



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de recursos humanos y comunicación interna en el  
Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Alanoca Chuquiija, Fredy Stevert ([orcid.org/0000-0002-5180-4960](https://orcid.org/0000-0002-5180-4960))

Aruhuanca Vargas, Yudith Maribel ([orcid.org/0000-0002-1990-4865](https://orcid.org/0000-0002-1990-4865))

**ASESORA:**

Mg. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela ([orcid.org/0000-0002-0812-3473](https://orcid.org/0000-0002-0812-3473))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedicamos este trabajo de investigación con mucho aprecio a nuestros padres por su apoyo absoluto.

### **Agradecimiento**

A Dios por alumbrarnos con su sabiduría y a nuestra docente por su entero apoyo en nuestra etapa universitaria.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y Operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES .....	25
VII. RECOMENDACIONES .....	26
REFERENCIAS .....	27
ANEXOS.....	33

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Listado de expertos	15
<b>Tabla 2.</b> Escala de valores coeficiente de Alfa de Cronbach	15
<b>Tabla 3.</b> Confiabilidad del Instrumento	15
<b>Tabla 4.</b> Correlación entre gestión de RR.HH. y comunicación descendente	17
<b>Tabla 5.</b> Correlación entre gestión de RR.HH. y la comunicación ascendente	18
<b>Tabla 6.</b> Correlación entre gestión de RR.HH. y comunicación horizontal	19
<b>Tabla 7.</b> Correlación entre gestión de RR.HH. y comunicación interna	20
<b>Tabla 8.</b> Nivel que existe entre gestión de RR.HH. y C. descendente	50
<b>Tabla 9.</b> Nivel que existe entre gestión de RR.HH. y C. ascendente	50
<b>Tabla 10.</b> Nivel que existe entre gestión de RR.HH. y C. horizontal	51

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad en determinar la relación que existe entre las variables de gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021. La investigación es de enfoque cuantitativo, siendo de tipo aplicada de nivel correlacional y de diseño no experimental. Se realizó una muestra censal a 25 colaboradores aplicando la técnica de la encuesta por medio de un cuestionario para la recopilación de datos y con un total de 24 items con la escala de Likert. Los resultados obtenidos muestran un coeficiente de correlación de 0.862 según el estadístico de RHO Spearman y una significancia de  $0.000 < 0.5$ , afirmando que existe una relación positiva considerable entre ambas variables, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Se concluyó que la organización crea buenas relaciones entre sus miembros y utiliza diversos métodos de comunicación para lograr integrar y gestionar los recursos humanos de manera eficiente motivando a los colaboradores para un mejor desempeño en sus funciones.

**Palabras clave:** Gestión, recursos humanos, comunicación interna

## **Abstract**

The purpose of this research work is to determine the relationship that exists between the variables of human resource management and internal communication in the Minimarket Ranty Wasi in the district of Independencia, 2021. The research has a quantitative approach, being applied. correlational level and non-experimental design. A census sample was made of 25 collaborators applying the survey technique through a questionnaire for data collection and with a total of 24 items with the Likert scale. The results obtained show a correlation coefficient of 0.862 according to the RHO Spearman statistic and a significance of  $0.000 < 0.5$ , affirming that there is a considerable positive relationship between both variables, accepting the alternative hypothesis and rejecting the null hypothesis. It was concluded that the organization creates good relationships between its members and uses various communication methods to integrate and manage human resources efficiently, motivating employees to perform better in their functions.

**Keywords:** Management, human resources, internal communication

## I. INTRODUCCIÓN

Gestión de recursos humanos es una herramienta utilizada desde tiempos pasados, donde las relaciones humanas con las industrias formaron un fuerte vínculo para el desarrollo de mecanismos que permiten el aprovechamiento de talentos en los colaboradores hacia las organizaciones. Llega así el interés de emplear el desarrollo humano como una respuesta a las necesidades productivas de las empresas para una temática de camino hacia el objetivo empresarial. (Zambrano, 2018)

En años anteriores la empleabilidad tomo nuevos métodos de gestión, esto permitió emplear estrategias que se enfocara al bienestar de los colaboradores cumpliendo con las expectativas empresariales a través del desarrollo profesional y mejora continua de los trabajadores, llegándose a convertir en una pieza fundamental para la productividad en las organizaciones. (Zambrano, 2018)

La comunicación en las organizaciones internamente ha avanzado mucho en los últimos años mediante el uso de una variedad de herramientas estratégicas que facilita la incorporación de nuevas directivas gerenciales que direccionará a los empleados hacia las metas de la organización, es así, que mediante las habilidades de la comunicación llegan a sumarse junto con la motivación y el sentirse partícipe dentro de la empresa. (Castro & Díaz, 2020)

En diversas instituciones sea carácter privado o estatal, la GRH juntamente con la comunicación dentro de las organizaciones son herramientas que se complementan, no solo por el bienestar empresarial, sino que también para una mejor calidad de vida de los colaboradores en sus centros de trabajo, y este puede influir en sus funciones convirtiéndose en grandes gestores de cambio que ayudará llegar a una misión y visión deseada. (Condor, 2018)

Por otro lado, en Perú muchas organizaciones son indiferentes en el bienestar humano como factor principal del desarrollo de sus objetivos, en diversas empresas se enfocan mayormente en el mejoramiento de sus infraestructuras, calidad de servicio, generar mayores ingresos, entre otros. Es por ello, que mejorar la comunicación interna mediante la gestión de talento humano se convierte en un principal activo para las organizaciones. (Quispe, 2019)



Asimismo, en la actualidad surge un crecimiento de un 2,86% a comparación del año anterior, en diversos sectores de empresas como restaurantes, hoteles, transporte, telecomunicaciones, servicios prestados a organizaciones, comercio, entre otros. Lo que nos muestra sobre el gradual aumento de oportunidades para las personas y organizaciones que prestan servicios a nivel nacional, después de la emergencia sanitaria y epidemiológica desarrollado mundialmente. (INEI, 2022)

La investigación se realizará en una empresa ubicada en el distrito de Independencia, Lima, Perú, con el nombre de Minimarket Ranty Wasi donde su principal función es la distribución de productos de primera necesidad hacia los clientes, teniendo como población un total de 25 trabajadores en diferentes sucursales. Es en la sede central de independencia en donde se presenta la falta de una buena gestión de recursos humanos y comunicación interna entre los colaboradores, retrasando los objetivos en las fechas pactadas para la distribución de productos hacia las demás sedes.

Es por ello, que en el desarrollo de la investigación se formula el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021?, y teniendo como problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación descendente en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021?; ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación ascendente en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021, y ¿Cuál es la relación que existe entre gestión de recursos humanos y la comunicación horizontal en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021?

La presente investigación se justificó mediante contenidos confiables que determinará teóricamente, según Fernandez (2020), sobre su importancia, permitiendo llegar hacia un nuevo enfoque de gestión con mejoras que podrá ser aprovechado por las organizaciones interesadas para la toma de decisiones, en donde la practica según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), mediante la investigación que genera de manera directa o indirecta los aportes relacionados a la problemática estudiada; a nivel de la metodológica de acuerdo a Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) se debe emplear instrumentos para la recolección de datos que incluyan nuevas formas de experimentar una o más

variables de forma que conllevará a seguir con la indagación de acuerdo con la población en cuestión.

Por lo tanto, la importancia de la investigación permitirá desarrollar un modelo de gestión de RRHH y CI para una productividad más eficiente en el área de ventas, cuya contribución será de proporcionar ideas de soluciones con el fin de mejorar la buena relación en las comunicaciones internas entre la empresa y sus colaboradores. (Pedraza, 2018)

Asimismo, los objetivos del presente proyecto mostraran hacia donde se quiere llegar con la investigación, teniendo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021, y teniendo como objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación descendente en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021; Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación ascendente en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021; Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación horizontal en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021.

Por último, para Espinoza (2018) la hipótesis nos permite determinar búsquedas de soluciones para los problemas de la investigación. Es por ello, que se plantea la siguiente hipótesis general: Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021; y como hipótesis específicos: Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la comunicación descendente en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021; Existe la relación entre la gestión de recursos humanos y la comunicación ascendente en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021; y Existe la relación entre la gestión de recursos humanos y la comunicación horizontal en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, según Gonzales, et al., (2019). Lima-Perú, en su artículo de investigación manifestó que su objetivo fue determinar una estrategia que se enfocara en diseñar un modelo de gestión en RRHH para una eficiencia en el desempeño de las funciones. El método utilizado fue mediante un enfoque mixto, donde el análisis cuantitativo y cualitativo permitieron recopilar datos de mayor importancia. La muestra fue de 40 colaboradores, concluyendo que el 62% de los colaboradores no tienen una buena comunicación en su centro laboral. El estudio destaca que las organizaciones deben practicar internamente los valores para una mejor gestión en RRHH, convirtiéndolo como una estrategia para una mayor productividad.

Asimismo, Quiñones, et al., (2021). Lima-Peru, manifiesta que en su artículo de investigación tuvo como objetivo contribuir al conocimiento sobre la relevancia de la CI en los colaboradores del area de Recursos Humanos. Fue un estudio de diseño descriptivo, donde la población fue un total de 139 colaboradores del area de RRHH. Mediante la tecnica de la encuesta se logró conseguir información de los empleados para evaluar su percepción de la comunicación interna, donde se concluyó que entre colaboradores profesionales (69,67) y técnicos (64,86) existen diferencias perceptivas en la comunicación institucional. El estudio propone una comunicación más estrategica entre los colaboradores de la institución para el trabajo en conjunto y minimizar la descordinación.

De acuerdo con, Cabrera, Quijada, & Alania, (2020) Huancayo – Perú, este artículo tiene como objetivo describir la comunicación interna en los socios del mercado Ramos Toscano, fue un estudio de enfoque mixto de diseño transaccional, no experimental, descriptivo simple y con el proposito de describir las variables, analizando los problemas en la etapa cuantitativo. Tuvo como muestra 110 miembros que integran la organización y su aplicación fue mediante la herramienta del cuestionario hacia los participantes del mercado. Utilizando la escala de Likert arrojó como resultado que el 64.4% de los trabajadores destaca a la comunicación no formal como el medio mas utilizado. Concluyendo que la CI dentro de la organización estan en plena convivencia informal de manera directa, horizontal, espontanea y sustenta en el respeto a los valores tradicionales.

Por otro lado, Chura (2021) Lima – Perú, en su investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción en una empresa en los colaboradores de un colegio privado. El estudio es cuantitativo de nivel correlacional y corte transversal no experimental. Se seleccionó como muestra a 71 trabajadores y se recopiló la información mediante un cuestionario. Concluyendo mediante los resultados RHO Spearman una correlación de 0.841, afirmando la relación entre las variables y destacando que el uso de herramientas estrategicas en las organizaciones potenciará la capacidad de los recursos humanos.

Asimismo, Curi (2017) Lima - Perú, en su tesis para la obtención de maestría tuvo como objetivo determinar el grado de relación de la gestión de RR.HH. y la comunicación interna en la división de investigación de delitos contra el estado. La investigación es de enfoque cuantitativo fundamental y descriptivo de diseño transaccional no experimental. Se tuvo como muestra a 40 policías durante el desarrollo y en donde se consideró la técnica del cuestionario con preguntas tipo escala de Likert. Concluyendose mediante el resultado del estadístico del RHO Spearman un 0.780 de correlación positiva considerable y confirmando que si existe relación entre ambas variables y que ayuda a una mejora de la capacidad de eficiencia laboral.

Según, Roncal (2017) Chimbote – Perú, este articulo tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión pedagógica y la CI en un centro educativo “Pedro Pablo Atusparia”. La investigación es de enfoque cuantitativo descriptivo y no experimental correlacional. Se aplicó como instrumento de medición el cuestionario con preguntas cerradas. Se concluye que la diferencia entre las variables es poca porque ambas se complementan en la gestión educativa y en el desarrollo de sus funciones. El estudio destaca el mejoramiento de planes de capacitaciones a fin de fortalecer el clima laboral y la CI.

Según, Hurtado (2017) Lima-Perú, en su investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre la gestión empresarial y la comunicación interna en la superintendencia de transporte terrestre, mercancías y carga en lima. Se utilizó un enfoque cuantitativo, el tipo de estudio fue de corte transversal no experimental teniendo como muestra a 314 trabajadores y como criterio de inclusión se tomó a 104 trabajadores. Para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario mediante la

tecnica de la encuesta. Concluyéndose según el coeficiente de RHO Spearman un 0.679, lo que indica que existe una correlación positiva media entre la gestión de RR.HH. y la comunicación interna sobre la gestión directiva y sus trabajadores.

Además, Melgarejo (2017) Lima-Perú, en su investigación tuvo como objetivo determinar la importancia del grado de relación entre la gestión de RR.HH. y la comunicación interna en una organización pública en MINEDU. El estudio fue cuantitativo de diseño no experimental con un grado de nivel correlacional y se empleó el cuestionario a 60 colaboradores. Asimismo, se concluyó que existe relación entre ambas variables, teniendo un coeficiente de correlación RHO Spearman de 0.805 y una significancia de  $0.000 < 0.01$ . El estudio destaca que la gestión de recursos humanos y la comunicación interna se relaciona de manera positiva manteniendo un compromiso entre los trabajadores para cumplir las metas en los tiempos fijados.

Por último, Ayaipoma (2019) Lima-Perú, en su tesis de investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la evaluación de la comunicación interna y engagement laboral. La investigación fue cuantitativa de tipo aplicada. Se utilizó como herramienta el cuestionario de 29 preguntas a 40 trabajadores. Asimismo, se concluyó que existe una correlación significativa de 0.747 entre la comunicación interna y el engagement laboral según el RHO Spearman. Finalmente, el estudio destaca que se debe priorizar la comunicación como estrategia dentro de la organización para alcanzar los objetivos trazados.

Por otro lado, a nivel internacional, según Castro & Díaz (2020). España, en su artículo de investigación tuvo como objetivo estudiar la relación de RRHH con la CI y como contribuye al bienestar en las empresas españolas y sus colaboradores. Fue un estudio de diseño metodológico mixto de tipo cuantitativo y cualitativo. Tuvo como muestra a 82 organizaciones y su herramienta de aplicación fue realizada por un cuestionario. Se concluyó que a pesar de la poca implementación de la CI en distintas organizaciones en las áreas de RRHH, hay un 82% de entidades que indican sobre la fuerte relación entre el bienestar organizacional y la CI. El estudio destaca realizar estrategias en las organizaciones para la satisfacción empresarial y se debe emplear relaciones internas para su desarrollo.

Zamora et al., (2020) Ecuador, en su investigación tiene como finalidad determinar la influencia de la comunicación en la organización educativa estatal de

Milagro. Fue un estudio cuantitativo, teniendo como muestra a 127 trabajadores administrativos y recopilando datos mediante el instrumento del cuestionario con 34 items. Los resultados muestran un grado de relación considerable entre la comunicación interna y sus dimensiones, ascendente, descendente y horizontal en la organización, agregando que la comunicación mejora la gestión en una empresa y sus recursos humanos, manteniendo una condición laboral agradable y llegando a los objetivos.

Asimismo, Belategi, Gago, & Egaña (2018) España, en su artículo de investigación tuvo como objetivo determinar la importancia de la CI de los colaboradores de la cooperativa MONDRAGON, analizando la percepción sobre la escucha desde la gerencia hacia los trabajadores y entre los mismos niveles. Se realizó un estudio metodológico cualitativo y cuantitativo, recogiendo datos a través de un cuestionario y datos cualitativos a través de entrevistas semiestructuradas, teniendo como muestra a 404 personas. Se obtuvo como resultado que en la escala (1-10), el 5.65 se sienten escuchados cuando manifiestan sus dudas. El estudio destaca que la percepción de los trabajadores debe ser manifestada para mejorar las relaciones internas y obtener el bienestar laboral.

Además, Pazmay (2019) Ecuador, en su artículo de investigación tiene como objetivo evaluar un modelo de mejoramiento sobre la CI para una gestión más eficiente entre los trabajadores y las entidades nacionales de calzado de a CALTU en los años 2016 y 2018. Fue un estudio descriptivo cuantitativo, tuvo como muestra a 12 empresas y para lo cual se ejecutó mediante el instrumento del cuestionario. Se concluyó mediante los resultados que la CI fue perdiendo interés en las organizaciones, donde la recepción de la información no era la adecuada. El estudio destaca que la capacitación constante será fundamental para las intervenciones internas a fin de mejorar la coordinación en conjunto.

Según, Sanchis & Bonavia (2017) España, en su artículo de investigación tuvo como objetivo describir los sistemas de la CI en una pyme familiar. El estudio fue de enfoque cuantitativo, permitiendo evaluar las distintas variables mediante la recolección de datos a 60 trabajadores y empleando la técnica de la entrevista como herramienta. Los resultados mostraron cierto conflicto entre los entrevistados y una débil comunicación de arriba hacia abajo y horizontal, impulsada por el uso limitado de las respectivas herramientas de comunicación. Concluyendo a realizar algunas

sugerencias de mejora para prevenir ciertos problemas y reforzar los efectos positivos de una buena comunicación.

Además, Pezo, Vargas, & Gallardo, (2020) Ecuador, en su artículo de investigación tiene como objetivo analizar la CI en un centro médico privado, promoviendo una gestión organizacional basada en la salud de los colaboradores para el desempeño en la institución. La realización del estudio fue cualitativa con un diseño fenomenológico-hermenéutico donde los colaboradores relatan la experiencia y de esta manera se interpretará y analizará. Utilizando como técnica la entrevista con 31 preguntas a 140 colaboradores. Como resultado se pudo observar que el centro médico no cuenta con una cultura organizacional basada en la CI. El estudio destaca que la CI en una institución médica es utilizada para promover una cultura organizacional y con ello la salud ocupacional de sus trabajadores en la empresa.

Además, Ostos (2018) Chile, tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre la CI y la gestión corporativa entre los empleados de la salud pública. La investigación fue de diseño no experimental, correlacional de tipo aplicada. Por lo tanto, se seleccionó una muestra de 224 trabajadores, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Como resultado se puede observar que existe poca relación en la IC y la CI de los empleados de una determinada organización sanitaria, así como evidenciar una débil relación entre las variables estudiadas. El estudio destaca que se debe promover la CI para una buena IC, trabajando primero la comunicación para una buena gestión.

Asimismo, Arrieta (2022) Venezuela, en su artículo de investigación tiene como objetivo profundizar en la gestión de habilidades directivas en el departamento de RRHH. El estudio fue descriptivo de diseño no experimental y su población fue de 5 colaboradores, siendo una muestra de conveniencia. Como resultado los empleados concluyen que necesitan desarrollar estrategias para fortalecer la gestión a través de habilidades gerenciales para optimizar el desempeño de las personas que trabajan en dicho departamento. El estudio destaca que se deben adoptar estrategias de crecimiento proporcionando el intercambio de ideas para afianzar el sentido de pertenencia de los colaboradores.

A continuación, se presenta el marco conceptual de las teorías antes mencionadas de las variables.

De esta manera, se profundiza la variable independiente: Gestión de recursos humanos, según Cejas, et al., (2017) conceptualizó como una estrategia de cambio ante las diversas situaciones que se dan en las organizaciones y su entorno. La adaptación a una nueva gestión humana permitirá la realización de funciones de manera efectiva en diversas áreas, es por ello, que un personal motivado juega un rol importante, porque permitirá el desarrollo de sus potenciales y el sentirse parte de una entidad se convertirá en un recurso tangible de productividad empresarial, siendo de importancia conocer y tener una adecuada gestión de recursos humanos que permita obtener una ventaja competitiva frente a los competidores mediante los procesos productivos de sus recursos humanos. Asimismo, Zambrano (2018) menciona que la GRH contribuye a que las organizaciones sean más eficientes, proporcionando un bienestar a todos los colaboradores, logrando familiarizarse con los objetivos de la empresa. Al respecto, Ramirez, et al., (2019) sostiene que la aplicación de una correcta gestión de RRHH conducirá al crecimiento de la empresa adaptándose a las situaciones cambiantes logrando ser más competitivos en el mercado. De tal manera, Rodríguez (2020), señala que es un modelo estratégico para diseñar ventajas organizacionales mediante la gestión humana, cuyo resultados favorecerán en el éxito empresarial.

Primera dimensión: Desarrollo profesional, Silva (2018) manifiesta que es la perspectiva de superación del empleado para enriquecer sus conocimientos a través de la experiencia, compromiso y de las oportunidades organizacionales. Asimismo, se tiene como indicador a los planes de carrera, Cejas, et al., (2017) nos indica que es la formación del colaborador en diversas áreas, aplicando diversos programas que forman un empleado más eficiente y convirtiéndose en candidatos de importancia para la empresa. De igual modo, la capacitación, según Silva (2018) es un método de mejora al personal, contribuyendo con conocimientos y habilidades que permitan ser más competitivos en la implementación de nuevas estrategias empresariales.

Segunda dimensión: Clima organizacional, Goicochea (2018) sostiene que refiere al ambiente de trabajo, donde la percepción manifestada por los que la integran es cómoda para desarrollar sus funciones laborales. Asimismo, se obtiene el indicador de desempeño, Cejas, et al. (2017) menciona que se calcula las habilidades del empleado demostrando la capacidad para desarrollar sus funciones.



De igual modo, Rodríguez (2020) nos indica que la motivación es una función psicológica de las personas, en donde puede contribuir a la responsabilidad y gestionar de manera activa su desempeño y su rendimiento.

Tercera dimensión: Objetivo empresarial, Anzola, (2018) nos señala que es garantizar la estabilidad y/o suficiencia de los colaboradores para la sostenibilidad de la empresa por medio de los resultados que favorecen de manera financiera y competitiva. Asimismo, se tiene como indicador el compromiso, Pedraza (2020) nos menciona que es la relación o vínculo psicológico del colaborador con la empresa, lo que genera lazos entre los dos actores y la poca probabilidad de que los trabajadores abandonen la organización. De igual modo, Castro & Delgado (2020), nos señala que la eficiencia es el eje principal para cumplir las necesidades de la demanda y desarrollarlo con responsabilidad y eficacia.

Referente a la variable dependiente: Comunicación interna, según Quiñones, et al. (2021) conceptualizó como una herramienta que impulsa hacia un diálogo entre colaboradores y líderes, brindando la oportunidad de intercambiar una conversación para transmitir una información. Este método estratégico es mayormente dirigido entre organizaciones hacia los empleados para encaminar hacia un objetivo empresarial. Es por ello, se prioriza la importancia de implementar estrategias que permitan lograr los objetivos en conjunto, mediante una comunicación efectiva con el propósito de llegar a las metas organizacionales siendo más competitivo en un entorno empresarial y los colaboradores. Asimismo, Márquez (2020) nos menciona que se considera una CI a los mensajes que traslada el emisor, y es efectiva organizacionalmente si se logra los objetivos de la información compartida. La CI también influye distintos aspectos para un grato clima laboral y efectividad en las funciones. Al respecto, Pineda (2020) sostiene que la CI es una herramienta estratégica que motiva a los colaboradores al ser parte de la información sobre las actividades de la organización, sus éxitos y fracasos. Este mecanismo es primordial para encaminar a todos los involucrados y cumplir con el objetivo propuesto.

Primera dimensión: Comunicación descendente, Baque, et al. (2020) nos menciona que es la actividad de comunicar desde la rama alta como los superiores hacia los trabajadores, puede ser a través de reuniones, discursos, por medio de documentos, etc. Asimismo, se tiene como indicador a la empatía laboral, Acosta (2021) donde los directivos o responsables pueden resolver conflictos y entender de

manera empática a los trabajadores para su bienestar emocional. De igual modo, la integración, Oyarvide, Reyes, & Montaña (2017) fomentando la participación de los colaboradores en la organización y encaminarlos al objetivo o políticas empresariales.

Segunda dimensión: Comunicación ascendente, Domínguez (2019) nos señala que es la interacción de información comunicativa de los trabajadores hacia los directivos o responsables, se forma un dialogo en la organización donde todo el personal es partícipe de la actividad. Por otro lado, tenemos como indicador la confianza, Castro, Sosa, & Galarza (2020) menciona que es la actitud positiva de los trabajadores hacia la organización como una mayor integración en equipo y el sentirse comfortable. De igual modo, Martinez, Cornelio, & Suárez (2021) nos dice que comunicación asertiva es la buena relación entre personas o trabajadores teniendo un dialogo respetuoso basada en valores para escuchar, solucionar y compartir ideas que permitan un buen ambiente laboral. Además, Camino (2019), menciona que es la confianza que brinda una empresa a sus colaboradores para que puedan expresar sus inquietudes y/o sugerencias para luego trasladarlas a sus superiores.

Por último, la tercera dimensión: Comunicación horizontal, Bonavía & Sanchis (2017) nos manifiesta que es la comunicación entre trabajadores del mismo nivel jerárquico, utilizada habitualmente para mejorar la coordinación en equipo, como las llamadas, correos y reuniones entre compañeros. Asimismo, tenemos como indicador el trabajo en equipo, Ayoví (2019) es la transformación de un trabajo en grupo, donde los involucrados se comunican y coordinan para alcanzar un objetivo juntos, llegando a la productividad y una mejor toma de decisiones. Y finalmente la coordinación laboral, Oyarvide, Reyes, & Montaña (2017) nos menciona que es aquella interrelación colectiva entre trabajadores o áreas para el desarrollo durante el proceso laboral y alcanzar objetivos en común.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo aplicada, porque ocupa conocimientos logrados a través de estudios teóricos para adquirir conocimientos y resolver problemas inmediatos. (Sanchez, Reyes, & Mejía, 2018). Es de enfoque cuantitativo porque se maneja hipótesis y aplica procedimientos mediante la recopilación de datos para luego ser analizados de manera estadística. (Hernandez & Mendoza, 2018)

Asimismo, se desarrollará el diseño no experimental porque no se maneja el control de las variables ni fueron alteradas. En ese contexto, la investigación es de tipo transversal por su único análisis en la incidencia y correlacional por la búsqueda del grado de conexión entre las variables estudiadas. (Bernal, 2011)

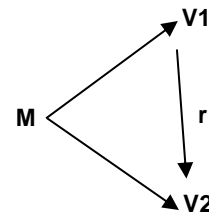
En donde:

M = Muestra

v1= Gestión de recursos humanos (VI)

v2= Comunicación Interna (VD)

r = Relación



#### 3.2. Variables y operacionalización

##### **Variable independiente: gestión de recursos humanos**

Armijos, Bermúdez, & Mora (2019), considera la gestión de recursos humanos como función directiva que desarrolla políticas de trabajo encaminadas hacia los objetivos organizacionales. Aplicando estrategias para la transformación y el desarrollo flexible hacia un mejor sistema de trabajo, alcanzando la interrelación y la participación de los colaboradores para llegar a sus objetivos individuales y relacionándose de manera directa o indirecta con su centro laboral.

### **Definición operacional**

La presente investigación es cuantitativa, por ello, se medirá mediante la operacionalización de su variable, posteriormente será distribuido en 3 dimensiones: desarrollo profesional, planes de carrera y objetivo empresarial.

Asimismo, la GRH se analizará por 3 dimensiones con sus respectivos indicadores: desarrollo profesional, teniendo como indicador: planes de carrera y capacitación. Clima organizacional, teniendo como indicador: desempeño y motivación. Por último, objetivo empresarial, teniendo como indicador: compromiso y eficiencia.

### **Variable dependiente: comunicación interna**

Asimismo, Oyarvide, Reyes, & Montaña (2017), sostiene que es el conjunto de actividades realizadas por la organización, creando las buenas relaciones entre los miembros de quienes la conforman y empleando diferentes medios de comunicación para la integración, información y motivación. La CI contribuye al fortalecimiento equipos de trabajo, buen clima y llegar satisfactoriamente a los objetivos organizacionales.

### **Definición operacional**

En la variable dependiente se procederá con la operacionalización y se medirá en tres dimensiones: Comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación asertiva.

Asimismo, la CI se analiza por 3 dimensiones con sus respectivos indicadores: Comunicación descendente, teniendo como indicadores: empatía laboral e integración. Comunicación ascendente, teniendo como indicadores: confianza y comunicación asertiva. Comunicación horizontal, teniendo como indicadores: coordinación laboral y trabajo en equipo.

### **Escala de medición: ordinal**

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población:**

La finalidad de la investigación fue de evaluar a los 25 colaboradores de la empresa de Minimarket Ranty Wasi, ubicado en el distrito de Independencia, Lima. Se tiene como criterio de inclusión a los colaboradores administrativos y operativos que cuentan con más de un año de permanencia. Asimismo, se tuvo como criterio de exclusión a los trabajadores que no cumplen con el periodo mínimo de duración en la organización para ser evaluados.

#### **Muestra**

La investigación contó con la generalidad de la población, asimismo, fue una muestra censal contando con 25 colaboradores para la recolección de datos.

#### **Unidad de análisis**

Se consideró a los 25 operarios del Minimarket Ranty Wasi en el distrito de independencia.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Asimismo, Hernández & Avila (2020) señala que es importante considerar las técnicas en una investigación para un camino a seguir, donde los instrumentos apoyará la investigación de manera confiable. Se aplicó la técnica de recolección de datos mediante la encuesta.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó un cuestionario para la obtención de datos, desarrollando un total de 24 preguntas por ambas variables. Asimismo, se empleó la escala de Likert.

#### **Validez**

La encuesta se validó por el juicio de expertos quienes verificaron los ítems obteniendo la conformidad.

**Tabla 1.**  
*Listado de expertos*

<b>Grado</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Validez</b>
Doctora	Zavala Alfaro, Fanny Esperanza	Aplicable
Magister	Silva Juárez, Raquel	Aplicable
Magister	Castillo Márquez, Wilmer Fermín	Aplicable

### **Confiabilidad**

Por otro lado, Hernández, Fernández, & Baptista (2014) señala como fiabilidad del instrumento, siendo consistente y seguro para un acercamiento exacto de las variables estudiadas. Observándose como instrumento fiable mediante su valor en la siguiente escala:

**Tabla 2.**  
*Escala de valores coeficiente de Alfa de Cronbach*

<b>Valor</b>	<b>Nivel</b>
0,53 a menos	Inaceptable
0,54 a 0,59	Baja
0,60 a 0,65	Cuestionable
0,66 a 0,71	Aceptable
0,72 a 0,99	Bueno
1,0	Excelente

Nota: Hernández, Fernández, & Baptista (2014)

Asimismo, calcular la confiabilidad de las variables de estudio, fueron determinantes para obtener la fiabilidad del instrumento.

**Tabla 3.**  
*Confiabilidad del Instrumento*

<b>Instrumentos</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nivel de consistencia</b>
Gestión de recursos humanos	0,85	Bueno
Comunicación interna	0,82	Bueno

Los resultados mostraron el nivel de fiabilidad entre ambas variables, teniendo como primera variable Gestión de recursos humanos con un nivel de 0,82; y para la segunda variable Comunicación interna un resultado de 0,93. Lo que nos indica que se encontraron con un buen nivel de consistencia.

### **3.5. Procedimientos**

Se solicitó primero al gerente general de la empresa la autorización correspondiente, obtenida la aprobación se desarrolló el estudio realizando una prueba piloto con una parte de la población establecida mediante el cuestionario, con la finalidad de medir el nivel de confiabilidad de los instrumentos de ambas variables analizando los resultados obtenidos, y llegando a medir la totalidad de la población de estudio, realizando las discusiones y finalmente se procedieron con las conclusiones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos se efectuaron mediante el programa SPSS Statistic 25 y Microsoft Excel, efectuándose una prueba piloto y analizando el nivel de consistencia obtenida por el coeficiente Alfa de Cronbach procediendo al análisis descriptivo de los resultados.

### **3.7. Aspectos éticos**

La información utilizada es confiable y válida porque en la búsqueda fueron consideradas conceptos teóricos y científicos. Asimismo, la investigación se mostró bajo los lineamientos y pautas de la norma APA 7ma edición, cumpliéndose con la normatividad de la guía actual que la universidad Cesar Vallejo exige. Además, la verificación de la similitud de la presente investigación fue mediante el sistema turnitin, y por último los datos obtenidos por la encuesta a los participantes de la empresa se realizó con total confidencialidad y con fines netamente académicos.

#### IV. RESULTADOS

Una vez aplicado y obtenido los resultados de nuestra muestra, se empleó Shapiro-Willk ya que el tamaño de nuestra muestra es  $<50$ , luego se procedió a realizar la prueba de normalidad en el SPSS v25, para verificar el comportamiento de las variables, hallándose la correlación con el estadístico RHO Spearman dado que nuestras variables presentan un comportamiento no normal y/o no paramétrico. En ese sentido, se muestra los siguientes resultados:

**Objetivo Especifico 1:** Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación descendente en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021.

#### Contrastación de hipótesis específica 1

**HE1:** Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la comunicación descendente en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021

**Tabla 4.**

*Correlación entre gestión de RR.HH. y comunicación descendente*

		Gestión de recursos humanos	Comunicación descendente
Rho Spearman	Gestión de recursos humanos	1.000	.577
		Sig. (bilateral)	.003
		N	25
	Comunicación descendente	.577	1.000
		Sig. (bilateral)	.003
		N	25

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

#### Interpretación:

Mediante la tabla 5 se puede observar una correlación de 0.577 en la gestión de recursos humanos y la dimensión comunicación descendente, con un nivel de significancia de  $0.003 < 0.5$ , lo que nos indica que existe una correlación positiva media según resultado de RHO Spearman. Por lo tanto, se admite la hipótesis alterna



y se rechaza la nula de la presente investigación. Asimismo, se puede observar un nivel medio de 68%. **(Ver anexo 7)**

**Objetivo Especifico 2:** Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación ascendente en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021.

### Contrastación de hipótesis específica 2

**HE2:** Existe la relación entre la gestión de recursos humanos y la comunicación ascendente en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021.

**Tabla 5.**

*Correlación entre gestión de RR.HH. y la comunicación ascendente*

			Gestión de recursos humanos	Comunicación ascendente
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1.000	.911
		Sig. (bilateral)		.000
		N	25	25
	Comunicación ascendente	Coeficiente de correlación	.911	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	
		N	25	25

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

### Interpretación:

En la tabla 7 se observa la variable gestión de recursos humanos y la dimensión comunicación ascendente, teniendo como resultado una correlación de .911 y con un nivel de significancia de  $0.003 < 0.5$ , lo que nos indica que existe una correlación positiva muy fuerte según resultado del estadístico RHO Spearman. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna en la presente investigación y se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, se puede observar un nivel alto de 40%.

**(Ver anexo 7)**

**Objetivo Especifico 3:** Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación horizontal en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021.

### Contrastación de hipótesis específica 3

**HE3:** Existe la relación entre la gestión de recursos humanos y la comunicación horizontal en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021

**Tabla 6.**

*Correlación entre gestión de RR.HH. y comunicación horizontal*

			Gestión de recursos humanos	Comunicación horizontal
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1.000	.802
		Sig. (bilateral)		.000
		N	25	25
	Comunicación horizontal	Coeficiente de correlación	.802	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	25	25

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

### Interpretación:

Se evidencia en la tabla 9 la variable gestión de recursos humanos y la dimensión comunicación horizontal, teniendo una correlación de 0.802 y una significancia de  $0.000 < 0.5$ , lo que nos indica que existe una correlación positiva considerable según el estadístico RHO Spearman. En ese sentido, se acepta la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula en la presente investigación. Asimismo, se puede observar un nivel alto de 44%. **(Ver anexo 7)**

**Objetivo general:** Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021.

## Contrastación de hipótesis general

Existe la relación entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021.

**Tabla 7.**

*Correlación entre gestión de RR.HH. y comunicación interna*

			Gestión de recursos humanos	Comunicación interna
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1.000	.862
		Sig. (bilateral)		.000
		N	25	25
	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	.862	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	25	25

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

### Interpretación:

Se observa en la tabla 10 la variable gestión de recursos humanos y la variable comunicación interna, un coeficiente de correlación de 0.862 y una significancia de  $0.000 < 0.5$ , lo que nos indica que existe una correlación positiva considerable según el estadístico de RHO Spearman. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general alterna y se rechaza la hipótesis nula en la presente investigación.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se estableció como primer objetivo específico determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación descendente en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021. Según Baque, et al. (2020), la comunicación descendente parte como base hacia una gestión enfocada en resultados, donde la rama rejarquica más alta emplea estrategias de comunicación para transmitir mensajes hacia los colaboradores, llegando a un modelo de gestión óptimo para una producción más eficiente y lograr los objetivos planteados. En la presente investigación se evidencia en los resultados un grado de correlación de 0.577, lo que nos indica que existe una correlación positiva media en la gestión de RR.HH. con la comunicación descendente en la empresa de minimarket Ranty Wasi según los resultados de RHO Spearman. Esto se evidencia en la interacción media que hay entre los superiores con sus colaboradores al comunicarse y derivar objetivos en conjunto, por lo que si se sigue empleando una comunicación más frecuente se lograría alcanzar mejores resultados en el desarrollo de las actividades. Los resultados coinciden con lo manifestado por Hurtado (2017), quien señala que existe relación entre la gestión de RR.HH. y la comunicación descendente, teniendo un coeficiente de correlación según los resultados del estadístico RHO Spearman un 0.612 con una significancia de  $0.000 > 0.1$ , lo que muestra una correlación positiva media y evidenciando un comportamiento positivo entre quienes conforman la rama alta de jerarquía hacia los colaboradores en la organización. De otra parte, los resultados coinciden con lo investigado por Rodriguez (2020), donde concluye que existe relación considerable sobre la comunicación descendente y la dirección en RR.HH. como una cultura que permite alcanzar los logros organizacionales, esto desarrollará una motivación logrando una comunicación más eficiente entre jefes y trabajadores. Esto se debe al método de análisis y percepción de los trabajadores en sus centros labores y como este influye en su bienestar emocional y laboral, es así, que la implementación de una correcta comunicación descendente en los centros laborales repercutirá en el bienestar de la empresa y quienes lo conforman.

Como segundo objetivo específico se estableció determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación ascendente en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de independencia, 2021. En relación a ello, Domínguez (2019) señala que la comunicación ascendente influye en las organizaciones y en la sociedad, este tomó gran importancia en los recursos humanos para mejorar la comunicación organizacional interna, con objetivos que se logran cumplir, mejorando las buenas relaciones desde los colaboradores hacia los directivos y fortaleciendo el nivel de confianza en la empresa. El resultado obtenido en la presente investigación se observó un grado de relación de 0.911 según resultados del estadístico RHO Spearman, teniendo una correlación positiva muy fuerte en la organización donde se evidencia que los colaboradores perciben mejores resultados y los mensajes llegan con mayor facilidad a los superiores siendo escuchados. Asimismo, los resultados son similares a los de Camino (2019), donde presenta un nivel de 62% de relación entre la comunicación ascendente con RR.HH., quien señala que los colaboradores muestran un comportamiento satisfactorio a las sugerencias o inquietudes que se trasladan a los superiores manteniendo un estado favorable para la organización. Además, tomándose en cuenta a los trabajadores sobre cualquier decisión, se permitirá expresar con libertad sobre temas de asuntos laborales como personales, lo que se asume que la comunicación entre trabajadores dirigida a sus ramas superiores establece una buena relación basada en respeto y confianza. De acuerdo con lo expuesto, Chura (2021) concuerda con los resultados afirmando que existe relación en la comunicación ascendente en una gestión de recursos humanos, mostrando un resultado de correlación RHO Spearman de 0.854, concluyendo que hay relación directa, señalando que entre mejor es la comunicación ascendente mayor será la satisfacción en una organización así el colaborador se sentirá más motivado para ofrecer su talento como la iniciativa de hacer las cosas.

Asimismo, tenemos como tercer objetivo específico determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación horizontal en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021. Al respecto, Bonavía & Sanchis (2017) señala que la comunicación horizontal forma la coordinación entre equipos de trabajadores en una organización que al establecerlo se desarrolla metas grupales e individuales, generando más confianza entre los mismo niveles de la rama jerárquica, esto se refleja en la productividad y la coordinación de las empresas

teniendo una adaptación positiva y directa en la gestión de cursos humanos. En los resultados de la presente investigación se observó una correlación de 0.802 entre gestión de RHH y la comunicación horizontal según el coeficiente RHO Spearman, teniendo una correlación positiva considerable donde se evidencia que hay una comunicación entre los compañeros de la empresa para lograr sus objetivos. De igual modo, el autor Ayaipoma (2019) reafirma la teoría coincidiendo que la comunicación horizontal entre compañeros de su misma área laboral trae resultados positivos, además, la información es transmitida en tiempo real y sin alterarlo, de modo que son más transparentes y se realiza el trabajo en equipo. Esto se evidencia en los resultados, teniendo una correlación según el estadístico RHO Spearman de 0.677 lo que confirma un grado de relación aceptable, concluyendo que la comunicación entre los miembros del equipo impulsa el compromiso que se tiene con la organización. De igual modo, Zamora, et al. (2020) coincide en los resultados, manteniendo una correlación positiva media de 0.513 y una significancia bilateral de  $0.000 < 0.1$  según el estadístico Pearson, afirmando que existe relación entre la comunicación horizontal en la organización, manteniendo un clima laboral agradable como recurso intangible. Por lo tanto, entre más se aplique el intercambio de comunicación entre los colaboradores y áreas, se obtendrá un compañerismo más sólido y con mejores resultados en los objetivos.

Finalmente, se consideró como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021. Según Castro & Díaz (2020), una gestión enfocada en el éxito de sus objetivos aplica herramientas estratégicas para llegar a la meta, es así, que la implementación de la comunicación interna facilita el logro de los resultados y aumenta el interés en los colaboradores hacia una participación activa, contribuyendo y/o beneficiando al crecimiento de la organización. En los resultados obtenidos en la presente investigación se logró obtener mediante el coeficiente RHO spearman una correlación de 0.862 con una significancia de  $0.000 < 0.01$ , lo que nos indica que existe una correlación positiva considerable entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna, por lo que si se emplea frecuentemente el uso de diversas herramientas de comunicación en la empresa, se incrementaría una capacidad de desarrollo más eficiente en la organización. Asimismo, los resultados de la investigación coinciden con lo obtenido

por Melgarejo (2017), donde mencionan que existe una relación entre las variables de gestión de RR.HH. y la CI, teniendo un resultado correlacional según la prueba estadística RHO Spearman con un nivel de 0.805, siendo una correlación positiva considerable y donde la comunicación entre los miembros del equipo impulsa a una gestión más eficiente en la empresa, siendo una forma de conectar directamente con los colaboradores en la organización. Asimismo, los resultados se asemejan con la teoría de Curi (2017), donde se concluyó mediante sus resultados en el estadístico RHO Spearman un grado de correlación de 0.780, indicando una correlación positiva considerable y con una significancia bilateral de  $0.000 < 0.01$ . Afirmando que la comunicación interna promueve una sólida gestión de recursos humanos para el logro de objetivos, creando una cultura organizacional y un compromiso compartido entre los colaboradores y su centro de trabajo.

## VI. CONCLUSIONES

1. La comunicación descendente tiene una correlación positiva de 0.577 lo que significa que los jefes tienen un diálogo constante con los colaboradores siendo de una correlación positiva media según el RHO Spearman, donde se desarrolla la capacidad de trabajo para optimizar el desempeño de los empleados en cada área, la capacidad del desempeño de la fuerza laboral para resolver conflictos y lograr mejores resultados a través del bienestar de las personas. Por lo tanto, se admite la hipótesis alterna y se rechaza la nula de la presente investigación.
2. La comunicación ascendente tiene una correlación positiva muy fuerte de 0.911 según RHO Spearman, lo que indica que el personal se comunica con sus superiores responsables y las ideas pueden verse como una actitud positiva hacia la organización. Las buenas relaciones entre empleados y jefes permitirán mejorar el clima laboral en la empresa, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula en la presente investigación.
3. La comunicación horizontal tiene una correlación positiva considerable de 0.802, indicando que en la empresa la comunicación colectiva entre colaboradores durante el proceso de trabajo es frecuente, llegando hacia un trabajo en conjunto en la empresa, el logro de objetivos en común, mejor productividad y mejor toma de decisiones. En ese sentido, se acepta la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula en la presente investigación.
4. Finalmente, la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el Minimarket Ranty Wasi se implementan estrategias de transformación y desarrollo flexible hacia un mejor sistema de trabajo, logrando la mutua relación y participación de los colaboradores para el logro de sus objetivos planteados. Asimismo, se tiene como resultado una correlación positiva considerable del 0.862 según el RHO Spearman, lo que indica que existe relación entre ambas variables. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula en la presente investigación.



## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Se recomienda al jefe encargado de recursos humanos de la empresa minimarket Ranty Wasi, trabajar más en la comunicación entre los jefes y/o encargados hacia los colaboradores en el área de distribución, a través de un liderazgo en base a la igualdad, respeto y empatía. Por otro lado, se recomienda que la información que se traslada desde la jefatura sea verídica, de tal forma que la información no sea alterada o distorsionada a los receptores.

### **Segunda**

Se recomienda al gerente general de Ranty Wasi que activen talleres dinámicos que permitan a los trabajadores emitir sus opiniones o sugerencias y que estas sean escuchadas. Asimismo, crear un buzón de sugerencias para que todos puedan ejercer su derecho de opinar y trasladar información directamente hacia los superiores, además, emplear la comunicación frontal será importante para los colaboradores puedan dar su punto de vista sin miedo al rechazo.

### **Tercera**

Se sugiere al jefe encargado de recursos humanos incentivar el compañerismo y la empatía entre los colaboradores, reforzando un nivel de confianza, compromiso y trabajo en equipo en la empresa, mejorando las habilidades organizacionales como brindar orientación suficiente a los compañeros de trabajo para optimizar el trato efectivo, esto logrará alcanzar los objetivos planteados, además de que se creará un excelente clima laboral en la organización.

### **Cuarta**

Se recomienda al gerente general del minimarket Ranty Wasi dar más énfasis en la creación de nuevas estrategias de comunicación en la gestión de recursos humanos, esto permite que los colaboradores se sientan familiarizados e indirectamente se retendrá a nuevos talentos incentivándolos en incrementar su nivel de confianza en ellos mismos y su nivel de productividad.

## REFERENCIAS

- Acosta, M. (2021). La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 20. <https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2569>
- Anzola, O. (2018). La gestión de recursos humanos y la construcción de subjetividades en las nuevas condiciones de la economía. *Javeriana*, 14. <https://doi.org/http://orcid.org/0000-0002-4865-9125>
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Revista universidad y sociedad*, 8. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400163](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163)
- Arrieta, K. (2022). Competencias administrativas en el departamento de recursos humanos: Empresa hermanos PIETRALUNGA S.A. *Negotium*, 12. <https://doi.org/DOI:http://doi.org/10.5281/zenodo.5839019>
- Ayaipoma, O. (2019). Comunicación interna y engagement laboral en el área administrativa en una federación deportiva nacional, Lima 2019. 65. Lima, Perú: Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44825>
- Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Pocaip*, 19. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Baque, M., Mantuano, J., Merchan, D., & Mero, R. (2020). Comunicación y desarrollo organizacional en la carrera Administración de Empresas, Universidad Estatal del Sur de Manabí. *FIPCAEC*, 22. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i4.296>
- Belategi, O., Gago, M., & Egaña, T. (2018). La comunicación interna en las cooperativas: la percepción de las personas trabajadoras sobre la escucha y la información. *REVESCO*, 24. <https://doi.org/https://doi.org/10.5209/REVE.62812>
- Bernal, C. (2011). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

- Bonavía, T., & Sanchis, P. (2017). Análisis del sistema de comunicación interna en una pequeña empresa. *Working Papers on Operations Management*, 13. <https://doi.org/https://doi.org/10.4995/wpom.v8i1.7390>
- Cabrera, A., Quijada, P., & Alania, R. (2020). comunicación interna en los socios de un mercado de la sierra central del peru. *SociaLium*, 12. <https://doi.org/https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2020.4.2.673>
- Camino, G. (2019). Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua. Ambato, Ecuador: PUCESA. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2732/1/76922.pdf>
- Castro, A., & Díaz, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa. *Profesional de la Información*, 13. <https://doi.org/https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Castro, A., & Díaz, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la Información*, 13. <https://doi.org/https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Castro, A., Sosa, A., & Galarza, E. (2020). Comunicación interna, compromiso y bienestar de la plantilla: el caso de Admiral Seguros. *Ámbitos*, 27. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.12795/Ambitos.2020.i48.04>
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina*, 20. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
- Cejas, M., Vasquez, G., Nilda Chirinos, G. H., Sandoval, L., Lozada, B., & Lozada, A. (2017). *Administración de recursos humanos: la arquitectura estratégica de las organizaciones*. Ecuador. <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/13757/1/978-9942-765-04-8%20ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS%20LA%20ARQUITECTURA%20ESTRAT%C3%89GICA%20DE%20LAS%20ORGANIZACIONES.pdf>
- Chura, E., & Chura, S. (2021). Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de un colegio privado en estado de emergencia sanitaria, Lima, 2021. Lima, Perú. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5080>
- Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima

- organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 10.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Curi, A. (2017). Gestión de recursos humano y comunicación interna en la división de investigación de delitos contra la seguridad del estado de Lima, 2016. 101. Lima, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5828/Curi\\_RA\\_F.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5828/Curi_RA_F.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Domínguez, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 21.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Espinoza, E. (2018). La hipótesis en la investigación. *MENDIVE*, 18.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/men/v16n1/1815-7696-men-16-01-122.pdf>
- Fernandez, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 12.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Goicochea, D. (2018). El clima organizacional y el desempeño laboral del área de recursos humanos. *Global Business Administration Journal*, 14.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.31381/gbaj.v2i2.1566>
- Gonzales, J., Quispe, E., Casallo, J., & Camacho, R. (2019). Aplicación de la estrategia del employer engagement para mejorar la comunicación interna en una empresa privada. *Innova*, 25.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2.2019.1085>
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa , cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *metodo de la investigacion*. mexico: Mc Graw Hill . <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, S., & Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 4.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

- Hurtado, C. (2017). Comunicación interna y gestión organizacional en la Superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías, oficial Lima, 2017. Lima, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16988/Cervantes\\_HCD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16988/Cervantes_HCD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Márquez, X. (2020). Marketing para recursos humanos: comunicaciones internas para la marca empleador. *Ciencia Huasteca Boletín Científico de la Escuela Superior de Huejutla*, 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.29057/esh.v9i17.5953>
- Martinez, A., Cornelio, R., & Suárez, A. (2021). Comunicación Asertiva para Mejorar el Clima Laboral en las Organizaciones Públicas. *HITOS DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS*, 18. <https://doi.org/https://doi.org/10.19136/hitos.a27n79.4694>
- Melgarejo, A. (2017). Gestión del talento humano y comunicación interna en trabajadores profesionales de la oficina general de administraci+on del MINEDU. Lima. 2016. 111. Lima, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6588/Melgarejo\\_VAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6588/Melgarejo_VAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ostos, E. (2018). Comunicación interna en la identidad corporativa de los trabajadores de salud pública en la región Lima. *correspondencias & análisis*, 20. [https://doi.org/ https://doi.org/10.24265/cian.2016.n6.05](https://doi.org/https://doi.org/10.24265/cian.2016.n6.05)
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de las ciencias*, 14. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>
- Pazmay, S. (2019). Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua -Ecuador. *Scielo*, 12. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31095/podium.201>
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *La Sallista de la investigación*. <https://www.redalyc.org/journal/695/69559148009/html/>
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital

- humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Ride*, 29. <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Percy Madueño, L. R. (2020). La gestión directiva del docente en la investigación del docente universitario en Lima. *Dialnet*, 16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7734483>
- Pezo, A., Vargas, J., & Gallardo, E. (2020). Comunicación Interna, cultura organizacional y la promoción de la salud: La visión de promotores peruanos de la salud. 18. <https://doi.org/https://doi.org/10.14201/fjc202020125142>
- Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Geon*, 17. <https://doi.org/https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Quiñones, A., Cervera, L., Macarlupu, D., & Quiñones, C. (2021). Gerencia educativa: comunicación interna en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos caso Perú. *Horizontes*, 10. <https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i21.296>
- Quispe, L. F. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *EAN*, 21. <https://doi.org/https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2410>
- Ramirez, R., Espindola, C., Ruiz, G., & Hugueth, A. (2019). Gestión del talento humano: Análisis desde el enfoque estratégico. 10. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Rodríguez, J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información tecnológica*, 14. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>
- Rodríguez, J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Scielo*, 14. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>
- Roncal, K. (2017). La comunicación interna y la gestión educativa. *Ediciones Universales de Salamanca*, 18. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21895/incre>
- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación*

- científica, tecnológica y humanística.* Lima, Perú.  
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sanchis, P., & Bonavia, T. (2017). Análisis del Sistema de Comunicación Interna de una Pequeña Empresa. *Working Papers on Operations Management*, 13.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.4995/wpom.v8i1.7390>
- Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional, marco para mejorar el desempeño del capital humano.* Mexico: 3Ciencias.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2018.46>
- Vasquez, J. (2022). La auditoría de la comunicación interna que gestiona la oficina de comunicación de una universidad pública licenciada, 2021. *Alicia*, 87.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/77574>
- Zambrano, V. J. (2018). Gestión de recursos humanos en la empresa: un paradigma del siglo XXI. *Fipcaec*, 19.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.58>
- Zamora, M., Armas, M., Castillo, L., & Arevalo, F. (2020). La comunicación organizacional: un caso de estudio en una universidad ecuatoriana. *Zenodo*, 17. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.4452768>

## ANEXOS

### Variable Gestión de recursos humanos (VI)

<b>OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO</b>					
<b>VARIABLE DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS - (VI)</b>	<p>Cejas, et al. (2017), conceptualizó como una estrategia de cambio ante las diversas situaciones que se dan en las organizaciones y su entorno. La adaptación a una nueva gestión humana permitirá la realización de funciones de manera efectiva en diversas áreas, es por ello, que un personal motivado juega un rol importante, porque permitirá el desarrollo de sus potenciales y el sentirse parte de una entidad, convirtiéndose en un recurso tangible de productividad empresarial.</p>	<p>En la variable independiente se medirá mediante la operacionalización de su variable, posteriormente será distribuido en 3 dimensiones. Asimismo, Se aplicará un cuestionario para la obtención de datos, desarrollando un total de 12 ítem. Se empleará la escala de Likert con una medición ordinal.</p>	DESARROLLO PROFESIONAL	Planes de carrera	Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca
				Capacitación	
			CLIMA ORGANIZACIONAL	Desempeño	
				Motivación	
			OBJETIVO EMPRESARIAL	Compromiso	
				Eficiencia	



*Variable Comunicación interna (VD)*

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>COMUNICACIÓN INTERNA - (VD)</b></p>	<p>Quiñones, et al. (2021), conceptualizó como una herramienta que impulsa hacia un diálogo entre colaboradores y líderes, brindando la oportunidad de intercambiar una conversación para transmitir una información. Este método estratégico es mayormente dirigido entre organizaciones hacia los empleados para encaminar hacia un objetivo empresarial.</p>	<p>En la variable dependiente se procederá con la operacionalización y se medirá en tres dimensiones. Asimismo, Se aplicará un cuestionario para la obtención de datos, desarrollando un total de 12 ítem. Se empleará la escala de Likert con una medición ordinal.</p>	<p>COMUNICACIÓN DESCENDENTE</p>	<p>Empatía laboral</p>	<p>Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca</p>
				<p>Integración</p>	
			<p>COMUNICACIÓN ASCENDENTE</p>	<p>Confianza</p>	
				<p>Comunicación asertiva</p>	
			<p>COMUNICACIÓN HORIZONTAL</p>	<p>Coordinación laboral</p>	
				<p>Trabajo en equipo</p>	

## Anexo 2

Matriz de consistencia: Gestión de recursos humanos y comunicación interna en el minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOS
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de independencia, 2021?	Establecer la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de independencia, 2021	Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de independencia, 2021	<b>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	DESARROLLO PROFESIONAL	PLANES DE CARRERA	<b>Tipo: aplicada</b> <b>Enfoque cuantitativo</b> <b>Diseño no experimental</b> <b>Correlacional de corte Transversal</b> <b>Población 35</b> <b>Formula</b> <b>Muestra Ordinal/Likert</b> <b>1 Siempre</b> <b>2 Casi siempre</b> <b>3 A veces</b> <b>4 Casi nunca</b> <b>5 Nunca</b>
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICOS</b>		CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO	
				OBJETIVO EMPRESARIAL	MOTIVACIÓN	
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación descendente en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de independencia, 2021?	Establecer la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación descendente en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de independencia, 2021	Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la comunicación descendente en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de independencia, 2021			COMUNICACIÓN DESCENDENTE	
				EFICIENCIA		
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación ascendente en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de independencia, 2021?	Establecer la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación ascendente en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de independencia, 2021	Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la comunicación ascendente en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de independencia, 2021		<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación horizontal en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de independencia, 2021?	Establecer la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación horizontal en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de independencia, 2021	Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la comunicación horizontal en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de independencia, 2021	COMUNICACIÓN HORIZONTAL		INTEGRACIÓN	
					COMUNICACIÓN ASERTIVA	
					COORDINACIÓN LABORAL	
				TRABAJO EN EQUIPO		

### Anexo 3

#### Cuestionario para la variable: Gestión de recursos humanos

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Los datos recopilados son anónimos y tratados en forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. por lo tanto, en forma voluntaria si ( ) no ( ) doy mi consentimiento.

Asimismo, sírvase indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
1	2	3	4	5

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Desarrollo profesional</b>	1	2	3	4	5
La empresa muestra interés en potenciar las habilidades de los trabajadores.					
Los trabajadores tienen la oportunidad de crecer profesionalmente en la empresa.					
La formación que reciben los empleados en la empresa es de gran ayuda para el desarrollo de las actividades.					
La empresa desarrolla talleres de aprendizaje que me permiten tener un desempeño favorable.					
<b>Dimensión 2: Clima organizacional</b>					
El jefe del área encargado evalúa el rendimiento laboral de cada trabajador en dicha área.					
La empresa evalúa el rendimiento laboral de manera justa a los trabajadores.					
Los trabajadores reciben reconocimiento económico por las actividades desarrolladas en su área de trabajo.					
Los trabajadores reciben propuestas de ascensos por los objetivos alcanzados.					
<b>Dimensión 3: Objetivo empresarial</b>					
El gerente comparte la misma visión empresarial en cuanto a los objetivos de la empresa.					
Los trabajadores consideran que el clima laboral facilita las condiciones laborales para lograr el objetivo empresarial.					
Los trabajadores tienen la iniciativa de proponer ideas de trabajo en beneficio de la empresa.					
La empresa establece estrategias para una mayor productividad en el área de trabajo.					

¡Muchas gracias por su participación!

## Cuestionario para la variable: Comunicación interna

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Los datos recopilados son anónimos y tratados en forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. por lo tanto, en forma voluntaria si ( ) no ( ) doy mi consentimiento.

Asimismo, sírvase indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
1	2	3	4	5

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Comunicación descendente</b>	1	2	3	4	5
Los trabajadores reciben respuestas inmediatas a las solicitudes presentadas a los superiores.					
Las indicaciones que recibo de mi jefe inmediato me permite realizar mis funciones adecuadamente.					
Los trabajadores se encuentran identificados con los objetivos de la empresa.					
La empresa ofrece la oportunidad de desarrollar las habilidades para ejercer las funciones.					
<b>Dimensión 2: Comunicación ascendente</b>					
Los trabajadores informan a los superiores alguna incidencia laboral de forma escrita.					
Los trabajadores permiten expresar sus dudas sobre un tema que no conocen.					
La comunicación que recibe los colaboradores en cada área de trabajo es cordial.					
El trabajador se expresa de manera adecuada al momento de realizar una pregunta o sugerencia.					
<b>Dimensión 3: Comunicación horizontal</b>					
Los trabajadores han tenido que liderar un grupo de trabajo para lograr un objetivo en común.					
Se interactúa con los compañeros de trabajo para solucionar algún percance del trabajo con una comunicación efectiva.					
Los objetivos en grupo logran tener una satisfacción en los compañeros					
Los trabajadores muestran apoyo en el área de trabajo en situaciones de sobre carga laboral.					

¡Muchas gracias por su participación!

**Anexo 4**  
**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Definición de la variable: **Gestión de Recursos Humanos**

La gestión de recursos humanos es una función directiva que desarrolla políticas de trabajo encaminadas hacia los objetivos organizacionales. Aplicando estrategias para la transformación y el desarrollo flexible hacia un mejor sistema de trabajo, alcanzando la interrelación y la participación de los colaboradores para llegar a sus objetivos individuales y relacionándose de manera directa o indirecta con su centro laboral. Armijos, Bermúdez, & Mora (2019)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Desarrollo profesional	Planes de carrera	La empresa muestra interés en potenciar las habilidades de los trabajadores	1	1	1	1	
		Los trabajadores tienen la oportunidad de crecer profesionalmente en la empresa.	1	1	1	1	
	Capacitación	La formación que reciben los empleados en la empresa es de gran ayuda para el desarrollo de las actividades.	1	1	1	1	
		La empresa desarrolla talleres de aprendizaje que me permiten tener un desempeño favorable.	1	1	1	1	
Clima organizacional	Desempeño	El jefe del área encargado evalúa el rendimiento laboral de cada trabajador en dicha área.	1	1	1	1	
		La empresa evalúa el rendimiento laboral de manera justa a los trabajadores.	1	1	1	1	
	Motivación	Los trabajadores reciben reconocimiento económico por las actividades desarrolladas en su área de trabajo.	1	1	1	1	
		Los trabajadores reciben propuestas de ascensos por los objetivos alcanzados.	1	1	1	1	
Objetivo empresarial	Compromiso	El gerente comparte la misma visión empresarial en cuanto a los objetivos de la empresa.	1	1	1	1	
		Los trabajadores consideran que el clima laboral facilita las condiciones laborales para lograr el objetivo empresarial.	1	1	1	1	
	Eficiencia	Los trabajadores tienen la iniciativa de proponer ideas de trabajo en beneficio de la empresa.	1	1	1	1	
		La empresa establece estrategias para una mayor productividad en el área de trabajo.	1	1	1	1	



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO COMUNICACIÓN INTERNA


Definición de la variable: **Comunicación interna**

Es el conjunto de actividades realizadas por la organización, creando buenas relaciones entre los miembros de quienes la conforman, empleando diferentes medios de comunicación para la integración, información y motivación. La Comunicación interna contribuye al fortalecimiento equipos de trabajo, buen clima y llegar satisfactoriamente a los objetivos organizacionales. Oyarvide, Reyes, & Montaña (2017)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Comunicación descendente	Empatía laboral	Los trabajadores reciben respuestas inmediatas a las solicitudes presentadas a los superiores.	1	1	1	1	
		Las indicaciones que recibo de mi jefe inmediato me permite realizar mis funciones adecuadamente.	1	1	1	1	
	Integración	Los trabajadores se encuentran identificado con los objetivos de la empresa.	1	1	1	1	
		La empresa ofrece la oportunidad de desarrollar las habilidades para ejercer las funciones.	1	1	1	1	
Comunicación ascendente	Confianza	Los trabajadores informan a los superiores alguna incidencia laboral de forma escrita.	1	1	1	1	
		Los trabajadores permiten expresar sus dudas sobre un tema que no conocen.	1	1	1	1	
	Comunicación asertiva	La comunicación que recibe los colaboradores en cada área de trabajo es cordial.	1	1	1	1	
		El trabajador se expresa de manera adecuada al momento de realizar una pregunta o sugerencia.	1	1	1	1	
Comunicación horizontal	Coordinación laboral	Los trabajadores han tenido que liderar un grupo de trabajo para lograr un objetivo en común.	1	1	1	1	
		Se interactúa con los compañeros de trabajo para solucionar algún percance del trabajo con una comunicación efectiva.	1	1	1	1	
	Trabajo en equipo	Los objetivos en grupo logran tener una satisfacción en los compañeros.	1	1	1	1	
		Los trabajadores muestran apoyo en el área de trabajo en situaciones de sobre carga laboral.	1	1	1	1	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

### Cuestionario: Gestión de recursos humanos

Nombre del instrumento	<b>CUESTIONARIO GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>
Objetivo del instrumento	Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021
Nombres y apellidos del experto	Fanny Esperanza Zavala Alfaro
Documento de identidad	07356295
Años de experiencia en el área	14
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	950942945
Firma	
Fecha	02/ 07 / 2022

Nombre del instrumento	<b>CUESTIONARIO COMUNICACIÓN INTERNA</b>
Objetivo del instrumento	Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021
Nombres y apellidos del experto	Fanny Esperanza Zavala Alfaro
Documento de identidad	07356295
Años de experiencia en el área	14
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	950942945
Firma	
Fecha	02 / 07 / 2022

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Definición de la variable: **Gestión de Recursos Humanos**

La gestión de recursos humanos es una función directiva que desarrolla políticas de trabajo encaminadas hacia los objetivos organizacionales. Aplicando estrategias para la transformación y el desarrollo flexible hacia un mejor sistema de trabajo, alcanzando la interrelación y la participación de los colaboradores para llegar a sus objetivos individuales y relacionándose de manera directa o indirecta con su centro laboral. Armijos, Bermúdez, & Mora (2019)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Desarrollo profesional	Planes de carrera	La empresa muestra interés en potenciar las habilidades de los trabajadores	1	1	1	1	
		Los trabajadores tienen la oportunidad de crecer profesionalmente en la empresa.	1	1	1	1	
	Capacitación	La formación que reciben los empleados en la empresa es de gran ayuda para el desarrollo de las actividades.	1	1	1	1	
		La empresa desarrolla talleres de aprendizaje que me permiten tener un desempeño favorable.	1	1	1	1	
Clima organizacional	Desempeño	El jefe del área encargado evalúa el rendimiento laboral de cada trabajador en dicha área.	1	1	1	1	
		La empresa evalúa el rendimiento laboral de manera justa a los trabajadores.	1	1	1	1	
	Motivación	Los trabajadores reciben reconocimiento económico por las actividades desarrolladas en su área de trabajo.	1	1	1	1	
		Los trabajadores reciben propuestas de ascensos por los objetivos alcanzados.	1	1	1	1	
Objetivo empresarial	Compromiso	El gerente comparte la misma visión empresarial en cuanto a los objetivos de la empresa.	1	1	1	1	
		Los trabajadores consideran que el clima laboral facilita las condiciones laborales para lograr el objetivo empresarial.	1	1	1	1	
	Eficiencia	Los trabajadores tienen la iniciativa de proponer ideas de trabajo en beneficio de la empresa.	1	1	1	1	
		La empresa establece estrategias para una mayor productividad en el área de trabajo.	1	1	1	1	

  
 -----  
**Mg. Raquel Silva Juárez**  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD-01899



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO COMUNICACIÓN INTERNA

Definición de la variable: **Comunicación interna**

Es el conjunto de actividades realizadas por la organización, creando buenas relaciones entre los miembros de quienes la conforman, empleando diferentes medios de comunicación para la integración, información y motivación. La Comunicación interna contribuye al fortalecimiento equipos de trabajo, buen clima y llegar satisfactoriamente a los objetivos organizacionales. Oyarvide, Reyes, & Montaña (2017)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Comunicación descendente	Empatía laboral	Los trabajadores reciben respuestas inmediatas a las solicitudes presentadas a los superiores.	1	1	1	1	
		Las indicaciones que recibo de mi jefe inmediato me permite realizar mis funciones adecuadamente.	1	1	1	1	
	Integración	Los trabajadores se encuentran identificado con los objetivos de la empresa.	1	1	1	1	
		La empresa ofrece la oportunidad de desarrollar las habilidades para ejercer las funciones.	1	1	1	1	
Comunicación ascendente	Confianza	Los trabajadores informan a los superiores alguna incidencia laboral de forma escrita.	1	1	1	1	
		Los trabajadores permiten expresar sus dudas sobre un tema que no conocen.	1	1	1	1	
	Comunicación asertiva	La comunicación que recibe los colaboradores en cada área de trabajo es cordial.	1	1	1	1	
		El trabajador se expresa de manera adecuada al momento de realizar una pregunta o sugerencia.	1	1	1	1	
Comunicación horizontal	Coordinación laboral	Los trabajadores han tenido que liderar un grupo de trabajo para lograr un objetivo en común.	1	1	1	1	
		Se interactúa con los compañeros de trabajo para solucionar algún percance del trabajo con una comunicación efectiva.	1	1	1	1	
	Trabajo en equipo	Los objetivos en grupo logran tener una satisfacción en los compañeros.	1	1	1	1	
		Los trabajadores muestran apoyo en el área de trabajo en situaciones de sobre carga laboral.	1	1	1	1	

  
 Mg. Reguel Silva Juárez  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD-01898

Nombre del instrumento	<b>CUESTIONARIO GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>
Objetivo del instrumento	Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021
Nombres y apellidos del experto	Raquel Silva Juárez
Documento de identidad	02846914
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Frontera
Cargo	Docente Investigador
Número telefónico	945023058
Firma	 Mg. Raquel Silva Juárez LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CLAD-01899
Fecha	30/ 06 / 2022

Nombre del instrumento	<b>CUESTIONARIO COMUNICACIÓN INTERNA</b>
Objetivo del instrumento	Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021
Nombres y apellidos del experto	Raquel Silva Juárez
Documento de identidad	02846914
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Frontera
Cargo	Docente Investigador
Número telefónico	945023058
Firma	 Mg. Raquel Silva Juárez LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CLAD-01899
Fecha	30/ 06 / 2022

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Definición de la variable: **Gestión de Recursos Humanos**

La gestión de recursos humanos es una función directiva que desarrolla políticas de trabajo encaminadas hacia los objetivos organizacionales. Aplicando estrategias para la transformación y el desarrollo flexible hacia un mejor sistema de trabajo, alcanzando la interrelación y la participación de los colaboradores para llegar a sus objetivos individuales y relacionándose de manera directa o indirecta con su centro laboral. Armijos, Bermúdez, & Mora (2019)


Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Desarrollo profesional	Planes de carrera	La empresa muestra interés en potenciar las habilidades de los trabajadores	1	1	1	1	
		Los trabajadores tienen la oportunidad de crecer profesionalmente en la empresa.	1	1	1	1	
	Capacitación	La formación que reciben los empleados en la empresa es de gran ayuda para el desarrollo de las actividades.	1	1	1	1	
		La empresa desarrolla talleres de aprendizaje que me permiten tener un desempeño favorable.	1	1	1	1	
Clima organizacional	Desempeño	El jefe del área encargado evalúa el rendimiento laboral de cada trabajador en dicha área.	1	1	1	1	
		La empresa evalúa el rendimiento laboral de manera justa a los trabajadores.	1	1	1	1	
	Motivación	Los trabajadores reciben reconocimiento económico por las actividades desarrolladas en su área de trabajo.	1	1	1	1	
		Los trabajadores reciben propuestas de ascensos por los objetivos alcanzados.	1	1	1	1	
Objetivo empresarial	Compromiso	El gerente comparte la misma visión empresarial en cuanto a los objetivos de la empresa.	1	1	1	1	
		Los trabajadores consideran que el clima laboral facilita las condiciones laborales para lograr el objetivo empresarial.	1	1	1	1	
	Eficiencia	Los trabajadores tienen la iniciativa de proponer ideas de trabajo en beneficio de la empresa.	1	1	1	1	
		La empresa establece estrategias para una mayor productividad en el área de trabajo.	1	1	1	1	

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO COMUNICACIÓN INTERNA

Definición de la variable: **Comunicación interna**

Es el conjunto de actividades realizadas por la organización, creando buenas relaciones entre los miembros de quienes la conforman, empleando diferentes medios de comunicación para la integración, información y motivación. La Comunicación interna contribuye al fortalecimiento equipos de trabajo, buen clima y llegar satisfactoriamente a los objetivos organizacionales. Oyarvide, Reyes, & Montaña (2017)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Comunicación descendente	Empatía laboral	Los trabajadores reciben respuestas inmediatas a las solicitudes presentadas a los superiores.	1	1	1	1	
		Las indicaciones que recibo de mi jefe inmediato me permite realizar mis funciones adecuadamente.	1	1	1	1	
	Integración	Los trabajadores se encuentran identificado con los objetivos de la empresa.	1	1	1	1	
		La empresa ofrece la oportunidad de desarrollar las habilidades para ejercer las funciones.	1	1	1	1	
Comunicación ascendente	Confianza	Los trabajadores informan a los superiores alguna incidencia laboral de forma escrita.	1	1	1	1	
		Los trabajadores permiten expresar sus dudas sobre un tema que no conocen.	1	1	1	1	
	Comunicación asertiva	La comunicación que recibe los colaboradores en cada área de trabajo es cordial.	1	1	1	1	
		El trabajador se expresa de manera adecuada al momento de realizar una pregunta o sugerencia.	1	1	1	1	
Comunicación horizontal	Coordinación laboral	Los trabajadores han tenido que liderar un grupo de trabajo para lograr un objetivo en común.	1	1	1	1	
		Se interactúa con los compañeros de trabajo para solucionar algún percance del trabajo con una comunicación efectiva.	1	1	1	1	
	Trabajo en equipo	Los objetivos en grupo logran tener una satisfacción en los compañeros.	1	1	1	1	
		Los trabajadores muestran apoyo en el área de trabajo en situaciones de sobre carga laboral.	1	1	1	1	

Nombre del instrumento	<b>CUESTIONARIO GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>
Objetivo del instrumento	Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021
Nombres y apellidos del experto	Wilmer Fermín Castillo Márquez
Documento de identidad	02820631
Años de experiencia en el área	22
Máximo Grado Académico	Mag Administración de la Educación
Nacionalidad	Peruano
Institución	IESTP "JUAN JOSE FARFAN CESPEDES"- SULLANA
Cargo	Jefe de unidad académica
Número telefónico	944629082
Firma	 <small>UIC. CC. ADM. WILMER FERMIN CASTILLO MANGUEZ REG. UNIC. DE COLEG. N° 1846</small>
Fecha	01/ 07 / 2022

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

### Cuestionario: Comunicación interna

Nombre del instrumento	<b>CUESTIONARIO COMUNICACIÓN INTERNA</b>
Objetivo del instrumento	Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021
Nombres y apellidos del experto	Fanny Esperanza Zavala Alfaro
Documento de identidad	07356295
Años de experiencia en el área	14
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	950942945
Firma	
Fecha	02 / 07 / 2022

Nombre del instrumento	<b>CUESTIONARIO COMUNICACIÓN INTERNA</b>
Objetivo del instrumento	Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021
Nombres y apellidos del experto	Raquel Silva Juárez
Documento de identidad	02846914
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Frontera
Cargo	Docente Investigador
Número telefónico	945023058
Firma	 Mg. Raquel Silva Juárez LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CLAD-01899
Fecha	30/ 06 / 2022

Nombre del instrumento	<b>CUESTIONARIO COMUNICACIÓN INTERNA</b>
Objetivo del instrumento	Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021
Nombres y apellidos del experto	Wilmer Fermín Castillo Márquez
Documento de identidad	02820631
Años de experiencia en el área	22
Máximo Grado Académico	Mag Administración de la Educación
Nacionalidad	Peruano
Institución	IESTP "JUAN JOSE FARFAN CESPEDES"-SULLANA
Cargo	Jefe de unidad académica
Número telefónico	944629082
Firma	 <p>LIC. CC. ABOG. WILMER FERMIN CASTILLO MARQUEZ REG. UNIG. DE COLEO, N° 1846</p>
Fecha	01/ 07 / 2022

Anexo 5

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo MARIA EUSTAQUIA VARGAS LAZARO, identificado con DNI 09046304, en mi calidad de GERENTE GENERAL del área de GERENCIA de la empresa RANTY WASI con R.U.C N° 10090463042, ubicada en la ciudad de INDEPENDENCIA

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a,ita) YUDITH MARIBEL ARUHUANCA VARGAS - FREDY STEVEET ALANDEA CHIRQUIJA, Identificado(s) con DNI N° 45089121 / 47083684, de la (X) Carrera profesional Contabilidad / Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa: "UTILIZAR INFORMACION DE LA EMPRESA Y LA APLICACION DE LA ENCUESTA PARA FINES ACADEMICOS"

con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Informe estadístico, (X) Trabajo de Investigación, ( ) Tesis para optar el Título Profesional.

(X) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

( ) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o (X) Mencionar el nombre de la empresa.

RANTY WASI RUC: 10090463042 MARIA E. VARGAS LAZARO GERENTE GENERAL Firma y sello del Representante Legal DNI: 09046304

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Estudiante

DNI: 45089121

Firma del Estudiante DNI: 47083684



## Anexo 6



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ANEXO 3 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 10090463042
Minimarket Ranty Wasi	
Nombre del Titular o Representante legal: Maria Eustaquia Vargas Lázaro	
Nombres y Apellidos Maria Eustaquia Vargas Lázaro	DNI: 09046304

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [X], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de recursos humanos y comunicación interna en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021	
Nombre del Programa Académico: Programa de formación para adultos - PFA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Alanoca Chuquija, Fredy Stevert	47083684
Aruhuanca Vargas, Yudith Maribel	45089121

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Independencia, 09 de julio de 2022

Firma:   
**MARIA E. VARGAS LAZARO**  
(Titular o Representante General de la Organización)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 7

Se puede observar los niveles de las variables con sus dimensiones.

**Tabla 8.**

*Nivel que existe entre gestión de RR.HH. y C. descendente*

VARIABLE/ DIMENSION	NIVEL	ni	%
Variable 1: Gestión de recursos humanos	Bajo	11	44.0
	Medio	8	32.0
	Alto	6	24.0
Dimensión: Comunicación descendente	Bajo	5	20.0
	Medio	17	68.0
	Alto	3	12.0

Nota. ni: número de trabajadores

### **Interpretación:**

Se puede evidenciar mediante los resultados que la variable gestión de recursos humanos tiene un nivel bajo de 44% y un nivel medio de 32%. Asimismo, se observa que la dimensión comunicación descendente tiene un nivel bajo de 20% y un nivel medio de 68%.

**Tabla 9.**

*Nivel que existe entre gestión de RR.HH. y C. ascendente*

VARIABLE/ DIMENSION	NIVEL	ni	%
Variable 1: Gestión de recursos humanos	Bajo	11	44.0
	Medio	8	32.0
	Alto	6	24.0
Dimensión: Comunicación ascendente	Bajo	8	32.0
	Medio	7	28.0
	Alto	10	40.0

Nota. ni: número de trabajadores

### **Interpretación:**

Se aprecia que la variable gestión de recursos humanos tiene un nivel bajo de 44% y un nivel medio de 32%. De tal modo, podemos ver que la dimensión comunicación ascendente tiene un nivel alto de 40% y un nivel medio de 28%.

**Tabla 10.***Nivel que existe entre gestión de RR.HH. y C. horizontal*

VARIABLE/ DIMENSION	NIVEL	ni	%
Variable 1: Gestión de recursos humanos	Bajo	11	44.0
	Medio	8	32.0
	Alto	6	24.0
Dimensión: Comunicación horizontal	Bajo	11	28.0
	Medio	7	28.0
	Alto	7	44.0

















Nota. ni: número de trabajadores

**Interpretación:**

Se observa que la variable gestión de recursos humanos tiene un nivel bajo de 44% y un nivel medio de 32%. Asimismo, se evidencia que la dimensión comunicación horizontal tiene un nivel alto de 44%, un nivel medio de 28% y un nivel bajo de 28%.

## Anexo 8

### Base de datos en el IBM SPSS Statistics v.25

	 V1_D1_P 1	 V1_D1_P 2	 V1_D1_P 3	 V1_D1_P 4	 V1_D2_P 5	 V1_D2_P 6	 V1_D2_P 7	 V1_D2_P 8	 V1_D3_P 9	 V1_D3_P 10	 V1_D3_P 11	 V1_D3_P 12	 V2_D4_P 13	 V2_D4_P 14	 V2_D4_P 15	 V
1	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4
2	2	1	1	2	5	1	2	3	1	1	1	1	2	5	1	1
3	2	1	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4
4	2	3	1	2	3	2	1	4	1	2	2	2	2	4	4	4
5	1	1	1	1	5	1	2	4	1	1	1	1	1	5	1	1
6	2	2	2	1	3	1	2	3	2	3	2	2	2	4	4	4
7	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	5	4	4
8	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	1	4	4	4
9	2	2	1	1	5	2	1	4	1	1	1	2	2	5	4	4
10	3	1	3	2	3	2	2	4	2	2	2	1	1	4	4	4
11	1	3	2	3	3	3	4	3	1	2	3	3	3	3	4	4
12	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4
13	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3
14	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2
15	5	4	4	3	4	4	5	2	4	5	5	4	4	2	2	2
16	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5	5	4	4	5	5	5
17	4	5	3	4	4	5	4	2	3	5	4	4	4	3	5	5
18	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	2	2	2
19	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	3	2	2	2
20	4	5	4	4	5	5	3	2	4	4	5	5	4	2	5	5
21	3	4	3	5	4	4	5	2	2	1	2	3	3	4	3	3
22	3	4	3	5	2	4	5	2	2	1	3	3	3	4	3	3

1

Vista de datos Vista de variables



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MAURTUA GURMENDI LUZMILA GABRIELA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de recursos humanos y comunicación interna en el Minimarket Ranty Wasi en el distrito de Independencia, 2021", cuyos autores son ARUHUANCA VARGAS YUDITH MARIBEL, ALANOCA CHUQUIJA FREDY STEVERT, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MAURTUA GURMENDI LUZMILA GABRIELA <b>DNI:</b> 07379211 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0812-3473	Firmado electrónicamente por: LMAURTUA el 27-12- 2022 08:14:08

Código documento Trilce: TRI - 0502422