



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS Y SU
RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA
COPIAS EXPRESS, DISTRITO SAN ISIDRO, 2017”**

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

AUTORA

CESIA MILAGROS BALTA DÍAZ

ASESORA

MSc. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANIFICACIÓN

LIMA - PERÚ

2017

JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2
ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, PRESENTADO EN LA MODALIDAD DE: DESARROLLO DE TESIS

Presentado por don (a)

..... *Cesia Hilagiro Balta Diaz*
Cuyo Título es: *Dirección estratégica de recurso humano*
..... *y su relación con la comunicación interna en la*
..... *empresa Copias Express, San Isidro, 2017.*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *15*.....(número) *Quince*.....(letras).

Lima *16* de Diciembre del 2017.

.....
PRESIDENTE

Dr. Arce Álvarez Edwin

.....
SECRETARIO

Dr. Jiménez Calderón César Eduardo

.....
VOCAL

MSc. Mairena Fox Petronila Liliana

NOTA: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

DEDICATORIA

A Dios en primer lugar, ya que gracias a Él lograré ser una mujer profesional. A mis padres, hermana, abuelos y tíos que son mi mayor motivación para seguir adelante sin rendirme. A mi universidad y a los maestros que me han formado a lo largo de mis estudios superiores.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la bendición de formarme profesionalmente.

A mi abuelita.

A mi familia por brindarme su apoyo incondicional.

A mi estimada asesora MSc. Petronila Liliana Mairena Fox por su apoyo, enseñanza, paciencia y profesionalismo durante el período de estudio.


DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Cesia Milagros Balta Díaz con DNI N° 71371970, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de diciembre del 2017



Cesia Milagros Balta Díaz

DNI: 71371970

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Dirección estratégica de recursos humanos y su relación con la comunicación interna en la empresa Copias Express, distrito San Isidro, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Cesia Milagros Balta Díaz

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.1.1. En el contexto internacional	13
1.1.2. En el contexto nacional	14
1.1.3. En el contexto local	15
1.2. Trabajos previos	15
1.2.1. En el contexto internacional	15
1.2.2. En el contexto nacional	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1. Dirección estratégica de recursos humanos	19
1.3.1.1. Definición de dirección estratégica de recursos humanos	19
1.3.1.2. Dimensiones de dirección estratégica de recursos humanos	19
1.3.2. Comunicación interna	21
1.3.2.1. Teoría de las relaciones laborales	21
1.3.2.2. Definición de comunicación interna	21
1.3.2.3. Dimensiones de comunicación interna	22
1.4. Formulación del problema	24
1.4.1. Problema general	24
1.4.2. Problemas específicos	24
1.5. Justificación del estudio	24

1.5.1. Justificación teórica	24
1.5.2. Justificación metodológica	25
1.5.3. Justificación práctica	25
1.6. Hipótesis	25
1.6.1. Hipótesis general	25
1.6.2. Hipótesis específicas	26
1.7. Objetivos	26
1.7.1. Objetivo general	26
1.7.2. Objetivos específicos	26
II. MÉTODO	27
2.1. Diseño de investigación	27
2.1.1. Método	27
2.1.2. Nivel	27
2.1.3. Tipo	28
2.1.4. Diseño	28
2.2. Variables, operacionalización	28
2.2.1. Variables	28
2.2.2. Operacionalización de variables	29
2.3. Población y muestra	30
2.3.1. Población	30
2.3.2. Muestra	30
2.3.3. Muestreo	30
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.4.1. Técnica de recolección de datos	31
2.4.2. Instrumento de recolección de datos	31
2.4.3. Validez del instrumento	31
2.4.4. Confiabilidad del instrumento	32
2.5. Métodos de análisis de datos	34
2.6. Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	35

3.1. Prueba de normalidad	35
3.2. Contrastación de hipótesis	36
3.2.1. Contrastación de hipótesis general	36
3.2.2. Contrastación de hipótesis específicas	37
3.3. Análisis de resultados	40
IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	53
VII. REFERENCIAS	54
ANEXOS	57
ANEXO 1: Cuestionario	57
ANEXO 2: Validación de cuestionario a juicio de expertos	59
ANEXO 3: Matriz de consistencia	65
ANEXO 4: Base de datos	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.2.1.1. Variables de investigación	28
Tabla 2.2.2.1. Cuadro de operacionalización de variables	29
Tabla 2.4.3.1. Validación de expertos	32
Tabla 2.4.4.1. Resumen de procesamiento de datos	33
Tabla 2.4.4.2. Estadísticas de fiabilidad	33
Tabla 2.4.4.3. Escala de medición para evaluar el coeficiente alfa de Cronbach	33
Tabla 2.6.1. Aspectos éticos del investigador	34
Tabla 3.1.1. Prueba de Shapiro-Wilk para una muestra	35
Tabla 3.2.1. Escala de correlación	36
Tabla 3.2.2. La Dirección estratégica de recursos humanos en relación con la comunicación interna	37
Tabla 3.2.3. La gestión de recursos humanos en relación con la comunicación interna	38
Tabla 3.2.4. La estrategia empresarial en relación con la comunicación interna	39
Tabla 3.2.5. La organización empresarial en relación con la comunicación interna	40
Tabla 3.3.1. Dimensión estrategia empresarial	40
Tabla 3.3.2. Dimensión organización empresarial	42
Tabla 3.3.3. Dimensión gestión de recursos humanos	43
Tabla 3.3.4. Dimensión identidad	44
Tabla 3.3.5. Dimensión efectividad	45
Tabla 3.3.6. Dimensión vínculo	46

RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva por título “Dirección estratégica de recursos humanos y su relación con la comunicación interna en la empresa Copias Express, distrito San Isidro, 2017”. El objetivo principal fue determinar la relación entre la dirección estratégica de recursos humanos y la comunicación interna. Para ello se trabajó con la población de la empresa Copias Express de la sede administrativa de San Isidro, que estuvo representada por 35 colaboradores entre hombres y mujeres. La muestra estuvo conformada por 35 colaboradores y se obtuvo aplicando la técnica del muestreo censal, propio del muestreo no probabilístico. La metodología utilizada fue del tipo de investigación aplicada con diseño no experimental – transversal, además el nivel de investigación que se utilizó fue el descriptivo – correlacional. Se usó un cuestionario conformado por 32 preguntas como instrumento de recolección de datos y se aplicó la técnica de la encuesta sobre la muestra. Los datos fueron procesados utilizando el programa del SPSS Statistics v22 y analizados por el método estadístico descriptivo – inferencial. La conclusión obtenida fue que existe una relación significativa entre la dirección estratégica de recursos humanos y la comunicación interna, puesto que para alcanzar una comunicación interna eficaz es necesario implementar estrategias para mejorar el área de recursos humanos.

Palabras Clave: *objetivos estratégicos, participación, implementación.*

ABSTRACT

The present research work is entitled "Strategic management of human resources and its relationship with internal communication in the company Copias Express, San Isidro district, 2017". The main objective was to determine the relationship between the strategic direction of human resources and internal communication. To this end, we worked with the population of the company Copias Express of the administrative headquarters of San Isidro, which was represented by 35 employees between men and women. The sample consisted of 35 collaborators and was obtained by applying the census sampling technique, typical of non-probabilistic sampling. The methodology used was the type of applied research with a non - experimental - transversal design, in addition the level of research that was used was the descriptive - correlational one. A questionnaire consisting of 32 questions was used as a data collection instrument and the survey technique was applied to the sample. The data were processed using the SPSS Statistics v22 program and analyzed by the descriptive - inferential statistical method. The conclusion obtained was that there is a significant relationship between the strategic direction of human resources and internal communication, since to achieve effective internal communication it is necessary to implement strategies to improve the area of human resources.

Keywords: *strategic objectives, participation, implementation.*

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En este mundo globalizado, las empresas se encuentran en constante competencia por retener talentos y por participar en rankings como Great Place to Work, por lo que se han visto obligadas a desarrollar herramientas estratégicas como lo es la comunicación interna, ya que a través del buen manejo de la información organizacional se puede transmitir efectivamente a los colaboradores los valores estratégicos y objetivos que la organización desea promover, con el fin de generar una filosofía de identidad, compromiso e identificación con la empresa.

Los errores en los procesos y políticas de comunicación, generan confusión y desinformación entre los colaboradores de la organización, afectando negativamente el clima laboral de la empresa y la productividad tanto individual como grupal. Es por ello que, el área de recursos humanos juega un papel muy importante, ya que representa a un gran aliado de la comunicación dentro de la empresa promoviendo una cultura de comunicación efectiva entre todos los niveles de la organización.

Las organizaciones hoy en día consideran de gran importancia gestionar la comunicación interna como un elemento estratégico, ya que permite obtener mejores resultados económicos, incrementar el nivel de compromiso de los colaboradores, retener talentos, mantener una diferenciación competitiva, etc.

1.1.1. En el contexto internacional

A nivel mundial, las empresas buscan estar a la vanguardia en todos los aspectos, Martín (2011) en el artículo científico titulado “El plan estratégico de comunicación como nuevo modelo de investigación científica universitaria”, manifiesta que es recomendable y necesario realizar anualmente una auditoría de comunicación en toda organización en la que, por previsión, se detecten las debilidades y fortalezas internas, así como las oportunidades y amenazas externas que toda organización tiene en el día a día de su quehacer profesional y social dentro del mercado de trabajo. De este modo, se podrán detectar posibles acciones comunicativas internas y externas que

posteriormente se aplicarán a través de la política comunicativa establecida, en el plan estratégico de comunicación. Así, se conseguirá mejorar y potenciar la imagen, es decir, sus valores, credibilidad, confianza, calidad y, en definitiva, su reputación social, creando así una opinión favorable de la organización.

Marchiori (2011) en el artículo científico titulado “Comunicación interna: una visión más amplia en el contexto de las organizaciones” determinó que la comunicación interna es un proceso complejo, multidimensional e imprescindible para el desarrollo de las organizaciones. Asimismo, menciona que estamos siendo testigos de un proceso de cambios de postura respecto a la comunicación interna en las organizaciones. Resaltó que la comunicación cara a cara, en cada nivel organizacional tiene que ser observada como fundamental, ya que la relación entre persona y persona junto con la interacción en tiempo real no puede ser sustituida por ninguna estrategia, por la confianza que se establece en esta relación. Además, precisó la importancia de entender la comunicación como un proceso que comunica, involucra, innova, acrecienta conocimiento y permite que las personas se desenvuelvan en el interior de las organizaciones. Por último, menciona que una nueva perspectiva acerca de las relaciones internas posibilita la creación y el desarrollo de ambientes organizacionales más saludables.

1.1.2. En el contexto nacional

Diario Gestión (2013) en el artículo periodístico titulado “La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas” se menciona que en el modelo para elaborar estrategias competitivas que usa la mayoría de empresas peruanas, no se incluye a la comunicación interna como un factor clave para su éxito. Se aclara que a pesar que se cuente con la mejor estrategia, si ésta no se sabe comunicar a todas las partes, no necesariamente su éxito está garantizado. Asimismo, menciona que cuando las empresas hablan de comunicación, la relacionan con la publicidad o el marketing; es por ello que se dice que la comunicación interna es la gran abandonada en el Perú. Por último, el panorama empeora aún más cuando se habla de las empresas públicas o estatales, ya que no tienen un modelo de comunicación interna desarrollado.

Diario Gestión (2014) en el artículo periodístico titulado “La comunicación interna no se ha desarrollado en la región por culpa de las empresas y los comunicadores” se menciona que las compañías nacionales todavía no son del todo conscientes de la importancia de la comunicación interna. Asimismo, menciona que muchas veces la culpa es de los gerentes de primera línea ya que no le dan la debida importancia a la comunicación, solamente ven la comunicación cuando hay un problema. Por último, menciona que para llevar a cabo un plan de comunicación, el primer paso es el diagnóstico con el fin de conocer el estado de comunicación interna en la organización. Si no se hace, se dificulta mucho la efectividad de dicho plan. Luego, dependiendo de los recursos disponibles (presupuesto) y del equipo humano con que se cuente y de las prioridades del negocio, se elaborará el plan de comunicación interna.

1.1.3. En el contexto local

Los colaboradores apenas conocen los objetivos, estrategias, planes institucionales, resultados alcanzados y procedimientos importantes de su centro de trabajo.

Tampoco se cuenta con información suficiente y oportuna acerca de las cosas más importantes que suceden día a día en la organización. Asimismo, se desconoce qué es lo que espera la organización de él, los parámetros por los cuales será evaluado, su desempeño y la forma en que se considera que han realizado su trabajo.

Este desconocimiento, muchas veces se debe al temor de que se haga un mal uso de la información. Sin embargo, se debe temer más a la falta de información que a la información misma.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. En el contexto internacional

Balarezo (2014) en la tesis orientada a “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive” se aplicó una investigación de tipo descriptiva-correlacional, teniendo por objetivo examinar la influencia de la comunicación interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa. Se pudo concluir que la deficiente comunicación

interna influye directamente sobre la poca productividad mostrada en la empresa, así como en el comportamiento de los colaboradores frente a la misma.

Armas (2014) en la tesis orientada a “Comunicación interna y clima laboral. Estudio realizado en call center de la ciudad de Quetzaltenango”, se aplicó una investigación descriptiva. Se obtuvo como conclusión que la adecuada comunicación organizacional mejora el clima laboral ya que influye directamente en el compromiso organizacional de los colaboradores. Asimismo, se concluyó que los factores que influyen en la comunicación interna son la claridad con la que se comunica el mensaje, los medios por los que se genera la comunicación, las vías en que se trasmite el mensaje y la forma en que los jefes se comunican con los colaboradores.

Pellegrini (2012) en la tesis orientada a “Dirección estratégica en el sector seguros. Aplicación en una agencia local Argentina”, se tuvo como objetivo aplicar la ciencia de dirección estratégica en Agencias de Seguros, analizando particularmente el caso de una Agencia Local a través del estudio de las diferentes etapas de la dirección estratégica. Es así que, se buscó demostrar la importancia de la dirección estratégica como elemento clave del éxito empresarial de las Pymes del sector terciario. Se pudo concluir que las Agencias de Seguros exitosas serán aquellas que tengan al cliente como eje central, la diferenciación de la empresa no sólo consistirá en satisfacer las necesidades de sus clientes sino más bien en establecer relaciones amigables y duraderas que permitan alcanzar el crecimiento y rentabilidad de la Agencia.

Martí (2008) en la tesis orientada a “Aproximación a la dirección estratégica corporativa de los grupos de comunicación Prisa y Vocento a través de la aplicación del modelo Kase de decisiones estratégicas de los hombres de vértice”, se llevó a cabo una investigación de tipo descriptivo - exploratorio cuyo objetivo fue comprender las claves de éxito de dos grupos de comunicación, Promotora de Informaciones S.A. y Vocento S.A. que han conseguido sobresalir en el sector de los medios de comunicación en España. Es así que, se pudo concluir que la perspectiva cognitiva es útil para estudiar la forma en que los directivos obtienen y procesan la información, así mismo resultó útil para estudiar la conceptualización y formulación de estrategias y qué genera los

cambios estratégicos. Por último, se concluyó que la estrategia es un patrón que da sentido y coherencia a las decisiones de la organización, ya que la estrategia es fundamental para establecer criterios y directrices en la toma de decisiones.

1.2.2. En el contexto nacional

Mayorga (2016) en la tesis orientado a “Diagnóstico de comunicación interna en el área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central, 2016” investigó referente a determinar cuál es el nivel de comunicación interna dentro de la Asociación Peruana Central, 2016, la metodología que aplicó fue de diseño no experimental de corte transversal, porque se obtuvieron los datos en un momento dado y en un tiempo único, sin manipular la variable. Llegó a la conclusión que el nivel de comunicación interna es de alto con un 46.7 % del personal que estuvo a favor de este resultado, otra de las conclusiones es que la comunicación es algo fundamental e innato en todas las personas, ya que todos los días nos comunicamos de diferentes maneras, no solo por vía oral, también nos comunicamos con las señas, gestos e incluso con la mirada. Lo mismo pasa en un ambiente de trabajo, la comunicación se da de muchas maneras, y se debe dar la importancia que merece, ya que sin una buena comunicación, las cosas estarían desorganizadas y descoordinadas, dando el inicio de muchos problemas internos, los cuales se manifestarán al exterior también.

Gutiérrez (2017) en la tesis orientado a “La importancia de la comunicación interna en organizaciones del tercer sector: Caso Enseña Perú” se tuvo como objetivo investigar la comunicación interna y cultura organizacional en el tercer sector, se abordó la problemática desde la investigación mixta, con un estudio cuali-cuantitativo y una investigación cuantitativa de tipo no probabilística donde la muestra se realizó por conveniencia. Se buscó identificar las estrategias de comunicación que permitan consolidar la cultura de la organización para generar compromiso en sus colaboradores y obtener resultados deseados. Como resultado, se halló que la comunicación interna es deficiente, provocando que la cultura organizacional no sea compartida por igual con los colaboradores y que el grado de compromiso de los mismos no sea alto. Esto produjo que se tengan menos embajadores de marca y que los puntos de

contacto entre el sector privado y la organización no sean fuertes. Asimismo, se evidenció que la comunicación en cada área es mejor que la que se da entre áreas.

Catacora y Huaira (2012) en la tesis orientada a “Comunicación interna y clima institucional en docentes de la Institución Educativa Aurelio Miro Quesada Sosa del distrito de la Molina”, se aplicó una investigación cuantitativa con un diseño de investigación no experimental. Se estableció como objetivo el determinar la relación entre la comunicación interna y el clima institucional de los docentes del centro educativo Aurelio Miro Quesada Sosa, concluyendo que existe una relación positiva entre la comunicación interna y la dimensión recompensa y estímulo. Asimismo, se concluyó que existe una relación significativa entre la comunicación interna y clima institucional.

Cárdenas (2013) en la tesis orientada a “Análisis de la comunicación interna de una empresa. Caso: Empresa Comercializadora Millenium Center S.R.L.”, se aplicó una investigación exploratoria –descriptiva la cual buscó estudiar y explicar las características de la comunicación interna en la empresa comercializadora “Millenium Center S.R.L.”. Es así que, se tuvo como conclusiones que la comunicación interna en la organización Millenium Center presenta en su mayoría distorsiones durante el proceso de transmisión de información. Asimismo, la empresa Millenium Center en su mayoría utiliza la comunicación verbal como medio de comunicación para transmitir sus mensajes, es decir, no cuentan con documentos de información interno para el desarrollo dentro de la organización.

Roca (2012) en la tesis orientada a “Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2009-II”, se aplicó una investigación descriptiva – correlacional. Mediante esta investigación se buscó analizar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional. Es así que, como conclusión se observó que el 59% de maestros y 61.7% de alumnos indicaron que la comunicación interna y la cultura organizacional en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es deficiente.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Dirección estratégica de recursos humanos

1.3.1.1. Definición de dirección estratégica de recursos humanos

La dirección estratégica de recursos humanos es una disciplina académica subsidiaria de la dirección estratégica. Esta disciplina surge a inicios de los años ochenta, con el fin de mejorar la capacidad de adaptación de la empresa a su entorno.

Albizu y Landeta (2011) definen que “la dirección estratégica de los recursos humanos estudia las relaciones que se generan entre la estrategia empresarial, la gestión de los recursos humanos, y la organización empresarial” (p.277).

Alles (2015) determina que “la dirección estratégica de recursos humanos por competencias es un modelo de management, que tiene como objetivo alinear a las personas que integran la organización en pos de los objetivos organizacionales o empresariales” (p.88).

1.3.1.2. Dimensiones de dirección estratégica de recursos humanos

A. Estrategia empresarial

Alles (2015) determina que “el directivo de Recursos Humanos debe primero comprender la estrategia organizacional, para luego llevar adelante planes de acción orientados a que esa estrategia se concrete. Para ello debe desplegar su manejo experto de los asuntos del área” (p.32).

Indicadores

1. Recursos humanos estratégicos

Alles (2012) define que “los recursos humanos estratégicos buscan agregar valor a la empresa definiendo la visión, la misión y las funciones del área de recursos humanos” (p.25).

2. Análisis del entorno

3. Implementación estratégica

B. Gestión de recursos humanos

Alles (2015) estipula que la gestión de recursos humanos “implica un modelo de gestión que permite alinear a las personas que integran una organización (directivos y demás niveles organizacionales) en pos de los objetivos estratégicos” (p.79).

Indicadores

1. Administración del personal

Alles (2012) determina que la administración del personal involucra el manejo de todos los aspectos contractuales de la relación empleado-empendedor. Asimismo, implica el manejo de todos los factores que aseguren la integridad física de los colaboradores como lo son la seguridad y la higiene. Es decir, se relaciona con el cuidado de todos los aspectos legales de la relación laboral.

2. Motivación laboral

González (2006) estipula que “la motivación es el proceso que parte de una meta a lograr o de una necesidad a satisfacer e impulsa la realización y mantenimiento de una conducta determinada” (p.80).

3. Formación

Alles (2015) determina que “la formación puede llegar a constituirse en un factor relevante dentro de los planes estratégicos organizacionales, en la medida en que sea diseñada a tal efecto” (p.234).

C. Organización empresarial

Indicadores

1. Análisis de tareas

Alles (2012) estipula que el análisis de tareas es el estudio detallado de un puesto en particular. Dicho análisis puede llevarse a cabo desde un enfoque cuantitativo, el cual medirá la cantidad de tareas y desde un enfoque cualitativo, el cual evaluará los tipos de tareas. La finalidad es identificar los principales requisitos ya sean conocimientos y competencias necesarios para alcanzar el desempeño esperado.

2. Actividades implementadas

3. Auditoría de procesos

Alles (2012) manifiesta que la auditoría de procesos es la “revisión realizada por un auditor de los distintos procesos organizacionales. Para que la auditoría sea factible deberán haberse definido los procesos estándar a cumplir” (p.71).

1.3.2. Comunicación interna

1.3.2.1. Teoría de las relaciones laborales

Quijano (1993) estipula que las organizaciones son formaciones sociales complejas y plurales, compuestas por individuos y grupos, con límites relativamente fijos e identificables, que constituyen un sistema de roles, coordinado mediante un sistema de autoridad y de comunicación y articulado por un sistema de normas y valores que integran las actividades de sus miembros en orden a la consecución de fines previamente establecidos (p.181).

1.3.2.2. Definición de comunicación interna

Fernández (2014) define que la comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

Alles (2012) define que la comunicación interna “hace referencia a aquella comunicación que circula dentro de un ámbito determinado (en nuestra disciplina, en el ámbito de una organización). Puede asumir distintas formas: escrita u oral, formal o informal, etcétera” (p.126).

Acosta (2011) estipula que “la comunicación entre los miembros de un grupo manifiesta con claridad su relación. Es vital para el desarrollo de cualquier tipo de tarea. Para la eficacia del grupo es preciso que los miembros se expresen de modo claro, conciso y sencillo” (p.43).

García (2007) determina que la comunicación interna es la que se genera dentro de una organización, la cual integra a los colaboradores, la dirección,

accionistas y demás grupos de interés, los cuales pueden comunicarse a través de revistas internas, documentos de trabajo, capacitaciones, eventos corporativos y charlas.

Mondría (2004) define que la comunicación corporativa es la “herramienta estratégica de la empresa para posicionarse en el mercado mediante la elección del mensaje y los medios adecuados” (p.52).

Trelles (2000) estipula que la comunicación organizacional busca estudiar el análisis, diagnóstico y organización de los factores que conforman los procesos comunicativos en las organizaciones, con el propósito de mejorar la interrelación entre los colaboradores, así como la interrelación entre estos y el público externo, lo que conduce a un mejor funcionamiento de la empresa y al fortalecimiento de su identidad.

1.3.2.3. Dimensiones de comunicación interna

A. Identidad

Monereo y Pozo (2011) estipulan que “la identidad empieza cuando un organismo es capaz de auto.reconocerse y de atribuir determinados rasgos, conductas y consecuencias de las acciones, a sí mismo” (p.11).

Indicadores

1. Compromiso laboral

Alles (2012) define al compromiso laboral como la capacidad para sentir como propios los objetivos organizacionales, cumpliendo con las obligaciones a nivel personal, profesional y organizacional. Asimismo, es la capacidad para apoyar el logro de objetivos comunes, prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de dichos objetivos.

2. Participación

3. Satisfacción laboral

Porter (1962) estipula que la satisfacción laboral refleja la diferencia que existe entre la recompensa percibida como la ideal o adecuada por parte del colaborador y la recompensa efectivamente recibida por parte de la organización.

B. Efectividad

Reyes (2012) determina que la efectividad está relacionada con la necesidad de sentido o propósito. Dicha dimensión está ligada a las conductas, pues el objetivo de la gestión es lograr que los colaboradores desarrollen comportamientos que hagan factible alcanzar los objetivos estratégicos que la organización se propuso. El objetivo es alcanzar la construcción de sentido y de logro.

Indicadores

1. Gestión del tiempo

Bayés (2007) determina que “la gestión del tiempo permite visualizar o idealizar expectativas en relación a los resultados, o ganancias a esperar, que se han de obtener en un período de tiempo determinado” (p.15).

2. Autodesarrollo dentro del trabajo

Alles (2012) estipula que son las “acciones que realiza una persona, por su propia iniciativa, para mejorar dentro del ámbito laboral y en relación con su puesto de trabajo” (p.73).

3. Productividad

López (2013) determina que “la productividad es una capacidad de producción o creación, y tiene un costo por tiempo de operación, para crear riqueza y beneficios. La productividad también se puede interpretar como un nivel de actuación, individual, empresarial, institucional y como país” (p.17).

C. Vínculo

Reyes (2012) estipula que “el vínculo se profundiza o se daña cuando surgen acciones que afectan positiva o negativamente la percepción de trato justo, respeto y equidad” (p.131).

Indicadores

1. Reciprocidad

2. Clima organizacional

Witte y Cock (1986) definen que el clima organizacional representa un conjunto de percepciones acerca de un grupo de valores de la organización

como un todo, el cual influye en el comportamiento de los colaboradores de la organización respecto de la efectividad organizacional, la cual pone énfasis en las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales tanto formales como informales.

3. Trabajo en equipo

Ander-Egg y Aguilar (2001) determinan que el trabajo en equipo es el trabajo que se lleva a cabo por “un pequeño número de personas que con conocimiento y habilidades complementarias, unen sus capacidades para lograr determinados objetivos y realizar actividades orientadas hacia la consecución de los mismos” (p.13).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la dirección estratégica de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017?

1.4.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre la estrategia empresarial y el vínculo laboral en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017?
- b) ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la efectividad en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017?
- c) ¿Cuál es la relación entre la organización empresarial y la identidad laboral en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación teórica

La presente investigación mediante la Teoría de las relaciones laborales pretende ayudar al desarrollo de la variable dirección estratégica de recursos humanos y la variable comunicación interna ya que esta teoría nos dice que las organizaciones son formaciones sociales coordinadas mediante un sistema de autoridad y de comunicación. Entonces respecto a este caso todas las acciones y estrategias de comunicación interna a implementar serán llevadas a cabo por

gerencia, en este caso, por la gerencia de recursos humanos. Todo esto con el fin de mantener un ambiente organizacional agradable en el cual todas las áreas se comuniquen y participen eficazmente. Así mismo, la presente investigación servirá como medio informativo para todos los interesados en lo relacionado a las variables ya mencionadas. Por último, este proyecto contribuirá significativamente al enriquecimiento de las investigaciones futuras.

1.5.2. Justificación metodológica

En la presente investigación se utilizó el método hipotético - deductivo con un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es aplicada, el nivel de la investigación es descriptivo - correlacional, el diseño es no experimental de corte transversal, la muestra estuvo compuesta por 35 colaboradores de la empresa Copias Express con un muestreo no probabilístico, la técnica que se utilizó para recaudar los datos fue la encuesta, mediante un cuestionario de 32 ítems.

1.5.3. Justificación práctica

Esta investigación servirá como material de consulta para el público en general, aquellas personas que deseen mantenerse actualizados y muestren interés sobre el tema, servirá también como antecedente para los estudiantes. Además, el resultado de la investigación permitirá resolver los problemas planteados y optar por las mejores soluciones y recomendaciones propuestas para beneficio de la empresa. La investigación demostrará si existe relación entre la dirección estratégica de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la dirección estratégica de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas

- a) Existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.
- b) Existe una relación significativa entre la estrategia empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.
- c) Existe una relación significativa entre la organización empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la dirección estratégica de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.
- b) Determinar la relación entre la estrategia empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.
- c) Determinar la relación entre la organización empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

2.1.1. Método

En la presente investigación, se utilizó el método hipotético - deductivo con enfoque cuantitativo. Hipotético – deductivo ya que se plantearon hipótesis sobre las posibles soluciones al problema, donde su veracidad fue comprobada con posterioridad. Enfoque cuantitativo porque se comprobaron las hipótesis mediante un análisis estadístico.

Bernal (2010) determina que “el método hipotético – deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.60).

Hernández, Fernández y Baptista (2010) estipulan que “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

2.1.2. Nivel

El nivel de investigación es descriptivo - correlacional, descriptivo porque se van a describir las características y propiedades observadas de las variables de estudio y correlacional porque se mide el grado de relación de dos variables que son la dirección estratégica de recursos humanos y la comunicación interna.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.80).

Hernández (2004) determina que “la investigación correlacional mide el grado de relación que existe entre dos o más variables, en un contexto en particular” (p.24).

2.1.3. Tipo

El tipo de investigación es aplicada ya que se estudian las posibilidades de aplicación de los nuevos conocimientos para la solución de problemas de la vida cotidiana; es decir, se estudian las posibilidades de aplicación práctica.

Carrasco (2005) determina que la investigación aplicada no tiene propósitos aplicativos inmediatos, ya que solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad.

2.1.4. Diseño

El diseño de la investigación es no experimental – transversal, no experimental porque se estudian los fenómenos tal como se manifiestan en la realidad, sin intervención del investigador en el comportamiento de las variables y transversal porque la recolección de datos se da en un momento específico.

Carrasco (2005) define que “en el diseño no experimental, se analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p.71).

Gómez (2006) estipula que en el diseño transversal se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.102).

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Variables

Tabla 2.2.1.1.

Variables de investigación

VARIABLES	
Variable 1	Dirección estratégica de recursos humanos
Variable 2	Comunicación interna

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. Operacionalización de variables

Tabla 2.2.2.1.

Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICION	
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS	Albizu y Landeta (2011) definen que "la dirección estratégica de los recursos humanos estudia las relaciones que se generan entre la estrategia empresarial, la gestión de los recursos humanos, y la organización empresarial" (p.277).	La variable 1 (dirección estratégica de recursos humanos) se midió mediante las dimensiones de estrategia empresarial, gestión de recursos humanos y organización empresarial, además se elaboró un cuestionario compuesto por 16 ítems.	ESTRATEGIA EMPRESARIAL	Recursos humanos estratégicos	7,8	(1) Totalmente en desacuerdo	Ordinal	
				Análisis del entorno	9			
				Implementación estratégica	10			
				Administración del personal	1,2			
				Motivación laboral	4,5,6			
			GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Formación	3	(2) En desacuerdo		
				Análisis de tareas	11,12	(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		
				Actividades implementadas	13,14,16	(4) De acuerdo		
				ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	Auditoría de procesos	15		(5) Totalmente de acuerdo
					Compromiso laboral	17,18		(1) Totalmente en desacuerdo
COMUNICACIÓN INTERNA	Fernández (2014) define que la comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.	La variable 2 (comunicación interna) se midió mediante las dimensiones de identidad, efectividad y vínculo, además se elaboró un cuestionario compuesto por 16 ítems.	IDENTIDAD	Participación	19			
				Satisfacción laboral	20,21			
				Gestión del tiempo	23,24			
				EFECTIVIDAD	Autodesarrollo dentro del trabajo	22	(2) En desacuerdo	
					Productividad	25,26	(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
			VÍNCULO	Nivel de reciprocidad entre áreas	31,32	(4) De acuerdo		
				Clima organizacional	27,28	(5) Totalmente de acuerdo		
				Trabajo en equipo.	29,30			

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población de la investigación estuvo conformada por 35 colaboradores de las áreas de gerencia, finanzas, contabilidad, recursos humanos y marketing en la empresa Copias Express. Esta población estuvo directamente relacionada a la investigación de la dirección estratégica de recursos humanos y comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

Carrasco (2005) define que la población “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.236).

2.3.2. Muestra

En la presente investigación se tomó una muestra censal por tratarse de una población pequeña. Es así que, la muestra estuvo constituida por 35 colaboradores de la empresa Copias Express, pertenecientes a las áreas de gerencia, finanzas, contabilidad, recursos humanos y marketing.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen que “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (p.173).

2.3.3. Muestreo

El tipo de muestreo de la investigación fue el no probabilístico porque no se calculó el tamaño de la muestra representativa de la población, sino que la muestra estuvo conformada por la totalidad de la población.

Vivanco (2005) define que “los muestreos no probabilísticos son procedimientos de selección que se caracterizan porque los elementos de la población no tienen una probabilidad conocida de selección” (p.187).

2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la presente investigación para la recolección de datos fue la encuesta, la cual fue aplicada a la muestra de 35 colaboradores de la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

Carrasco (2005) estipula que “las técnicas constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica” (p.274).

Asimismo, Carrasco (2005) determina que “la encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (p.314).

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento utilizado en el presente trabajo de investigación para la recolección de datos fue el cuestionario, compuesto por 32 preguntas, las cuales fueron formuladas teniendo en consideración las dimensiones e indicadores de las variables dirección estratégica de recursos humanos y comunicación interna.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) estipulan que “el instrumento de medición es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente” (p.276).

Carrasco (2005) define que el cuestionario “es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas” (p.318).

2.4.3. Validez del instrumento

En la presente investigación para garantizar la validez del instrumento de recolección de datos, se sometió el cuestionario a juicio por 3 expertos en materia y metodología, quienes revisaron minuciosamente el formato de validación presentado. Ya que los resultados fueron favorables y se consideró aplicable, se continuó con la investigación.

Arias (2006) determina que “la validez consiste en seleccionar un número de personas expertas en los problemas en estudio, para verificar la correspondiente viabilidad entre cada uno de los ítems del instrumento y los objetivos de la investigación” (p.245).

Tabla 2.4.3.1.

Validación de expertos

Nº	Experto	Calificación instrumento	Especialidad
Experto 1	Dr. Costilla Castillo, Pedro	Aplicable	Investigador
Experto 2	Mg. Casma Zarate, Carlos	Aplicable	Investigador
Experto 3	Mg. Rosales Domínguez, Edith	Aplicable	Investigador

Fuente: Elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad del instrumento

Bernal (2010) estipula que la confiabilidad de un instrumento de medición se basa en la existencia de las puntuaciones adquiridas por las mismas personas, cuando se las examina en diferentes situaciones con los mismos cuestionarios.

El método por el que se determinó la confiabilidad del instrumento en la presente investigación fue el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Del Río (2013) define al alfa de Cronbach como el “coeficiente de medida de consistencia interna de un test o de una prueba. Es un índice de fiabilidad relativa [...] referido a la auto consistencia o constancia de una prueba como instrumento de medida” (p.10).

A continuación, se presentan las tablas de los resultados obtenidos en el programa estadístico informático SPSS que se analizaron a través del alfa de Cronbach, dichos resultados fueron obtenidos por los datos brindados en la prueba piloto, la cual fue realizada a 6 colaboradores de la empresa Dinamika Group S.A.C.

Tabla 2.4.4.1.*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	6	15,0
	Excluido ^a	34	85,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS.

Tabla 2.4.4.2.*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,734	39

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS.

Tabla 2.4.4.3.*Escala de medición para evaluar el coeficiente alfa de Cronbach*

Valor	Nivel
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Fuente: Elaborado en base a Arcos y Castro (2009).

Analizados los resultados obtenidos en el Alfa de Cronbach se tuvo una fiabilidad de 0.734, lo cual respecto a la escala de medición, dicho resultado se ubica en los intervalos de 0,7 a 0,8 señalando un nivel aceptable. Por lo tanto, el instrumento fue fiable.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los resultados de la presente investigación se utilizó el método estadístico descriptivo - inferencial, haciendo uso del programa estadístico informático SPSS 22.

Respecto al análisis de datos, se procesaron los datos obtenidos en el programa SPSS 22, y posteriormente se almacenaron para realizar los respectivos cálculos.

La estadística inferencial, permitió evaluar la confiabilidad del instrumento a través del coeficiente de alfa de Cronbach. Así mismo, se utilizó la correlación de Rho de Spearman para evaluar la relación entre la dirección estratégica de recursos humanos y la comunicación interna, lo cual permitió verificar las hipótesis planteadas.

2.6. Aspectos éticos

Tabla 2.6.1.

Aspectos éticos del investigador

ASPECTO	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL ASPECTO
Honestidad	Los resultados de la presente investigación son veraces y sinceros. Se mostró un comportamiento honesto con todos los participantes para esclarecer la verdad y evitar apropiaciones indebidas.
Respeto	Se respetó la propiedad intelectual de los autores citados.
Lealtad	El investigador y la empresa estudiada mantuvieron confidencialidad durante todo el proceso de investigación.

Fuente: Elaborado en base a Cegarra (2010).

III. RESULTADOS

3.1. Prueba de normalidad

Si $n < 50$, entonces Shapiro – Wilk.

Ho: La distribución es normal.

Ha: La distribución no es normal.

Tabla 3.1.1.

Prueba de Shapiro-Wilk para una muestra

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dirección estratégica de recursos humanos	,682	35	,000
Comunicación interna	,773	35	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS.

Con una muestra de 35 encuestados en la correlación de las dos variables, acorde con la prueba de Shapiro–Wilk, obtuvimos un nivel de significancia menor a 0.05, Sig E 0.000 < 0.05 Sig T, es decir, se rechazó la Ho (hipótesis nula), por consiguiente se aceptó la Ha (hipótesis alterna), es decir, la distribución de los datos de la muestra no es normal.

3.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 3.2.1.

Escala de Correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Correlación negativa muy alta
(-0,7 a -0,89)	Correlación negativa alta
(-0,4 a -0,69)	Correlación negativa moderada
(-0,2 a -0,39)	Correlación negativa baja
(-0,01 a -0,19)	Correlación negativa muy baja
0	Nula
(0,,0 a 0,19)	Correlación positiva muy baja
(0,2 a 0,39)	Correlación positiva baja
(0,4 a 0,69)	Correlación positiva moderada
(0,7 a 0,89)	Correlación positiva alta
(0,9 a 0,99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Elaborado en base a Martínez (2002).

3.2.1. Contrastación de hipótesis general

HG: Existe una relación significativa entre la dirección estratégica de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

Ho: No existe una relación significativa entre la dirección estratégica de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

Ha: Existe una relación significativa entre la dirección estratégica de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

Tabla 3.2.2.*La Dirección estratégica de recursos humanos en relación con la comunicación interna*

		Dirección estratégica de recursos humanos (agrupada)			Comunicación interna (agrupado)	
Rho de Spearman	Dirección estratégica de recursos humanos (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,614**	,000	
		N	35	35		
	Comunicación interna (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,614**	1,000	,000	
		N	35	35		

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se muestra la prueba de Rho de Spearman con un nivel de significancia (bilateral) con el valor (sig. = 0.000) es menor a 0.05, es decir se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Por lo tanto, ambas variables poseen una correlación positiva moderada, indicando que existe una relación significativa entre la dirección estratégica de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

3.2.2. Contrastación de hipótesis específicas

HE1: Existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

Ha: Existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

Tabla 3.2.3.

La gestión de recursos humanos en relación con la comunicación interna

		Gestión de recursos humanos (agrupado)		Comunicación interna (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,696**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
Comunicación interna (agrupado)		Coefficiente de correlación	,696**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se muestra la prueba de Rho de Spearman con un nivel de significancia (bilateral) con el valor (sig. = 0.000) es menor a 0.05, es decir se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la Hipótesis alterna (Ha).

Por lo tanto, ambas variables poseen una correlación positiva moderada, indicando que existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

HE2: Existe una relación significativa entre la estrategia empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

Ho: No existe una relación significativa entre la estrategia empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

Ha: Existe una relación significativa entre la estrategia empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

Tabla 3.2.4.

La estrategia empresarial en relación con la comunicación interna

		Estrategia empresarial (agrupado)	Comunicación interna (agrupado)
Rho de Spearman	Estrategia empresarial (agrupado)	1,000	,525**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	35	35
Comunicación interna (agrupado)	Comunicación interna (agrupado)	,525**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se muestra la prueba de Rho de Spearman con un nivel de significancia (bilateral) con el valor (sig. = 0.001) es menor a 0.05, es decir se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Por lo tanto, ambas variables poseen una correlación positiva moderada, indicando que existe una relación significativa entre la estrategia empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

HE3: Existe una relación significativa entre la organización empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

Ho: No existe una relación significativa entre la organización empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

Ha: Existe una relación significativa entre la organización empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

Tabla 3.2.5.*La organización empresarial en relación con la comunicación interna*

			Organización empresarial (agrupado)	Comunicación interna (agrupado)
Rho de Spearman	Organización empresarial (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,458**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	35	35
Comunicación interna (agrupado)		Coefficiente de correlación	,458**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	35	35

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se muestra la prueba de Rho de Spearman con un nivel de significancia (bilateral) con el valor (sig. = 0.006) es menor a 0.05, es decir se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Por lo tanto, ambas variables poseen una correlación positiva moderada, indicando que existe una relación significativa entre la organización empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

3.3. Análisis de resultados

Tabla 3.3.1.*Dimensión estrategia empresarial (agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	8,6	8,6	8,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	62,9	62,9	71,4
	De acuerdo	9	25,7	25,7	97,1
	Totalmente de acuerdo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS.

Dimensión estrategia empresarial en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

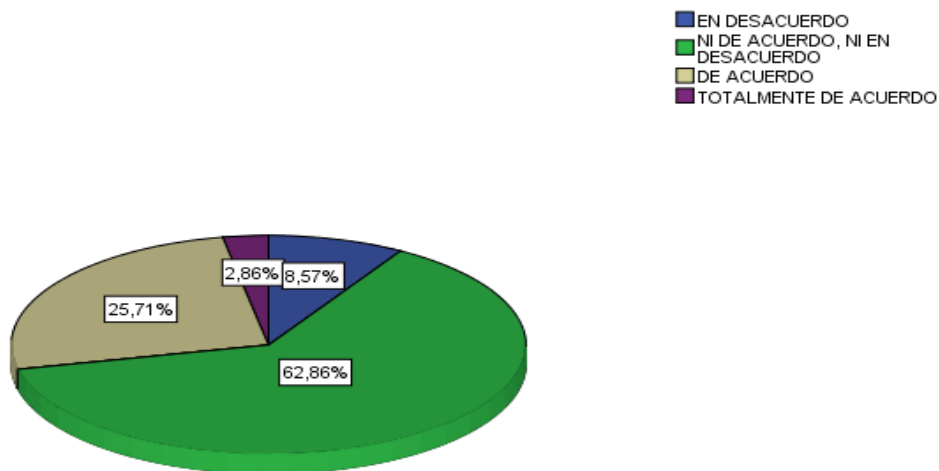


Figura 3.3.1.1: El 26% de los encuestados está de acuerdo respecto a la estrategia empresarial que hay actualmente en la empresa Copias Express, mientras que el 9% está en desacuerdo, el 63% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo y un 3% está totalmente de acuerdo.

Análisis

Aquí se determinó la conformidad de los colaboradores frente a la estrategia empresarial que hay actualmente en la empresa Copias Express. Alles (2015) determina que “el directivo de Recursos Humanos debe primero comprender la estrategia organizacional, para luego llevar adelante planes de acción orientados a que esa estrategia se concrete. Para ello debe desplegar su manejo experto de los asuntos del área” (p.32).

Si la empresa Copias Express cuenta con una adecuada estrategia organizacional, entonces se llevarán a cabo planes de acción eficaces, permitiendo así que el número de colaboradores que están de acuerdo con la implementación estratégica actual, aumente hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 63% de los encuestados indiferentes se acogerán a las estrategias; mientras que el 9% de encuestados que están en desacuerdo, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.3.2.

Dimensión organización empresarial (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	25,7	25,7	25,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	25	71,4	71,4	97,1
	De acuerdo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS.

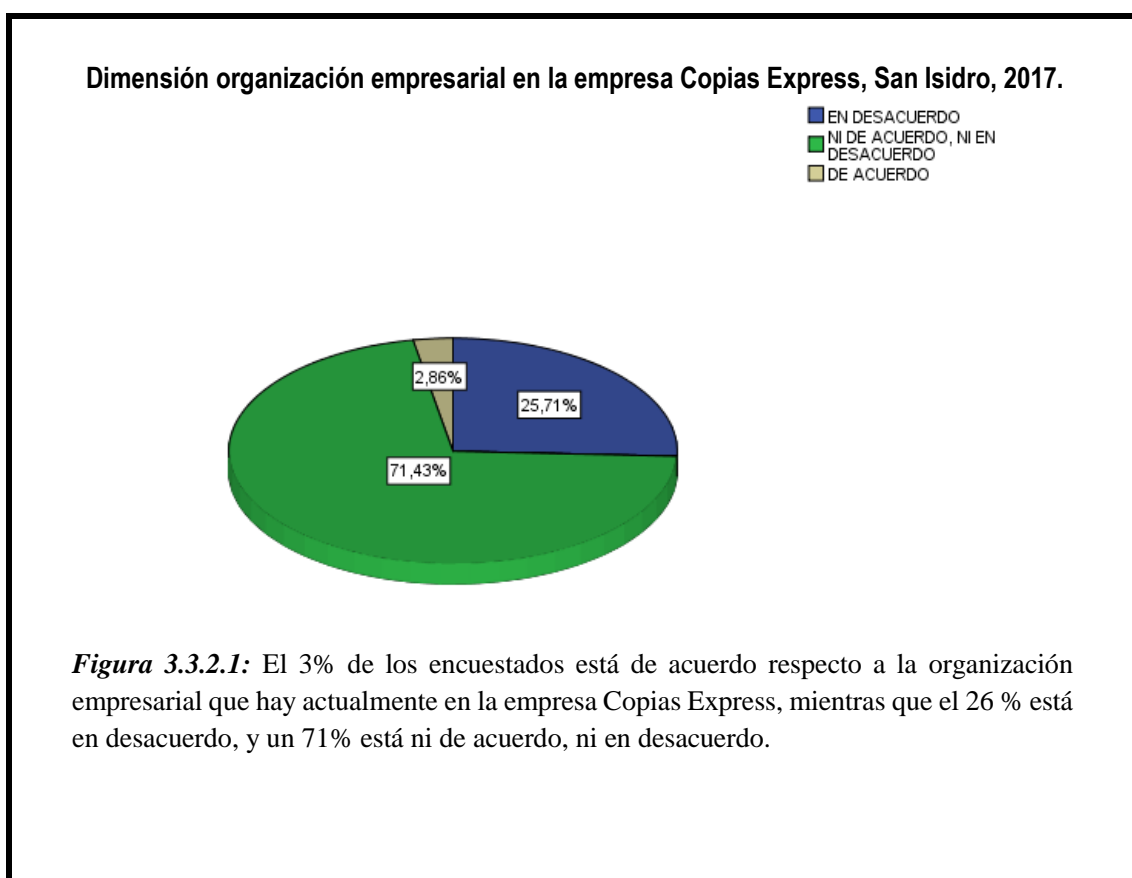


Tabla 3.3.3.

Dimensión gestión de recursos humanos (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	28,6	28,6	28,6
	Totalmente de acuerdo	23	65,7	65,7	94,3
	En desacuerdo	2	5,7	5,7	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS.

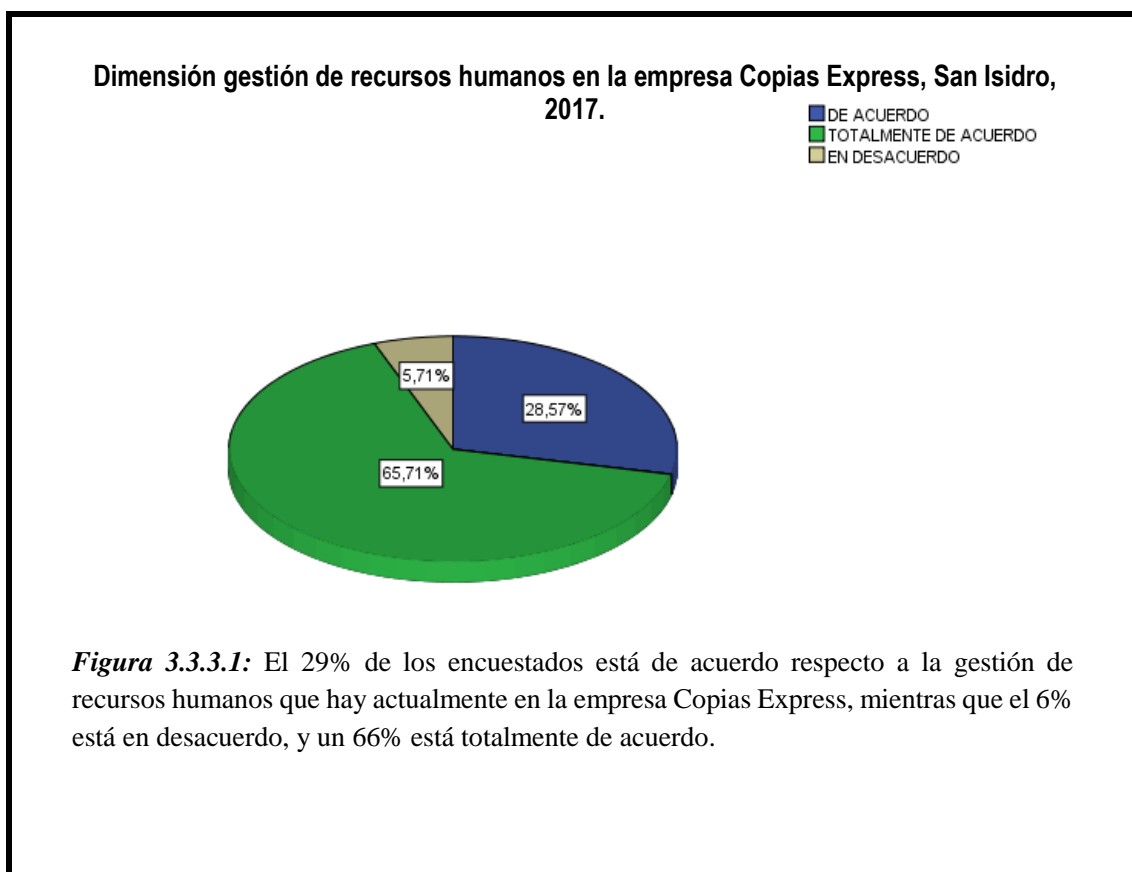


Tabla 3.3.4.

Dimensión identidad (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	28,6	28,6	28,6
	De acuerdo	9	25,7	25,7	54,3
	Totalmente de acuerdo	16	45,7	45,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS.

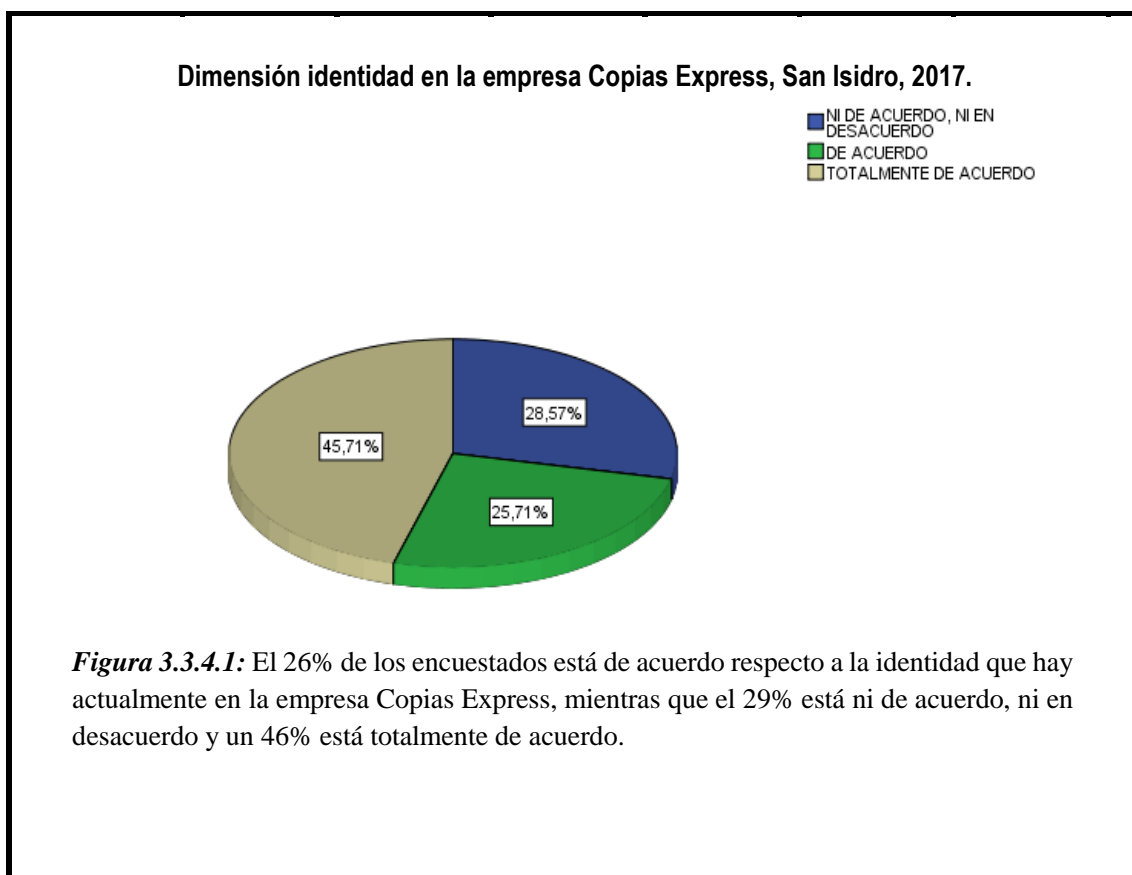


Tabla 3.3.5.

Dimensión efectividad (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	22,9	22,9	22,9
	De acuerdo	21	60,0	60,0	82,9
	Totalmente de acuerdo	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS.

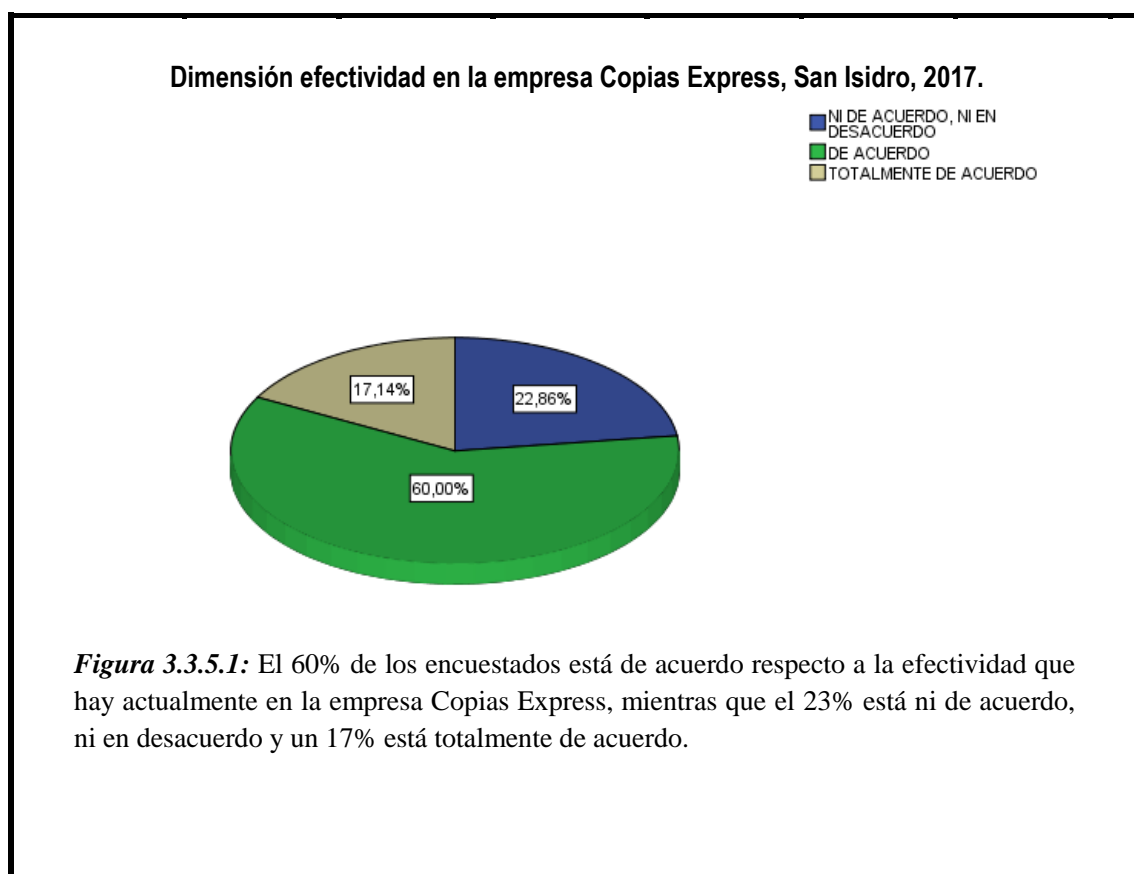
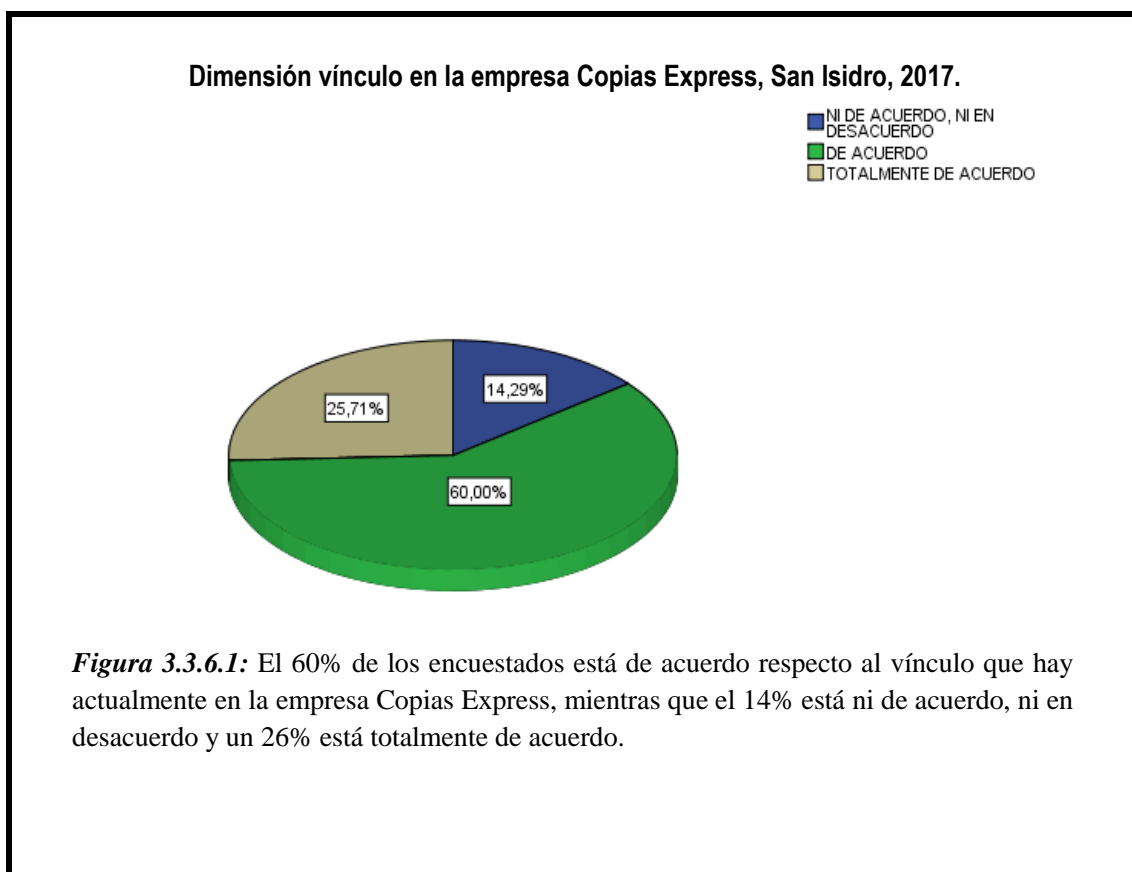


Tabla 3.3.6.

Dimensión vínculo (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	14,3	14,3	14,3
	De acuerdo	21	60,0	60,0	74,3
	Totalmente de acuerdo	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS.



IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron en esta investigación, en la que se ha investigado la relación entre la dirección estratégica de recursos humanos con la comunicación interna en la empresa Copias Express, en el distrito San Isidro, para lo cual se realizó una encuesta con una muestra de 35 colaboradores se determinó lo siguiente:

Se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la dirección estratégica de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

De acuerdo a la apreciación de los colaboradores, en su mayoría señalan que existe relación entre las variables mencionadas y mediante la contrastación de hipótesis, se rechazó la hipótesis nula, por lo tanto se aceptó la hipótesis general de investigación indicando que existe una relación significativa entre la dirección estratégica de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

Dichos resultados tienen coherencia con la tesis de Catacora, D. & Huaira, A. (2012) titulada "Comunicación interna y clima institucional en docentes de la institución educativa Aurelio Miro Quesada Sosa del distrito de la Molina", que tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y el clima institucional de los docentes de un centro educativo. Los resultados de la investigación permitieron concluir que existe una relación positiva entre la comunicación interna y la dimensión recompensa y estímulo. Asimismo, se concluyó que hay una relación significativa entre la comunicación interna y clima institucional.

Es así que, García, J. (2007) propone que la comunicación interna es la que se produce dentro de una organización, la cual integra a los colaboradores, la dirección, accionistas y demás grupos de interés, los cuales pueden comunicarse por medio de revistas internas, documentos de trabajo, capacitaciones, eventos corporativos y charlas.

Con respecto a esta investigación y a partir de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Copias Express, San Isidro; se observó que los directivos aplican distintas estrategias para mantener una buena dirección estratégica de recursos humanos en la empresa, para lograr mejorar el vínculo e identidad de sus colaboradores con la empresa.

En su mayoría respondieron con totalmente de acuerdo y de acuerdo a las preguntas que se le realizaron respecto a las dimensiones vínculo e identidad que tienen hacia la empresa.

Se tuvo como primer objetivo específico determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

De acuerdo a la apreciación de los colaboradores en su mayoría señalan que existe relación entre las variables mencionadas y mediante la contrastación de hipótesis, se rechazó la hipótesis nula, ambas variables poseen una correlación positiva moderada, indicando que existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

Asimismo estos resultados se asemejan a la investigación de Roca, S. (2012) en su tesis "Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2009-II". Mediante esta investigación se buscó analizar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional.

Se obtuvo como conclusión que el 59% de maestros y 61.7% de alumnos indicaron que la comunicación interna y la cultura organizacional en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es deficiente.

A su vez, se apreció que la comunicación interna se relaciona, de manera significativa, con la cultura organizacional de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

Es decir, los docentes que perciben una comunicación interna ineficaz suelen catalogar como negativa la cultura organizacional. Si bien, la cultura

organizacional determina las creencias y valores que debe existir en la organización, esta sólo puede ser efectivizada mediante una comunicación eficaz.

Por otra parte, Reyes (2012) nos dice con respecto a la identidad que: “esta dimensión está vinculada con la filosofía dado que, a través de la identidad, lo que se busca es establecer determinadas convicciones acerca de lo que es aceptable o no. El principio comunicacional es la consistencia” (pár.53).

Se tuvo como segundo objetivo específico determinar la relación entre la estrategia empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

De acuerdo a la apreciación de los colaboradores en su mayoría señalan que existe relación entre las variables mencionadas y mediante la contrastación de hipótesis, se rechazó la hipótesis nula, ya que ambas variables poseen una correlación positiva moderada. Por lo tanto se aceptó la hipótesis de investigación indicando que existe una relación significativa entre la estrategia empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

Estos resultados se asemejan a la investigación realizada por Balarezo, B. (2014) en su tesis titulada “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive”.

Los resultados de la investigación permitieron llegar a las siguientes conclusiones: las falencias que presenta la comunicación organizacional interna está repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización, la deficiente comunicación interna influye directamente sobre la baja productividad mostrada en la empresa, así como en el comportamiento de los colaboradores frente a la misma y por último, se concluyó que la comunicación organizacional interna de la empresa San Miguel Drive no está cumpliendo las funciones que debería, como son generar identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa y tampoco fortalece las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

De igual manera, Reyes (2012) menciona que el vínculo se profundiza o se daña cuando surgen acciones que afectan positiva o negativamente la percepción de trato justo, respeto y equidad (p.131).

Se tuvo como tercer objetivo específico determinar la relación entre la organización empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

De acuerdo a la apreciación de los trabajadores en su mayoría señalan que existe relación entre las variables mencionadas y mediante la contrastación de hipótesis, se rechazó la hipótesis nula, ya que ambas variables poseen una correlación positiva moderada; por lo tanto se aceptó la hipótesis de investigación indicando que existe una relación significativa entre la organización empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.

Los resultados de esta investigación se compararon con la tesis de Armas, J. (2014) "Comunicación interna y clima laboral. Estudio realizado en call center de la ciudad de Quetzaltenango"; donde los resultados de la investigación permitieron llegar a las siguientes conclusiones: la adecuada comunicación organizacional mejora el clima laboral ya que influye directamente en el compromiso organizacional de los colaboradores. Además se tiene que, los factores que influyen en la comunicación interna son la claridad con la que se comunica el mensaje, los medios por los que se genera la comunicación, las vías en que se trasmite el mensaje y la forma en que los jefes se comunican con los colaboradores.

Por otro lado Reyes (2012), nos menciona que la efectividad está ligada a las conductas, pues el objetivo de la gestión es lograr que los colaboradores desarrollen comportamientos que hagan factible alcanzar los objetivos estratégicos que la organización se propuso. Siendo el objetivo alcanzar la construcción de sentido y de logro.

La función de la gestión de comunicación interna es mucho más que compartir la definición de misión, visión y objetivos estratégicos (p.133).

V. CONCLUSIONES

Contrastando los resultados de la investigación, los objetivos planteados y la contrastación de hipótesis, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Primero:

Se determinó que existe una relación significativa entre la dirección estratégica de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017; por lo tanto se concluyó que si existe un buena dirección estratégica de recursos humanos ésta repercute significativamente en la comunicación interna en la empresa, dado que para alcanzar una comunicación interna eficaz es necesario implementar estrategias para mejorar el área de recursos humanos.

Segundo:

Se determinó que existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017; por lo tanto se concluyó que si hay una adecuada gestión de recursos humanos, ésta repercute significativamente en la comunicación interna de la empresa, dado que es el área de recursos humanos la que debe promover la integración y comunicación efectiva entre áreas.

Tercero:

Se determinó que existe una relación significativa entre la estrategia empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017; por lo tanto se concluyó que si hay una adecuada estrategia empresarial, ésta repercute significativamente en la comunicación interna de la empresa; y es que es el área de recursos humanos el responsable de desarrollar el potencial estratégico de los colaboradores para lo cual se requiere de un gran compromiso con los planes estratégicos de la organización.

Cuarto:

Se determinó que existe una relación significativa entre la organización empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017; por lo tanto se concluyó que si hay una adecuada organización empresarial, ésta repercute significativamente en la comunicación interna de la empresa, ya que uno de los factores de diferenciación en las organizaciones es el talento humano y cómo este se encuentra organizado.

VI. RECOMENDACIONES

En función de los resultados obtenidos se mencionará algunas recomendaciones, tanto para la empresa Copias Express, objeto del presente estudio, como a otras investigaciones.

Primera:

Crear un manual corporativo y de bienvenida, que tenga por contenido toda la información que deben conocer los colaboradores como: misión, visión, política, valores, objetivos organizacionales, organigrama, normas internas, procedimientos básicos y funciones. El objetivo es lograr que los colaboradores conozcan y se comprometan con los objetivos estratégicos que la organización se ha propuesto.

Segunda:

Abrir nuevos canales de comunicación, realizando reuniones periódicas, revistas internas, trípticos, etc. No basta con comunicarse por escrito, es necesario conocer y mantener un trato con los colaboradores. Asimismo es necesario saber aprovechar sus talentos y capacidades para hacer la contribución de valor que requiere la empresa a través de su desempeño.

Tercera:

Implementar un buzón de sugerencias, el cual sirva como herramienta para conocer las opiniones e inquietudes que tengan los colaboradores, sin necesidad de revelar la identidad de la persona y pasar por situaciones desagradables o incómodas. El objetivo es integrar a los colaboradores, la dirección, accionistas y demás grupos de interés.

Cuarta:

Instalar un tablero de anuncios en cada área para dar a conocer noticias puntuales e importantes. Con el propósito de promover la participación y expresión de los colaboradores. Asimismo, promover la búsqueda de soluciones.

VII. REFERENCIAS

Acosta, J. (2011). *Trabajo en equipo*. Madrid, España: ESIC Editorial.

Albizu, E. y Landeta, J. (2011). *Dirección estratégica de los recursos humanos: Teoría y práctica*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.

Alles, M. (2012). *Diccionario de términos de recursos humanos*. Buenos Aires, Argentina: Granica.

Alles, M. (2012). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.

Ander-Egg, E. y Aguilar, M. (2001). *El trabajo en equipo*. México: Editorial Progreso, S.A. de C.V.

Bayés, R. (2007). *El reloj emocional. Gestión del tiempo interior*. Barcelona, España: Alienta Editorial.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades sociales*. México: Editorial Pearson.

Blanch, J. Espuny, M. Gala, C. y Artiles, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos*. Barcelona, España: Editorial UOC.

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú: San Marcos.

Cegarra, J. (2010). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid, España: Diaz de Santos.

Chiang, M. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.

- Chiavenato I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México D.F, México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Del Río, D. (2013). *Diccionario-glosario de metodología de la investigación social*. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Diario Gestión (2013). *La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresas-44367>
- Diario Gestión (2013). *La comunicación interna no se ha desarrollado en la región por culpa de las empresas y los comunicadores*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comunicacion-interna-desarrollado-region-culpa-empresas-comunicadores-70649>
- Drucker, P. (2002). *La Gerencia, tareas, responsabilidades y prácticas*. Buenos Aires, Argentina: El Ateneo.
- Fernández, C. (2014). *La comunicación en las organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- García, J. (2007). *La comunicación interna*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- González, J. (2006). *Habilidades directivas*. España: Innovación y Cualificación, S.L.
- Gutiérrez, C. (2017). *La importancia de la comunicación interna en organizaciones del tercer sector: Caso Enseña Perú* (trabajo de investigación para optar el título profesional de Licenciado en Comunicación). Universidad de Lima.

- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F., México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- López, J. (2013). *+Productividad*. Estados Unidos: Palibrio LLC.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires, Argentina: Cengage learning.
- Marchiori, M. (2011). *Comunicación interna: una visión más amplia en el contexto de las organizaciones*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1814/181422294008.pdf>
- Martín, F. (2011). *El plan estratégico de comunicación como nuevo modelo de investigación científica universitaria*. Recuperado de <http://ojs.correspondenciasy analisis.com/index.php/cya/article/view/95/72>
- Mondría, J. (2004). *Diccionario de la comunicación comercial*. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Monereo, C. y Pozo, J. (2011). *La Identidad en Psicología de la Educación. Necesidad, utilidad y límites*. España: Narcea, S. A. de Ediciones.
- Niño, M., Niño, D., Niño, O., Ventura, L. (2012). *El proyecto de investigación. Elabórela paso a paso*. Lima, Perú: Industrial Gráfica San Remo S.A.C.
- Reyes J. (2012). *Cuaderno 40: Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación*. Buenos Aires, Argentina: Universidad de Palermo.
- Vivanco, M. (2005). *Muestreo estadístico diseño y aplicaciones*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria, S.A.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario

CUESTIONARIO VARIABLE: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS

Señor colaborador responda el siguiente cuestionario en forma anónima.

Marcando su respuesta, con 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión: Gestión de recursos humanos						
1	Se evalúa el nivel de conocimientos para la contratación de un nuevo personal.					
2	Son importantes las competencias del postulante para desempeñar sus futuras funciones.					
3	La capacitación ayuda al proceso de aprendizaje de los colaboradores.					
4	La motivación es vital para realizar mejor sus funciones.					
5	La empresa le da importancia al desarrollo profesional de sus colaboradores.					
6	El reconocimiento económico es importante para promover un mejor desempeño laboral.					
Dimensión: Estrategia empresarial						
7	El conocimiento de la misión y visión fortalece la cultura organizacional.					
8	Los colaboradores tienen conocimiento sobre los objetivos de la organización.					
9	Los colaboradores tienen conocimiento de los principios y valores organizacionales.					
10	Se cumplen y promueven los principios y valores organizacionales.					
Dimensión: Organización empresarial						
11	Puede usted resolver un problema en su área de trabajo con total autonomía.					
12	Se le asignan nuevas responsabilidades de acuerdo a su desempeño.					
13	Son suficientes las actividades desarrolladas por el área de recursos humanos.					
14	Falta implementar nuevas acciones por parte del área de recursos humanos.					
15	Se supervisan las actividades realizadas por los trabajadores.					
16	Las actividades realizadas por el área de recursos humanos son importantes.					

CUESTIONARIO VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA

Señor colaborador responda el siguiente cuestionario en forma anónima.

Marcando su respuesta, con 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión: Identidad						
17	Se siente comprometido con el desarrollo y crecimiento de la empresa.					
18	La empresa fomenta el compromiso de sus trabajadores.					
19	La empresa valora la participación que usted desempeña.					
20	Se siente satisfecho en la empresa donde labora.					
21	La empresa cumple con sus expectativas laborales.					
Dimensión: Efectividad						
22	Puede usted generar propuestas para mejorar el proceso de trabajo.					
23	La comunicación entre áreas se efectúa de forma eficaz.					
24	La comunicación entre áreas se realiza en tiempos breves.					
25	La comunicación entre áreas facilita la productividad.					
26	Utiliza usted su tiempo de forma productiva.					
Dimensión: Vínculo						
27	Se percibe un clima de cordialidad y respeto en su trabajo.					
28	Es importante mantener un buen ambiente de trabajo.					
29	Existe un adecuado trabajo en equipo entre áreas.					
30	La empresa promueve el trabajo en equipo y la participación.					
31	Las diferentes áreas de trabajo se apoyan mutuamente.					
32	Su área brinda ayuda oportuna a las demás áreas.					

Anexo 2: Validación de cuestionario a juicio de expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS		ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Nivel de conocimientos y competencias para el puesto	Considera Ud. Que se evalúa el nivel de conocimientos para la contratación de un nuevo personal.	1= Nunca	/		
		Nivel de reconocimiento y motivación laboral	Considera Ud. Que son importantes las competencias del postulante para desempeñar sus futuras funciones.	2= Casi nunca	/		
		Grado de formación brindada por la empresa	Considera Ud. Que la motivación es vital para realizar mejor sus funciones.	3= Algunas veces	/		
		Grado de conocimiento de la misión, visión y objetivos	Considera Ud. Que el reconocimiento económico es importante para promover un mejor desempeño laboral.	4= Casi siempre	/		
		Nivel de crecimiento tecnológico, económico, político y social	Considera Ud. Que la capacitación ayuda al proceso de aprendizaje de los colaboradores.	5= Siempre	/		
	ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	Grado de conocimiento de los valores y políticas institucionales	Considera Ud. Que la empresa le da importancia al desarrollo profesional de sus colaboradores.	1= Nunca	/	
			Nivel de asignación de responsabilidades	Considera Ud. Que el conocimiento de la misión y visión fortalece la cultura organizacional.	2= Casi nunca	/	
			Cantidad de actividades implementadas	Considera Ud. Que los colaboradores tienen conocimiento sobre los objetivos de la organización.	3= Algunas veces	/	
			Reporte de supervisiones realizadas	Considera Ud. Que los cambios tecnológicos, económicos, sociales y políticos influyen en el planeamiento de estrategias de la empresa.	4= Casi siempre	/	
				Considera Ud. Que la empresa toma en cuenta los cambios tecnológicos, económicos, sociales y políticos al implementar nuevas estrategias.	5= Siempre	/	
			Considera Ud. Que puede resolver un problema en su área de trabajo sin necesidad de ser autorizado por sus superiores.	1= Nunca	/		
			Considera Ud. Que se le asignan nuevas responsabilidades de acuerdo a su desempeño.	2= Casi nunca	/		
			Considera Ud. Que son suficientes las actividades desarrolladas por el área de recursos humanos.	3= Algunas veces	/		
			Considera Ud. Que falta implementar nuevas acciones por parte del área de recursos humanos.	4= Casi siempre	/		
			Considera Ud. Que se supervisan las actividades realizadas por los trabajadores.	5= Siempre	/		
			Considera Ud. Que las actividades realizadas por el área de recursos humanos son importantes.				
			Fecha: 20/06/17				

Firma del experto

Nota

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Dirección estratégica de recursos humanos y su relación en la comunicación interna en la empresa Copiás Express, distrito San Isidro, 2017

Apellidos y nombres del investigador: Celia Milagros Balta Diaz

Apellidos y nombres del experto: Dr. Rosalva Caserio Ledes

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
COMUNICACIÓN INTERNA	IDENTIDAD	Nivel de compromiso del trabajador	Considera Ud. Que se siente comprometido con el desarrollo y crecimiento de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Nivel de participación del trabajador	Considera Ud. Que la empresa fomenta el compromiso de sus trabajadores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Nivel de satisfacción laboral	Considera Ud. Que la empresa valora la participación que usted desempeña.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera Ud. Que la participación que viene realizando en la empresa es provechosa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera Ud. Que se siente satisfecho en la empresa donde labora.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EFFECTIVIDAD		Uso del tiempo en la ejecución del	Considera Ud. Que la empresa cumple con sus expectativas laborales.		<input checked="" type="checkbox"/>	
				Considera Ud. Que la comunicación entre áreas se efectúa de forma eficaz.		<input checked="" type="checkbox"/>	
				Considera Ud. Que la comunicación entre áreas se realiza en tiempos breves.		<input checked="" type="checkbox"/>	
				Considera Ud. Que si no cuenta con la información para resolver un problema, busca dicha información con sus propios recursos.		<input checked="" type="checkbox"/>	
				Considera Ud. Que puede generar propuestas para mejorar el proceso de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>	
VINCULO		Nivel de productividad	Considera Ud. Que la comunicación entre áreas facilita la productividad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Nivel de productividad entre áreas	Considera Ud. Que está utilizando su tiempo de forma productiva.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera Ud. Que las diferentes áreas de trabajo se apoyan mutuamente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera Ud. Que su área brinda ayuda oportuna a las demás áreas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera Ud. Que es importante mantener un buen ambiente de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Nivel de trabajo en equipo	Considera Ud. Que se percibe un clima de cordialidad y respeto en su trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera Ud. Existe un adecuado trabajo en equipo entre áreas		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera Ud. La empresa promueve el trabajo en equipo y la participación.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto			Fecha <u>29/06/17</u>				
Nota:							

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la Investigación: Dirección estratégica de recursos humanos y su relación en la comunicación interna en la empresa Copias Express, distrito San Isidro, 2017							
Apellidos y nombres del Investigador: Cecilia Millagros Beita Diaz							
Apellidos y nombres del experto: <u>MG. CASMA FACAL, CARLOS</u>							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN INTERNA	IDENTIDAD	Nivel de compromiso del trabajador	Considera Ud. Que se siente comprometido con el desarrollo y crecimiento de la empresa.		X		
			Considera Ud. Que la empresa fomenta el compromiso de sus trabajadores.		X		
		Nivel de participación del trabajador	Considera Ud. Que la empresa valora la participación que usted desempeña.		X		
			Considera Ud. Que la participación que viene realizando en la empresa es provechosa.		X		
	Nivel de satisfacción laboral	Considera Ud. Que se siente satisfecho en la empresa donde labora.		X			
		Considera Ud. Que la empresa cumple con sus expectativas laborales.		X			
	Uso del tiempo en la ejecución del mensaje	Considera Ud. Que la comunicación entre áreas se efectúa de forma eficaz.		X			
		Considera Ud. Que la comunicación entre áreas se realiza en tiempos breves.		X			
	EFECTIVIDAD	Nivel de desarrollo laboral	Considera Ud. Que si no cuenta con la información para resolver un problema, busca dicha información con sus propios recursos.		X		
			Considera Ud. Que puede generar propuestas para mejorar el proceso de trabajo.		X		
VÍNCULO	Nivel de productividad	Considera Ud. Que la comunicación entre áreas facilita la productividad.		X			
		Considera Ud. Que está utilizando su tiempo de forma productiva.		X			
	Nivel de reciprocidad entre áreas	Considera Ud. Que las diferentes áreas de trabajo se apoyan mutuamente.		X			
		Considera Ud. Que su área brinda ayuda oportuna a las demás áreas.		X			
	Estado del clima laboral	Considera Ud. Que es importante mantener un buen ambiente de trabajo.		X			
		Considera Ud. Que se percibe un clima de cordialidad y respeto en su trabajo.		X			
Nivel de trabajo en equipo	Considera Ud. Existe un adecuado trabajo en equipo entre áreas		X				
	Considera Ud. La empresa promueve el trabajo en equipo y la participación.		X				
Firma del experto			Fecha <u>20/06/17</u>				
Nota:							

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Dirección estratégica de recursos humanos y su relación en la comunicación interna en la empresa Coplas Express, distrito San Isidro, 2017

Apellidos y nombres del investigador: Celia Millagros Santa Díaz

Apellidos y nombres del experto:

ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Nivel de conocimientos y competencias para el puesto	Considera Ud. Que se evalúa el nivel de conocimientos para la contratación de un nuevo personal.	1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre	X		
		Nivel de reconocimiento y motivación laboral	Considera Ud. Que son importantes las competencias del postulante para desempeñar sus futuras funciones.		X		
		Grado de formación brindada por la empresa	Considera Ud. Que la motivación es vital para realizar mejor sus funciones.		X		
		Grado de conocimiento de la misión, visión y objetivos	Considera Ud. Que el reconocimiento económico es importante para promover un mejor desempeño laboral.		X		
		Nivel de crecimiento tecnológico, económico, político y social	Considera Ud. Que la capacitación ayuda al proceso de aprendizaje de los colaboradores.		X		
		Grado de conocimiento de los valores y políticas institucionales	Considera Ud. Que un personal capacitado trabaja con mayor seguridad.		X		
ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	Nivel de asignación de responsabilidades	Considera Ud. Que la empresa le da importancia al desarrollo profesional de sus colaboradores.	1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre	X		
		Cambios de actividades implementadas	Considera Ud. Que el conocimiento de la misión y visión fortalece la cultura organizacional.		X		
		Reporte de supervisión realizadas	Considera Ud. Que los colaboradores tienen conocimiento sobre los objetivos de la organización.		X		
			Considera Ud. Que los cambios tecnológicos, económicos, sociales y políticos influyen en el planteamiento de estrategias de la empresa.		X		
			Considera Ud. Que la empresa toma en cuenta los cambios tecnológicos, económicos, sociales y políticos al implementar nuevas estrategias.		X		
			Considera Ud. Que los colaboradores tienen conocimiento de los principios y valores organizacionales.		X		
Fecha: 24/06/17							

Firma del experto

Nota:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Dirección estratégica de recursos humanos y su relación en la comunicación interna en la empresa Copias Express, distrito San Isidro, 2017

Apellidos y nombres del investigador: Cecilia Millagros Beltrán Díaz


Apellidos y nombres del experto: *M. Evelyn Geobana Rosales Domínguez*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
COMUNICACIÓN INTERNA	IDENTIDAD	Nivel de compromiso del trabajador	Considera Ud. Que se siente comprometido con el desarrollo y crecimiento de la empresa.					
			Considera Ud. Que la empresa fomenta el compromiso de sus trabajadores.					
		Nivel de participación del trabajador	Considera Ud. Que la empresa valora la participación que usted desempeña.					
			Considera Ud. Que la participación que viene realizando en la empresa es provechosa.					
		Nivel de satisfacción laboral	Considera Ud. Que se siente satisfecho en la empresa donde labora.					
			Considera Ud. Que la empresa cumple con sus expectativas laborales.					
	EFECTIVIDAD	Uso del tiempo en la ejecución del mensaje	Considera Ud. Que la comunicación entre áreas se efectúa de forma eficaz.					
			Considera Ud. Que la comunicación entre áreas se realiza en tiempos breves.					
		Nivel de desarrollo laboral	Considera Ud. Que si no cuenta con la información para resolver un problema, busca dicha información con sus propios recursos.					
			Considera Ud. Que puede generar propuestas para mejorar el proceso de trabajo.					
			Considera Ud. Que la comunicación entre áreas facilita la productividad.					
			Considera Ud. Que está utilizando su tiempo de forma productiva.					
VINCULO	Nivel de reciprocidad entre áreas	Considera Ud. Que las diferentes áreas de trabajo se apoyan mutuamente.						
		Considera Ud. Que su área brinda ayuda oportuna a las demás áreas.						
	Estado del clima laboral	Considera Ud. Que es importante mantener un buen ambiente de trabajo.						
		Considera Ud. Que se percibe un clima de cordialidad y respeto en su trabajo.						
	Nivel de trabajo en equipo	Considera Ud. Existe un adecuado trabajo en equipo entre áreas						
		Considera Ud. La empresa promueve el trabajo en equipo y la participación.						

Firma del experto

Note:

Fecha *11-22-6-17*

MATRIZ DE VALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS		OPINIÓN DEL EXPERTO			
ASPECTO POR EVALUAR		SI CUMPLE	NO CUMPLE		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA		
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Nivel de conocimientos y competencias para el puesto	Considera Ud. Que se evalúa el nivel de conocimientos para la contratación de un nuevo personal.	1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre	
		Nivel de reconocimiento y motivación laboral	Considera Ud. Que son importantes las competencias del postulante para desempeñar sus futuras funciones.		
		Grado de formación brindada por la empresa	Considera Ud. Que la motivación es vital para realizar mejor sus funciones.		
		Grado de conocimiento de la misión, visión y objetivos	Considera Ud. Que el reconocimiento económico es importante para promover un mejor desempeño laboral.		
		Nivel de crecimiento tecnológico, económico, político y social	Considera Ud. Que la capacitación ayuda al proceso de aprendizaje de los colaboradores.		
	ESTRATEGIA EMPRESARIAL	Grado de conocimiento de los valores y políticas institucionales	Considera Ud. Que la empresa le da importancia al desarrollo profesional de sus colaboradores.	Considera Ud. Que el conocimiento de la misión y visión fortalece la cultura organizacional.	1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre
		Nivel de asignación de responsabilidades	Considera Ud. Que los colaboradores tienen conocimiento sobre los objetivos de la organización.	Considera Ud. Que los cambios tecnológicos, económicos, sociales y políticos influyen en el planteamiento de estrategias de la empresa.	
		Cantidad de actividades implementadas	Considera Ud. Que la empresa toma en cuenta los cambios tecnológicos, económicos, sociales y políticos al implementar nuevas estrategias.	Considera Ud. Que los colaboradores tienen conocimiento de los principios y valores organizacionales.	
		Reporte de supervisiones realizadas	Considera Ud. Que se cumplen y promueven los principios y valores organizacionales.	Considera Ud. Que puede resolver un problema en su área de trabajo sin necesidad de ser autorizado por sus superiores.	
			Considera Ud. Que se le asignan nuevas responsabilidades de acuerdo a su desempeño.	Considera Ud. Que son suficientes las actividades desarrolladas por el área de recursos humanos.	
ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL			Considera Ud. Que falta implementar nuevas acciones por parte del área de recursos humanos.	1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre	
Fecha		11/11/2017			
Firma del experto					
Nota:					

Anexo 3: Matriz de consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS	Albizu y Landeta (2011) definen que "la dirección estratégica de los recursos humanos estudia las relaciones que se generan entre la estrategia empresarial, la gestión de los recursos humanos, y la organización empresarial" (p.277).	La variable 1 (dirección estratégica de recursos humanos) se midió mediante las dimensiones de estrategia empresarial, gestión de recursos humanos y organización empresarial, además se elaboró un cuestionario compuesto por 16 ítems.	Estrategia empresarial	Recursos humanos estratégicos	Método: Hipotético deductivo Tipo de investigación: Aplicada Diseño de investigación: No experimental-transversal Nivel de investigación: Descriptivo – correlacional Población: 35 colaboradores de la sede administrativa de la empresa Copias Express.
¿Cuál es la relación entre la dirección estratégica de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017?	Determinar la relación entre la dirección estratégica de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.	Existe una relación significativa entre la dirección estratégica de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.					Análisis del entorno.	
							Implementación estratégica	
							Administración del personal	
							Motivación laboral.	
Gestión de Recursos Humanos	Formación	Análisis de tareas						
		Actividades implementadas						
		Auditoría de procesos						
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	COMUNICACIÓN INTERNA	Fernández (2014) define que la comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.	La variable 2 (comunicación interna) se midió mediante las dimensiones de identidad, efectividad y vínculo, además se elaboró un cuestionario compuesto por 16 ítems.	Identidad	Compromiso laboral	Muestra: 35 colaboradores de la sede administrativa de la empresa Copias Express. Muestreo no probabilístico. Técnica: Encuesta con escala tipo Likert Instrumento: Cuestionario compuesto por 32 preguntas.
¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la efectividad en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017?	Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.	Existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.					Participación	
							Satisfacción laboral	
							Gestión del tiempo	
							Autodesarrollo dentro del trabajo	
¿Cuál es la relación entre la estrategia empresarial y el vínculo laboral en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017?	Determinar la relación entre la estrategia empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.	Existe una relación significativa entre la estrategia empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.	Efectividad	Productividad				
				Vínculo	Nivel de reciprocidad entre áreas			
¿Cuál es la relación entre la organización empresarial y la identidad laboral en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017?	Determinar la relación entre la organización empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.	Existe una relación significativa entre la organización empresarial y la comunicación interna en la empresa Copias Express, San Isidro, 2017.	Vínculo		Clima organizacional			
				Trabajo en equipo				

Anexo 4: Base de datos

Visible: 42 de 42 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VA
1	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	
2	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	4,00	4,00	
3	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	
4	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	
5	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	3,00	5,00	
6	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	
7	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	5,00	5,00	2,00	4,00	3,00	
8	4,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00	4,00	3,00	
9	2,00	3,00	3,00	4,00	2,00	5,00	2,00	1,00	1,00	2,00	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	
10	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	
11	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
12	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	2,00	4,00	3,00	
13	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	
14	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	
15	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	4,00	4,00	
16	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	
17	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	4,00	4,00	
18	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00	
19	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	3,00	3,00	
20	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	4,00	3,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	3,00	4,00	4,00	
21	5,00	4,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	2,00	1,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	
22	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	
23	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	2,00	1,00	2,00	4,00	2,00	4,00	

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Número	8	2	Se evalúa el niv...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	Número	8	2	Son importante ...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	VAR00003	Número	8	2	La capacitación...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR00004	Número	8	2	La motivación e...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR00005	Número	8	2	La empresa le ...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR00006	Número	8	2	El reconocimie...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR00007	Número	8	2	El conocimient...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00008	Número	8	2	Los colaborado...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	VAR00009	Número	8	2	Los colaborado...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VAR00010	Número	8	2	Se cumplen y p...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	VAR00011	Número	8	2	Puede usted re...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	VAR00012	Número	8	2	Se le asignan n...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	VAR00013	Número	8	2	Son suficientes...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	VAR00014	Número	8	2	Falta implemen...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	VAR00015	Número	8	2	Se supervisan l...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	VAR00016	Número	8	2	Las actividades...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VAR00017	Número	8	2	Se siente comp...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	VAR00018	Número	8	2	La empresa fo...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	VAR00019	Número	8	2	La empresa val...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	VAR00020	Número	8	2	Se siente satisf...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	VAR00021	Número	8	2	La empresa cu...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	VAR00022	Número	8	2	Puede usted ge...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	VAR00023	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	VAR00024	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	VAR00025	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	VAR00026	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	VAR00027	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	VAR00028	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	VAR00029	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	VAR00030	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	VAR00031	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	VAR00032	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	VAR00033	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	VAR00034	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	VAR00035	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	VAR00036	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	VAR00037	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	VAR00038	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	VAR00039	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	VAR00040	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	VAR00041	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	VAR00042	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	VAR00043	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
44	VAR00044	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
45	VAR00045	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
46	VAR00046	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
47	VAR00047	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
48	VAR00048	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
49	VAR00049	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
50	VAR00050	Número	8	2	La comunicació...	{1,00, TOTA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 34 de 40

Feedback Studio - Google Chrome
Seguro | https://ev.turnitin.com/ago/carta/ev/bs=15,oe=89427671&lang=es&ue=1052584503

feedback studio

BALTA_DIAZ_CESIA_MILAGROS.docx

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS Y SERVICIOS
RELACION CON LA COMERCIALIZACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA
COPIAS EN PAPER, DISQUETOS Y DVD, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
BALTA DIAZ, CÉSAR MILAGROS

ASESORA:
MRS. MARGARITA PEREZ BOLA LUJANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
PERSONAS Y SUS

LIMA PERÚ
2017 II

Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Atlantis Int...	2 %
2	repositorio una.edu.pe	2 %
3	Entregado a Universida...	2 %
4	Entregado a Universida...	2 %
5	www.scribd.org	1 %
6	repositorio.ite.edu.ec	1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
UCV
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y CALIDAD
LIMA

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisora de la tesis titulada **"DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA COPIAS EXPRESS, DISTRITO SAN ISIDRO, 2017"**, de la estudiante **BALTA DÍAZ CESIA MILAGROS**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **28%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 19 de diciembre de 2017




MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

DOCENTE DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN
DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, **CESIA MILAGROS BALTA DÍAZ**, identificado con DNI N° **71371970**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (**X**), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA COPIAS EXPRESS, DISTRITO SAN ISIDRO, 2017**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



CESIA MILAGROS BALTA DÍAZ

DNI: **71371970**

FECHA: 16 de diciembre del 2017

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga el encargado del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración - Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presenta la estudiante:

Srta. CESIA MILAGROS BALTA DÍAZ

Trabajo de Investigación titulado:

“DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA COPIAS EXPRESS, DISTRITO SAN ISIDRO, 2017”.

Para obtener el grado Académico y/o Título Profesional de
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : **16/12/2017**

NOTA O MENCIÓN : **15**

Lima, 19 / 03 / 2019



MSC. PATRÓNILA LILIANA MAIRENA FOX
Coordinadora de Investigación de la EP de Administración