificación e Importancia de la Investigación	38
2.5. Hipótesis	39
2.5.1. Hipótesis General	39
2.5.2. Hipótesis Derivadas	39
2.6. Variables	40
2.6.1. Identificación de las Variables	40
2.6.2. Definición de las Variables	40
2.6.2.1. Definición Conceptual	41
2.6.2.2. Definición Operacional	41
2.6.3. Operacionalización de las Variables	42
CAPÍTULO III: Metodología	44
3.1. Nivel y Tipo y Diseño de Investigación	44
3.1.1. Nivel de Investigación	44
3.1.2. Tipo de Investigación	44
3.1.3. Diseño de Investigación	44
3.2. Población y Muestra	45
3.2.1. Población	45
3.2.2. Muestra	45
3.3. Técnica, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos	46
3.3.1. Técnica de Recolección de Datos	46
3.3.2. Instrumentos de Recolección de Datos	46
3.3.3. Procedimientos de Recolección de Datos	46
3.4. Procesamiento y Análisis de la Información	47
3.4.1. Procesamiento de la Información	47

3.4.2. Análisis de la Información	47
CAPÍTULO IV: Resultados	48
4.1. Análisis Descriptivo	48
4.1.1. Variable (X) Comunicación organizacional	48
4.1.2. Variable (Y) Gestión del talento humano	56
CAPÍTULO V: Discusión. Conclusiones. Recomendaciones	68
5.1. Discusión	68
5.2. Conclusiones	71
5.3. Recomendaciones	72
Referencias Bibliográficas	74
Anexos	78
Anexo 01: Matriz de Consistencia	
Anexo 02: Cuestionario	
Anexo 03: Instrumento de Recolección de Datos	
Anexo 04: Informe de Validez y Confiabilidad	
Anexo 05: Solicitud de Inscripción y Aprobación del informe final de tesis	
Anexo 06: Carta de Aceptación de Asesoramiento del informe final de tesis	

ÍNDICE DE TABLAS

	N°	TITULO	Pág.
01.		Evaluación de la comunicación organizacional en el 47 Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto en su dimensión comunicación oral	
02.		Evaluación de la comunicación organizacional en el 49 Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto en su dimensión comunicación escrita	
03.		Evaluación de la comunicación organizacional en el 51 Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto en su dimensión comunicación no verbal	
04.		Evaluación de la comunicación organizacional en el 53 Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto 2023	
05.		Evaluación de la gestión del talento humano en el Programa 55 Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto en su dimensión capacitación	
06.		Evaluación de la gestión del talento humano en el Programa 57 Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto en su dimensión desarrollo de las personas y las organizaciones	
07.		Evaluación de la gestión del talento humano en el Programa 59 Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto en su dimensión programa de incentivos	
08.		Evaluación de la gestión del talento humano en el Programa 61 Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto	
09.		Prueba de normalidad	63

10. Prueba de hipótesis 63
11. Resumen de modelo y estimaciones de parámetro 64

ÍNDICE DE FIGURAS

N°	TITULO	Pág.
01.	Evaluación de la comunicación organizacional en su dimensión comunicación oral	47
02.	Evaluación de la comunicación organizacional en su dimensión comunicación escrita	49
03.	Evaluación de la comunicación organizacional en su dimensión comunicación no verbal	51
04.	Evaluación de la comunicación organizacional en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto 2023	53
05.	Evaluación de la gestión del talento humano en su dimensión capacitación	55
06.	Evaluación de la gestión del talento humano en su dimensión desarrollo de las personas y las organizaciones	57
07.	Evaluación de la gestión del talento en su dimensión programa de incentivos	59
08.	Evaluación de la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto	61
09.	Relación de la comunicación organizacional y la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 - Unidad Territorial de Loreto - 2023 “	64

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL PROGRAMA NACIONAL DE ASISTENCIA

SOLIDARIA PENSIÓN 65 - UNIDAD TERRITORIAL DE LORETO - 2023”

RESUMEN

Autores: Walter Rodrigo Inga Montero

Danny Mariela Ahuanari Mayanchi

El objetivo de esta investigación fue: Identificar la relación entre la comunicación organizacional y la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023.

La investigación fue de tipo descriptivo correlacional. El diseño usual de la indagación fue el no experimental y el diseño específico fue el descriptivo transversal.

La población estuvo integrada por 30 trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto.

La técnica que se empleó para la realización de la recolección de datos fue la encuesta, mientras que el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados muestran que existe relación significativa, tal como se aprecia en la contrastación de hipótesis, en la cual se muestra una correlación significativa en el nivel de significancia 0,000 (bilateral) $0.000 < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.683.

Palabras Claves: Comunicación organizacional, comunicación oral, comunicación escrita, comunicación no verbal, gestión del talento humano, capacitación, desarrollo de las personas y las organizaciones y ambiental, programa de incentivos.

**ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND HUMAN TALENT
MANAGEMENT IN THE NATIONAL SOLIDARITY ASSISTANCE
PROGRAM PENSION 65 - LORETO TERRITORIAL UNIT - 2023**

Authors: Walter Rodrigo Inga Montero

Danny Mariela Ahuanari Mayanchi

ABSTRACT

The objective of this research was: To identify the relationship between organizational communication and human talent management in the National Solidarity Assistance Program Pension 65 - Loreto Territorial Unit - 2023.

The research was descriptive. The usual design of the Inquiry was non-experimental and the specific design was descriptive cross-sectional.

The population consisted of 30 workers of the National Solidarity Assistance Program Pension 65 - Loreto Territorial Unit.

The technique used to carry out the data collection was the survey, while the instrument for data collection was the questionnaire. The results show that there is a significant relationship, as seen in the hypothesis testing, in which a significant correlation is shown at the significance level 0.000 (bilateral) $0.000 < 0.05$ and Spearman's Rho = 0.683.

Keywords: Organizational communication, oral communication, written communication, non-verbal communication, human talent management, training, people and organizational and environmental development, incentive program.

INTRODUCCIÓN

La comunicación es un elemento muy importante en toda institución pública nacional, en vista de que tiende puentes para desarrollar una mejor gestión cuya única finalidad es lograr los objetivos institucionales, que finalmente redundarán en beneficio de la población.

En toda institución pública hay personas que, con diferentes formaciones profesionales y técnicas, y con una diversidad de tipos de carácter, dificulta una comunicación fluida. Las dependencias estatales lidian con dificultades comunicativas siempre, y es por eso que muchas veces, el impulso para mejorar las capacidades humanas, encuentra obstáculos.

Pensión 65 es una de esas dependencias del Estado. Enmarcada dentro de los llamados programas sociales del Perú, su objetivo es ofrecer a las personas mayores de 65 años que viven en situación de vulnerabilidad una protección social, otorgándoles un subsidio económico que les permita elevar su nivel de bienestar.

Los trabajadores de esta dependencia tienen una gran responsabilidad en impulsar este programa que está dirigido a un sector de población muy sensible y vulnerable.

Para Goldhaber (1984):

La comunicación organizacional es parte del proceso de establecimiento de relaciones entre las personas que componen una organización a través del flujo de comunicaciones internas (ascendentes, descendentes y horizontales) que tienen lugar

dentro de la empresa Como resultado directo de ello, surgen conexiones profesionales mientras se habla internamente en un entorno caracterizado por la sinceridad, la escucha y el libre flujo de información.

Asimismo, Chiavenato (2008) se refiere a la gestión del talento humano como al conjunto de directrices y procedimientos que deben seguirse para gestionar con éxito personas o recursos, incluida la aplicación de procedimientos de contratación, selección, formación, recompensa y evaluación del rendimiento.

Al poner en práctica políticas adecuadas para el impulso a la comunicación organizacional, también se estaría impulsando la gestión del talento humano. Tal y como afirman ambos autores, por un lado, si la comunicación se desarrolla en un ambiente de sinceridad, la gestión del talento humano corre a favor con políticas adecuadas para su impulso.

Al aglutinar correctamente ambas variables de esta investigación, el objetivo será identificar la relación entre la comunicación organizacional y la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023

Este trabajo de investigación fue abordado en base a cinco capítulos:

Capítulo I. Marco teórico

Capítulo II. Planteamiento del problema

Capítulo III. Metodología

Capítulo IV. Resultados.

Capítulo V. Discusión, conclusiones y recomendaciones

Capítulo I. Introducción. Esta sección establece el tono y presenta los elementos esenciales de la investigación. Asimismo, contextualizar el tema y proporcionar una visión general de lo que se abordó en el trabajo.

Capítulo II. Marco teórico referencial. En esta sección se establecieron las teorías, conceptos, modelos y estudios previos que sirvieron como base y guía para la investigación en curso.

Capítulo III. Planteamiento del problema. En esta sección se estableció la base de lo que se estudió y por qué fue importante.

Capítulo IV. Metodología. En esta sección se desarrollaron los pasos y enfoques sistemáticos. La metodología proporcionó un marco que permitió planificar, ejecutar y analizar la investigación de manera rigurosa y objetiva.

Capítulo V. Resultados y discusión. En esta sección fueron presentados los datos y, asimismo, interpretados los resultados.

Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones. Aquí se presentó el resumen de los hallazgos y las acciones específicas a tomar como recomendaciones.

Asimismo, fueron presentadas las correspondientes fuentes bibliográficas.

Además, este trabajo de investigación estuvo acompañado de los respectivos anexos, teniendo como sólida base el respectivo instrumento.

Se consultó la bibliografía pertinente y especializada, así como el tiempo invertido, que ha sido conquistado con mucho esfuerzo; y como resultado, se ha ofrecido esta gran contribución intelectual. En cuanto a los

diversos obstáculos encontrados en la creación de este trabajo de investigación, que suelen surgir, se consultó la bibliografía pertinente y especializada.

Asimismo, queremos expresar nuestra gratitud a la Universidad Científica del Perú, UCP de Iquitos, al habernos dado la oportunidad de ampliar y profundizar nuestros estudios. Esto nos permitirá afrontar el futuro como profesionales competentes y eficaces en las Ciencias de la Comunicación, y por ello, estamos agradecidos a nuestra alma mater, que nos formó.

Los autores

CAPÍTULO I: Marco Teórico

1.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes internacionales

Díaz y Colmenares (2019) desarrollaron una investigación de tipo descriptiva y con una población integrada por dos empresas participantes. Ambas investigadoras concluyen que las investigadoras llegaron a la conclusión de que, mediante la búsqueda de material en fuentes acreditadas y actualizadas, el propósito de este estudio fue recopilar pruebas que demuestren la conexión entre una comunicación organizativa eficaz y el aumento de los niveles de productividad en las empresas que operan en las industrias de bienes y servicios; además, se incluye un estudio de caso exhaustivo de dos métodos de comunicación corporativa utilizados por dos empresas diferentes del área de Bogotá.: Automotive Plastics-APSAGROUP S. A. y Natural English S.A.S-GRUPO JOM. Allí se van a destacar las ventajas y beneficios de adoptar un programa de comunicación organizativa eficaz y competente en cualquier tipo de empresa.

Flores (2017) desarrolló una investigación con diseño cualitativo y exploratorio. La investigadora llegó a la conclusión de que En los últimos años, las organizaciones investigadas se han esforzado por transformar sus departamentos de comunicación o desarrollar otros nuevos potenciando la comunicación y la información en línea, no como una simple base de datos de comunicados de prensa, que casi siempre van dirigidos a la prensa escrita y sólo sirven como medio de comunicación unidireccional, sino que se han esforzado por aumentar tanto su credibilidad como su nivel de apertura publicando contenidos que permiten un mayor nivel de conexión

con su público interno. Estos contenidos también brindan la oportunidad de compartirlos y generar conversación en las redes sociales.

Morales (2018) desarrolló una investigación descriptiva con enfoque cuantitativo y cualitativo, y con una población integrada por 36 colaboradores. El investigador llegó a la conclusión de que mediante la fundamentación teórica se demuestra la génesis de la gestión del talento humano. Esto permite conocer las características y requerimientos que brindan las organizaciones, lo que a su vez promueve una mejora en cuanto a los diseños de los modelos de gestión. Al no hacer uso de técnicas o procedimientos desarrollados específicamente para estos procesos, la empresa no dispone de una metodología para ayudar a los trabajadores en el proceso de incorporación a su puesto, planificación de funciones, incentivos laborales o riesgos laborales.

Antecedentes nacionales

Aroni (2019) desarrolló una investigación de diseño correlacional – descriptivo, con una población integrada por 83 operarios de limpieza. Los resultados del estudio llevaron al investigador a la conclusión de que existe una relación positiva moderadamente fuerte ($rs=.493^{**}$), así como una relación positiva moderadamente fuerte entre la SL y la comunicación ascendente ($rs=.482^{**}$), y se descubrió que existe un vínculo significativo positivo entre SL - Comunicación descendente ($rs=.346^{**}$) y SL - Comunicación horizontal ($rs=.277^{**}$), a pesar de que el grado de significación es modesto. Como resultado, se demostró que las hipótesis eran correctas, demostrando que el nivel de satisfacción laboral dentro de la empresa es directamente proporcional a la cantidad de comunicación general, así como a las diversas formas de dicha comunicación.

Remicio (2020) desarrolló una investigación de tipo aplicada, descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo, con una población de 33

colaboradores. Como consecuencia del descubrimiento de un alto grado de correlación positiva entre las variables examinadas, la investigadora llegó a la conclusión de que los resultados obtenidos mediante la investigación eran adecuados. En la misma línea, se aplicó un nivel de significación inferior a 0,05 a un coeficiente de correlación R de Pearson que se calculó en 0,763. Por ello, se puede afirmar que existe una fuerte correlación positiva entre las distintas variables. Finalmente, se acepta la hipótesis alternativa y se determina que existe una alta asociación positiva entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Café del Per, Miraflores -2020. A esta conclusión se llegó al rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Rojas (2019) desarrolló una investigación de diseño no experimental y de tipo aplicada, con una población integrada por 93 colaboradores. La investigadora concluye que, basándose en los resultados del coeficiente de la prueba de correlación Rho de Spearman (0.696, Sig. (bilateral)=0,000;(p<=0,05)), existe una asociación positiva sustancial entre la comunicación organizativa y el rendimiento laboral, Además, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para determinar el grado de fiabilidad, se desarrolló a través del SPSS 25, lo cual arrojó como resultado 0.757 respecto de la variable comunicación organización y 0.621 respecto de la variable desempeño. De igual manera, los hallazgos que fueron obtenidos por los miembros del equipo permitieron determinar la naturaleza de la conexión que existe entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Teleatento del Perú S.A.C.

Solís y Ventura (2019) desarrollaron una investigación de tipo cuantitativa descriptiva y con una población integrada por 39 trabajadores. Los investigadores concluyen que cuando aplicaron el chi cuadrado de Pearson a sus variables -Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Huariaca- alcanzaron un valor de

0,000, lo cual Esto sugiere que existe una conexión considerable entre la gestión del talento humano y el rendimiento en el trabajo. En consecuencia, esto demuestra que el rendimiento de un empleado en el trabajo está directamente relacionado con el desarrollo de un sistema eficaz de gestión del talento humano.

Antecedentes locales

Alemán y Flores (2022) desarrollaron una investigación de enfoque cuantitativo tipo descriptivo correlacional, con una población integrada por 50 trabajadores. Las investigadoras concluyen que los indicadores que se midieron, que se referían a comunicación interna, veracidad, integración, realización, seguridad y compromiso, se midieron como se esperaba, y el 74% de la población estudiada estuvo de acuerdo en que existía una relación significativa entre los indicadores como factores fundamentales para obtener la satisfacción laboral.

Yataco y Marín (2018) desarrollaron una investigación de tipo descriptiva y de diseño correlacional y con una población integrada por 58 egresados. Los investigadores concluyen que como no hay mucha confianza ni comunicación entre los directivos y los empleados, el lenguaje que se utiliza para dar las órdenes es rutinario. Por otra parte, aumenta significativamente el porcentaje de empleados que se comunican eficazmente entre sí. En conclusión, creen que de vez en cuando asisten a algún tipo de sesión motivadora para mejorar sus habilidades de comunicación con los clientes.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Comunicación organizacional

Según Ramos et al. (2017) “el proceso de enviar y recibir mensajes dentro de una organización compleja es a lo que se refiere la comunicación organizacional. Este proceso podría ser interno, en cuyo caso se basaría en las relaciones dentro de la empresa; alternatively, podría ser externo, en cuyo caso se daría entre organizaciones”. (p.5)

En pocas palabras, el estudio de la comunicación organizacional es cada vez más popular, y la experiencia indica que las organizaciones que lo llevan a cabo muestran un mayor desarrollo. Este crecimiento se atribuye al hecho de que la propia investigación conduce a una mejor comunicación dentro de la empresa, en vista de que se tienen en cuenta elementos complejos, en particular los factores humanos, que se miden entre los comportamientos y los objetivos, las políticas y las metas de la empresa para garantizar la existencia de normas que permitan a la empresa expandirse de acuerdo con sus objetivos. (Íbidem)

Witkin y Stephens (1999) citados en Garrido et al. (2020) la definen como “aquellas interacciones e interdependencias que tienen lugar entre y dentro de los subsistemas, como resultado de la comunicación, y que son beneficiosas para los objetivos de la organización” (p.25).

La comunicación organizacional es un campo de estudio y una función crítica en las empresas y organizaciones que se enfoca en cómo se comunica información dentro de una organización y cómo esta comunicación afecta el desempeño y la cultura de la misma. La comunicación efectiva en una organización es esencial para lograr los

objetivos estratégicos, mantener la cohesión entre los empleados y promover una cultura organizacional positiva.

Ramos et al. (2017) añaden:

La comunicación organizacional es una herramienta que da paso a la circulación de información a través de las empresas para vincular sus requerimientos e intereses con los de sus colaboradores y la sociedad. También permite conocer los recursos humanos y evaluar su rendimiento y productividad, mediante recorridos y entrevistas por las múltiples áreas de trabajo en las que intervienen. (p.6)

Garrido et al. (2020) agrega:

- La comunicación en las organizaciones tiene espacio dentro de un sistema dinámico y abierto que a la vez tiene efectos sobre él.
- La comunicación dentro de una organización incluye no sólo el flujo de mensajes, sino también su propósito, su dirección y las herramientas que se utilizan.
- Las personas, sus actitudes, sus sentimientos, sus conexiones y las capacidades que poseen son componentes importantes de la comunicación organizacional. (p.26)

Para Robbins (2009):

La necesidad de mejorar las habilidades comunicativas y la conciencia de cómo dichas habilidades repercuten en el rendimiento organizativo son la raíz del interés que las organizaciones tienen gracias a la comunicación organizacional. Permite dirigir la conducta de cada miembro, así como

establecer conexiones personales sanas, lo que a su vez permite a los miembros trabajar juntos hacia un objetivo común.

La comunicación organizacional es esencial para el funcionamiento eficiente y efectivo de cualquier empresa u organización. Una comunicación clara, abierta y efectiva contribuye a la cohesión interna, la productividad y la relación de la institución con sus entornos externos.

De acuerdo con Andrade (2010) el establecimiento y crecimiento de la comunicación organizacional a lo largo de las tres últimas décadas, como disciplina académica y como sector funcional de la institución, sería el mejor medio probatorio de que la comunicación desempeñaría un papel importantísimo en el adecuado funcionamiento de las instituciones.

En palabras de Castro (2012):

La comunicación organizacional es una herramienta, una parte esencial de la organización, y desempeña un papel esencial en el mantenimiento institucional. Viene a ser uno de los componentes principales que contribuyen al funcionamiento de las empresas y constituye una parte esencial de la ecuación. Sus actividades son posibles gracias a la transmisión de información entre las distintas posiciones y niveles del entorno; entre los miembros se desarrollan pautas típicas de comportamiento comunicativo en función de factores sociales, lo que significa que cada individuo desempeña una función comunicativa en el grupo.

A continuación, se enumeran algunos aspectos clave de la comunicación organizacional:

- **Canales de comunicación:** Las organizaciones utilizan una variedad de canales de comunicación para transmitir información, que incluyen reuniones, correos electrónicos, mensajes de texto, intranets, redes sociales, boletines informativos, comunicados de prensa y más. Es importante seleccionar los canales apropiados para el tipo de mensaje y la audiencia a la que se dirige.
- **Cultura organizacional:** La comunicación tiene un impacto significativo en la cultura de una organización. Una comunicación abierta y transparente promueve una cultura de confianza y colaboración, mientras que la falta de comunicación o la comunicación deficiente pueden generar desconfianza y conflictos internos.
- **Estrategia de comunicación:** Las organizaciones desarrollan estrategias de comunicación para planificar cómo se comunicarán con sus empleados y stakeholders externos. Esto incluye definir los objetivos de comunicación, identificar las audiencias clave, seleccionar los mensajes y elegir los canales adecuados.
- **Evaluación y retroalimentación:** La comunicación organizacional no es un proceso estático, sino que debe ser continuamente evaluado y mejorado. Las organizaciones deben recopilar retroalimentación de los empleados y otros stakeholders para identificar áreas de mejora y ajustar su enfoque de comunicación según sea necesario.

Ahora, por criterio de los investigadores, este trabajo utilizará tres dimensiones relacionadas con la comunicación organizacional:

Comunicación oral, comunicación escrita y comunicación no verbal.

1.2.1.1. Comunicación oral

Según Rodríguez y Alzuru (1991):

La comunicación oral se desarrolla a través de la amistad recíproca entre dos o más individuos; al ser una herramienta social que permite formar diálogos entre seres humanos para compartir con otros, pensamientos, percepciones, experiencias, ideas, conocimientos, dudas, entre otros. (p.27)

De acuerdo con Robbins (2009) los seres humanos principalmente, se comunican a través del medio oral, con por el medio oral con disertaciones, discursos, conferencias, chismes y/o rumores. Permite avanzar con rapidez y ofrece un informe sobre el nivel de comprensión del mensaje en el menor tiempo posible.

La comunicación oral es una forma fundamental de interacción humana en la que las personas se comunican entre sí a través del habla y el lenguaje oral. Es un medio común de expresar pensamientos, sentimientos, ideas e información de manera directa y en tiempo real.

Rodríguez y Alzuru (1991) agregan:

La comunicación oral debe definirse como el acto que introduce a otras personas en lo que una persona siente y piensa; dicho de otro modo, la comunicación oral implicaría establecer contactos con otras personas. Según un trabajo publicado en la Universidad Nacional Abierta (UNA) “la comunicación es una actividad de afirmación de los individuos, de fortalecimiento de sus identidades, lo cual les permite tener control de sus espacios y tiempos, así como actuar con y por sobre los demás”. (p. 21)

La comunicación es el rasgo distintivo de los grupos humanos; es el mecanismo por el que se transmiten e intercambian actitudes, sentimientos e ideas. (Íbid)

La comunicación oral desempeña un papel crucial en el ámbito profesional y la vida cotidiana. Es una forma esencial de transmitir información, establecer relaciones, resolver problemas y colaborar con otros. El desarrollo de habilidades de comunicación oral efectivas es valioso en una amplia gama de contextos y profesiones.

Para García (2012) “la comunicación, a través de la palabra tiene unas características y exigencias propias, principalmente, al referirnos a la palabra hablada, esto se hace más evidente cuando el discurso se dice delante de oyentes y cuando estamos en contacto con ellos”. (p.34)

Seguidamente, se mostrará algunos aspectos de la comunicación oral:

- **Lenguaje hablado:** La comunicación oral se basa en el lenguaje hablado, que es un sistema de sonidos y palabras que utilizamos para transmitir mensajes. El lenguaje hablado es una característica distintiva de los seres humanos y es una herramienta poderosa para la comunicación.
- **Comunicación interpersonal:** La comunicación oral es esencial en las interacciones diarias entre personas. En situaciones cara a cara o a través de llamadas telefónicas, las personas utilizan la comunicación oral para conversar, discutir, compartir ideas, expresar emociones y tomar decisiones.

- Comunicación grupal y pública: La comunicación oral también se utiliza en contextos más amplios, como reuniones de trabajo, presentaciones en público, conferencias y discursos. En estos casos, el hablante se dirige a un grupo de oyentes y la comunicación puede tener un propósito informativo, persuasivo o de entretenimiento.
- Habilidades de comunicación oral: Para comunicarse eficazmente de manera oral, es importante desarrollar habilidades como la claridad en la expresión, la escucha activa, el lenguaje corporal adecuado, la entonación, la empatía y la capacidad de adaptar el mensaje a la audiencia y al contexto.
- Barreras en la comunicación oral: La comunicación oral puede verse obstaculizada por diversas barreras, como la falta de claridad en el mensaje, el ruido ambiental, las diferencias culturales, la falta de atención del oyente o la ansiedad en el hablante. Reconocer y superar estas barreras es importante para una comunicación efectiva.
- Tecnología y comunicación oral: En la era digital actual, las tecnologías han ampliado las posibilidades de comunicación oral a través de herramientas como las videollamadas, las grabaciones de voz, las aplicaciones de mensajería y las redes sociales. Estas tecnologías permiten la comunicación oral a distancia y en tiempo real.

1.2.1.2. Comunicación escrita

Robbins (2009) refiere que:

La comunicación escrita puede adoptar la forma de memorandos, correo, cartas, mensajería o cualquier otro método que permita escribir palabras o símbolos. Como mecanismo físico por el que se transmite un mensaje, a menudo se prefiere porque permite realizar consultas sobre la misma información que se envió y hacer referencias basadas en el mensaje. Por otro lado, a diferencia de la comunicación verbal, puede llevar más tiempo hacer llegar la palabra a un receptor, y puede que la respuesta no se reciba inmediatamente.

Para Alisedo (2004):

El lenguaje fónico, también conocido como lenguaje hablado, acabó siendo sustituido por el lenguaje gráfico, también conocido como lenguaje escrito. Este fenómeno lingüístico, también conocido como código lingüístico, fue inventado por la sociedad; que, en determinados contextos de comunicación, debe surgir de manera inevitable cada vez que el crecimiento socioeconómico de las poblaciones produzca la necesidad de otro código eficaz en ciertos escenarios de interacciones en los que la utilización del lenguaje fonético carezca de sentido; verbigracia, la brecha entre el tiempo y el lugar. En otras palabras, se produce siempre que existe la necesidad de un código efectivo alternativo.

La comunicación escrita viene a ser una manera de expresión en la que la persona se comunica se comunica a través de palabras escritas en lugar de comunicarse verbalmente. Es un medio importante para transmitir información, ideas, pensamientos y mensajes de manera precisa y duradera.

En palabras de Pazos (2006) el mensaje escrito está compuesto por 3 elementos:

- El fondo o material que constituye el núcleo del escrito y en particular las ideas o conceptos que se expresan.
- Forma o vehículo que se compone de oraciones que se crean utilizando rasgos gramaticales y se utiliza con el fin de expresar ideas.

Es el estilo el que determina la manera exacta de tratar un asunto, y viene determinado por el objetivo del emisor. Esto significa que el emisor es responsable de determinar la manera en que quiere que un determinado mensaje escrito sea percibido por el lector: como un relato subjetivo, como una explicación objetiva o como una descripción.

La comunicación escrita es una forma esencial de comunicación utilizada en diversidad de contextos personales y profesionales. La habilidad de comunicarse de forma efectiva mediante la escritura es una habilidad importante que puede influir en el éxito en la vida cotidiana y en la carrera profesional.

En adelante se presentan algunas características de la comunicación escrita:

- Lenguaje escrito: Se basa en el lenguaje escrito, que utiliza letras, palabras y oraciones para representar ideas y significados.
- Audiencia y propósito: Al escribir, es importante considerar las audiencias a las que se dirigen, así como el propósito de la comunicación. La forma en que escribimos puede variar según si estamos escribiendo para un público académico, profesional,

personal o público en general, y si nuestro objetivo es informar, persuadir, entretener o instruir.

- Claridad y precisión: La comunicación escrita se esfuerza por ser clara y precisa. Los escritores deben elegir palabras y frases que transmitan su mensaje de manera efectiva y evitar ambigüedades. La estructura y organización adecuadas del contenido también son esenciales.
- Revisión y edición: La revisión y la edición son pasos críticos en la comunicación escrita. Los escritores deben repasar y corregir errores gramaticales, ortográficos y de estilo antes de enviar o publicar su trabajo. La revisión también ayuda a mejorar la claridad y coherencia del mensaje.
- Comunicación duradera: Una ventaja clave de la comunicación escrita es su durabilidad. Los documentos escritos pueden conservarse durante mucho tiempo y servir como referencia futura. Esto es especialmente importante en contextos legales, académicos y empresariales.
- Tecnología y comunicación escrita: Las computadoras, los dispositivos móviles y el software de procesamiento de texto han simplificado el proceso de escritura y la comunicación electrónica ha agilizado la transmisión de mensajes escritos.
- Habilidades de escritura: Desarrollar habilidades de escritura efectiva es fundamental en muchos campos profesionales, incluidos los negocios, la educación, el periodismo, la academia y la literatura. La capacidad de expresarse de manera clara y persuasiva a través de la escritura es una habilidad valiosa.

1.2.1.3. Comunicación no verbal

De acuerdo con Robbins (2009):

Se puede interpretar por una mirada, un gesto de la mano, una expresión del cuerpo, un tono de voz o cualquier otra indicación física. El lenguaje corporal, también conocido como comunicación no verbal, es un complemento de la comunicación verbal. A menudo complica la comunicación porque no es exacto y podría o no tener un sentido o significado.

Berger (2010) sostiene que las personas son capaces de establecer impresiones sobre los demás con la ayuda de la comunicación no verbal. Este es un ejemplo de actividad de descodificación en la que uno hace suposiciones sobre otra persona basándose en su comportamiento o apariencia. (p.55)

Cuando los organismos vivos se comunican entre sí utilizando diversas técnicas no lingüísticas, se habla de comunicación no verbal. Este tipo de comunicación puede ser mediatizadas o no mediatizada. (Roldán y Fuentes, 2013)

Rebel (1995) sostiene que:

El objetivo de la comunicación son los pensamientos y sentimientos del individuo en el momento del intercambio. Como resulta más sencillo transmitir cierta información utilizando componentes no verbales, su utilización coincide incluso con la de elementos verbales. Es posible afirmar que todas las comunicaciones se envían mediante el uso de componentes no verbales, con algunos mensajes que contienen exclusivamente componentes no verbales y otros que contienen tanto

componentes verbales como no verbales. Así, por ejemplo, también se experimentan expresiones fisiológicas de características como la memoria, la concentración, la fuerza de voluntad, el intelecto y la creatividad.

La comunicación no verbal desempeña un papel esencial en nuestras interacciones diarias y puede ser tan importante como la comunicación verbal para comprender completamente los mensajes.

Roldán y Fuentes (2013) añaden que:

La adquisición de la comunicación no verbal, que incluye el lenguaje corporal, se logra por imitación y se interioriza mediante elogios o críticas. Está compuesto por acciones psicomotoras, motoras y sensoriomotoras. Además, es una comunicación instintiva y espontánea, pero al mismo tiempo deliberada. Es posible que enfatice la información, la altere o incluso, en ocasiones, haga que se anule el significado, convirtiéndose así en una metacomunicación. A diferencia de la comprensión de material verbal, la adquisición de indicadores no verbales se produce por sí sola, con un mayor grado de instinto y proximidad a la fuente. (p.57).

Esta investigación destaca algunos aspectos de la comunicación no verbal:

- **Expresiones faciales:** Las expresiones faciales transmiten una amplia gama de emociones y sentimientos. Las personas suelen ser capaces de identificar rápidamente si alguien está feliz, triste, enojado, sorprendido, asustado, entre otros, simplemente observando sus expresiones faciales.

- Gestos: Los gestos son movimientos de las manos, brazos o cuerpo que complementan o refuerzan la comunicación verbal. Los gestos pueden variar en significado según la cultura y el contexto, pero a menudo se utilizan de manera intuitiva para enfatizar puntos clave o expresar emociones.
- Postura corporal: La postura corporal, como la posición de pie o sentado, la inclinación del cuerpo y la distancia entre las personas, comunica información sobre el nivel de comodidad, confianza o interés en una situación dada.
- Tono de voz: La entonación, el ritmo y el volumen del habla son aspectos importantes de la comunicación no verbal. El tono de voz puede revelar emociones, intenciones y énfasis en el mensaje. Por ejemplo, un tono de voz alto y rápido puede indicar emoción o ansiedad, mientras que un tono calmado y suave puede expresar calma o serenidad.
- Proximidad física: La distancia entre las personas durante una conversación o interacción puede comunicar comodidad, intimidad o distancia emocional. Las diferentes culturas tienen normas de proximidad física que pueden variar ampliamente.
- Movimiento corporal: El movimiento del cuerpo, como caminar, dar vueltas o tambalearse, también puede comunicar información. Por ejemplo, alguien que camina con confianza y seguridad puede transmitir una sensación de autoestima, mientras que alguien que se tambalea puede parecer inseguro o ebrio.
- Cultural y contexto: Es importante tener en cuenta que las señales no verbales pueden variar según la cultura y el contexto. Lo que es

considerado apropiado o significativo en una cultura puede no serlo en otra, por lo que es fundamental ser consciente de las diferencias culturales al interpretar la comunicación no verbal.

1.2.2. Gestión del talento humano

Según Espinoza y Montalvo (2021):

Es la actividad que conduce al trabajo colectivo efectivo entre (superiores, miembros, colaboradores), que establece el objetivo de que cada persona se identifique absolutamente con la empresa, de tal manera que se establezcan relaciones positivas, haciéndola comunicativa y participativa entre ellos. (p.28)

Por su parte Chiavenato (2009) sostiene que se considera al individuo como un actor proactivo, además de estar dotado de su propia visión y, lo que es más importante, de intelecto, que es la más avanzada y compleja de todas las capacidades humanas. (p.8)

La gestión del talento humano, conocida también como la gestión de los recursos humanos, es una función crítica en las instituciones que se enfoca en reclutar, seleccionar, desarrollar, retener y administrar el personal de una empresa para alcanzar los objetivos estratégicos y mantener un ambiente laboral productivo y saludable.

En palabras de Vallejo (2015):

El departamento de gestión del talento humano tiene una serie de responsabilidades, las más importantes de las cuales son elegir, enseñar, convocar, instruir, evaluar, aplicar y supervisar a los trabajadores, y del mismo modo, será importante conocer toda la información relativa a los colaboradores para facilitar la

gestión rápida de la información, garantizar el compromiso del personal con la organización, lograr el rendimiento y el reconocimiento, y llevar a cabo el objetivo a largo plazo de la empresa. (p.16)

De acuerdo con Talledo (2007):

El talento y su gestión es un concepto anticuado en el terreno de la administración de recursos humanos. En este concepto, el individuo es considerado como un trabajador, director o gestor en la dimensión humana correcta. Es responsable de lograr los objetivos y las metas de la institución de la manera más eficaz posible. En consecuencia, el tratamiento y la orientación del talento deben basarse en fundamentos verdaderamente humanos.

Es una función estratégica en las organizaciones que se ocupa de atraer, desarrollar y retener a los empleados talentosos para lograr los objetivos empresariales y promover una cultura de trabajo saludable y productiva.

Liquidano (2012) la define como:

Es la obligación principal de una entidad, que consta de numerosas etapas, y se clasifica tanto en función de los ingresos como en la incorporación: elección, captación, colocación, creación de áreas laborales y estimulación; con el objetivo de elegir y atraer a los colaboradores más capaces, con conocimientos superiores a lo exigido en el mercado laboral, lo cual origina un convenio laboral y el respectivo seguimiento en el área laboral y en la entidad. (p.90)

Blastos (2005) sostiene que es un campo de estudio que pretende alcanzar el cumplimiento de los objetivos organizacionales mediante la utilización de un marco y los esfuerzos coordinados de las personas.

Aquí hay algunos aspectos clave de la gestión del talento humano:

- Desarrollo y capacitación: Una vez que se ha contratado al personal, es importante invertir en su desarrollo y capacitación. Esto incluye programas de entrenamiento, mentoría, formación continua y desarrollo de habilidades.
- Evaluación del desempeño: Esta evaluación puede utilizarse para proporcionar retroalimentación, establecer metas de mejora y tomar decisiones sobre ascensos, aumentos salariales y desarrollo profesional.
- Compensación y beneficios: Esto incluye el nivel salarial, beneficios de salud, bonificaciones, seguros y otros incentivos que pueden utilizarse para atraer y retener a empleados talentosos.
- Gestión del rendimiento: Además de evaluar el desempeño individual, la GTH también se ocupa de la gestión del rendimiento organizacional.
- Planificación de la sucesión: La gestión del talento humano también se preocupa por la planificación de la sucesión, que se refiere a la identificación y desarrollo de empleados que pueden asumir roles de liderazgo en el futuro. Esto asegura la continuidad y la preparación para cambios en la dirección y en la estructura organizacional.

Ahora esta investigación, y por conveniencia de los investigadores utilizará tres dimensiones relacionadas con la gestión del talento humano:

Capacitación, desarrollo de las personas y las organizaciones y programa de incentivos.

1.2.2.1. Capacitación

Chiavenato (2009) refiere que la capacitación es un método que puede utilizarse para mejorar el rendimiento laboral. A lo largo de la historia, la capacitación se ha considerado el proceso a través del cual se capacita a las personas para para cumplir a la perfección las responsabilidades concretas asociadas a los puestos de trabajo que ocupan. (p.371)

En la actualidad la capacitación es un método para reforzar las capacidades de las personas con el fin de hacerlas más productivas, creativas e inventivas. Esto se hace para que contribuyan mejor a los objetivos de la empresa y para que sean más útiles. Por lo tanto, la capacitación es una fuente de utilidad ya que crea oportunidades para que los individuos contribuyan con éxito a los resultados de los esfuerzos comerciales. Según estas definiciones, la capacitación es un método eficaz para añadir valor a los individuos, a la empresa y a los consumidores. (Chiavenato, 2009, p.371)

Para Siliceo (2009) es una ejercicio organizada y basado en las demandas reales de una institución u organización, y está dirigida a un cambio en las habilidades, los conocimiento y las actitudes del empleado.

Certo (1994) afirma que:

Los recursos humanos se preparan para ser más productivos y contribuir más eficazmente al logro de los objetivos de la

institución, a través del proceso de capacitación, que es el proceso de desarrollo de atributos en los recursos humanos. El objetivo de la capacitación es cambiar la conducta de las personas para aumentar la cantidad de trabajo que son capaces de hacer. (p.274)

De acuerdo con Costa y Aguinaga (1998):

Dado que la capacitación viene a ser una de las actividades con mayor importancia en una gestión y el desarrollo de las personas en las empresas, es imperativo que se lleve a cabo de forma vinculada con los demás procedimientos que forman parte de este sistema. En consecuencia, es necesario tener una comprensión global de la gestión y el desarrollo de las personas. Esto se debe a que las numerosas funciones, incluida la formación, interactúan entre sí.

A continuación, se presentan algunas características de la capacitación:

- **Diseño del programa de capacitación:** Se diseña un programa de capacitación que aborda las necesidades específicas. El diseño del programa incluye la selección de métodos de capacitación, la elaboración de materiales de capacitación y la definición de los objetivos de aprendizaje.
- **Implementación:** En esta etapa, se lleva a cabo la capacitación de acuerdo con el plan diseñado. Las sesiones de capacitación pueden llevarse a cabo de diferentes maneras, como a través de clases presenciales, seminarios web, capacitación en línea, talleres, mentoría, entre otros.
- **Evaluación:** Después de la capacitación, es importante evaluar su efectividad. Esto se puede hacer a través de pruebas, ejercicios

prácticos, encuestas de satisfacción del empleado y la observación del desempeño en el trabajo. La retroalimentación de los participantes es valiosa para mejorar futuros programas de capacitación.

- Seguimiento y mejora continua: La capacitación no es un evento único; es un proceso continuo. Las organizaciones deben realizar un seguimiento del progreso de los empleados después de la capacitación y brindar oportunidades de aprendizaje continuo para mantener y desarrollar sus habilidades.
- Capacitación en habilidades técnicas y blandas: La capacitación puede abordar una amplia gama de habilidades, que van desde habilidades técnicas específicas del trabajo hasta habilidades blandas como el liderazgo y la comunicación.
- Adaptación a las necesidades cambiantes: Las organizaciones deben estar dispuestas a adaptar sus programas de capacitación a medida que cambian las necesidades del negocio, las tecnologías y los roles laborales. Esto asegura que los empleados estén actualizados y preparados para enfrentar nuevos desafíos.
- Beneficios de la capacitación: La capacitación efectiva puede tener varios beneficios, como la mejora del desempeño laboral, el aumento de la productividad, la retención de empleados y la promoción del desarrollo profesional.

1.2.2.2. Desarrollo de las personas y las organizaciones

Para alcanzar sus objetivos comerciales, una empresa hace todo lo posible por cuidar y salvaguardar a su personal. (Frank et al., 2004)

Según Chiavenato (2009) es una serie planificada de actividades que, en un plazo determinado, tienen por objeto aprender (tanto de forma natural como mediante la instrucción. Consta de tres partes: capacitación, educación y desarrollo. (p.415)

Es un proceso continuo y estratégico que busca mejorar las habilidades, el conocimiento, la eficacia y la eficiencia tanto de los individuos como de la organización en su conjunto. Este enfoque se centra en el crecimiento y la evolución de las personas y la empresa.

Implica un esfuerzo sostenido, respaldado por la alta gerencia, a fin de perfeccionar los procesos de la resolución de problemas y renovación organizativa a través de un diagnóstico preciso. (Wendell et al., 1981, p.17)

Según Schermerhorn et al. (1995) consiste en utilizar los conocimientos de las ciencias del comportamiento a fin de mejorar las capacidades de una organización para enfrentar los cambios de su entorno externo y resolver problemas a largo plazo. (p.219)

Las instituciones que invierten en el desarrollo de su personal y su crecimiento, así como en el fortalecimiento de su cultura y capacidad organizativa, están mejor posicionadas para alcanzar sus metas y mantenerse relevantes en el mercado. Además, un enfoque en el desarrollo de las personas también podría mejorar la retención del talento, la moral de los colaboradores y la satisfacción en el trabajo.

El desarrollo organizacional y de las personas es un enfoque de la reforma organizativa que pretende mejorar la vida de los colaboradores, así como la productividad de la organización mediante la aplicación de principios democráticos y humanistas. (Robbins, 1996) (p.736)

En adelante, algunos aspectos del desarrollo de las personas y las organizaciones:

- Desarrollo de las personas:

Capacitación y formación: Proporcionar oportunidades de aprendizaje y desarrollo a los colaboradores a fin de impulsar sus conocimientos y habilidades relacionados con sus roles y responsabilidades.

Mentoría y coaching: Ofrecer programas de coaching y mentoría para que los colaboradores reciban apoyo y orientación personalizados en su desarrollo personal y profesional.

- Desarrollo organizacional:

Cultura y valores: Fomentar una cultura organizacional que promueva la colaboración, la innovación, la diversidad y la inclusión, y que refleje la visión y los valores de la empresa.

Cambio y adaptación: Preparar a la organización para adaptarse a cambios tecnológicos, económicos y sociales, y gestionar eficazmente los procesos de cambio organizacional.

Liderazgo y desarrollo de talento: Identificar y desarrollar líderes internos, así como promover la identificación y retención de talento clave en la organización.

- Evaluación y medición: Medir el impacto del desarrollo del personal y las iniciativas de desarrollo organizacional a través de métricas y KPIs relevantes. Esto permite evaluar la efectividad de los programas y realizar ajustes cuando sea necesario.
- Flexibilidad y adaptabilidad: Reconocer que las necesidades de desarrollo pueden cambiar con el tiempo y estar dispuesto a ajustar

los enfoques y las estrategias de desarrollo en función de las nuevas circunstancias y desafíos.

1.2.2.3. Programa de incentivos

Según Chiavenato (2009) pagar a los empleados un salario justo por las horas que trabajan es esencial, pero no es suficiente por sí solo. Se hace necesario incentivarlos constantemente a fin de que realicen el mayor esfuerzo posible, llegue a superar su actual desempeño y logren los resultados desafiantes para el futuro. (p.316)

Para Sherman y Chruden (1999) tiene sus raíces en el movimiento de gestión científica y ofrece la posibilidad de medir el rendimiento del personal mediante indicadores que evalúan el rendimiento según criterios objetivos.

Un programa de incentivos es una estrategia que las organizaciones implementan para motivar a sus empleados y recompensar el desempeño excepcional. Estos programas están diseñados para fomentar la productividad, la retención de empleados, la lealtad y la consecución de metas empresariales.

La mayoría de las veces, el dinero es sólo una cuestión de higiene; no inspira a las personas a ir más allá, alcanzar sus objetivos o mejorar su rendimiento con el tiempo.... Para incentivar, recompensar y compenetrarse con los diferentes tipos de carácter y la energía personal, la mayor parte de las organizaciones de éxito en la actualidad están adoptando sistemas de retribución flexibles y variados. Cada vez hay más programas que ofrecen incentivos. (Chiavenato, 2009) (p.316)

El conjunto de ventajas que una organización ofrece a sus miembros y los procesos mediante los cuales se distribuyen esas ventajas son parte de lo que es conocido como sistema de recompensas e incentivos. No solamente están incluidas las vacaciones, los sueldos, los premios, los

ascensos, etc. sino además otras recompensas con menor visibilidad, como la seguridad en el trabajo, etc. (Raymond, 1975, p.175)

Un programa de incentivos bien diseñado puede ser una herramienta eficaz para mantener motivados a los colaboradores, mejorar el desempeño y lograr los objetivos organizacionales. Sin embargo, es fundamental que el programa se adapte a la cultura y las necesidades específicas de la organización, y que se administre de manera justa y transparente para lograr los resultados deseados.

En palabras de Wang (2004) En cualquier empresa, los incentivos son cruciales para fomentar la dedicación de los empleados, lo que a su vez garantiza un rendimiento excelente y constante.

Aquí se enumeran hay algunos elementos a considerar al desarrollar un programa de incentivos:

- **Objetivos claros:** Defina los objetivos y resultados que desea lograr con el programa de incentivos. Esto podría incluir el aumento de la productividad, el cumplimiento de metas específicas de ventas, entre otros.
- **Diseño del programa:** Determine qué tipo de incentivos se utilizarán. Los incentivos pueden ser financieros, como bonos, comisiones o aumentos salariales, o no financieros, como el reconocimiento público, días libres adicionales, ascensos, desarrollo profesional o premios físicos.
- **Elegibilidad y criterios de elegibilidad:** Establezca quiénes podrían ser elegibles para tener participación en el programa de incentivos y qué criterios deben cumplir para calificar. Esto podría basarse en el desempeño individual, de equipo o en el logro de metas específicas.

- Métricas y seguimiento: Definir indicadores clave de rendimiento para la medición del éxito del programa de incentivos. Haga un seguimiento regular de los resultados y asegúrese de que los empleados tengan visibilidad sobre su progreso hacia las metas del programa.
- Transparencia y comunicación: Comunicar claramente los detalles del programa de incentivos a los empleados, incluyendo los criterios de elegibilidad, los tipos de incentivos disponibles y cómo se determinarán los ganadores.
- Personalización: Considerar la personalización de los incentivos en función de las necesidades y preferencias de los empleados. Lo que motiva a un empleado puede no ser igual para otro, por lo que es importante tener opciones de incentivos variados.
- Equidad y justicia: Asegúrese de que el programa de incentivos sea percibido como justo y equitativo. Evite la discriminación y el favoritismo, y establezca reglas claras para evitar disputas.
- Evaluación y ajustes: Revise y evalúe periódicamente el programa de incentivos para asegurarse de que está alcanzando sus objetivos. Haga ajustes según sea necesario para mejorar la efectividad del programa.
- Sostenibilidad: Asegurarse de que el programa de incentivos tenga sostenibilidad financiera y que no represente una carga insostenible para la organización.
- Reconocimiento y celebración: Además de los incentivos materiales, el reconocimiento público y la celebración de los logros de los

empleados son componentes importantes de un programa de incentivos exitoso. Reconocer y celebrar los éxitos puede aumentar la satisfacción y la moral de los colaboradores.

1.3. Definición de términos básicos

Comunicación organizacional. El proceso de enviar y recibir mensajes dentro de una organización compleja es a lo que se refiere la comunicación organizacional. (Ramos et al., 2017)

Comunicación oral. La comunicación oral se desarrolla a través de la amistad recíproca entre dos o más individuos; al ser una herramienta social que permite formar diálogos entre seres humanos para compartir con otros, pensamientos, percepciones, experiencias, ideas, conocimientos, dudas, entre otros. (Rodríguez y Alzuru, 1991)

Comunicación escrita. La comunicación escrita puede adoptar la forma de memorandos, correo, cartas, mensajería o cualquier otro método que permita escribir palabras o símbolos. (Robbins, 2009)

Comunicación no verbal. Se puede interpretar por una mirada, un gesto de la mano, una expresión del cuerpo, un tono de voz o cualquier otra indicación física. (Robbins, 2009)

Gestión del talento humano. Es la actividad que conduce al trabajo colectivo efectivo entre (superiores, miembros, colaboradores), que establece el objetivo de que cada persona se identifique absolutamente con la empresa, de tal manera que se establezcan relaciones positivas, haciéndola comunicativa y participativa entre ellos. (Espinoza y Montalvo, 2021)

Capacitación. es un método que puede utilizarse para mejorar el rendimiento laboral. A lo largo de la historia, la capacitación se ha considerado el proceso mediante el cual se prepara a una persona para cumplir a la perfección las responsabilidades concretas asociadas al puesto de trabajo que ocupa en la actualidad. (Chiavenato, 2009)

Desarrollo de las personas y las organizaciones. Es una serie planificada de actividades que, en un plazo determinado, tienen por objeto aprender (tanto de forma natural como mediante la instrucción) de las experiencias pasadas y presentes de la organización con el fin de mejorar el rendimiento y el desarrollo personal. (Chiavenato, 2009)

Programa de incentivos. El conjunto de ventajas que una organización ofrece a sus miembros y los procesos mediante los cuales se distribuyen esas ventajas conforman lo que se conoce como sistema de recompensas e incentivos. (Raymond, 1975)

CAPÍTULO II: Planteamiento del Problema

2.1. Descripción del Problema

El Departamento de Loreto, actualmente, tiene una población de más de un millón de habitantes según los datos de (INEI, 2023), y por ende se trata de una población bastante apreciable, en donde existen y operan todos los programas sociales que tiene el Gobierno.

Uno de ellos es pensión 65, que ofrece ayuda económica a los mayores de 65 años que necesitan cubrir sus necesidades básicas para su manutención y les protege de las dificultades económicas con S/ 300.00 soles cada 2 meses a fin de que sus necesidades puedan ser. (Pensión 65, 2022)

En Iquitos existe una dependencia de Pensión 65 denominada Unidad Territorial de Loreto, encargada de canalizar este programa social, precisamente para las personas que realmente necesitan de esa subvención económica para su manutención.

Como en toda dependencia del Estado, en donde trabajan diversos tipos de personas, siempre existirán ciertas discrepancias y también habrá trabajadores que buscan su mejora personal, económica y profesional; y utilizarán todos los mecanismos posibles para que las mejoras se materialicen.

Pero vale decir, que para que todos estos deseos se puedan hacer realidad, primero tiene que existir una buena y adecuada comunicación organizacional en todas las jerarquías, así como una buena política de la gestión del talento humano.

Según Ramos et al. (2017):

La comunicación organizacional es un instrumento que permite la circulación de información a través de las empresas para vincular sus requerimientos e intereses con los de su personal y la sociedad. También permite conocer los recursos humanos y evaluar su rendimiento y productividad, mediante entrevistas y

recorridos por las múltiples áreas de trabajo en las que intervienen. (p.6)

Por su parte, Espinoza y Montalvo (2021) sostienen que:

Es la actividad que conduce al trabajo colectivo efectivo entre (superiores, miembros, colaboradores), que establece el objetivo de que cada persona se identifique absolutamente con la empresa, de tal manera que se establezcan relaciones positivas, haciéndola comunicativa y participativa entre ellos. La gestión del talento humano es la actividad que conduce al trabajo colectivo efectivo entre (colaboradores, pares, miembros) (p.28)

De acuerdo a todo lo expuesto, esta investigación buscará conocer el actual estado de la comunicación organizacional en la Unidad Territorial de Loreto de Pensión 65, y su relación con la gestión del talento humano, a fin de conocer si ambas variables están funcionando en relación con el deseo de los trabajadores.

Por lo tanto, esta investigación planteará lo anteriormente expuesto, con base en la respectiva formulación del problema.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿Existe relación entre la comunicacional organización y la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023?

2.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se realiza la comunicación organizacional en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023?

¿Cómo se desarrolla la gestión del talento en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023?

¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación organizacional y la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Identificar la relación entre la comunicación organizacional y la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023.

2.3.2. Objetivos específicos

Analizar cómo se realiza la comunicación organizacional en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023.

Analizar cómo se desarrolla la gestión del talento en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023.

Determinar el nivel de relación entre la comunicación organizacional y la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023.

2.4. Justificación e importancia de la investigación

Este trabajo está justificado porque va a permitir identificar la relación entre la comunicación organizacional y la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023, y con la obtención de esta información hacer la propuesta para la mejora de la gestión de la unidad territorial en estudio.

En pocas palabras, el estudio de la comunicación organizacional es cada vez más popular, y la experiencia indica que las organizaciones que lo llevan a cabo muestran un mayor desarrollo. Este crecimiento se atribuye al hecho de que la propia investigación conduce a una mejor comunicación dentro de la empresa, en vista de que se tienen en cuenta elementos complejos, en particular los factores humanos, que se miden entre los comportamientos y los objetivos, las políticas y las metas de la empresa para garantizar la existencia de normas que permitan a la empresa expandirse de acuerdo con sus objetivos. (Ramos et al., 2017)

Esta investigación tiene importancia en vista de que va a permitir saber cómo se realiza la comunicación organizacional y cómo mejorar la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto.

Teóricamente, este estudio será significativo porque empleará la teoría y los conceptos para comparar y contrastar cómo se presentan en la realidad que se estudiará. También utilizará el instrumento para confirmar que la teoría y su aplicación a la realidad estudiada son válidas.

Este trabajo tendrá relevancia metodológica y práctica en vista de que los instrumentos van a servir para poder medir la comunicación organizacional y la gestión del talento humano en otras instituciones afines.

Los investigadores, educadores y estudiantes del ámbito de las ciencias de la comunicación también se beneficiarán de este estudio, así como de la Comunicación Organizacional, para poder utilizarla como fuente de consulta y poder tener una perspectiva mejor respecto de la realidad a ser estudiada.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

Ha= Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023.

Ho= No existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023.

2.5.2. Hipótesis derivadas

La comunicación organizacional en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto se realiza de manera regular.

La gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto se desarrolla de manera regular.

Existe un alto el nivel de relación entre la comunicación organizacional y la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023.

2.6. Variables

2.6.1. Identificación de las variables

Variable independiente (X) : Comunicación organizacional.

Variable dependiente (Y) : Gestión del talento humano.

2.6.2. Definición de las variables

2.6.2.1. Definición conceptual

Variable (X) Comunicación organizacional

El proceso de enviar y recibir mensajes dentro de una organización compleja es a lo que se refiere la comunicación organizacional. Este proceso podría ser interno, en cuyo caso se basaría en las relaciones dentro de la empresa; alternatively, podría ser externo, en cuyo caso se daría entre organizaciones. (Ramos et al., 2017)

Variable (Y) Gestión del talento humano

Es la actividad que conduce al trabajo colectivo efectivo entre (superiores, miembros, colaboradores), que establece el objetivo de que cada persona se identifique absolutamente con la empresa, de tal manera que se establezcan relaciones positivas, haciéndola comunicativa y participativa entre ellos. (Espinoza & Montalvo, 2021)

2.6.2.2. Definición operacional

La variable independiente (X) Comunicación organizacional está definida de manera operacional en 3 dimensiones: Comunicación oral, comunicación escrita y comunicación no verbal, mientras que la apreciación de los indicadores; totalmente de acuerdo (bueno), si la puntuación oscila entre 100 % – 70 %; ni de acuerdo ni en desacuerdo (regular) si la puntuación oscila entre 69% – 40%, y en desacuerdo (deficiente) si la puntuación oscila entre 39% – 00%.

La variable dependiente (Y) Gestión del talento humano está definida de manera operacional en 3 dimensiones: Capacitación, desarrollo de las personas y las organizacional y programa de incentivos, y la apreciación de los indicadores; totalmente de acuerdo (bueno), si la puntuación oscila entre 100 % – 70 %; ni de acuerdo ni en desacuerdo (regular) si la puntuación oscila entre 69% – 40%, y en desacuerdo (deficiente) si la puntuación oscila entre 39% – 00%.

2.6.3. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍNDICE
Comunicación organizacional	Comunicación oral	- La comunicación oral siempre se desarrolla en términos amistosos. - Siempre existe reciprocidad entre compañeros cuando la comunicación es oral. - Gracias a la comunicación oral siempre se coordinan correctamente los asuntos de trabajo. - La comunicación oral me permite realizar coordinaciones con más celeridad. - La comunicación oral se da entre diversas jerarquías sin restricciones.	Totalmente de acuerdo (bueno): 100 % - 70 %. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (regular): 69 % - 40 %.
	Comunicación escrita	- La comunicación escrita se produce a través de los canales oficiales internos. - Normalmente se utilizan los documentos usuales, tales como cartas, memorándums, oficios y otros. - La respuesta a los documentos se da con celeridad, o toma el tiempo prudencial. - Los documentos son redactados de manera correcta sin errores ortográficos y respetando la gramática. - El tenor de la documentación siempre está basado en el respeto y las buenas formas.	
	Comunicación no verbal	- Los gestos de los compañeros ayudan a transmitir lo que realmente quieren decir. - El tono de voz empleado entre compañeros es el adecuado. - La gesticulación empleada por los compañeros siempre denota respeto y buenos modales. - El tipo de vestimenta de los compañeros y compañeras expresa respeto e identificación con el trabajo. - Los discursos, las coordinaciones, etc., con los compañeros y compañeras, siempre están acompañados de los gestos adecuados.	
	Capacitación	- La actual gestión desarrolla actividades de capacitación para el personal. - Los expositores están realmente preparados y conocen sus temas. - Existe una actitud positiva hacia las capacitaciones por parte del personal. - El desempeño laboral del personal mejora tras las capacitaciones. - Las capacitaciones redundan directamente en la productividad laboral del personal.	En desacuerdo (deficiente): 39 % - 00 %.

Gestión talento humano	del		
	Desarrollo de las personas y las organizaciones	• La institución se preocupa por el desarrollo personal de los colaboradores. • La institución busca mejorar el desempeño y el crecimiento humano de los colaboradores. • La institución constantemente promueve la capacitación, educación y desarrollo del personal • La alta dirección promueve constantemente procesos para la resolución de problemas y la renovación organizacional. • La institución promueve un esfuerzo de largo plazo para mejorar la capacidad de la organización y enfrentar los cambios.	
	Programa de incentivos	• El personal siempre recibe incentivos por parte de la alta dirección. • Las horas extras son remuneradas. • Existen aumentos de sueldos regularmente. • Cuando realizo una labor que no está dentro de mis funciones, soy recompensado. • La institución cuenta con un sistema muy bien estructurado de incentivos.	

CAPÍTULO III: Metodología

3.1. Nivel y tipo y diseño de investigación

3.1.1. Nivel de investigación

La investigación, de acuerdo al nivel de conocimiento adquirido, pertenece a una investigación descriptiva, con dos variables: Comunicación organizacional y gestión del talento humano.

Este estudio es un buen ejemplo de investigación cuantitativa, ya que sigue una serie de pasos: formulación de preguntas de investigación específicas; revisión de la bibliografía pertinente; elaboración y comprobación de una hipótesis de trabajo; y, por último, recogida de datos para respaldar la hipótesis mediante mediación numérica y análisis estadístico.

3.1.2. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo descriptivo porque se estudió la situación en que se encontraban las variables: Comunicación organizacional y gestión del talento humano. (Ávila, 2000)

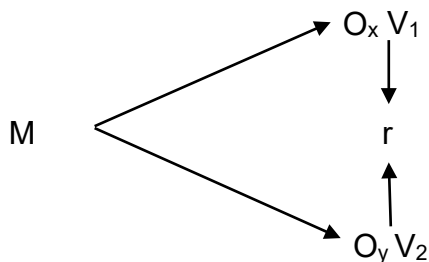
3.1.3. Diseño de investigación

El diseño general de la investigación fue no experimental de tipo descriptivo correlacional.

Fue No experimental porque no se manipularon las variables en estudio.

Fue Descriptivo Transversal porque se recogió la información en el mismo lugar y en un momento determinado.

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



Denotación:

M = Muestra de Investigación

Ox = Variable 1: Comunicación organizacional

Oy = Variable 2: Gestión del talento humano

r = Relación entre variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estuvo integrada por los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto, que hacen un total de 30 unidades de análisis.

3.2.2. Muestra

No fue necesario determinar la muestra mediante la fórmula para poblaciones finitas, por lo tanto, se trabajó con el 100% de la población que son los 30 trabajadores.

3.3. Técnica, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.3.1. Técnica de recolección de datos

La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta porque la observación del hecho se desarrolló de manera indirecta.

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que empleado en la recolección de datos fue el cuestionario, el cual fue sometido a prueba de validez con 79.8 y confiabilidad 0,777 antes de su aplicación.

3.3.3. Procedimientos de recolección de datos

- Elaboración del instrumento de recolección de datos.
- Prueba de validez y confiabilidad al instrumento de recolección de datos.
- Recojo de la información.
- Procesamiento de la información.

3.4. Procesamiento y análisis de la información

3.3.1. Procesamiento de la información

Se utilizó la aplicación estadística SPSS versión 23 para tratar los datos de forma informatizada. Los datos se organizaron en tablas y luego se visualizaron en gráficos.

Se utilizaron las funciones de resumen descriptivo para comprender los datos, como las estadísticas de resumen, gráficos de barras y gráficos de dispersión. Asimismo, se verificó la calidad de los datos, se identificó los valores atípicos y la distribución de las variables.

Se realizó el análisis estadístico ajustado a los objetivos de la investigación. Algunas de las técnicas incluyeron análisis de frecuencias y otras.

3.3.2. Análisis de la información

El análisis de los datos se desarrolló usando la estadística descriptiva (frecuencia, promedio ($\bar{x}$) y porcentaje) para el estudio de las variables en forma independiente, y para establecer la relación entre las variables se empleó la estadística inferencial no paramétrica Chi Cuadrada (X^2 con $p < 0.05$ % para la prueba de hipótesis).

CAPÍTULO IV: Resultados

4.1. Análisis Descriptivo

4.1.1. Variable (X) Comunicación organizacional

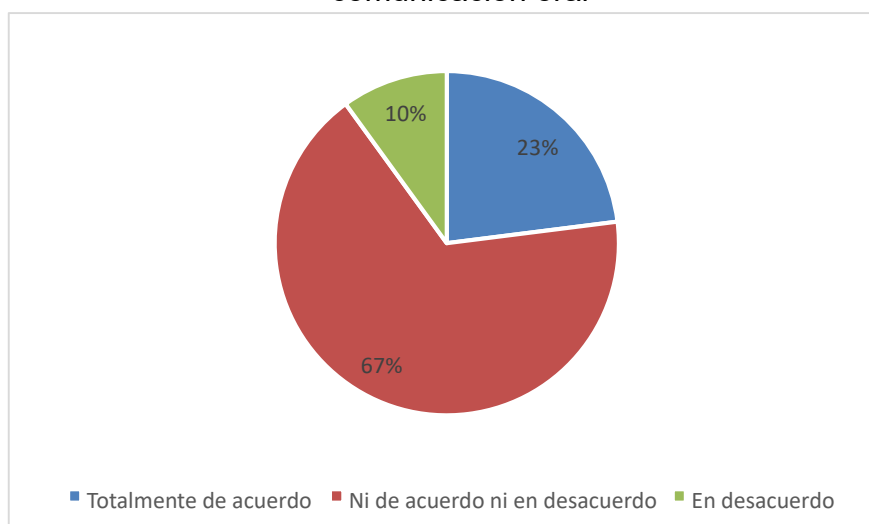
Tabla N° 1

Evaluación de la comunicación organizacional en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto en su dimensión comunicación oral

Comunicación oral	Totalmente de acuerdo (Bueno) 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Regular) 70%-40%		En desacuerdo (Deficiente) 39%-0%		Tota	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1 la comunicación oral siempre se desarrolla en términos amistosos.	7	23	21	70	2	7	30	100
2 siempre existe reciprocidad entre compañeros cuando la comunicación es oral.	7	23	19	64	4	13	30	100
3 Gracias a la comunicación oral siempre se coordinan correctamente los asuntos de trabajo.	7	23	21	70	2	7	30	100
4 La comunicación oral me permite realizar coordinaciones con más celeridad.	8	27	19	63	3	10	30	100
5 La comunicación oral se da entre diversas jerarquías sin restricciones.	6	20	20	67	4	13	30	100
Promedio (x)	7	23	20	67	3	10	30	100

Gráfico N° 1

Evaluación de la comunicación organizacional en su dimensión comunicación oral



Interpretación N° 1

En la Tabla N° 1, se aprecia la dimensión Comunicación oral de la comunicación organizacional en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto, cuyo resultado arrojó lo siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) de 30 (100 %) colaboradores, 20 (67 %) colaboradores se manifestaron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, con respecto a la Comunicación oral en la comunicación organizacional del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto. (70-40 %)

7 (23 %) colaboradores se manifestaron estar “totalmente de acuerdo”, con respecto a la Comunicación oral en la comunicación organizacional del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto. (100-71 %)

Mientras que 3 (10 %) de los colaboradores se manifestaron “en desacuerdo”, con respecto a la Comunicación oral en la comunicación organizacional del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto. (39-00 %)

Llegando a la conclusión de que es Regular (70-40 %) la Comunicación oral en la comunicación organizacional del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto.

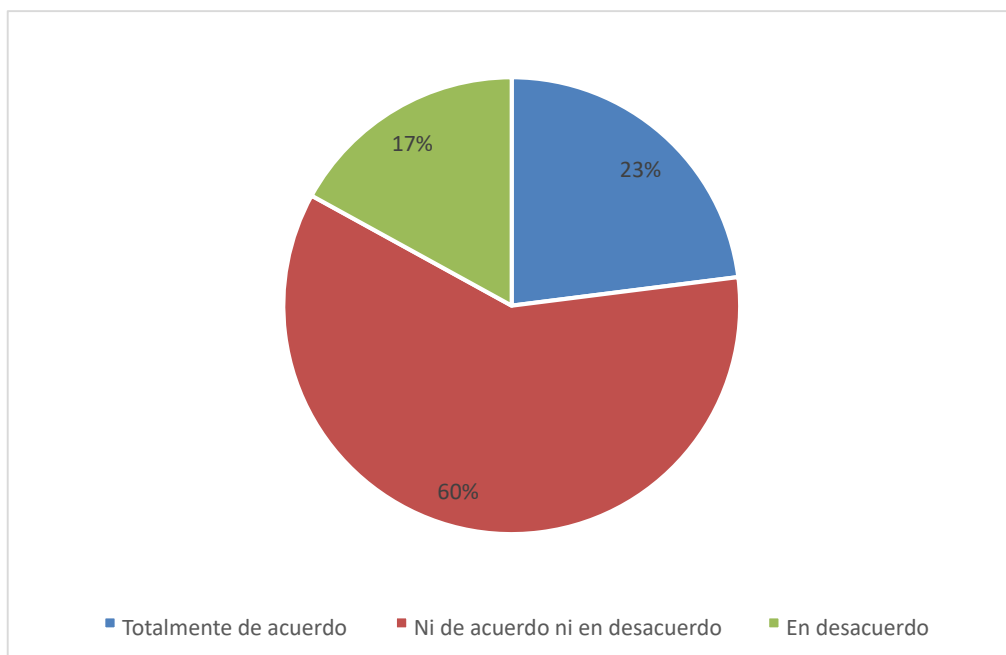
Tabla N° 2

Evaluación de la comunicación organizacional en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto en su dimensión comunicación escrita

Comunicación escrita	Totalmente de acuerdo (Bueno) 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Regular) 70%-40%		En desacuerdo (Deficiente) 39%-0%		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1 La comunicación escrita se produce a través de los canales oficiales internos.	8	27	18	60	4	13	30	100
2 Normalmente se utilizan los documentos usuales, tales como cartas, memorándums, oficios y otros.	7	23	18	60	5	17	30	100
3 La respuesta a los documentos se da con celeridad, o toma el tiempo prudencial.	7	23	17	57	6	20	30	100
4 Los documentos son redactados de manera correcta sin errores ortográficos y respetando la gramática.	6	20	19	63	5	17	30	100
5 El tenor de la documentación siempre está basado en el respeto y las buenas formas.	7	23	18	60	5	17	30	100
Promedio (x)	7	23	18	60	5	17	30	100

Gráfico N° 2

Evaluación de la comunicación organizacional en su dimensión comunicación escrita



Interpretación N° 2

En la Tabla N° 2, se aprecia la dimensión Comunicación escrita de la comunicación organizacional en el Programa Nacional de Asistencia

Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto, cuyo resultado arrojó lo siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) de 30 (100 %) colaboradores, 18 (60 %) colaboradores se manifestaron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, con respecto a la Comunicación escrita en la comunicación organizacional del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto. (70-40 %)

7 (23 %) colaboradores se manifestaron estar “totalmente de acuerdo”, con respecto a la Comunicación escrita en la comunicación organizacional del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto. (100-71 %)

Mientras que 5 (17 %) de los colaboradores se manifestaron “en desacuerdo”, con respecto a la Comunicación escrita en la comunicación organizacional del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto. (39-00 %)

Llegando a la conclusión de que es Regular (70-40 %) la Comunicación escrita en la comunicación organizacional del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto.

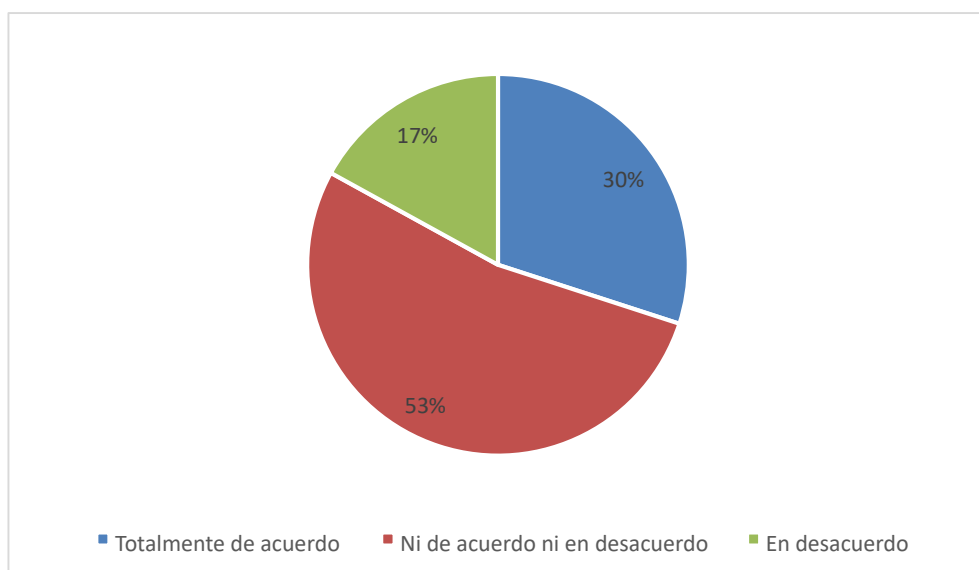
Tabla N° 3

Evaluación de la comunicación organizacional en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto en su dimensión comunicación no verbal

Comunicación no verbal	Totalmente de acuerdo (Bueno) 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Regular) 70%-40%		En desacuerdo (Deficiente) 39%-0%		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1 Los gestos de los compañeros ayudan a transmitir lo que realmente quieren decir.	10	34	16	53	4	13	30	100
2 El tono de voz empleado entre compañeros es el adecuado.	8	27	18	60	4	13	30	100
3 La gesticulación empleada por los compañeros siempre denota respeto y buenos modales.	8	27	16	53	6	20	30	100
4 El tipo de vestimenta de los compañeros y compañeras expresa respeto e identificación con el trabajo.	9	30	15	50	6	20	30	100
5 Los discursos, las coordinaciones, etc., con los compañeros y compañeras, siempre están acompañados de los gestos adecuados.	10	33	15	50	5	17	30	100
Promedio (x)	9	30	16	53	5	17	30	100

Gráfico N° 3

Evaluación de la comunicación organizacional en su dimensión comunicación no verbal



Interpretación N° 3

En la Tabla N° 3, se aprecia la dimensión Comunicación no verbal de la comunicación organizacional en el Programa Nacional de Asistencia

Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto, cuyo resultado arrojó lo siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) de 30 (100 %) colaboradores, 16 (53 %) colaboradores se manifestaron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, con respecto a la Comunicación no verbal en la comunicación organizacional del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto. (70-40 %)

9 (30 %) colaboradores se manifestaron estar “totalmente de acuerdo”, con respecto a la Comunicación no verbal en la comunicación organizacional del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto. (100-71 %)

Mientras que 5 (17 %) de los colaboradores se manifestaron “en desacuerdo”, con respecto a la Comunicación no verbal en la comunicación organizacional del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto. (39-00 %)

Llegando a la conclusión de que es Regular (70-40 %) la Comunicación no verbal en la comunicación organizacional del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto.

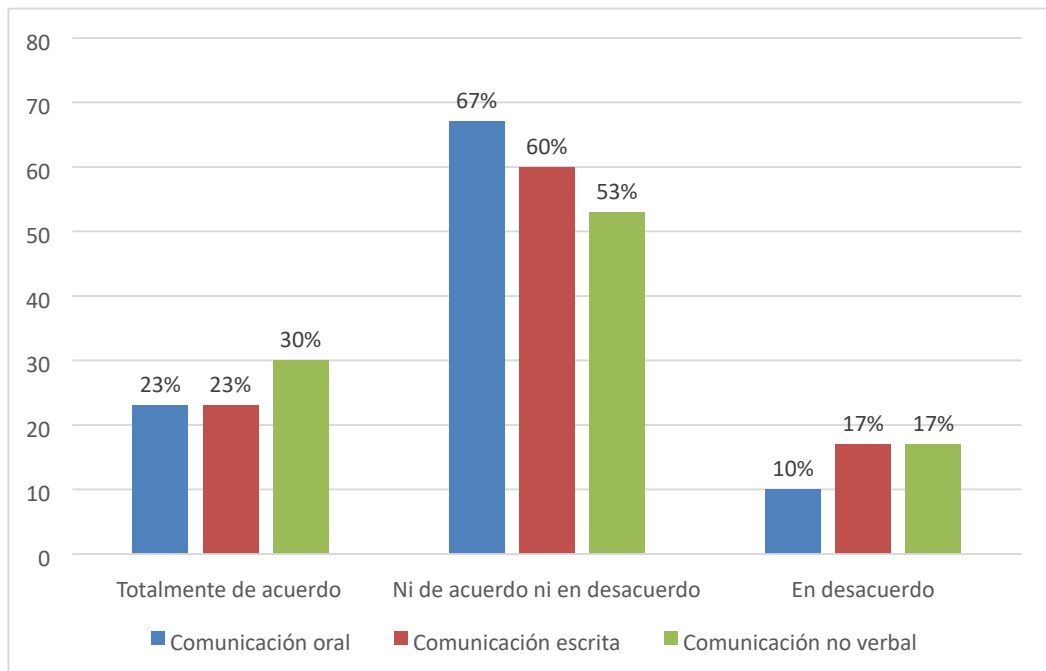
Tabla No. 4

Evaluación de la comunicación organizacional en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto 2023

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		Totalmente de acuerdo (Bueno) 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Regular) 70%-40%		En desacuerdo (Deficiente) 39%-0%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	comunicación oral	7	23	20	67	3	10	30	100
2	comunicación escrita	7	23	18	60	5	17	30	100
3	comunicación no verbal	9	30	16	53	5	17	30	100
Promedio (x)		8	26	18	60	4	14	30	100

Gráfico No. 4

Evaluación de la comunicación organizacional en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto 2023



Interpretación No. 4

En la tabla N° 4, se observa la comunicación organizacional en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto 2023, y es como sigue:

Del promedio ($\bar{x}$) de 30 (100 %) colaboradores, 18 (60 %) colaboradores se manifestaron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, con respecto a la comunicación organizacional en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto. (70-40 %)

8 (26 %) colaboradores se manifestaron estar “totalmente de acuerdo”, con respecto a la comunicación organizacional en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto. (100-71 %)

Mientras que 4 (14 %) de los colaboradores se manifestaron “en desacuerdo”, con respecto a la comunicación organizacional en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto. (39-00 %)

Concluyendo que es Regular (70-40 %) la comunicación organizacional en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto 2023.

4.1.2. Variable (Y) Gestión del talento humano

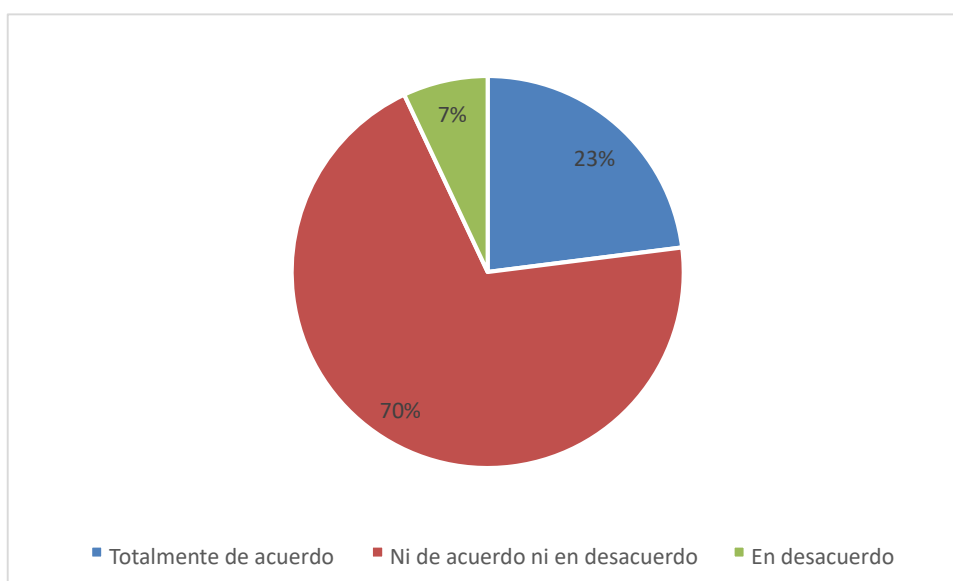
Tabla N° 5

Evaluación de la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto en su dimensión capacitación

Capacitación	Totalmente de acuerdo (Bueno) 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Regular) 70%-40%		En desacuerdo (Deficiente) 39%-0%		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1 La actual gestión desarrolla actividades de capacitación para el personal.	6	20	22	73	2	7	30	100
2 Los expositores están realmente preparados y conocen sus temas.	6	20	24	80	0	0	30	100
3 Existe una actitud positiva hacia las capacitaciones por parte del personal.	8	27	21	70	1	3	30	100
4 El desempeño laboral del personal mejora tras las capacitaciones.	6	20	19	63	5	17	30	100
5 Las capacitaciones redundan directamente en la productividad laboral del personal	8	27	19	63	3	10	30	100
Promedio (x)	7	23	21	70	2	7	30	100

Gráfico N° 5

Evaluación de la gestión del talento humano en su dimensión capacitación



Interpretación N°

5

En la Tabla N° 5, se aprecia la dimensión Capacitación de la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto, cuyo resultado arrojó lo siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) de 30 (100 %) colaboradores, 21 (70%) colaboradores se manifestaron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, con respecto a la Capacitación de la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto. (70-40 %)

7 (23 %) colaboradores se manifestaron estar “totalmente de acuerdo”, con respecto a la Capacitación de la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto. (100-71 %)

Mientras que 2 (7 %) de los colaboradores se manifestaron “en desacuerdo”, con respecto a la Capacitación de la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto. (39-00 %)

Llegando a la conclusión de que es Regular (70-40 %) la Capacitación de la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto.

Tabla N° 6

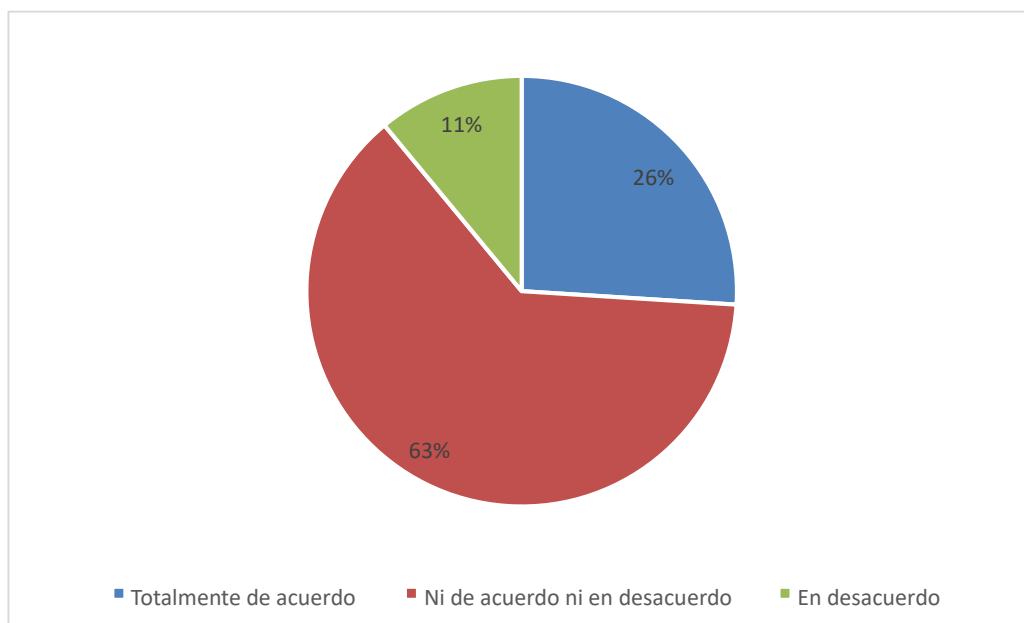
de la gestión del talento humano
Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto en su
dimensión desarrollo de las personas y las organizaciones

Desarrollo de las personas y las organizaciones	Totalmente de acuerdo (Bueno) 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Regular) 70%-40%		En desacuerdo (Deficiente) 39%-0%		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1 La institución se preocupa por el desarrollo personal de los colaboradores.	8	27	19	63	3	10	30	100
2 La institución busca mejorar el desempeño y el crecimiento humano de los colaboradores.	7	23	21	70	2	7	30	100
3 La institución constantemente promueve la capacitación, educación y desarrollo del personal.	9	30	17	57	4	13	30	100
4 La alta dirección promueve constantemente procesos para la resolución de problemas y la renovación organizacional.	8	27	19	63	3	10	30	100
5 La institución promueve un esfuerzo de largo plazo para mejorar la capacidad de la organización y enfrentar los cambios.	8	27	19	63	3	10	30	100
Promedio (x)	8	26	19	63	3	11	30	100

Gráfico N° 6

Evaluación de la gestión del talento humano en su dimensión desarrollo
de las personas y las organizaciones

Interpretación N°



6

En la Tabla N° 6, se aprecia la dimensión Desarrollo de las personas y las organizaciones en la gestión del talento humano del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto, cuyo resultado arrojó lo siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) de 30 (100 %) colaboradores, 19 (63%) colaboradores se manifestaron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, con respecto al Desarrollo de las personas y las organizaciones en la gestión del talento humano del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto (70-40 %)

8 (26 %) colaboradores se manifestaron estar “totalmente de acuerdo”, con respecto al Desarrollo de las personas y las organizaciones en la gestión del talento humano del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto. (100-71 %)

Mientras que 3 (11 %) de los colaboradores se manifestaron “en desacuerdo”, con respecto al Desarrollo de las personas y las organizaciones en la gestión del talento humano del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto. (39-00 %)

Llegando a la conclusión de que es Regular (70-40 %) el Desarrollo de las personas y las organizaciones en la gestión del talento humano del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto.

Tabla N° 7

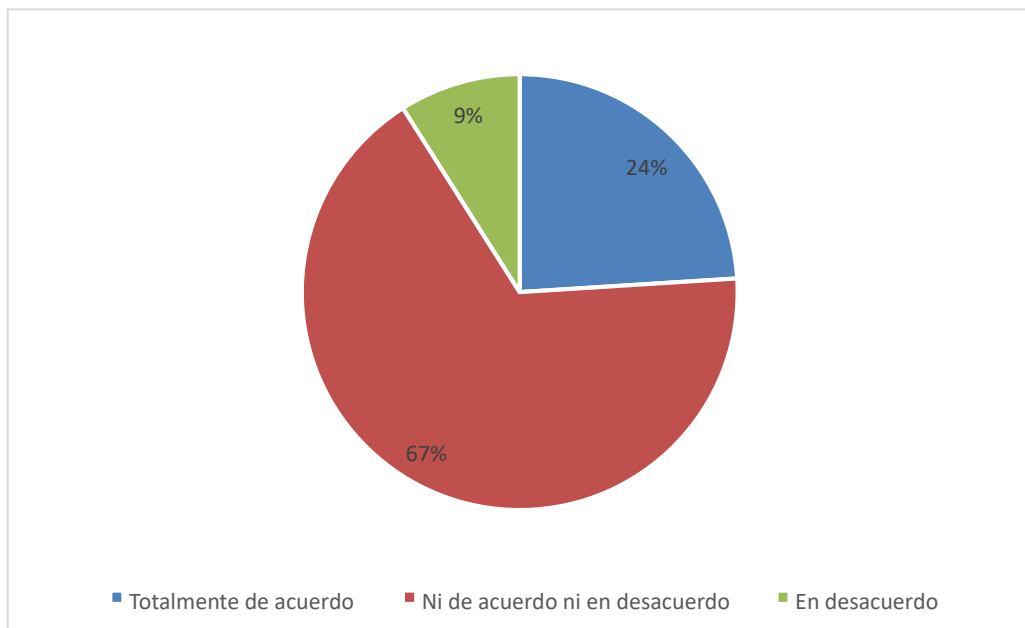
de la gestión del talento humano
Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto en su
dimensión programa de incentivos

Programa de incentivos		Totalmente de acuerdo (Bueno) 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Regular) 70%-40%		En desacuerdo (Deficiente) 39%-0%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	El personal siempre recibe incentivos por parte de la alta dirección.	6	20	22	73	2	7	30	100
2	Las horas extras son remuneradas.	7	23	18	60	5	17	30	100
3	Existen aumentos de sueldos regularmente.	7	23	20	67	3	10	30	100
4	Cuando realizo una labor que no está dentro de mis funciones, soy recompensado.	8	27	21	70	1	3	30	100
5	La institución cuenta con un sistema muy bien estructurado de incentivos.	8	27	19	63	3	10	30	100
Promedio (x)		7	24	20	67	3	9	30	100

Gráfico N° 7

Evaluación de la gestión del talento humano en su dimensión programa de incentivos

Interpretación N°



7

En la Tabla N° 7, se aprecia la dimensión Programa de incentivos en la gestión del talento humano del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto, cuyo resultado arrojó lo siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) de 30 (100 %) colaboradores, 20 (67%) colaboradores se manifestaron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, con respecto al Programa de incentivos en la gestión del talento humano del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto (70-40 %)

Evaluación en el Programa Nacional de
7 (24 %) colaboradores se manifestaron estar “totalmente de acuerdo”, con respecto al Programa de incentivos en la gestión del talento humano del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto (100-71 %)

Mientras que 3 (9 %) de los colaboradores se manifestaron “en desacuerdo”, con al Programa de incentivos en la gestión del talento humano del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto. (39-00 %)

Llegando a la conclusión de que es Regular (70-40 %) el Programa de incentivos en la gestión del talento humano del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto.

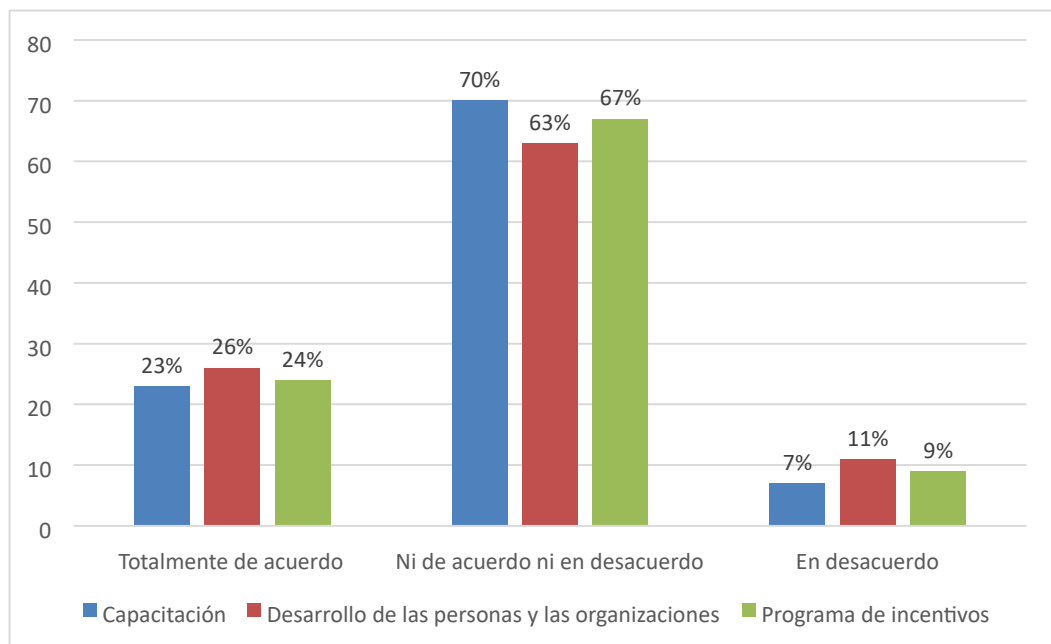
Tabla No. 8
de la gestión del talento humano
Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		<i>Totalmente de acuerdo (Bueno)</i> 100%-71%		<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Regular)</i> 70%-40%		<i>En desacuerdo (Deficiente)</i> 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%		
1	Capacitación	7	23	21	70	2	7	30	100
2	Desarrollo de las personas y las organizaciones	8	26	19	63	3	11	30	100
3	Programa de incentivos	7	24	20	67	3	9	30	100
Promedio (x)		7	24	20	67	3	9	30	100

Interpretación N°

Gráfico No. 8

Evaluación de la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto



Interpretación No. 8

En la tabla N° 8, se observa la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto 2023, y es como sigue:

Del promedio ($\bar{x}$) de 30 (100 %) colaboradores, 20 (67 %) colaboradores se manifestaron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, con respecto a la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto. (70-40 %)

7 (24 %) colaboradores se manifestaron estar “totalmente de acuerdo”, con respecto a la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto. (100-71 %)

Mientras que 3 (9 %) de los colaboradores se manifestaron “en desacuerdo”, con respecto a la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto. (39-00 %)

Concluyendo que es Regular (70-40 %) la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto 2023.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 9: Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación organizacional	,317	30	,000	,778	30	,000
Gestión del talento humano	,359	30	,000	,740	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla N°10: Prueba de hipótesis

Correlaciones			
		Comunicación organizacional	Gestión del talento humano
Comunicación organizacional	Correlación de Pearson	1	
	Sig. (bilateral)		,909**
	N	30	30
			,000
Gestión del talento humano	Correlación de Pearson	,909**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

De acuerdo al análisis estadístico efectuado con el estadígrafo rho de Spearman se determina una relación positiva y significativa ($r = 0,909$, donde p es menor de 0,05) entre la comunicación organizacional y la gestión del talento humano. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000, la misma que es menor de 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la

gestión del talento humano del Programa Nacional de Asistencia Solidaria
Pensión 65 - Unidad Territorial de Loreto - 2023

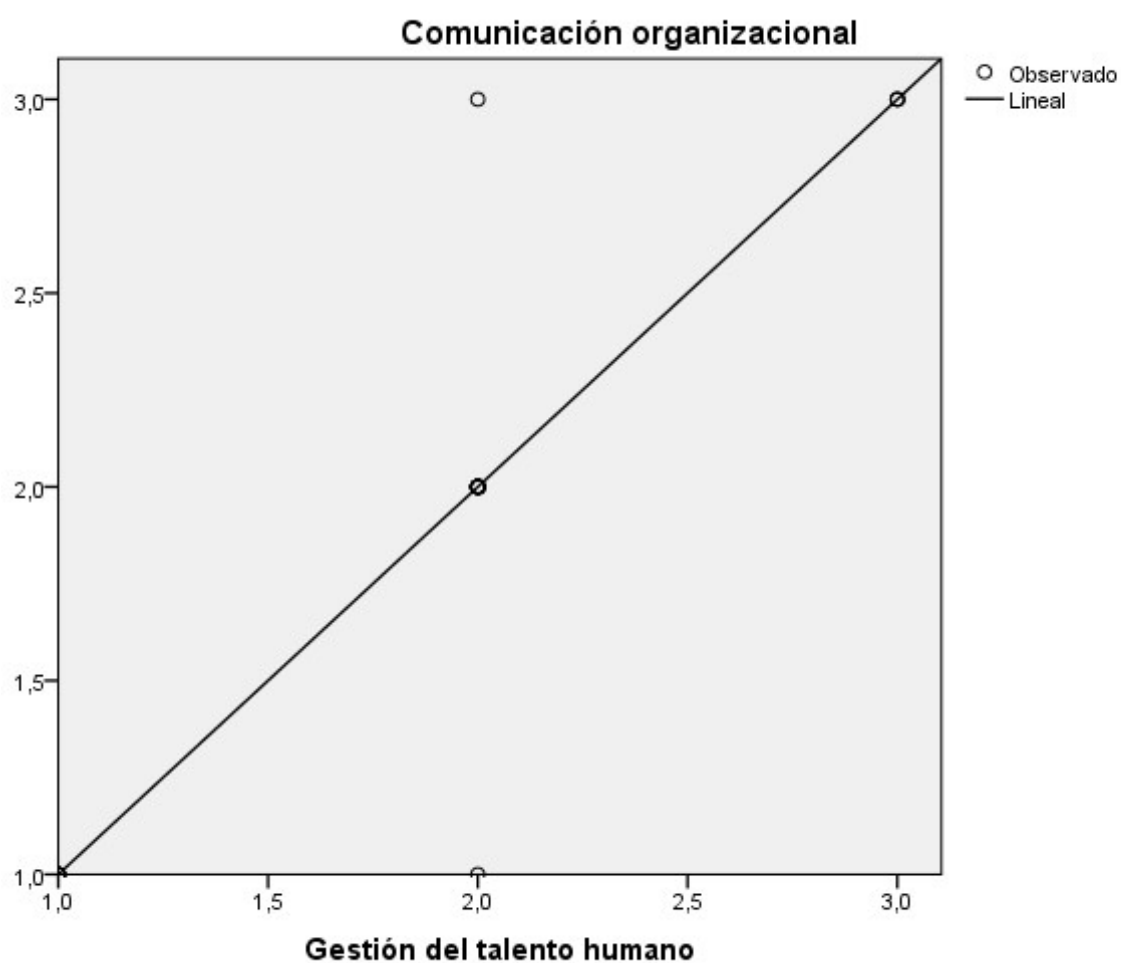
Los resultados se representan en un 99% de intervalo de confianza

Tabla N°11: Resumen de modelo y estimaciones de parámetro

Resumen de modelo y estimaciones de parámetro
Variable dependiente: Comunicación organizacional

Ecuación	Resumen del modelo					Estimaciones de parámetro	
	R cuadrado	F	gl1	gl2	Sig.	Constante	b1
Lineal	,826	132,533	1	28	,000	,000	1,000

La variable independiente es Gestión del talento humano.



CAPÍTULO V: Discusión. Conclusiones. Recomendaciones

5.1. Discusión

Al desarrollar el análisis descriptivo de la variable estudiada: comunicación organizacional en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 - Unidad Territorial de Loreto – 2023, se halló que es regular con un 60 %.

Al desarrollar el análisis descriptivo de la variable estudiada: gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 - Unidad Territorial de Loreto – 2023, se halló que regular, con un 67 %.

Al interpretar los resultados de la presente investigación, se precisa que existe una estrecha relación entre las variables de estudio: comunicación organizacional y gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 - Unidad Territorial de Loreto – 2023, relación que fue demostrada al utilizar la estadística de correlación de Spearman, cuyos hallazgos indican que existe una relación significativa fuerte de 0,909 en el nivel 0,01 (bilateral) con $p < 0.05$ rechazándose así la hipótesis nula, por lo se acepta la hipótesis alterna.

Estos resultados coinciden con los de **Alemán y Flores (2022)** quienes concluyen que los indicadores que se midieron, que se referían a comunicación interna, veracidad, integración, realización, seguridad y compromiso, se midieron como se esperaba, y el 74% de la población estudiada estuvo de acuerdo en que existía una relación significativa entre los indicadores como factores fundamentales para obtener la satisfacción laboral. Asimismo, los resultados de la presente investigación también coinciden con los de **Remicio (2020)** quien concluye que como consecuencia del descubrimiento de un alto grado de correlación positiva entre las variables examinadas, la investigadora llegó a la conclusión de que los resultados obtenidos mediante la investigación eran adecuados. En la misma línea, se aplicó un nivel de significación inferior a 0,05 a un coeficiente de correlación R de Pearson que se calculó en 0,763. Por ello, se puede afirmar que existe una fuerte correlación positiva entre las distintas variables. Finalmente, se acepta la hipótesis alternativa y se determina que existe una alta asociación positiva entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Café del Per, Miraflores -2020. A esta conclusión se llegó al rechazar la hipótesis nula y

aceptar la hipótesis alternativa. En el mismo sentido, estos resultados también coinciden con los de **Aroni (2019)** quien concluye que, existe una relación positiva moderadamente fuerte ($r_s=.493^{**}$), así como una relación positiva moderadamente fuerte entre la SL y la comunicación ascendente ($r_s=.482^{**}$), y se descubrió que existe un vínculo significativo positivo entre SL - Comunicación descendente ($r_s=.346^{**}$) y SL - Comunicación horizontal ($r_s=.277^{**}$), a pesar de que el grado de significación es modesto. Como resultado, se demostró que las hipótesis eran correctas, demostrando que el nivel de satisfacción laboral dentro de la empresa es directamente proporcional a la cantidad de comunicación general, así como a las diversas formas de dicha comunicación. De la misma manera, estos resultados coinciden con los de **Díaz y Colmenares (2019)** quienes concluyen que, mediante la búsqueda de material en fuentes acreditadas y actualizadas, el propósito de este estudio fue recopilar pruebas que demuestren la conexión entre una comunicación organizativa eficaz y el aumento de los niveles de productividad en las empresas que operan en las industrias de bienes y servicios; además, se incluye un estudio de caso exhaustivo de dos métodos de comunicación corporativa utilizados por dos empresas diferentes del área de Bogotá.: Automotive PlasticsAPSAGROUP S. A. y Natural English S.A.S-GRUPO JOM. Allí se van a destacar las ventajas y beneficios de adoptar un programa de comunicación organizativa eficaz y competente en cualquier tipo de empresa. Asimismo, estos resultados también coinciden con los de **Rojas (2019)** quien llegó a la conclusión de que basándose en los resultados del coeficiente de la prueba de correlación Rho de Spearman (0.696, Sig. (bilateral)=0,000;(p<=0,05)), existe una asociación positiva sustancial entre la comunicación organizativa y el rendimiento laboral, Además, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para determinar el grado de fiabilidad, se desarrolló a través del SPSS 25, lo cual arrojó como resultado 0.757 respecto de la variable comunicación organización y 0.621 respecto de la variable desempeño. De igual manera, los hallazgos que fueron obtenidos por los miembros del equipo permitieron determinar la naturaleza de la

conexión que existe entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Teleatento del Perú S.A.C. Y también estos resultados coinciden con los de **Solís y Ventura (2019)** quienes llegaron a la conclusión de que cuando aplicaron el chi cuadrado de Pearson a sus variables -Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Huariaca- alcanzaron un valor de 0,000, lo cual Esto sugiere que existe una conexión considerable entre la gestión del talento humano y el rendimiento en el trabajo. En consecuencia, esto demuestra que el rendimiento de un empleado en el trabajo está directamente relacionado con el desarrollo de un sistema eficaz de gestión del talento humano.

5.2. Conclusiones

Conclusiones específicas

Es Regular: (70 – 40%) la comunicación organizacional en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023, con 60% lo que significa que existe una regular comunicación organizacional en el que se debe mejorar la comunicación oral como también la comunicación escrita en la organización.

Es Regular: (70 – 40%) la reputación corporativa la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023, con 67% lo que significa que existe una regular aceptación en la gestión del talento humano, porque falta mejorar las capacitaciones y mejorar el programa de incentivos en la organización.

Conclusión general

Se concluye que la comunicación organización se relaciona con la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto – 2023, tal como lo demuestra la contrastación de la hipótesis, en la cual se muestra una correlación significativa en el nivel de significancia fuerte de 0,909 en el nivel 0,01 (bilateral) con $p < 0.05$ rechazándose así la hipótesis nula, por lo se acepta la hipótesis alterna.

5.3. Recomendaciones

- ✓ Las instituciones públicas en nuestro país siempre tendrás asuntos que resolver o mejorar. El Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto, no es la excepción. Si bien es cierto, los programas sociales en el Perú cumplen una labor en beneficio de la sociedad y de quienes más lo necesitan, también es cierto que su accionar está sujeto a perfeccionarse con el tiempo y con las experiencias adquiridas. Sería recomendable buscar la manera de continuar en la senda de mejoras haciendo uso de todos

los mecanismos y herramientas que existen en la administración pública.

- ✓ La comunicación organizacional es clave para el buen desempeño de todo organismo público. De acuerdo a los resultados de esta investigación, se hace necesario mejorar en este aspecto, en vista de que solamente su accionar es regular. Las capacitaciones constantes son una alternativa viable para mejorar en el rubro.
- ✓ En relación a la comunicación organizacional es recomendable establecer una visión y misión claras, es decir, definir una clara visión de lo que la institución quiere lograr a largo plazo y una misión que describa su propósito fundamental. Estos elementos proporcionan una guía y una dirección para la totalidad de decisiones y actividades de la institución. Asimismo, establecer metas y objetivos específicos, vale decir, definir metas y objetivos concretos. Esto ayudará a alinear el esfuerzo organizacional hacia metas comunes y proporcionan un marco para medir el progreso.
- ✓ Con respecto a la gestión del talento humano, una condición sine qua non para un adecuado desenvolvimiento, es el correcto manejo de la comunicación organizacional. En este aspecto, toda gestión tiene buenos resultados, si se gestiona el talento humano desde una perspectiva comunicacional que motive a las personas a mejorar como tales y como empleados del Estado.
- ✓ Sería recomendable establecer una estrategia de gestión del talento, en otras palabras, desarrollar una estrategia integral de gestión del talento que esté alineada con la visión y objetivos de la institución. Esta estrategia debe abordar cómo se atraerá, desarrollará, retendrá y motivará a los empleados. En el mismo sentido, atraer el talento, es decir, diseñar un proceso de reclutamiento efectivo para atraer a candidatos calificados y alineados con la cultura de la organización.

Utiliza métodos de reclutamiento que incluyan la búsqueda en línea, ferias de empleo, redes profesionales y referencias internas.

Recomendación general

Para que el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto, salga del estancamiento en el que se encuentra, en lo que respecta a la comunicación organizacional y a la gestión del talento humano, es necesario poner en práctica las recomendaciones plasmadas en este trabajo. La única manera de que se pueda calificar de buena y no de regular a una administración, es gestionando capacitaciones constantes, y que los jefes y directivos busquen los mecanismos adecuados para la motivación del personal, lo cual finalmente redundará en el bien de la institución y de aquellos a quienes sirve.

Referencias Bibliográficas

- Alemán, G., & Flores, C. (2022). *Comunicación organizacional y satisfacción de los colaboradores de la Empresa Triplay Martín SAC Iquitos, 2020*. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración]. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Alisedo, G. (2004). *Didáctica de las ciencias del lenguaje*. Editorial Piadós.
- Andrade, H. (2010). *Comunicación Organizacional Interna*. Proceso, Disciplina, Técnica.

- Aroni, L. (2019). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de limpieza*. [Tesis para optar el título profesional de Psicóloga]. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Ávila, R. (2000). *Introducción a la metodología de la investigación*. Concytec.
- Berger, C. R. (2010). Interpersonal Communication. En *The International Encyclopedia of Communication*. John Wiley & Sons, Ltd.
<https://doi.org/10.1002/9781405186407.wbieci077>
- Blastos, J. (2005). *Tendencias en las políticas del talento humano*. Fondo de Desarrollo Educativo.
- Castro, J. (2012). *Comunica, Lecturas de Comunicación Organizacional*. Gesbiblo S.L.
- Certo, S. (1994). *Modern Management: Diversity, Quality, Ethics, and the Global Environment*. Allyn & Bacon.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano* (Tercera Edición). Mc Graw-Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (2da. Edición). Mc GrawHill Interamericana Editores S.A.
- Costa, M., & Aguinaga, A. (1998). *Gestión de la capacitación en las organizaciones*. Ministerio de Salud -Programa de Fortalecimiento de Servicio de Salud.
- Díaz, D., & Colmenares, B. (2019). *Comunicación organizacional como fundamento para la productividad en empresas competitivas* [Tesis para optar el título Profesional en Lenguas Modernas]. Universidad ECCI.
- Espinoza, K., & Montalvo, J. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19* [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional]. Universidad Continental.
- Flores, O. (2017). *La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales* [Tesis doctoral para optar el grado académico de Doctor en Periodismo]. Universidad Complutense de Madrid.

- Frank, F., Finnegan, R., & Taylor, C. (2004). The race for talent. Retaining and engaging workers in the first century. *Human Resource Planning*, 27(3), 12-25.
- García, V. (2012). *Principios de pedagogía sistemática*. Rialp.
- Garrido, F., Goldhaber, G., & Putnam, L. (2020). *Fundamentos de la comunicación organizacional*. Organizational Communication Global Network.
- Goldhaber, G. (1984). *Comunicación organizacional* (Primera Edición). Editorial Diana.
- INEI. (2023). *Instituto Nacional de Estadística e Informática—INEI - Plataforma del Estado Peruano*. <https://www.gob.pe/inei/>
- Liquidano, M. (2012). *Gestión del Talento Humano. De la fase administrativa a la de gestión del conocimiento*. (Primera Edición). Publisher: Instituto Tecnológico de Aguascalientes.
- Morales, C. (2018). *Modelo de gestión del talento humano aplicado al sector de servicios de transporte de la provincia de Tungurahua*. [Tesis para la obtención del Título de Ingeniero de Empresas]. Universidad Técnica de Ambato.
- Pazos, E. (2006). *Comunicación escrita. Redacción de tesis, artículos y ensayos*. Editorial Guayacán.
- Pensión 65. (2022). *Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65—PENSION 65*. <https://www.gob.pe/pension65>
- Ramos, W., Paredes, M., Teran, P., & Lema, L. (2017). *Comunicación organizacional*. Edwards Deming.
- Raymond, M. (1975). *Theories of management: Implications for organizational behaviour and develepment*. Mc Graw-Hill Kogakusha.
- Rebel, G. (1995). *El lenguaje corporal. Lo que decimos a través de nuestras actitudes, gestos y posturas*. EDAF.
- Remicio, P. (2020). *Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Café Café del Perú, Miraflores*,

2020. [Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración de Empresas]. Universidad Autónoma del Perú.
- Robbins, S. (1996). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*. Prentice Hall.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Rodríguez, C., & Alzuru, C. (1991). *Lingüística aplicada*. Publicación U.N.A.
- Rojas, K. (2019). *La comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, plataforma comercial de movistar, Ate 2019* [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración]. Universidad César Vallejo.
- Roldán, C., & Fuentes, M. (2013). Comunicación No Verbal en la Docencia. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 54-64.
- Schermerhorn, J., James, Jr., Hunt, G., & Osborne, N. (1995). *Basic Organizational Behavior*.
- Sherman, Jr., & Chruden, H. (1999). *Administración de personal* (12a. ed.). Editorial Continental.
- Siliceo, A. (2009). *Capacitación y desarrollo personal*. Limusa.
- Solís, A., & Ventura, L. (2019). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huariaca – Región Pasco—2016* [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Talledo, J. (2007). *Nuevos paradigmas en la gestión del talento humano*. Tetraedro.
- Vallejo, L. (2015). *Gestión del talento humano*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Wang, Y. (2004). Observations on the Organizational Commitment of Chinese Employees: Comparative Studies of State-Owned Enterprises and Foreign-Invested Enterprises. *The International Journal of Human Resource Management*, 15(4/5), 649-664.

- Wendell, L., French, H., Cecil, H., & Bell, Jr. (1981). *Organizational Development: Behavioral Science Interventions for Organizational Improvement*. Prentice Hall.
- Yataco, J., & Marín, R. (2018). *Aplicación de la comunicación organizacional en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016* [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas]. Universidad Científica del Perú.

Anexos

- Anexo 01: Matriz de Consistencia
- Anexo 02: Instrumento de Recolección de Datos
- Anexo 03: Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65
- Anexo 04: Informe de Validez y Confiabilidad
- Anexo 05: Solicitud de Inscripción y Aprobación del Informe Final de Tesis
- Anexo 06: Carta de Aceptación de Asesoramiento del Informe Final de Tesis

ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia

“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL PROGRAMA NACIONAL DE ASISTENCIA SOLIDARIA PENSIÓN 65 - UNIDAD TERRITORIAL DE LORETO - 2023”

Autores:

Walter Rodrigo Inga Montero

Danny Mariela Ahuanari Mayanchi

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema principal: ¿Existe relación entre la comunicacional organización y la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023? Problemas Específicos ¿Cómo se realiza la comunicación organizacional en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023? ¿Cómo se	Objetivo General: Identificar la relación entre la comunicacional organización y la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023.	Hipótesis General: Ha= Existe relación significativa entre la comunicacional organización y la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023.	Comunicación organizacional	Comunicación oral	- La comunicación oral siempre se desarrolla en términos amistosos. - Siempre existe reciprocidad entre compañeros cuando la comunicación es oral. - Gracias a la comunicación oral siempre se coordinan correctamente los asuntos de trabajo. - La comunicación oral me permite realizar coordinaciones con más celeridad. - La comunicación oral se da entre diversas jerarquías sin restricciones.	Diseño de la Investigación: El diseño general de la investigación será no experimental de tipo descriptivo correlacional. Enfoque de la Investigación: Cuantitativo La población estará integrada por los
	Objetivos específicos Analizar cómo se realiza la comunicación organizacional en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023.	Ho= No existe relación significativa entre la comunicacional organización y la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023.		Comunicación escrita	- La comunicación escrita se produce a través de los canales oficiales internos. - Normalmente se utilizan los documentos usuales, tales como cartas, memorándums, oficios y otros. - La respuesta a los documentos se da con celeridad, o toma el tiempo prudencial. - Los documentos son redactados de manera correcta sin errores ortográficos y respetando la gramática. - El tenor de la documentación siempre está basado en el respeto y las buenas formas.	
	Analizar cómo se desarrolla la gestión del talento en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023.	Hipótesis Específicas La comunicacional organización en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria		Comunicación no verbal	- Los gestos de los compañeros ayudan a transmitir lo que realmente quieren decir. - El tono de voz empleado entre compañeros es el adecuado. - La gesticulación empleada por los compañeros siempre denota respeto y buenos modales. - El tipo de vestimenta de los compañeros y compañeras expresa respeto e identificación con el trabajo. - Los discursos, las coordinaciones, etc., con los compañeros y compañeras, siempre están acompañados de los gestos adecuados.	

desarrolla la gestión del talento en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria	Solidaria Pensión 65 Unidad	Pensión 65 – Unidad				trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto, que hacen un total de
---	-----------------------------	---------------------	--	--	--	---

76

Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023? ¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación organizacional y la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023?	Territorial de Loreto - 2023. Determinar el nivel de relación entre la comunicación organizacional y la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023.	Territorial de Loreto se realiza de manera regular. La gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto se desarrolla de manera regular. Existe un alto el nivel de relación entre la comunicación organizacional y la gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 – Unidad Territorial de Loreto - 2023.	Percepción de los usuarios	Capacitación	❑ La actual gestión desarrolla actividades de capacitación para el personal. ❑ Los expositores están realmente preparados y conocen sus temas. ❑ Existe una actitud positiva hacia las capacitaciones por parte del personal. ❑ El desempeño laboral del personal mejora tras las capacitaciones. ❑ Las capacitaciones redundan directamente en la productividad laboral del personal.	30 unidades de análisis. La muestra no será necesario determinarla mediante la fórmula para poblaciones finitas, por lo tanto, se trabajará con el 100% de la población que son los 30 trabajadores.
				Desarrollo de las personas y las organizaciones	❑ La institución se preocupa por el desarrollo personal de los colaboradores. ❑ La institución busca mejorar el desempeño y el crecimiento humano de los colaboradores. ❑ La institución constantemente promueve la capacitación, educación y desarrollo del personal ❑ La alta dirección promueve constantemente procesos para la resolución de problemas y la renovación organizacional. ❑ La institución promueve un esfuerzo de largo plazo para mejorar la capacidad de la organización y enfrentar los cambios.	
				Programa de incentivos	❑ El personal siempre recibe incentivos por parte de la alta dirección. ❑ Las horas extras son remuneradas. ❑ Existen aumentos de sueldos regularmente. ❑ Cuando realizo una labor que no está dentro de mis funciones, soy recompensado.	

					☐ La institución cuenta con un sistema muy bien estructurado de incentivos.	
--	--	--	--	--	--	--

**“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO EN EL PROGRAMA NACIONAL DE ASISTENCIA
SOLIDARIA PENSIÓN 65 - UNIDAD TERRITORIAL DE LORETO -
2023”**

ANEXO 02 Cuestionario

(Colaboradores del programa Pensión 65)

CÓDIGO: -----

El presente cuestionario tiene como propósito es identificar la relación de la comunicación organizacional y gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 - Unidad Territorial de Loreto - 2023, el que servirá para elaborar la tesis conducente a la obtención del Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

Gracias I. Datos generales:

Edad :

Sexo :

Fecha :

Hora :

II. Instrucciones

- Lee detenidamente las cuestiones y respóndalas □ La información que nos proporciona será confidencial.
- No deje preguntas sin responder.

III. Contenido.

Comunicación organizacional		Totalmente de acuerdo 100% – 70%.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 69% – 40%.	En desacuerdo 39% – 00%
1	Comunicación oral			
	1.1	La comunicación oral siempre se desarrolla en términos amistosos.		
	1.2	Siempre existe reciprocidad entre compañeros cuando la comunicación es oral.		
	1.3	Gracias a la comunicación oral siempre se coordinan correctamente los asuntos de trabajo.		
	1.4	La comunicación oral me permite realizar coordinaciones con más celeridad.		
	1.5	La comunicación oral se da entre diversas jerarquías sin restricciones.		
	(x)			
2	Comunicación escrita			
	2.1	La comunicación escrita se produce a través de los canales oficiales internos.		
	2.2	Normalmente se utilizan los documentos usuales, tales como cartas, memorándums, oficios y otros.		
	2.3	La respuesta a los documentos se da con celeridad, o toma el tiempo prudencial.		
	2.4	Los documentos son redactados de manera correcta sin errores ortográficos y respetando la gramática.		
	2.5	El tenor de la documentación siempre está basado en el respeto y las buenas formas.		
	(x)			
3	Comunicación no verbal			
	3.1	Los gestos de los compañeros ayudan a transmitir lo que realmente quieren decir.		
	3.2	El tono de voz empleado entre compañeros es el adecuado.		
	3.3	La gesticulación empleada por los compañeros siempre denota respeto y buenos modales.		
	3.4	El tipo de vestimenta de los compañeros y compañeras expresa respeto e identificación con el trabajo.		
	3.5	Los discursos, las coordinaciones, etc., con los compañeros y compañeras, siempre están acompañados de los gestos adecuados.		
	(x)			

Gestión del talento humano				
	Capacitación			
1.1	La actual gestión desarrolla actividades de capacitación para el personal.			
1.2	Los expositores están realmente preparados y conocen sus temas.			
1.3	Existe una actitud positiva hacia las capacitaciones por parte del personal.			
1.4	El desempeño laboral del personal mejora tras las capacitaciones.			
1.5	Las capacitaciones redundan directamente en la productividad laboral del personal			
	(x)			
	Desarrollo de las personas y las organizaciones			
2.1	La institución se preocupa por el desarrollo personal de los colaboradores.			
2.2	La institución busca mejorar el desempeño y el crecimiento humano de los colaboradores.			
2.3	La institución constantemente promueve la capacitación, educación y desarrollo del personal.			
2.4	La alta dirección promueve constantemente procesos para la resolución de problemas y la renovación organizacional.			
2.5	La institución promueve un esfuerzo de largo plazo para mejorar la capacidad de la organización y enfrentar los cambios.			
	(x)			
	Programa de incentivos			
3.1	El personal siempre recibe incentivos por parte de la alta dirección.			
3.2	Las horas extras son remuneradas.			
3.3	Existen aumentos de sueldos regularmente.			
3.4	Cuando realizo una labor que no está dentro de mis funciones, soy recompensado.			
3.5	La institución cuenta con un sistema muy bien estructurado de incentivos.			
	(x)			

ANEXO 03 Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

Información institucional

¿Qué hacemos?

Protegemos a las personas adultas mayores de 65 años que carecen de condiciones básicas para su manutención y les entregamos una subvención económica de S/ 250.00 soles cada 2 meses para que sus necesidades sean atendidas.

Durante el año 2023 y desde la primera Relación Bimestral de Usuarios - RBU (enero – febrero), los usuarios y usuarias tienen un incremento de 50 soles en la subvención económica, de acuerdo a la Resolución de Dirección Ejecutiva D000042-2023-PENSION65-DE. Es decir, reciben 300 soles cada dos meses.

Somos una instancia creada por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) para impulsar la protección integral de las personas adultas mayores de extrema pobreza y promover el acceso a servicios en salud.

Divulgamos, junto con otras entidades estatales, el conocimiento que garantiza la revalorización de los adultos mayores por parte de su familia y su comunidad para que sea transferido a las nuevas generaciones como un activo para el desarrollo.

Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 (PENSION 65) es una entidad adscrita al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Decreto Supremo que modifica el Decreto Supremo N° 081-2011PCM, que crea el Programa Nacional de Asistencia Solidaria “PENSION 65”

Que, conforme a lo establecido en el artículo 4° de la Constitución Política del Perú, la comunidad y el Estado consideran a la persona adulta mayor como sujeto de especial protección constitucional, dentro de los cuales están comprendidos los/as usuarios/as del Programa Nacional de Asistencia Solidaria “Pensión 65” del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social;

Que, mediante Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor, se establece que el Estado, en sus tres niveles de gobierno, a través de sus órganos competentes, brinda protección social a la persona adulta mayor que se encuentre en las situaciones de riesgo, tales como: pobreza o pobreza extrema, dependencia o fragilidad, o sufra trastorno físico o deterioro cognitivo que la incapacite o que haga que ponga en riesgo a otras personas.

DECRETA:

Artículo 1.- Modificación del numeral 4.4 del artículo 4 del Decreto Supremo N° 081-2011-PCM, Decreto Supremo que crea el Programa Social denominado Programa Nacional de Asistencia Solidaria “Pensión 65”.

ANEXO 04

Estimado Profesional: Dr.

KETTY ALARCÓN RAMÍREZ
JUDITH ALEJANDRINA SOPLÍN RÍOS
BLANCA LUAZ GRATELLI TUESTA

Con motivo de la investigación que se está realizando sobre: Comunicación organizacional y gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 - Unidad Territorial de Loreto - 2023, es necesario someter a juicio de experto la propuesta de dimensiones, indicadores e índices.

Para la evaluación de las mencionadas variables, Ud. Ha sido seleccionado a fin de emitir opinión de experto, para lo cual hemos considerado su elevada preparación científica – técnica y experiencia en la actividad técnica - pedagógica, así como en los resultados obtenidos de su trabajo como profesional, y como directivo, pues sus opiniones resultarán de gran valor:

De modo anticipado le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombre (s):

Nombre y dirección de su Centro Laboral actual:

Teléfono Fijo: Celular:

Nivel en el que labora:

Título Universitario que posee:

Grado Académico (el más Alto):

Años de experiencia profesional:

Experiencia en Investigación: SI () NO ()

Años de Experiencia en Jefaturas:

Cargo que Desempeña:

Otras Responsabilidades que Ocupa:

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto** : Mgr. Ketty ALARCÓN RAMÍREZ
 1.2. **Título Profesional** : Licenciado/a () Ingeniero/a () Otro ()
 1.3. **Grado académico** : Bachiller () Maestro (x) Doctor ()
 1.4. **Título de la Investigación** : COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL PROGRAMA NACIONAL DE ASISTENCIA SOLIDARIA PENSIÓN 65 - UNIDAD TERRITORIAL DE LORETO - 2023.
 1.5. **Nombre del instrumento** : Validador de las Variables: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.
 1.5. **Criterios de Aplicabilidad** :

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
DEFICIENTE: (No válido, reformular)	0 – 20
REGULAR: (No Válido, modificar)	21 – 40
BUENA: (Válido, mejorar)	41 – 60
MUY BUENA: (Válido, precisar)	61 – 80
EXCELENTE: (Válido, aplicar)	100

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado															x					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables																x				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																	x			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																x				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	x			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio (VD)																	x	x		
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teóricos científico y del tema de estudio																	x			
8. COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)																		x		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																	x			

PROMEDIO DE VALORACIÓN	
------------------------	--

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

APLICABLE

IV. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: Iquitos 21 de mayo del 2023

D.N.I. Nº 05829373

Teléf. Nº 96648249


Lic. KETTY ALARCÓN RAMÍREZ M



FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

V. DATOS GENERALES

- 1.6. Apellidos y nombres del experto : Dra. JUDITH ALEJANDRINA SOPLIN RIOS
- 1.7. Título Profesional : Licenciado/a () Ingeniero/a () Otro ()
- 1.8. Grado académico : Bachiller () Maestro () Doctor (X)
- 1.9. Título de la Investigación : COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL PROGRAMA NACIONAL DE ASISTENCIA SOLIDARIA PENSIÓN 65 - UNIDAD TERRITORIAL DE LORETO - 2023.
- 1.10. Nombre del Instrumento : Validador de las Variables: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.
- 1.11. Criterios de Aplicabilidad :

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
DEFICIENTE: (No válido, reformular)	0 – 20
REGULAR: (No Válido, modificar)	21 – 40
BUENA: (Válido, mejorar)	41 – 60
MUY BUENA: (Válido, precisar)	61 – 80
EXCELENTE: (Válido, aplicar)	100

VI. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96

		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado															x					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables																x				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																	x			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																x				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	x			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio (VD)																	x	x		
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teóricos científico y del tema de estudio																	x			
8. COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)																		x		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																	x			
PROMEDIO DE VALORACIÓN																					

VII. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

APLICABLE

VIII. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: Iquitos 21 de mayo del 2023

D.N.I. Nº 05216363

Teléf. Nº 965893272



**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y
HUMANIDADES
PROGRAMA ACADÉMICO DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

IX. DATOS GENERALES

- 1.12. Apellidos y nombres del experto : Dra. BLANCA LUZ GRATELTY TUESTA
- 1.13. Título Profesional : Licenciado/a () Ingeniero/a () Otro ()
- 1.14. Grado académico : Bachiller () Maestro () Doctor (X)
- 1.15. Título de la Investigación : COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL PROGRAMA NACIONAL DE ASISTENCIA SOLIDARIA PENSIÓN 65 - UNIDAD TERRITORIAL DE LORETO - 2023.
- 1.16. Nombre del instrumento : Validador de las Variables: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.
- 1.17. Criterios de Aplicabilidad :

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
DEFICIENTE: (No válido, reformular)	0 – 20
REGULAR: (No Válido, modificar)	21 – 40
BUENA: (Válido, mejorar)	41 – 60
MUY BUENA: (Válido, precisar)	61 – 80
EXCELENTE: (Válido, aplicar)	100

X. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado															x					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables																x				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																	x			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																x				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	x			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio (VD)																	x	x		
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teóricos científico y del tema de estudio																	x			
8. COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)																		x		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																	x			
PROMEDIO DE VALORACIÓN																					

XI. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

APLICABLE

XII. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: Iquitos 21 de mayo del 2023

D.N.I. Nº 05342739

Teléf. Nº 993575

RESULTADO DE LA PRUEBA DE VALIDEZ

TÍTULO: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL PROGRAMA NACIONAL DE ASISTENCIA SOLIDARIA PENSIÓN 65 - UNIDAD TERRITORIAL DE LORETO - 2023.

Autoras del instrumento: **Walter Rodrigo Inga Montero**
Danny Mariela Ahuanari Mayanchi

Nombre del instrumento motivo de evaluación: Comunicación organizacional y gestión del talento humano.

Se realizó la prueba de validez del instrumento de recolección de datos, a través del Juicio de Expertos, donde colaboraron los siguientes profesionales:

Mgr. Ketty Alarcón Ramírez, docente universitaria.

Dra. Judith Alejandrina Soplín Ríos, docente universitaria.

Dra. Blanca Luz Gratelli Tuesta, docente universitaria.

Profesionales	Indicadores								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Mgr. Ketty Alarcón Ramírez	80	85	80	85	80	85	80	85	80
Dra. Judith Alejandrina Soplín Ríos	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Dra. Blanca Luz Gratelli Tuesta	80	85	80	85	80	85	80	85	80
Promedio General	79.8								

Teniendo en cuenta la tabla de valoración:

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
Deficiente	0 – 20
Regular	21 – 40
Buena	41 – 60
Muy Buena	61 – 80
Excelente	81 – 100

Como resultado general de la prueba de validez realizado a través del Juicio de Expertos, se obtuvo: 79.8 puntos, lo que significa que está en el rango de "Muy buena", quedando demostrado que el instrumento de esta investigación cuenta con una sólida evaluación realizado por profesionales conocedores de instrumentos de recolección de datos.

RESULTADO DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD

TÍTULO: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL PROGRAMA NACIONAL DE ASISTENCIA SOLIDARIA PENSIÓN 65 - UNIDAD TERRITORIAL DE LORETO - 2023.

Autoras del Instrumento: **Walter Rodrigo Inga Montero**
Danny Mariela Ahuanari Mayanchi

Nombre del instrumento motivo de evaluación: Comunicación organizacional y gestión del talento humano.

La confiabilidad para Comunicación organizacional y gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 - Unidad Territorial de Loreto - 2023, se llevó a cabo mediante el método de Inter correlación de ítems cuyo coeficiente es el ALFA DE CRONBACH a través de una muestra piloto, los resultados obtenidos se muestran a continuación.

ALFA DE CRONBACH para	ALFA DE CRONBACH basado en los elementos tipificados	N° de ítems
Comunicación organizacional y gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 - Unidad Territorial de Loreto - 2023.	0.911	09

a. Criterio de confiabilidad valores Según

Herrera (1998):

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Para la validación del cuestionario sobre comunicación organizacional y la gestión del talento humano, se utilizó el Alfa de Cronbach el cual arrojó el siguiente resultado: La confiabilidad de 9 ítems que evalúan el instrumento sobre Comunicación organizacional y gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 - Unidad Territorial de Loreto - 2023. Según Herrera (1998) donde el valor va de 0,53 a 1. Nos da como resultado de un ALFA DE CRONBACH y validado la variable sus dimensiones e indicadores arrojó 0.911 ubicándose en el rango cuantitativo 0,72 a 0,99 y cualitativo de

Excelente Confiabilidad lo que permite aplicar el instrumento en la muestra del presente estudio.



**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y
HUMANIDADES
PROGRAMA ACADÉMICO DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN DE TESIS

SEÑOR (a) DECANO (a) DE LA FACULTAD DE, EDUCACIÓN Y
HUMANIDADES

Dr. Luis Ronald RUCOBA DEL CASTILLO

Walter Rodrigo Inga Montero DNI: 73190504

Danny Mariela Ahuanari Mayanchi DNI: 73943451

Nos dirigimos a usted para solicitarle la inscripción y aprobación de nuestro anteproyecto de tesis titulado: Comunicación organizacional y gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 - Unidad Territorial de Loreto - 2023.

Para lo cual adjunto a la presente:

- ✓ Boleta de pago
- ✓ Cuatro (4) copias del Informe Final de Tesis:

X

Por tanto, pido a Ud. Acceder a nuestra solicitud por ser de justicia.

San Juan Bautista, 22 de mayo del 2023



Walter Rodrigo Inga Montero

DNI: 73190504



Danny Mariela Ahuanari Mayanchi

DNI: 73943451



**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y
HUMANIDADES
PROGRAMA ACADÉMICO DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

CARTA DE ACEPTACIÓN DE ASESORAMIENTO DE TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Dra. Claudet Cadillo López, Docente de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Científica del Perú, identificada con D.N.I. N° 05847173 me comprometo a asesorar el Informe Final de Tesis de:

WALTER RODRIGO INGA MONTERO DNI: 73190504

DANNY MARIELA AHUANARI MAYANCHI DNI: 73943451

Cuyo título es: Comunicación organizacional y gestión del talento humano en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 - Unidad Territorial de Loreto - 2023.



Dra. Claudet Cadillo López D.N.I. 05847173
DOCENTE UCP – FEH

San Juan Bautista, 22 de mayo del 2023