



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Recursos organizacionales y comunicación en la Sub
Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja,
Lima 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Giancarlo Marks Pérez Guevara

ASESOR:

Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

SECCIÓN:

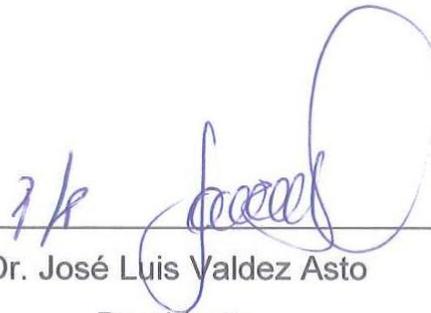
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2017

Página del jurado



Dr. José Luis Valdez Asto
Presidente



Mgtr. Noemí Teresa Julca Vera
Secretario



Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel
Vocal

Dedicatoria

A mi querido hijo Mark Adriano quién es la razón de todos los proyectos de mi vida, a mi esposa Fany por alentarme y ser siempre un gran apoyo para alcanzar mis metas, a mis padres, hermanos y sobrinos.

Agradecimiento

A Dios, mi familia, maestros, compañeros de trabajo, amigos y a todas las personas que brindaron su apoyo en la elaboración de este trabajo de investigación.

Declaración de autoría

Yo, Giancarlo Marks Pérez Guevara, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo de la sede/filial Lima Este; declaro que el trabajo académico titulado “Recursos organizacionales y comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016”, presentado en 150 folios para la obtención del grado académico profesional de Magíster en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 22 de Agosto de 2017


.....
Giancarlo Marks Pérez Guevara
DNI N° 41274723

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de todas las normas del reglamento sobre la elaboración y sustentación de tesis de posgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento ante ustedes el trabajo de investigación titulado: Recursos organizacionales y comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016. En esta investigación se evidencian los descubrimientos obtenidos, la cual tuvo como objetivo principal Identificar la relación que existe entre la los recursos organizacionales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; para esta investigación se contó con una población constituida por 45 trabajadores de la Sub Gerencia de Integración del Reniec de la sede San Borja, y se utilizó dos instrumentos de medición, que permitieron medir los recursos organizacionales y la comunicación, ambos instrumentos fueron validados por expertos en investigación.

La investigación está compuesta por seis partes: en la primera parte de la introducción se hace una descripción del problema de la presente investigación, de la misma manera se plantea las justificaciones, los antecedentes, los objetivos e hipótesis que proporcionan los primeros conocimientos sobre el tema, remarcando sobre todo con el marco teórico; en la segunda parte es presentado todos los componentes metodológicos; en la tercera parte se presenta los resultados obtenidos; en la cuarta parte se presenta la discusión del tema; luego en la quinta parte se expone todas las conclusiones y finalmente en la última parte se adjunta las referencias bibliográficas y demás apéndices.

Por lo expuesto, estimados señores miembros del jurado someto a vuestra consideración y espero que este trabajo de investigación cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	28
1.3 Justificación	56
1.4 Problema	58
1.5 Hipótesis	62
1.6 Objetivos	63
II. MARCO METODOLÓGICO	65
2.1 Variables	66
2.2 Operacionalización de la variable	67
2.3 Metodología	68
2.4 Tipo de estudio	68
2.5 Diseño	69
2.6 Población, muestra y muestreo	70
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	73

2.8. Métodos de análisis de datos	79
2.9. Aspectos éticos	80
III. RESULTADOS	82
IV. DISCUSIÓN	97
V. CONCLUSIONES	106
VI. RECOMENDACIONES	109
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	112
VIII. ANEXOS	117
Anexo A: Matriz de consistencia	118
Anexo B: Carta de presentación y Autorización para realizar encuestas	120
Anexo C: Matriz de datos	122
Anexo D: Instrumentos	124
Anexo E: Formato de validación de instrumento	128
Anexo F: Artículo científico	140

Lista de tablas

	Página
Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable recursos organizacionales	67
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable comunicación	67
Tabla 3. Distribución de la población	71
Tabla 4. Distribución de la muestra	71
Tabla 5. Calificación de los instrumentos por medio de la validez de contenido a través de juicio de expertos	75
Tabla 6. Nivel de confiabilidad de la variable recursos organizacionales	76
Tabla 7. Escalas y baremos de la variable recursos organizacionales	77
Tabla 8. Nivel de confiabilidad de la variable comunicación	78
Tabla 9. Escalas y baremos de la variable comunicación	78
Tabla 10. Niveles de la variable recursos organizacionales	83
Tabla 11. Niveles de la dimensión recursos físicos y materiales	84
Tabla 12. Niveles de la dimensión recursos financieros	85
Tabla 13. Niveles de la dimensión recursos humanos	86
Tabla 14. Niveles de la dimensión recursos mercadológicos	87
Tabla 15. Niveles de la dimensión recursos administrativos	88
Tabla 16. Niveles de la variable comunicación	89
Tabla 17. Correlación y significancia entre recursos organizacionales y comunicación	90
Tabla 18. Correlación y significancia entre recursos físicos y materiales y comunicación	91
Tabla 19. Correlación y significancia entre recursos financieros y comunicación	92
Tabla 20. Correlación y significancia entre recursos humanos y comunicación	93
Tabla 21. Correlación y significancia entre recursos mercadológicos y comunicación	94
Tabla 22. Correlación y significancia entre recursos administrativos y comunicación	95

Lista de figuras

	Página
Figura 1. Clasificación de los recursos organizacionales	30
Figura 2. Recursos organizacionales y especialidades administrativas	45
Figura 3. Modelo del proceso de comunicación	47
Figura 4. Diagrama del diseño correlacional	70
Figura 5. Niveles de la variable recursos organizacionales	83
Figura 6. Niveles de la dimensión recursos físicos y materiales	84
Figura 7. Niveles de la dimensión recursos financieros	85
Figura 8. Niveles de la dimensión recursos humanos	86
Figura 9. Niveles de la dimensión recursos mercadológicos	87
Figura 10. Niveles de la dimensión recursos administrativos	88
Figura 11. Niveles de la variable comunicación	89

RESUMEN

El presente trabajo de investigación cuyo título es recursos organizacionales y comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016, tuvo como objetivo general Identificar la relación que existe entre la los recursos organizacionales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

La investigación es de tipo básica, el diseño fue no experimental de corte transversal. El método empleado fue el hipotético deductivo. La muestra estuvo conformada por 45 trabajadores, el total de la población que se relaciona con la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima. Para la recolección de los datos el instrumento que se aplicó fue el cuestionario tipo Likert, tanto para de la variable recursos organizacionales como para la comunicación. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 22) y Excel 2010 para el análisis descriptivo e inferencial.

En esta investigación, se pudo determinar que según las evidencias estadísticas la primera variable denominada recursos organizacionales no se relacionan directa y significativamente con la segunda variable denominada comunicación, tomando como población a los 45 trabajadores que tienen relación con la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.020, lo cual permite interpretar que existe una correlación prácticamente nula entre las variables, con una $\rho = 0.897$ ($\rho < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula.

Palabras clave: recursos, recursos organizacionales, comunicación.

ABSTRACT

The present research work whose title is organizational resources and communication in the Reniec Integration Sub-Management at San Borja headquarters, Lima 2016, had as general objective to identify the relationship between organizational resources and communication in the Sub-Management Of Integration of the Reniec in the soothes San Borja, Lima 2016.

The research was of basic type, the design was non-experimental cross-sectional. The method used was the hypothetical deductive. The sample consisted of 45 workers, the total of the population that is related to the Sub-Management of Integration of the Reniec in the San Borja headquarters, Lima. For data collection the instrument that was applied was the Likert questionnaire, both for the organizational resources variable and for communication. Data processing was performed with SPSS software (version 22) and Excel 2010 for descriptive and inferential analysis.

In this research, it was possible to determine that according to the statistical evidence the first variable denominated organizational resources are not directly and significantly related to the second variable denominated communication, taking as population the 45 workers that have relation with the Sub-Management of Integration of Reniec in The headquarters San Borja, Lima 2016; We obtained a correlation coefficient of Spearman's Rho = 0.020, which allows us to interpret that there is a null correlation between the variables, with a $p = 0.897$ ($p < 0.05$), so the null hypothesis is accepted.

Key words: resources, organizational resources, communication.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Identificar la relación que existe entre la los recursos organizacionales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja en Lima en el 2016. Durante el desarrollo de la investigación se evidenció que los recursos organizacionales son realmente fundamentales en toda entidad u organización, contar con los recursos necesarios para iniciar las actividades, así como también saber administrar y emplear con eficiencia y eficacia estos recursos físicos y materiales, financieros, humanos, mercadológicos y administrativos, nos permitirán alcanzar los objetivos planteados, y por ende determinarán el éxito de una entidad u organización respecto al producto y/o servicios prestado.

De igual manera, la comunicación es crucial dentro de una entidad u organización, como es sabido la comunicación se encuentra presente en todo momento de nuestras vidas, en consecuencia en las organizaciones, las cuales dependen en gran medida de la calidad de la comunicación que existe dentro de estas para alcanzar sus objetivos con éxito; esto dependerá de que el emisor transfiera información de tal manera que el receptor sea capaz de comprender la información transferida.

En consecuencia es fundamental que las entidades u organizaciones cuenten con los recursos necesarios, asimismo la comunicación es crucial para que estos recursos organizacionales sean utilizados de manera eficiente y eficaz, de esta forma las entidades u organizaciones logran alcanzar sus objetivos planteados relacionados al producto y/o servicio prestado.

Esta investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera:

En el primer capítulo se encuentra la introducción en donde se hallan contenidos los antecedentes y la fundamentación que hicieron viable y posible la presente investigación, además en esta primera parte podemos también encontrar la justificación, problema, hipótesis y objetivos que permitieron el desarrollo de este estudio.

En el segundo capítulo se encuentra el marco metodológico. En esta sección se ubica a las variables que son materia de estudio, conjuntamente con sus definiciones conceptuales y operacionales, también se ubica la metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo que usó para la estudio, además de las técnicas e instrumentos de recolección de datos con la que se ha recolectado la información, los métodos de análisis de datos, así como los aspectos éticos.

En el tercer capítulo se encuentran los resultados que se obtuvieron después de la recolección de datos con los instrumentos de recolección, y del análisis de esta información, mediante el tratamiento estadístico, así como la interpretación de estos resultados, por medio de cuadros, tablas y gráficos.

En el cuarto capítulo se encuentra la discusión donde se contrasta los resultados obtenidos en esta investigación, con los resultados a los que llegaron los autores de las investigaciones citadas en los antecedentes.

En el quinto capítulo se encuentran las conclusiones a las cuales se llegó después de analizar los resultados obtenidos en esta investigación, en relación al objetivo general planteado y la confirmación de la hipótesis general. En esta investigación se concluye entonces que los recursos organizacionales no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016. Esto significa que de acuerdo a las pruebas estadísticas se obtuvieron que el nivel de significancia calculada es $p = 0.897$ ($p < 0.05$) y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,020.

En el sexto capítulo se encuentran las recomendaciones donde se sugiere realizar algunas acciones para que esta investigación sea de mayor beneficio.

Finalmente, en el séptimo y octavo capítulo se muestran las referencias bibliográficas y los anexos respectivamente, donde se pueden encontrar las

referencias que sirvieron como fundamentación para el desarrollo de esta investigación. De la misma manera, en los anexos se muestran la matriz de consistencia, constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio in situ, matriz de datos, Instrumento, formato de validación de instrumento y otras evidencias que fueron necesarios para el desarrollo de la presente investigación.

1.1 Antecedentes

Para el desarrollo de esta investigación y tomando en cuenta las variables de estudio, se consideró como referencia previa antecedentes internacionales y nacional en las cuales se realizó el estudio de las variables o sus dimensiones, las mismas que también forman parte de esta investigación y nos proporcionó aspectos relevantes en los hallazgos realizados y que representan un aporte importante para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Antecedentes internacionales

Otero (2017) realizó la investigación: “*comunicación y política*” tesis doctoral realizada en Madrid, España; que tuvo como objetivo tanto los objetivos de investigación como la serie de hipótesis formuladas después que toman como punto de partida, aparte del interés por el conocimiento del objeto (comunicación y política) en generar, un cierto número de lecturas iniciales de aproximación al objeto y a temas cercanos al mismo. Dentro del marco teórico se pudo destacar la moderna Sociología de la Comunicación, partiendo de los análisis de la Escuela de Chicago y del último representante de la Escuela de Frankfurt, Jürgen Habermas. En cuanto a la metodología, debido a la revisión teórica y conceptual del binomio comunicación y política, principal objeto a conocer durante la investigación, han supuesto la elección de un estudio histórico/teórico que permite determinar que fue un estudio exploratorio de diseño no experimental, el criterio para la selección de la muestra no es probabilístico sino intencional y dirigido, debido a que convienen a los fines de la investigación. La conclusión a la que llegó indica respecto al binomio Comunicación y Política la potencialidad del debate como “objeto autónomo independiente de su contexto comunicacional y político más inmediato aparece limitada por la mayoría de enfoques y aproximaciones halladas en la bibliografía” (p. 295).

En esta investigación el autor desarrolló la variable comunicación desde un contexto político, donde se puede encontrar diversos factores que influyen en ella,

como por ejemplo la comunicación que tiene los políticos a través de los debates, así como la importancia que le da a la comunicación no verbal en el mismo contexto, este enfoque es muy interesante, además de la información con respecto a los diferentes autores citados, los mismos que sirven como fuente de consulta para el desarrollo de esta investigación, la comunicación no verbal, y como esta comunicación es recepcionada por parte de las personas quienes hacen las veces de receptores del mensaje.

Moyá (2016) en su investigación titulada "*Habilidades Comunicativas y Comunicación Política*". Tesis doctoral que estuvo basada en su parte teórica en los 5 ejes que representan la base de esta investigación: las bases de la comunicación, las habilidades sociales y comunicativas, la imagen, el discurso político y la comunicación política, como indica Winkin y también Lasswell. Tuvo como objetivo general desarrollar una metodología de entrenamiento de habilidades comunicativas que permita potenciar y desarrollar las habilidades y capacidades de comunicación y oratoria de los líderes políticos de manera rápida y eficaz. Esta investigación es de tipo transversal, con un análisis cuantitativo. El estudio tiene como base la muestra recogida durante 5 años, alcanza una muestra heterogénea de 387 encuestas realizadas, muestra que representa como diferentes líderes políticos de diferentes vertientes e ideologías convergen en las necesidades de desarrollar habilidades para llegar a la población con sus ideas y mensajes. Como conclusión principal indica que los alumnos que durante las sesiones han trabajado las herramientas en comunicación y oratoria, siguiendo los pasos establecidos, han manifestado un notable cambio. Este cambio se ha producido en primer lugar en el yo interno y en el cambio de concepción que tenían de la comunicación a priori. De hecho, muchos de ellos han compartido con el grupo experiencias anteriores negativas, que después de las sesiones han podido analizar y comprender dónde residía el problema, adquiriendo herramientas para poder desenvolverse y entender el contexto en el que se desarrolla su quehacer diario. Aun así no se puede confirmar si en el futuro serán capaces de corregirlos.

Mediante este estudio de investigación el autor resalta que los alumnos que han trabajado las herramientas en comunicación y oratoria, han mejorado notablemente, inclusive han podido analizar y comprender el origen de sus problemas, adquiriendo herramientas para poder desenvolverse y entender el contexto en el que se desarrollan. Es conveniente indicar que según este estudio de investigación la comunicación es sumamente importante para el desarrollo de las organizaciones en este caso de los estudiantes de manera que puedan desarrollarse de manera eficiente.

Ceballos (2013) realizó la investigación: *“Comunicación efectiva y su incidencia en el clima organizacional, en las escuelas de educación básica”* tesis para optar el grado de Magister; tuvo como objetivo general el analizar la comunicación efectiva en el desarrollo del clima organizacional de la U.E. “Felipe Cecilio Tovar”, ubicada en el Central Tacarigua del Municipio Carlos Arvelo – Estado Carabobo; en Venezuela. Las bases teóricas hacen referencia con respecto a la comunicación a Drucker, a Robbins y Coulter. Referente a la Metodología el estudio está supeditado en una investigación de carácter descriptivo, la población fue la totalidad de todas las muestras que se estudiaron; es decir, para buscar la población se tomó la cantidad total de lo que se deseaba estudiar, para la muestra se tomó en cuenta a la población total de docentes, entre ellos: docentes de aula, docentes de educación física y auxiliar de preescolar. Por tanto, la muestra fue de tipo censal. Como conclusión indicó que ninguna organización puede subsistir sin la comunicación, sólo mediante la transmisión de significados de una persona a otra es posible la información e intercambio de ideas para que se dé un buen entendimiento y comprensión entre el grupo, a fin de permitir un comportamiento de unión y comprensión, integración y cooperación; esto trae como consecuencia un ambiente que favorece el crecimiento personal; además el autor indica que “al estar trabajando en un ambiente donde reine la armonía, el estímulo y crecimiento de sus miembros, todo esto integrado: las costumbres, los valores, las actitudes, las expectativas individuales y de grupos forman la cultura organizacional” (p. 69).

En esta investigación las conclusiones a las que llegó el investigador permiten determinar la importancia y lo fundamental que significa la comunicación dentro de las organizaciones, este investigador resalta que las organizaciones no podrían subsistir si no cuentan con una comunicación efectiva donde la información consiste en intercambiar ideas de tal manera que sea fácil de entender y de comprender entre los integrantes de los grupos de trabajo, toda esta comunicación permite y promueve la unión entre los integrantes de la organización, así como también desarrolla la comprensión, cooperación e integración entre ellos. En esta investigación se pudo determinar que la suma de todos estos elementos hacen que el trabajo se realice en un ambiente en donde se da el crecimiento personal de los integrantes de la organización, y como indica el investigador todo esto sumado a las costumbres, los valores, las actitudes formaran la cultura organizacional.

Acuña (2013) en su investigación titulada *“Propuesta de mejora en la gestión de recursos para el logro de los aprendizajes de los estudiantes del colegio Cristian And Caren Shcool, en la comuna de Cerro Navia”*. Santiago, Chile, tesis de Maestría que tuvo como bases teóricas para la variable gestión de recursos a Izaguirre, Román y Sierra Gómez. Tuvo como objetivo general elaborar propuestas de mejora en la gestión de recursos de aprendizajes destinados a incrementar los logros de aprendizaje de los estudiantes del colegio Cristian And Caren Shcool, esta investigación tuvo un estudio no experimental, descriptivo, con un enfoque deductivo (cuantitativo). La población de interés para este estudio estuvo compuesta por docentes y directivos de este establecimiento, los datos fueron recolectados mediante la técnica de las encuestas, una de sus principales conclusiones indicó que se observó que en el establecimiento no existe una preocupación por la capacitación de los docentes las cuales arrojan como consecuencia que los docentes no utilicen los recursos o simplemente tienen la intención de utilizarlos, pero no lo realizan de la forma más efectiva; otra de las conclusiones señalan que a pesar de las cifras, que arrojan diferencias en sus resultados, “es necesario realizar proyecciones que contemplen mejorar el quehacer educativo en donde resulta fundamental implementar y cambiar el

actual paradigma de los recursos, a efecto de alcanzar estándares educativos que posicione a Chile dentro de las naciones destacadas en materias que a educación se refiere” (p. 67).

Este investigador aporta mediante su estudio, información interesante sobre la gestión de recursos donde se puede apreciar la diferencia en la utilización de recursos, la frecuencia, medición y elección del material, aquí se puede determinar que si bien existe los recursos pedagógicos que deberían aportar al aprendizaje de los estudiantes, los docentes no utilizan estos recursos o como indica el autor de esta investigación simplemente esta utilización se queda en la intención de utilizarlo, además de no hacerlo de la forma más efectiva posible, para esto también menciona que esto se debería a la falta de interés de capacitar a los docentes para que se encuentren preparados y hagan uso de estos recursos.

Mejía (2012) en su investigación titulada *“Diseño de indicadores como herramientas para medir la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros en el departamento de servicio al cliente del Hospital Santa Inés”*. Cuenca, Ecuador. Tuvo como base teórica sobre planificación estratégica de recursos a Rodolfo Mejía y sobre dirección a Philip Kotler. Tuvo como objetivo mejorar la gestión empresarial mediante el diseño, análisis e interpretación de los indicadores de gestión que pueda suministrar información relevante en relación con los procesos evaluativos en la clínica Hospital Santa Inés y que facilitan los procesos de toma de decisiones que contribuyan a su vez a la mejor eficiencia del desempeño para planificar, desarrollar y controlar la calidad, ya que es un aporte necesario para el progreso continuo. Los indicadores de gestión orientados a la eficiencia en el uso de los recursos, eficacia en la consecución de sus metas y objetivos y la calidad en cuanto a los servicios presentados al cliente, son la herramienta válida para el efecto. Tuvo como tipo de investigación el de tipo exploratorio, documental y de campo, utilizó como técnica para la recolección de información primaria la encuesta mediante su herramienta el cuestionario, y para

recabar información secundaria utilizó: libros, revistas, artículos, páginas web, etc. Para esta investigación la muestra estuvo conformada por 60 pacientes de la clínica Hospital Santa Inés los cuales fueron tomados de forma aleatoria. Como conclusión indicó que el Hospital Santa Inés es una institución que cuenta con personal administrativo, de enfermería, equipos médicos y los pacientes, infraestructura física moderna, laboratorio clínico, área de cardiología, área de rayos x. Además el Hospital cuenta con una capacidad de servicio bueno para la ciudadanía, pero para mejorar más la calidad del servicio debe dar mayor importancia a la capacitación del personal, ya que unos de los objetivos que persigue el Hospital es ser el número uno en el mercado.

Mediante este estudio el investigador indica que a pesar de que este Hospital cuenta con personal tanto administrativo, médico y de enfermería, así como también indica que cuenta con equipos médicos e infraestructura física moderna y actual, el investigador indica que para mejorar la calidad del servicio no sólo depende de los recursos físicos y materiales, recursos financieros o de los recursos mercadológicos, sino que dentro de sus conclusiones le da mayor peso a la capacitación del personal, es decir que le da mayor peso a los recursos humanos para mejorar la calidad de servicio, esa conclusión es muy interesante ya que permite percibir que los recursos humanos son muy importantes para que todos los demás recursos de la organización puedan estar en armonía y así se pueda dar un servicio de calidad a los clientes o usuarios del servicio, en este caso a los pacientes de este Hospital.

Antecedentes nacionales

Montero y Rodríguez (2014) realizaron la investigación "*Comunicación interna y gestión organizacional en la institución educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos, 2013*". Tesis de maestría, su base teórica respecto a la comunicación interna se fundamenta en lo establecido por Degot, y thomas. Tuvo como objetivo general establecer la relación entre la comunicación interna y la gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas (p. 42), el diseño de la investigación fue no experimental de tipo transeccional y correlacional, la

población objetivo del estudio estuvo conformada por la totalidad del personal directivo, docentes, administrativos de la Institución Educativa Primaria y Secundaria de Menores N° 601050 “Micaela Bastidas”, ubicada en el Distrito de Iquitos, que hicieron un total de 56 (31 entrevistados para gestión organizacional) y (25 entrevistados para comunicación interna), la muestra es relativamente pequeña y controlable, se tomó el 100% de la población en estudio. La selección de la muestra se hizo en forma no aleatoria por conveniencia. Se concluyó que “la comunicación interna se relaciona directamente con la gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos” (p. 72).

Mediante este estudio el investigador demostró la importancia de la comunicación interna y su relación directa con la gestión organizacional. Asimismo, indica que la comunicación dentro de las organizaciones en este caso dentro una institución educativa, es fundamental para el correcto cumplimiento del trabajo y el desarrollo progresivo de la institución.

Rumaldo (2014) realizó la investigación “*Gestión de los recursos humanos y el aprendizaje organizacional en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria en la Red N° 13 - UGEL N° 5, El Agustino, 2014*”. Tesis de maestría, tuvo como base teórica lo establecido por el Ministerio de educación sobre la gestión de recursos humanos, así también a lo indicado por Chiavenato. El objetivo general fue determinar de qué manera la gestión de los recursos humanos se relaciona con el aprendizaje organizacional en las instituciones educativas de la red N° 13 de la UGEL 05 en el distrito del Agustino, 2014. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño básica, no experimental y correlacional, asimismo aplicó el método hipotético deductivo. La población que consideró estuvo conformada por 114 docentes de las Instituciones Educativas Públicas de nivel secundario de la Red N° 13 de la UGEL 05 del Distrito del Agustino, en esta investigación se encuestó al total de la población por lo que se manifiesta que la muestra fue de tipo censal, para la recolección de la información se usó como instrumento el cuestionario para cada variable mediante la técnica de la encuesta del tipo Lickert, y para el procesamiento de estos datos se utilizó el

programa estadístico SPSS en su versión 20. Las conclusiones a las que llegó la investigadora indican que existe una correlación positiva y moderada entre la gestión de los recursos humanos y el aprendizaje organizacional en las Instituciones Educativas de la Red N° 13 de la UGEL N° 05 en el Agustino, 2014, con lo que demostró su hipótesis general, de la misma manera concluye que existe una correlación positiva y moderada entre la previsión de tiempos y recursos materiales y el aprendizaje organizacional en las Instituciones Educativas de la Red N° 13 de la UGEL N° 05 en el Agustino, 2014.

En este estudio la investigadora encuentra que los recursos humanos tienen una correlación positiva y moderada con el aprendizaje organizacional, la demostración de esta correlación indica que los trabajadores de una organización debe estar prestos a aprender sobre temas de relacionados o que tengan que ver con la estructura de la organización, si bien es cierto en este estudio la correlación no es significativa, esto no quiere decir que no sea importante, ya que este aprendizaje permitirá el desarrollo de los recursos humanos por ende de la organización. De igual forma es interesante lo que la investigadora determinó con la correlación positiva y moderada que pudo demostrar entre la previsión de tiempos y recursos materiales y el aprendizaje organizacional, esto permite expresar que los recursos materiales también tienen importancia para el aprendizaje y como ya se mencionó, esto permitirá el crecimiento de las personas y junto con ello el crecimiento de la organización en este caso de la Institución Educativa.

Ramos (2014) realizó la investigación *“Elementos de la comunicación institucional entre directivos y personal docente que labora en el liceo salvadoreño”*. Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Educativa en la ciudad de Lima. Tuvo como base teórica sobre la comunicación a lo establecido por Defleur, Gómez, Sotelo. Tuvo como objetivo general Investigar cuáles son los elementos de la comunicación institucional (tipos, canales y obstáculos) entre directivos y personal docente que laboran en el Liceo Salvadoreño durante el primer semestre del año lectivo 2014. Esta investigación utilizó el diseño de triangulación concurrente para combinar los resultados de ambos enfoques:

cuantitativo y cualitativo, de este enfoque mixto surgió un tipo de investigación descriptiva. La población de esta investigación estuvo conformada por 103 docentes y entrenadores que laboran en el Liceo Salvadoreño desde el nivel de pre escolar hasta el bachillerato. También tomó en cuenta tres directivos representantes de los siguientes sectores educativos: Parvularia, I ciclo, II ciclo, 7° y 8° grado, Bachillerato y entrenadores. El instrumento usado fue el cuestionario desde el enfoque cuantitativo, también se elaboró una entrevista desde el enfoque cualitativo. Sus conclusiones indicaron que en la institución predomina la comunicación horizontal y los involucrados prefieren los canales electrónicos para comunicarse. Los principales obstáculos en la comunicación se asocian a las interferencias ambientales, a las barreras gramaticales, la cantidad de personal, infraestructura muy grande, la existencia de dos turnos laborales y la falta de tiempo. Asimismo, concluyó que “para estos agentes, la comunicación es necesaria e imprescindible, y debido a los mecanismos que se utilizan para establecer los procesos comunicativos, tanto docentes como directivos, consideran que la comunicación es favorable” (p. 105).

Con esta investigación la tesista determinó que la comunicación es muy necesaria e incluso indica que es imprescindible para que el desarrollo de las labores se realicen de la mejor manera posible dentro de la institución, asimismo determinó que en esta institución el personal prefieren los canales electrónicos para poder comunicarse entre ellos y que predomina sobre todo la comunicación horizontal. Sin embargo, también manifiesta que existen diferentes obstáculos para que la comunicación no se realice de una manera óptima y estas tienen que ver con barreras gramaticales, interferencias ambientales, o que existe gran cantidad de personal, que la infraestructura es muy grande, la existencia de dos turnos laborales y la falta de tiempo, esto demuestra como los recursos tanto físicos y materiales, como también de recursos tecnológicos y recursos humanos se relacionan con la comunicación.

Loaiza (2013) realizó la investigación: *“El comité local de asignación de recursos – CLAR en la región Arequipa, como modelo de asignación y vigilancia*

de los recursos públicos”. Tesis de maestría, tuvo como base teórica en lo referente a la asignación de recursos públicos a Pedro Francke. Tuvo como objetivo general conocer los mecanismos utilizados por el Comité Local de Asignación de Recursos - CLAR, que muestran la transparencia en la asignación y vigilancia de los recursos económicos públicos, que asigna el Proyecto Sierra Sur, en el ámbito de la Oficina Local de Chivay en el departamento de Arequipa, en el periodo 2005 -2010, con la finalidad de presentar la experiencia, las lecciones aprendidas e identificar los elementos críticos. En cuanto a la población y la muestra, al tratarse de un estudio de caso lo que se identificó son los informantes relevantes para el estudio. Así mismo se empleó como instrumento la entrevista semi estructurada a los principales actores que estaban relacionados con la experiencia y que fueron los proveedores de la información, para lo cual se ha determinado los instrumentos a utilizar y que son los adecuados para las investigaciones cualitativas. Estas apreciaciones fueron fundamentales para determinar la riqueza de la experiencia. El autor concluyó que el principal mecanismo que demuestra transparencia en la asignación de recursos es el hecho que las sesiones del CLAR se realicen en espacios públicos y que se permita a la población poder participar y conocer los montos que están solicitando, las organizaciones que se presentan. Con lo que se demuestra “la aplicación de la transparencia y el acceso a la información. Así mismo el hecho que la decisión no sea solo de los especialistas del proyecto, sino del CLAR y de manera pública” (p. 78).

Los aportes del tesista mediante su trabajo de investigación son interesantes debido a que da conocer la forma de como comunican y realizan los mecanismo que demuestran la transparencia para la asignación de recursos públicos y que se permita a la población poder participar y conocer los montos que están solicitando las organizaciones que se presentan, en este punto podemos notar la importancia de los recursos de las organizaciones así como el esfuerzo de estas para que la administración de estos recursos sean organizados de la mejor manera posible por el bien la entidad.

Roca (2012) realizó la investigación *“Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II”*. Tesis de maestría, que tuvo como marco teórico sobre la comunicación a Heinemann y Gancho. Tuvo como objetivo general Analizar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II. Sobre la metodología la investigación fue de tipo descriptivo - correlacional, porque midió el comportamiento de las variables y la relación que existe entre ellas, mediante procedimientos estadísticos; el nivel de investigación fue relacional, porque establece la existencia de relación entre las variables, el diseño de Investigación fue no experimental y de corte transversal, por tener una muestra única. Además, el estudio es de corte transversal, pues se ha tomado la información en un determinado momento. La muestra fue probabilística al azar simple y fue de 100 docentes de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Dentro de las conclusiones se determinó que el 59% de docentes y 61.7% de estudiantes señalan que la comunicación interna en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es ineficaz. Asimismo, al 95% de confianza, existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional según los docentes ($r = .494$; $p = 1.4 \times 10^{-8}$) y estudiantes ($r = 0.444$; $p = 1.6 \times 10^{-14}$) de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho.

El autor de esta investigación concluyó que la mayor parte de los docentes y estudiantes de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, indican que la comunicación interna es ineficaz, demostrando además que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional, estos aportes son muy importantes para los fines de esta investigación debido a que se refleja en las conclusiones resultados que podrán ser contrastados con los resultado que se obtuvieron en este estudio.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

El presente trabajo de investigación está fundamentado en las teorías presentadas por autores que describen las variables de estudio, recursos organizacionales y comunicación; estos estudios fueron fundamentales para el desarrollo de esta investigación, los mismos que presentamos a continuación.

Variable 1: Bases teóricas de los recursos organizacionales

Chiavenato (2011, p. 80) indicó que “la organización constituye el punto de convergencia de innumerables factores de producción, es decir, de recursos productivos que deben emplearse con eficiencia y eficacia”.

Los recursos organizacionales tal como lo indica el autor son innumerables factores de los cuales depende la organización, por ende, de su correcta administración dependerá si una organización tendrá éxito o no.

Asimismo, acerca de los recursos de las organizaciones, Edilberto Chiavenato, manifestó que estos recursos “son medios con que cuentan las organizaciones para realizar sus tareas y lograr sus objetivos”, entonces se puede afirmar que para realizar o desarrollar las actividades propias de una organización pública o privada, se utilizan diferentes bienes así como también servicios. Los mismos que se consideran como insumos que permitirán lograr el servicio que la organización presta o en todo caso el producto que ofrece esta organización, y que finalmente llegará al usuario o cliente, quien a su vez será el que determine si este servicio o producto satisface sus necesidades. Es preciso indicar que Edilberto Chiavenato manifiesta que los recursos organizacionales se encuentran clasificados en cinco grupos: “en un primer grupo se encuentran los recursos físicos y materiales, en el segundo grupo clasifica a los recursos financieros, en el tercer grupo se encuentran los recursos humanos, en el cuarto grupo están los recursos mercadológicos, y finalmente en el quinto grupo ubica a los recursos administrativos” (Chiavenato, 2011, p. 80, 81).

Generalmente, si hablamos de recursos de una organización inmediatamente se viene a nuestras mentes los grupos o elementos que comúnmente identificamos en estas organizaciones como son los equipos, el dinero, las personas y los materiales, pero como indica el autor, quien dimensiona a los recursos organizacionales de forma general en cinco grupos, los recursos de una organización son muy diversos y muchas veces complejos.

Diferentes autores coinciden en que anteriormente los productos y servicios eran producidos con capital, materiales y tecnología; debido a la gran cantidad de información que actualmente manejan las sociedades en el mundo, estos elementos o factores quedan un poco desplazados por un nuevo factor o elemento que es el conocimiento. En la actualidad se puede afirmar que para la producción de los productos y servicios ya no sólo se producen con los elementos tradicionales como el capital, materiales y tecnología, sino también que ahora se considera a las personas y al conocimiento como parte de esta producción. Además, se puede considerar que todos estos cinco grupos, factores o elementos, sólo las personas y el conocimiento crean o generan una ventaja competitiva sobre las demás organizaciones. En su mayoría las organizaciones no se daban cuenta de la importancia no sólo de administrar los factores o elementos como el capital, materiales y tecnología sino también el saber administrar el conocimiento y con esto convertir los productos o servicios para que estos sean muy competitivos, todo esto se puede lograr por medio de los recursos humanos, es decir a través de las personas, son estas que marcan la diferencia entre una organización exitosa o una organización destinada al fracaso.

Se puede apreciar que Edilberto Chiavenato define y clasifica claramente los cinco recursos organizacionales y también nos indica el contenido de cada uno de estos recursos, “mediante la figura uno que seguidamente se muestra, se puede ver cómo es que este autor representa todos estos componentes de los recursos organizacionales” (Chiavenato, 2011, p. 80, 81).

Recursos	Contenido principal	Denominación tradicional	Conceptualización estadounidense
Materiales o físicos	Edificios y terrenos Maquinaria Equipo Instalaciones Materias primas Materiales Tecnología de producción	Naturaleza	Materials and machinery
Financieros	Capital Flujo de dinero Crédito Préstamos Financiamientos Inversiones	Capital	Money
Humanos	Directores Gerentes Jefes Supervisores Empleados Obreros Técnicos	Trabajo	Man
Mercadológicos	Mercado de clientes consumidores o usuarios	No existe equivalencia	Marketing
Administrativos	Planeación Organización Dirección Control	Empresa	Management

Figura 1. Clasificación de los recursos organizacionales

Al respecto de los recursos de las organizaciones, para Navas y Guerras los recursos vienen a ser “los diferentes factores o también denominados por ellos como activos, a los que las organizaciones tienen disponibilidad y que cuya utilización permitirán que la organización pueda realizar o poner en práctica las diferentes estrategias que se plantearon” (Navas y Guerras, 2002, p. 186).

Para que una organización o empresa tenga éxito o alcance los objetivos planteados, deberá poner en práctica diferentes estrategias que le permitan otorgar productos o servicios de calidad y que satisfagan a sus clientes o usuarios, para llevar a cabo estas estrategias como organización o empresa es necesario contar con diferentes factores o activos, los mismo que son el conjunto de recursos organizacionales necesarios para que la organización se desarrolle o realice sus actividades de la mejor manera posible, esto finalmente permitirá la generación de productos o servicios competitivos y de calidad.

Hernandez, F. (06 de Septiembre de 2014). Clasificación de los recursos organizacionales. Los fundamentos teóricos de la administración consisten básicamente en coordinar e integrar los recursos organizacionales, con el fin de alcanzar de manera más eficaz y eficiente posible sus objetivos. Recuperado de <https://prezi.com/qiucsf1puof1/clasificacion-de-los-recursos-organizacionales/>.

Dentro de la información encontrada para el desarrollo de este estudio, se ha podido verificar que los recursos organizacionales es una variable muy utilizada en los fundamentos teóricos de la administración y todas ellas están orientadas al logro metas y objetivos, basadas en la utilización de todos estos recursos organizacionales disponibles de manera eficaz y eficiente, y de esto dependerá que una organización se mantenga en el mercado o simplemente se pierda en el tiempo.

Las diferentes fuentes que se han consultado para realizar el presente estudio de investigación coinciden casi en su totalidad, que para lograr los objetivos planteados por las organizaciones públicas o privadas, se necesitan una gran diversidad de recursos, y que cuando hablamos de recursos éstos pueden ser elementos o medios, que si se administran de manera correctamente y razonable, permitirán que la organización pública o privada mantenga un rendimiento eficaz y eficiente. Si se quiere hacer una aclaración sobre los medios como recursos, se puede mencionar que los medios son por ejemplo, una metodología para poder ofrecer de manera eficiente un servicio, la manera de resolver los problemas que se presentan en el entorno de trabajo en el menor tiempo posible, así también se puede mencionar como un medio, el satisfacer las demandas de personal. Las fuentes consultadas para el desarrollo de esta investigación en su gran mayoría clasifican a los recursos organizacionales de la siguiente manera: (a) Recursos humanos. (b) Recursos financieros. (c) Recursos materiales. (d) Recursos técnicos. Sin embargo, para los fines de este estudio se consideró la clasificación realizada por Chiavenato, el mismo que clasifica estos recursos en cinco grupos.

Al respecto para la académica Lourdes Münch, manifestó que “los recursos de las organizaciones, vienen a ser los diferentes componentes que serán fundamentales o elementales para que una organización de inicio a sus actividades o empiece a funcionar” (Münch, 2014, p. 197).

Como lo indica esta autora, toda organización o empresa necesitará para desarrollar sus actividades o funcionar como tal, de un conjunto indispensable de elementos, estos elementos básicos e indispensables son los recursos organizacionales.

En el mismo sentido, Lourdes Münch también manifestó sobre los recursos dentro de las organizaciones, que son componentes necesarios e innumerables y que obligatoriamente deben estar debidamente organizados y coordinados entre sí, para que de esta manera permitan alcanzar las metas y objetivos planteados por la organización. Esta académica señaló que lo primero con lo que debe contar una organización es con el capital, ya que con este recurso podrá adquirir y cumplir con el pago de otros recursos como son el pago de los sueldos del personal o la adquisición de materias primas e instalaciones, así como también de la tecnología necesaria, de esta manera la organización podrá entrar en funcionamiento. Asimismo, señala que para que la organización tenga éxito deberá lograr que estos recursos se encuentren correctamente organizados con una adecuada distribución y que “la cantidad y calidad de los recursos que se utilizan en una empresa difieren de acuerdo con las circunstancias específicas de cada organización” (Münch, 2014, p. 197).

Para que las empresas no sólo funcionen sino que también logren sus objetivos, necesitan contar con una serie de elementos o recursos y estos deben encontrarse debidamente coordinados. Para comenzar las operaciones se debe contar con capital, el cual puede ser aportado por inversionistas, este capital servirá para poder adquirir los insumos y las instalaciones en donde la organización empezará sus operaciones, por otro lado este capital también será usado para pagar los sueldos de los trabajadores, así como para adquirir materia prima y también tecnología para realizar las actividades propias de la organización. La autora indica que para que una organización pública o privada tenga éxito deberá elegir, armonizar y combinar todos los recursos organizacionales, deberá distribuir adecuadamente estos recursos y deberán darles el mejor empleo posible.

Por otro lado, también José Guerrero y José Galindo manifestaron que los recursos dentro de una organizaciones son necesarios para que estas logren sus objetivos; y que además, su gestión debe estar debidamente respaldada por estos recursos, y ponen especial énfasis en la filosofía y los valores con los que cuenten estas organizaciones, de esto dependerá la importancia que le den a los diversos recursos con los que cuenta; como ejemplo se puede mencionar que habrá organizaciones que sin importar el personal o los costos que originen ganar la mayor cantidad de utilidades, le darán mayor importancia a estas utilidades. Asimismo, se menciona “cuatro tipo de recursos: humanos, financieros, materiales y técnicos. También están los recursos mercadológicos, pero los incluyen dentro de los técnicos” (Guerrero y Galindo, 2011, p. 26).

Como mencionan estos autores las empresas en su totalidad necesitan para lograr sus metas y objetivos, contar con los recursos organizacionales necesarios que apoyen su gestión como empresa. Ellos también mencionan que depende mucho del sistema filosófico y los valores con los que cuentan las organizaciones, y dependiendo de estos, cada una le dará la importancia que debe a estos aspectos, los autores como ejemplo claro expresan que existirán las organizaciones a las que no les importará sacrificar incluso al personal, exigiendo metas de ventas o mayores volúmenes de ingresos, con tal de generar mayores utilidades para la organización. Los autores indican que toda organización pública o privada debe contar como mínimo con cuatro tipo de recursos organizacionales que le permitirán desarrollar la misión y visión planteada para la empresa. Es preciso recalcar que estos hacen mención también de los recursos mercadológicos, sin embargo, los incluyen o consideran dentro de los recursos técnicos, porque como indican los autores la mayor parte de estos recursos son intangibles.

Al respecto, sobre las dimensiones que presenta la variable de estudio recursos organizacionales; Chiavenato, a quien se tomó en cuenta como el autor principal para este trabajo de investigación, indicó lo siguiente sobre la clasificación de estos recursos:

Dimensiones

Chiavenato (2011, p. 80) considera las siguientes dimensiones de los recursos organizacionales: (a) Recursos físicos y materiales, (b) Recursos financieros, (c) Recursos humanos, (d) Recursos mercadológicos, (e) Recursos administrativos.

El autor considera de manera general que los recursos organizacionales se clasifican en estos cinco grupos, como se pudo verificar existen diferentes clasificaciones de los recursos que necesita una organización para el desarrollo de sus actividades. Sin embargo, este autor dimensiona de manera más completa a los recursos organizacionales.

Dimensión 1: Recursos físicos y materiales

Chiavenato (2011, p. 80) indica que “son los recursos necesarios para las operaciones básicas de la organización, ya sea ofrecer servicios especializados o producir bienes y productos”.

Para iniciar las actividades como una organización, indudablemente es necesario contar con recursos básicos físicos y materiales, como por ejemplo un local o materiales de oficina. Sin ellos sería prácticamente imposible iniciar algún tipo de actividad.

Hernandez, F. (06 de Septiembre de 2014). Clasificación de los recursos organizacionales. Los recursos físicos y materiales son necesarias para iniciar y realizar las operaciones básicas de una organización pública o privada, pertenecen a estos recursos: terrenos, edificios, equipos, máquinas, instalaciones, materias primas, materiales, tecnología de producción. Recuperado de <https://prezi.com/qiucsf1puof1/clasificacion-de-los-recursos-organizacionales/>

Simplemente sería imposible pensar que una organización pública o privada pueda iniciar sus actividades si no cuenta por ejemplo con equipos, materiales o un espacio físico para sus instalaciones, esto dependiendo del tamaño de la organización y en muchos casos del tipo de actividad a la que se dedica esta organización, en el caso de una organización que presta servicios de

almacenes necesitará instalaciones mucho más amplias que una organización que presta servicios informáticos por ejemplo.

Al respecto, la académica Lourdes Münch indicó “los recursos materiales son todos aquellos bienes que existen físicamente en el espacio y tiempo, así como también los insumos que posee la organización” (Münch, 2014, p. 98).

Adicionalmente, Lourdes Münch agregó respecto a los recursos materiales, que estos están compuestos por la (a) materia prima. Que es todo aquel elemento necesario para elaborar un producto, además de que debe ser de calidad para que la empresa opere sin ningún contratiempo. (b) Planta y equipo. Estos recursos pueden determinar si una organización es exitosa o simplemente fracasa, ya que es sumamente importante que los proveedores, por ejemplo, se encuentren cerca para garantizar la disponibilidad de los materiales. Así también es fundamental “la correcta distribución de la maquinaria y el equipo donde se debe siempre tener presente el diseño del sistema de producción, es decir administrar de correctamente la organización de sus maquinarias, personal, herramientas, insumos, y todos los demás recursos con los que cuenta la organización” (Münch, 2014, p. 198).

A través del uso de la materia prima se producen los artículos, por lo que se convierten en elementos indispensables para toda organización ya sea pública o privada, estos insumos deben cumplir ciertas características y deben tener la calidad necesaria para garantizar que la organización produzca artículos de calidad y por lo tanto tenga éxito en el mercado. Como menciona la autora sobre la planta y equipo, estos elementos también son fundamentales ya que sin una planta o equipos adecuados para el desarrollo de las operaciones, significaría el fracaso de la organización y muy por el contrario de contar con estos recursos con las características adecuadas y bien administradas significaría el éxito, algo que también se debe tener en cuenta es que estas materias primas y los proveedores de estas, se encuentren en una ubicación cercana al local donde funciona la organización ya que así se garantizaría que la materia prima se encuentre

siempre disponible. Asimismo, la autora indica que la maquinaria y el equipo son factores básicos en el proceso productivo por ende se debe tener muy presente el sistema de producción que se utilizarán para la elaboración de los artículos, así mismo también se debe tener en cuenta la distribución de las instalaciones, para esto es necesario tener presente la organización de las maquinarias, la distribución del personal, el uso de las herramientas necesarias, el tipo de trabajo que se realizará y el producto que se fabricará, también la materia prima y todos los recursos disponibles con los que cuenta la organización ya sea pública o privada.

Para José Guerrero y José Galindo indicaron “los recursos materiales son necesarios para que las organizaciones puedan realizar o lograr sus objetivos; y se plantean una pregunta al respecto ¿con que contamos? con esto buscan entender si se tiene los recursos necesarios” (Guerrero y Galindo, 2011, p. 27).

Como indican José Guerrero y José Galindo todo lo que es material es lo que no se puede considerar como espiritual, es todo lo tangible como por ejemplo: madera, plásticos, vidrio, cerámica, telas, etc., y todo aquello que pueda ser sensible al tacto. Identifican básicamente estos recursos materiales en “dos grandes grupos: (a) Edificios, instalaciones, terrenos, equipos, maquinaria, herramientas de trabajo, instrumentos, entre otros; (b) Materias primas, productos en proceso, productos terminados, etcétera” (Guerrero y Galindo, 2011, p. 27).

Dimensión 2: Recursos financieros

Chiavenato (2011, p. 80) indica que “Se refiere al dinero en forma de capital, flujo de caja (entradas y salidas), préstamos, financiamientos, créditos, etc., de los que se dispone de manera inmediata o mediata para hacer frente a los compromisos de la organización”.

Se puede indicar que los recursos financieros también comprenden los ingresos que se derivan de todas las operaciones que realiza la organización, en consecuencia estos recursos financieros son todas las formas de efectivo que se registra a través de la caja de las organizaciones o empresas; estos recursos

pueden garantizar el dinero necesario para obtener o adquirir de los recursos organizacionales que se necesitan para que la organización o empresa realice sus actividades de producción. Asimismo, de alguna forma u otra estos recursos permitirán definir la eficacia que tiene la organización o empresa al momento de medir el logro de sus metas y objetivos, estos recursos dan la capacidad a la organización de adquirir, en las cantidades adecuadas, los demás recursos que se necesitan para su operación. De la misma manera se puede indicar también que es muy frecuente expresar financieramente como es que la organización se ha desempeñado en el tiempo, por ejemplo en utilidades, en la liquidez, también se puede medir a los otros recursos de la organización en términos financieros como por ejemplo los recursos físicos o materiales, como el de darle un valor económico a la maquinaria y a los equipos que utiliza la organización o también se puede determinar financieramente el valor de los productos acabados en almacén.

Para Fowler Newton manifestó que cuando se hace referencia a los recursos financieros siempre se estará refiriendo a “los diversos bienes económicos con los que cuenta una organización, entendiéndose como bien económico a todos los bienes que posee la organización que después de ser evaluado se determine que posee un valor monetario” (Fowler, 1995, p. 15).

Todos los bienes ya sean materiales o inmateriales tendrán siempre un valor económico, por lo tanto pueden ser expresados en términos financieros, y eso es lo que indica el autor, cualquier elemento o recurso de la organización es un bien económico, de su manejo y productividad dependerán en gran medida el valor que tiene para la organización o empresa y esto a su vez sirve como respaldo para garantizar que la organización se encuentre bien posicionada en el mercado, para términos por ejemplo crediticios, financiamientos o en todo caso la organización o empresa será de interés para los inversionistas.

Por su parte, la académica Lourdes Münch estableció que los recursos financieros viene a ser “los componentes económicos con los que cuenta la

organización, los mismo que le permiten no sólo tomar decisiones, si no también ejecutarlas, estos recursos pueden provenir de diversas fuentes como: aportaciones, utilidades, préstamos, créditos, entre otros” (Münch, 2014, p. 197).

En el mismo sentido, Lourdes Münch también indicó que estos recursos financieros, son necesarios para que una organización inicie su funcionamiento, y como ya se mencionó en el párrafo precedente, estos recurso pueden provenir de diversas fuentes; también pone especial énfasis en que “estos recursos deben ser lo suficiente para mantener operativa a la organización, además de que de su adecuada administración dependerá que la organización alcance sus objetivos” (Münch, 2014, p. 197).

Los diferentes autores coinciden en que todas las organizaciones requieren dinero para su funcionamiento, este dinero o inversión con el cual inician sus operaciones pueden provenir de la persona que es la propietaria de la empresa y también de los socios, además el dinero necesario para iniciar las operaciones también se podría obtener a través de las diferentes opciones disponibles en el sistema como préstamos bancarios, créditos industriales, entre otras opciones. Es preciso indicar que las empresas no sólo necesitan un dinero inicial para empezar con sus operaciones, sino que también este capital tiene que ser el suficiente y que puede cubrir todos las necesidades de la organización; el logro de los objetivos de la organización dependerán de la adecuada asignación de sus recursos organizacionales, así como también de un adecuado control de los recursos financieros, sólo de esta manera la organización pública o privada tendrá el éxito esperado.

Para José Guerrero y José Galindo mencionan que los recursos financieros “son los componentes económicos fundamentales para la toma de decisiones y que pueden ser de diferentes índoles, (a) Dinero en efectivo, (b) Aportaciones de los socios, (c) Utilidades. Así también (a) Préstamos, (b) Emisión de valores, (c) Créditos bancarios o privados” (Gerrero y Galindo, 2011, p. 26).

Como se menciona en toda la investigación sobre esta dimensión los recursos financieros se refiere al dinero o al capital con que cuenta la organización, como mencionan los autores estos recursos viene a ser elementos monetarios que pueden ser propios y también ajenos, y sin duda alguna son importantísimas al momento de tomar decisiones dentro de las organizaciones. Estos autores mencionan los tipos de recursos financieros citando como propios y que pueden ser dinero en efectivo, aportaciones de los socios y también las utilidades. Así también, indican los recursos ajenos y los indican como préstamos, emisión de valores y los créditos que pueden ser bancarios o también privados.

Dimensión 3: Recursos humanos

Chiavenato (2011, p. 81) indica que “son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea”.

Asimismo, el mismo Chiavenato (2011) manifiesta sobre los recursos humanos lo siguiente:

Los recursos humanos se distribuyen por niveles: nivel institucional de la organización (dirección), nivel intermedio (gerencia y asesoría) y nivel operacional (técnicos, empleados y obreros, junto con los supervisores de primera línea). Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización, además de ser el que decide cómo operar los demás recursos que de por sí inertes y estáticos. Además, conforman un tipo de recurso dotado de una vocación encaminada al crecimiento y al desarrollo (p. 81).

Los recursos humanos, el talento humano, las personas o como se le quiera denominar, aportan diferentes elementos intangibles a las organizaciones por ejemplo aportan sus habilidades, actitudes, conducta, sus conocimientos, y así, podríamos seguir enumerando los aportes que hacen a la organización, sin distinción que estas personas sean directores, gerentes, técnicos, empleados, o personas que desempeñan cualquier puesto dentro de la organización ya sean por autoridad o también por responsabilidad. Como indica el autor este recurso es

uno de los más complejos, debido a que cada persona tiene su propia personalidad, creencias, experiencias, motivaciones; y estas características son muy diversas y se diferencian de manera muy marcada entre un individuo y otro. Cuando se habla de recursos humanos dentro de una organización, se puede decir que echará a andar toda la organización ya que como se ha indicado en párrafos anteriores los demás recursos no tienen vida propia y son inertes hasta que interviene las personas, por esta razón es que se convierten en parte fundamental para que cualquier organización empiece a operar. Es por esto, de que de ellos dependerá la vigencia que tenga esta organización en el mercado.

Por su lado, Lourdes Münch expresó que los recursos humanos son el factor elemental para que las organizaciones alcancen sus objetivos, “estos deben contar con diferentes características propias de los puestos e incluso de los niveles de jerarquía en los cuales las personas se debe desempeñar y desarrollar efectivamente su trabajo. La denominación que se le da actualmente a este recurso es de capital humano dada su importancia” (Münch, 2014, p. 198).

Para que la organización logre alcanzar los objetivos planteados el factor humano es realmente fundamental y se puede decir que hasta cierto punto es un elemento crítico, para que las organizaciones tengan éxito deberán contar con el personal adecuado y que reúna las cualidades deseadas, así como también los conocimientos y competencias que requiere para cada puesto de trabajo y esto dependerá de las características que tiene la organización y del tipo de servicio que presta o del artículo que produce. Asimismo, estos conocimientos y competencias también dependerán del puesto que ocupa esta persona dentro de la organización, y estas características le debe permitir desempeñar su labor de manera eficientemente en los diversos niveles de jerarquía de la organización, desde el nivel directivo, gerencial hasta el nivel operativo. En la actualidad las organizaciones ya sean públicas o privadas se han concientizado de la importancia que tiene el factor humano o las personas dentro de la organización, es por ellos que realizan diferentes actividades para motivar y contribuir al desarrollo tanto personal como profesional de estas, porque saben que así, la

organización tiene grandes posibilidades de crecer y de mantenerse vigente en el mercado.

De igual manera, José Guerrero y José Galindo mencionan que los recursos humanos se consideran esencialmente los recursos de mayor valor dentro de la organización, debido a que “todo aquello que se encuentran dentro de la organización como parte de la misión, visión, valores y objetivos de la empresa, sería imposible de realizar sin estos recursos; a través de estos las personas tienen la oportunidad de demostrar sus capacidades y desarrollar sus potenciales” (Guerrero y Galindo, 2011, p. 26).

Estos autores indican que las personas que prestan sus servicios a una organización pública o privada a parte de buscar un trabajo, también buscan de alguna manera desarrollarse como persona. De la misma manera, las organizaciones que busca contratar personal calificado para realizar la diferentes labores, no sólo quieren contratar personal, lo que buscan es que la organización pueda contar con la oportunidad de mejorar, de crecer, así como también de innovar, todo esto apelando a la creatividad, el trabajo y las nuevas ideas con las que pudieran contar las personas que desea contratar.

También mencionan José Guerrero y José Galindo que dentro de las organizaciones “las personas invierten su capital humano, por lo que siempre espera que esa inversión tenga un beneficio ya sea económico o también el desarrollo personal y profesional; por lo que las organizaciones deben preocuparse en el bienestar de estos recursos” (Guerrero y Galindo, 2011, p. 26).

Como indican los autores las personas que invierten mediante su trabajo en una organización, siempre esperaran una retribución sobre su inversión; es por ello que las organizaciones tiene que preocuparse en desarrollar mecanismos que puedan permitir que las personas que laboran en ellas se sientan satisfechas del trabajo que realizan, esto sin duda los mantendrá motivados, lo cual es muy

favorable para la organización. Las organizaciones siempre deben preocuparse por crear ventajas competitivas basadas en el personal que labora en ellas, y esto se logra contando con el talento humano necesario que cuente con competencias que se encuentren enfocadas en la satisfacción del cliente y el desarrollo personal y profesional.

Dimensión 4: Recursos mercadológicos

Chiavenato (2011, p. 81) indica que “constituyen los medios por los cuales la organización localiza, entra en contacto e influye e sus clientes y usuarios”.

Como indica Chiavenato (2011) los recursos mercadológicos viene a ser el mercado de clientes que consumen los productos o hacen uso de los servicios que brinda la organización y que representan su propio mercado. Estos recursos mercadológicos se encuentran integrados por las diferentes actividades como son las de investigación y análisis de mercado y que se aplican directamente a los consumidores y así como también sobre los competidores que existen en el mercado; asimismo, a la organización de las ventas, es decir la previsión, la ejecución y también el control de todas las ventas; de igual manera, están incluidas la promoción, la propaganda, y la adecuada organización de los canales que serán utilizados para la distribución de los artículos. También se encuentran dentro de los recursos mercadológicos, el satisfacer las nuevas necesidades del mercado y para esto la organización necesita desarrollar nuevos productos que cubran estas necesidades de los clientes, así como brindar una adecuada asistencia técnica, además de definir los precios, todo esto entre otros elementos que tienen que ver directamente con las ventas. Como indica el autor, si no se le da la importancia debida a los recursos mercadológicos, los demás recursos no servirían de mucho, ya que se estaría alejando de los consumidores de los productos o usuarios de los servicios que presta la organización, y esto significaría que esta se pierda en el tiempo ya que no tendría razón ni vigencia en el mercado, los recursos mercadológicos se encuentran relacionados directamente con todas las actividades de ventas, “es por ello que también podemos referirnos a ella como marketing, el cual es un término muy usado por

los autores estadounidenses y que hace ya bastante tiempo también fue adoptado y usado por las diferentes organización a nivel mundial” (Chiavenato, 2011, p. 81).

Por su parte, Lourdes Münch expresó que los recursos tecnológicos vienen a ser los diferentes conocimientos, las técnicas, los procedimientos, así como los métodos con los que se trabajan dentro de las organizaciones, dentro de ellos podemos encontrar diferentes elementos como equipos, sistemas informáticos, entre otros; incluso se puede considerar las patentes y marcas como parte de estos recursos. “Si la organización quiere producir productos competitivos deberá aprovechar toda la tecnología disponible, de esta manera optimizará todos los demás recursos dentro de su proceso de producción” (Münch, 2014, p.198).

Para esta autora los equipos, operaciones, el producto, los sistemas informáticos, fórmulas, patentes y marcas, se encuentran considerados dentro de los recursos tecnológicos, y siempre y cuando se encuentren acompañados de los procedimientos, los conocimientos, las técnicas y métodos de trabajo; se encontraran enmarcados dentro de los recursos mercadológicos. Tos estos elementos permiten el incremento en la eficacia y eficiencia en el trabajo realizado dentro de la organización, la correcta administración de estos recursos permitirá sacarle el mayor provecho a la tecnología disponible, y, así se puede optimizar los sistemas productivos de la organización, así como de todos los recursos que son básicos para realizar la producción de artículos, y también de los servicios para que estos se conviertan realmente en elementos competitivos.

Los recursos técnicos pueden estar considerados dentro de lo que son los recursos mercadológicos. Para Guerrero y Galindo (2011) indicaron que:

Son recursos de naturaleza intangible; sin embargo, sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de otros recursos. Ejemplo de este tipo de recursos son: (a) sistemas de producción, ventas, finanzas y administrativos, (b) Formulas,

patentes, (c) Planes y programas, manuales, guías, (d) Software específico de la empresa. (p. 27).

Como se indicó y así lo mencionan los autores, los llamados recursos mercadológicos se encontrarían inmersos dentro de los recursos técnicos, ya que por ejemplo las encuestas, las ideas sobre la planeación, así como el desarrollo de un producto y la publicidad que se hace del mismo, entre otros, formaría parte de los recursos técnicos de la organización pública o privada.

Dimensión 5: Recursos administrativos

Chiavenato (2011) indica que: “Comprenden todos los medios con los cuales se planean, organizan, dirigen y controlan las actividades de la organización” (p. 82).

Estos recursos se podrían considerar también como elementos básicos, ya que parten de los principios de la administración, como lo menciona el autor comprenden todos los elementos y medios que permiten realizar la se planeación de las actividades a desarrollar dentro de la organización, luego nos permitirá organizar esta actividades, así también se tendrá que dirigir las operaciones y finalmente permitirá controlar todas las actividades que se desarrollen dentro de una organización pública o privada.

Para el mismo Chiavenato (2011) considera lo siguiente sobre los recursos administrativos:

En toda organización se presenta el fenómeno de la división del trabajo y de la especialización que genera la diferenciación, gracias a la cual todo conjunto de recursos similares se administra dentro de un esquema de división del trabajo de especialización de las actividades, al que le denominamos diferenciación. A cada área de recursos le corresponde una especialidad administrativa. (p. 82).

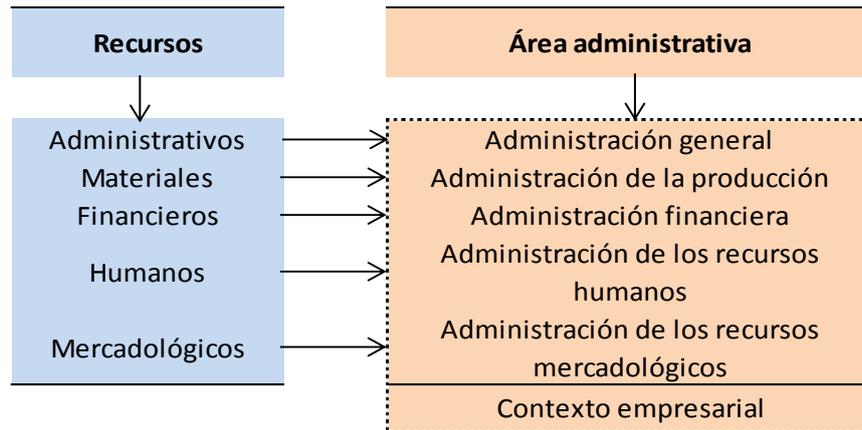


Figura 2. Recursos organizacionales y especialidades administrativas

Asimismo, Chiavenato (2011) manifestó que la administración necesita de diferentes especialidades ya que los diferentes recursos exigen una especialización para cada una, mediante la elaboración de un esquema simplificado se puede apreciar las especialidades dentro de la organización. Para el autor cada recurso organizacional para su administración requiere de un sub sistema que organiza directamente todos los temas relacionados a este recurso. Es por demás sabido que todos los recursos organizacionales (materiales, financieros, humanos o mercadológicos) necesitan ser administrados por procesos o sistemas muy complejos, en donde se aplican los principios de la administración, de esta manera “los procesos dentro de la organización pueden ser planificados, organizados, dirigidos y controlados, para que al final se otorgue un producto de calidad o también se pueda prestar un servicio de calidad; sumando todos estos elementos se contribuirá para que la organización sea eficiente y eficaz” (Chiavenato, 2011, p. 82, 83).

Según Münch (2014) indicó que los recursos administrativos vienen a ser elementos fundamentales para que una organización funcione, y no solo eso, sino también que a través de ellos pueda mantenerse en el tiempo y ser competitivo, por ende esta organización será exitosa. “En ese sentido los sistemas de administración mediante los cuales se organiza, se coordina y se optimiza los recursos serán también fundamentales” (Münch, 2014, p. 198).

Los recursos administrativos son realmente necesarios e indispensables para que toda organización comience a operar sino que también para que pueda funcionar de una manera adecuada, y tenga supervivencia en el tiempo, además de que sea competitiva y sobre todo para que la organización tenga éxito de una manera sostenida. Dentro de los recursos administrativos se encuentran todos los sistemas de administración mediante los cuales se podrá coordinar y optimizar la utilización de todos los demás recursos con los que cuenta la organización, según lo que afirma esta autora, se puede verificar la importancia que le da a los recursos administrativos.

1.2.2 Variable 2: Bases teóricas de la comunicación

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012) indicaron que es: “La transferencia de información de un emisor a un receptor, siempre y cuando el receptor comprenda la información” (p. 456).

La comunicación tal como indican los autores, es fundamental para que la organización pueda disponer de información para actuar de la mejor manera en los diferentes procesos con los que se cuenta en la organización para el desarrollo de sus actividades. Sabido es que la comunicación se encuentra presente en todas las diferentes fases y procesos con las que cuenta la administración, sobre todo la comunicación es sumamente fundamental sobre la función de dirigir, la misma que está conformada por la transferencia de información constante entre un emisor y un receptor, para lo cual es esencial no sólo que el emisor emita correctamente el mensaje, sino también que el receptor tenga la capacidad de comprender la información que recibe. Todo el proceso de comunicación según estos autores se puede resumir en: el emisor, la transmisión y el receptor del mensaje; otros elementos que intervienen y que puede intervenir en el proceso de comunicación son el ruido, que puede causar algún tipo de interferencia al momento de intentar realizar una buena comunicación; así también se menciona a la realimentación, la misma que puede facilitar el proceso de comunicación. Incluso se puede indicar que en el proceso de comunicación existen los medios que se utilizan y que pueden ser muy

variados y pueden o no beneficiar a la comunicación, “como por ejemplo el uso de medios electrónicos que nos permiten transmitir los mensajes entre un emisor y un receptor de la calidad de estos medios también dependerán la calidad del mensaje enviado” (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 456).

Mediante la figura 3, la misma que se presenta a continuación, se puede apreciar claramente como Koontz, Weihrich y Cannice (2012) representan el proceso de la comunicación, en este proceso también se puede notar la participación de elementos como el ruido y la realimentación que en algún momento podrían intervenir dentro del proceso de comunicación; y que además, permite afirmar que de alguna u otra manera estos elementos podrían determinar la calidad de la comunicación.

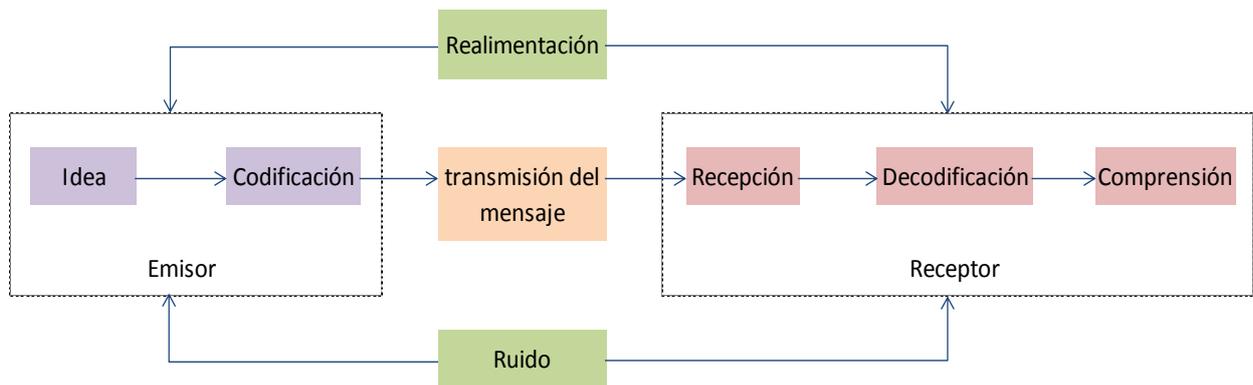


Figura 3. Modelo del proceso de comunicación

Al respecto, Acosta (2011) manifestó lo siguiente sobre la variable comunicación:

La comunica es la capacidad que tenemos para relacionarnos con los demás. Es un hecho inevitable, cuando nos vemos, incluso cuando no hablamos, estamos comunicando. Se produce en todos los ámbitos de nuestra vida; y, por supuesto, en la empresa, en el ejercicio del liderazgo o de la colaboración con otras personas (Acosta, 2011, p. 89).

De la misma manera, Acosta (2011) menciona que por lo general, mediante la comunicación tratamos de que las personas realicen una acción, que de otra manera, no haría. El autor indica que mediante la comunicación intentamos cambiar el comportamiento de otras personas. Los trabajadores que desempeñan labores de jefatura dedican parte de su tiempo a comunicarse con las demás personas, al menos 85% del tiempo, con esta información se puede confirmar la importancia que tiene la comunicación no sólo dentro de la labor de jefatura, sino dentro de la organización en sí; tratar de minimizar lo importante que es la comunicación dentro de una organización puede ser muy peligroso, ya que esto significaría que se presenten innumerables problemas dentro de las diferentes áreas de la organización. En consecuencia dentro de las organizaciones los procesos de comunicación, son considerados factores fundamentales para lograr las metas y objetivos planteados por la organización, es por ello que “se debe dar a la comunicación la importancia debida, de esto dependerá que se presenten o no diferentes dificultades en las variadas actividades que se desarrollan dentro de una organización” (Acosta, 2011, p. 90).

De la misma manera, Mercado (2011) manifestó que siempre que exista algún tipo de socialización entre las personas, “será necesario la comunicación para poder realizar el intercambio de opiniones, de ideas entre ellos, en general intercambiar información; todo esto a través de un conjunto de etapas o también pasos según un proceso lógico que permita su comprensión” (p. 800).

Las relaciones humanas son muy importantes dentro de toda organización, en ella es fundamental la comunicación ya que mediante esta se podrá transmitirse e intercambiar las opiniones, las ideas, opiniones, etcétera, entre sus miembros. El intercambio de información entre los trabajadores de una organización se logra gracias a la comunicación y esta debe seguir y ciertos requisitos donde se distingue la intervención de un emisor, un canal de transmisión y de un receptor, además de todo un proceso lógico con diversas etapas.

Al respecto, Edilberto Chiavenato (2011) manifestó sobre la comunicación que es “todo aquel proceso que permite a las personas transmitir diferentes significados e información entre uno y otro, y que a través de esta comunicación las personas pueden relacionarse entre sí, y transmitir sus ideas, pensamientos, expresar sus emociones, sus valores o comunicar un hecho” (p. 50).

Como es sabido los seres humanos no pueden vivir de manera aislada, por su naturaleza necesitamos relacionarnos de forma continua con otros seres y también con nuestro ambiente, esta relación se logra mediante el proceso de la comunicación; donde constantemente estamos transfiriendo información de una persona a otra mediante la comunicación, esto nos permite no sólo transmitir información sino también compartir con otras personas conocimientos, y también sentimientos, llegando también entre ellos realizar diferentes transacciones. Siempre se debe tomar en cuenta que este intercambio de información mediante la comunicación sólo será posible si las personas que forman parte de este proceso de comunicación, no sólo son capaces de transmitir correctamente el mensaje, sino también, deben ser capaces de entender el mensaje que la otra persona le transmite.

Al respecto, sobre las dimensiones que presenta la variable de estudio comunicación; Koontz, Weihrich y Cannice, a quienes se tomó en cuenta como autores principales para este trabajo de investigación respecto a esta variable, indicaron lo siguiente sobre los elementos que forman parte de la comunicación:

Dimensiones

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) consideraran las siguientes dimensiones para “la comunicación: (a) Emisor del Mensaje, (b) Canal para transmitir el mensaje, (c) Receptor del mensaje” (p. 457).

Estos autores consideran que el proceso de la comunicación se encuentra conformado por el emisor, el canal y el receptor, de la verificación realizada sobre la variable comunicación para el desarrollo de este estudio, se pudo observar que

otros autores determinan que existen diferentes clasificaciones sobre los elementos que componen a la comunicación; sin embargo, la gran mayoría de ellos concuerdan con las dimensiones especificadas por Koontz, Weihrich y Cannice. Además que todos ellos concluyen en que la comunicación es un factor fundamental para que el desarrollo de las actividades dentro de la organización se realicen de la mejor manera posible; y para que esto se cumpla todos los elementos que forman parte de este proceso deben cumplir correctamente con su función, incluso los elementos como el ruido y la realimentación, tal y como lo mencionan estos autores pueden intervenir e incluso determinar la calidad de la transferencia de la información, por ende influirá en la calidad del proceso de comunicación dentro de una organización.

Dimensión 1: Emisor del mensaje

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012) indican que: “La comunicación empieza con el emisor, quien tiene un pensamiento o una idea, que luego se codifica de manera que el emisor y el receptor puedan comprender” (p. 457).

Es importante que el emisor, quien es el que empieza la comunicación, pueda transmitir la idea o pensamiento que tiene de una manera clara ya que de esto dependerá que el receptor comprenda realmente el mensaje, esta fluidez de información transmitida correctamente permitirá el desarrollo eficiente y eficaz del proceso de producción, esto depende en gran medida del emisor del mensaje. Tal como lo indican Koontz, Weihrich y Cannice (2012) la transmisión del mensaje por parte del emisor debe ser entendida primero por el mismo, y luego este mensaje debe ser de fácil entendimiento por parte de la persona que hace las veces de receptor de este mensaje, sólo de esta manera se podrá determinar si la comunicación se realizó en forma eficiente, en consecuencia se tendrá una comunicación de calidad.

Para Mercado (2011, p. 801) dentro de la principales partes de la comunicación menciona “el emisor puede ser la fuente de la información en sí o el medio por el cual se exterioriza la comunicación”.

La función que cumple el emisor dentro de proceso de transmisión de la comunicación es realmente fundamental pues será la fuente de la información de tal manera que la comunicación se pueda llevar a cabo, asimismo, se puede considera al emisor como el medio que permitirá exteriorizar la información contenida en la comunicación y la cual se quiere dar a conocer a las otras partes que componen el proceso de comunicación. En consecuencia, se puede distinguir que el emisor viene a ser la recta inicial para dar inicio a la comunicación, de él dependerá inicialmente la calidad de la información transmitida, por ende dependerá de él la posterior calidad de la transmisión de la información dentro del proceso de comunicación. Como indica Mercado (2011) también puede ser considerado como el medio por el cual se transmite y se realiza la comunicación.

Por su lado, Edilberto Chiavenato (2011) manifestó que el emisor o fuente dentro del proceso de comunicación:

Viene a ser la persona que va a emitir un mensaje para que otra persona lo entienda, además se indica que este emisor también puede ser una cosa e incluso puede ser un proceso mediante el cual se emitirá un mensaje hacia alguna persona, el mismo que será el receptor o el destino final del mensaje. Asimismo, este autor indica que “es la fuente de la comunicación”; y que mediante el trasmisor o codificador se unirá a la fuente de la comunicación con el canal de comunicación (p. 50).

Dentro de la comunicación es necesario contar con un emisor o fuente, que viene a ser el elemento que emitirá el mensaje con el fin de este llegue a un destino, por esta razón el autor indica que es la fuente de la comunicación. Asimismo, es necesario contar con un trasmisor o codificador, el mismo que permitirá unir la fuente de la comunicación con el canal mediante el cual se transmitirá la información, dicho en otras palabras el trasmisor o codificador se encargará de codificar el mensaje que ha sido emitido por la fuente de la comunicación, de tal manera que pueda ser adecuada para el canal.

Dimensión 2: Canal para transmitir el mensaje

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012) indican que “La información se transmite luego por un canal que enlaza al emisor con el receptor” (p. 457).

Sería imposible pensar en una comunicación entre un emisor y un receptor, si es que no existe un canal para transmitir el mensaje, pero no solo significa que exista este canal, sino también, que permita la transmisión del mensaje de manera clara y oportuna, de lo contrario este canal sería una traba para el proceso de comunicación dentro de la organización, generalmente esto también significa que las organizaciones no se desarrollen correctamente y por ende fracasen en su intento de otorgar productos o servicios de calidad a sus clientes. Es preciso indicar que, determinar un correcto canal para transmitir el mensaje es también muy importante, ya que este canal debe tener la capacidad de enlazar de manera correcta tanto al emisor como al receptor del mensaje.

Según Mercado (2011) manifestó que la transmisión de la comunicación sugiere seguir un conjunto de pasos o también etapas, que mantienen un orden lógico para su interpretación y que necesita la existencia de varios elementos como: (a) fuente de información, quien será la persona que inicie la comunicación. (b) transmisor de la comunicación, quien será la persona que transmita la información. (c) simbología, mediante la cual se expresará la información que debe estar debidamente codificada. (d) receptor del mensaje, quien será la persona encargada de recibir el mensaje transmitido. (e) finalmente, “luego de recibir la información a través de la comunicación, se deberá verificar las reacciones que se logren en la persona que recibió el mensaje, respecto a su ánimo u voluntad para realizar alguna acción” (Mercado, 2011, p. 800 y 801).

Se puede verificar por lo que indica este autor que la comunicación y su transmisión siguen una serie de etapas y pasos de una manera lógica, cada paso o etapa dentro de la transmisión de la comunicación cumplen un papel muy importante para que ésta comunicación se realice de la mejor manera posible; entre este conjunto de pasos o etapas se menciona a los siguientes: Existencia de una fuente de información, ésta tendrá la función de suministrar la información

necesaria para que se realice la comunicación inicial; también se menciona la existencia de una persona, quien será el emisor de la comunicación y cumplirá las veces de transmisor dentro del proceso de comunicación; asimismo tenemos la existencia de una simbología, este elemento dentro del proceso de comunicación se encargará de expresar o de dar a conocer el contenido o la información que contiene el mensaje a transmitir; de la misma manera tenemos la existencia de una persona quien tendrá como labor principal el de recibir el mensaje transmitido mediante la comunicación, dentro del proceso de comunicación esta persona hará las veces de receptor de la información transmitida; finalmente, y después de realizarse todo el proceso de la comunicación, se debe verificar el efecto que logre esta comunicación en las personas que recibieron esta información a través de la comunicación.

En ese mismo sentido, Mercado (2011) también manifestó que “dentro de las principales partes de la comunicación, el mensaje es realmente fundamental, este mensaje necesariamente tiene que contar con referencias y contenidos esenciales mediante los cuales se pueda mantener una comunicación fluida y adecuada” (p. 801).

Este autor considera que dentro del proceso de comunicación la parte fundamental es el mensaje, y no deja de tener mucha razón ya que como se ha podido verificar durante esta investigación, de nada servirá tener un emisor y un receptor del mensaje si no existe este mensaje, por lo que será siempre fundamental que este mensaje cuente con un contenido que sea claro y entendible por el receptor, esto permitirá el dialogo y como consecuencia permitirá que la comunicación se realice de forma fluida y correcta.

Mientras que para Edilberto Chiavenato (2011) manifestó que el canal que se usa para transmitir el mensaje “viene a ser la parte dentro del sistema de comunicación capaz de enlazar a la fuente de inicio de la comunicación con el destino de esta, y que físicamente este canal puede encontrarse cerca o también lejos” (p. 51).

Este elemento de la comunicación, tiene como función la de enlazar la información transmitida por la fuente con el destino de esta información, tomando en cuenta los diferentes factores que podrían afectar este enlace como por ejemplo que este canal se encuentre físicamente cerca de la fuente y el destino o por el contrario este canal se encuentre lejos de ellos.

Dimensión 3: Receptor el mensaje

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012) indican que “El receptor debe estar dispuesto a la recepción del mensaje para, así, decodificarlo en pensamientos” (p. 458).

Otro integrante fundamental dentro del proceso de comunicación es el receptor, este deberá tener la capacidad de que una vez recepcionado el mensaje pueda decodificarlo de una manera correcta, ésta también dependerá de la capacidad del emisor de enviar de manera clara el mensaje y también de que el canal de transmisión del mensaje sea el adecuado y permita que la comunicación se fluida, después de todo esto solo dependerá de la capacidad del receptor para decodificarlo en pensamientos.

Asimismo, Mercado (2011) también manifestó que “dentro de las principales partes de la comunicación se encuentra el receptor, que es el encargado de recepcionar y decodificar la información recibida, la misma que fue transmitida por el emisor por medio del canal” (p. 801).

Como menciona este autor otra de las partes dentro del proceso de comunicación y sin el cual no se podría completar este proceso, es el receptor, quien es la persona que tiene como función principal dentro de este proceso de recibir, captar, decodificar e interpretar el mensaje transmitido por el emisor mediante los canales de transmisión, es aquí donde se podrá verificar si la comunicación fue realmente de calidad y cumplió el objetivo que tenía. De esta forma, se podrá completar el sistema de comunicación, los resultados se podría observar cuando el receptor toma acción en respuesta de este mensaje.

De la misma forma, Edilberto Chiavenato (2011) manifestó que en “el proceso de comunicación, entre canal y el destino, se encuentra el receptor o codificador, el mismo que tiene como función decodificar el mensaje que será recibido por el destinatario, el mismo puede ser una persona, cosa o procedimiento” (p. 51).

Otros elementos son el receptor o codificador, que viene a ser el equipo que se encuentra entre el canal y el destino de la comunicación, y cuya función principal es la de decodificar el mensaje que se transmite mediante la comunicación de tal manera que sea simple y comprensible para que al momento de llegar al destino, este lo pueda decodificar de una manera fácil; asimismo el último elemento dentro del proceso de comunicación es el destino, que viene a ser el elemento al que llegará el mensaje transmitido mediante la comunicación.

Es importante indicar que dentro de todo proceso de comunicación existen diferentes barreras de la comunicación que pueden afectar la calidad y fluidez de este proceso, al respecto Mercado (2011) manifestó que:

Descrito el proceso de la comunicación, analicemos las barreras que se presentan y modifican la información, barreras ocasionadas, la mayoría de las veces, por diferencias culturales, de habilidades, de conocimientos, etc., y por situaciones emocionales o resistencias naturales del ser humano al cambio. Son cinco las principales barreras que se presentan: a. Las semánticas, b. Las físicas, c. Las fisiológicas, d. Barreras Psicológicas, e. Las administrativas. (p. 804).

Según Chiavenato (2011) indicó que las barreras en la comunicación son los diversos inconvenientes, los mismos que pueden afectar la comunicación incluso cambiando el sentido del mensaje, estas barreras pueden ser: (a) personales. (b) físicas. (c) semánticas. (p. 53).

Al respecto se puede apreciar que las barreras que existen y que pueden afectar el proceso de comunicación, son diversos y se pueden presentar en diferentes formas, como mencionan los autores sobre el tema, los tipos de barreras van desde los temas personales como por ejemplo malos hábitos para escuchar, los sentimientos personales, entre otros; también encontramos barreras para la comunicación que son físicas como por ejemplo los que tienen que ver con el ambiente donde se trabaja, los ruidos molestos, la distancia física entre el emisor y receptor del mensaje; así también, encontramos las barreras semánticas, que tienen que ver con las limitaciones o distorsiones en el sentido de las palabras que muchas veces se dan por causa de las diferencias culturales; de igual manera también se puede mencionar las barreras psicológicas, que unidas con las barreras fisiológicas, presentan distorsiones que tiene que ver con la parte de la conducta en forma de neurosis, psicosis, etc., y finalmente, también se considera a las barreras administrativas, que tiene que ver por ejemplo con estructuras organizativas mal planteadas, una mala organización y distribución de los canales de comunicación, etc., todos estos componentes son sin duda barreras que afectan de diferentes formas la comunicación.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Se puede afirmar que la presente investigación permitirá conocer la importancia de los recursos organizacionales, en su lado social y humano de la entidad en sus distintas dimensiones, como elementos de relevada importancia para el logro de los objetivos planteados; lo cual se encuentra sustentado teóricamente por Chiavenato (2011). Por lo tanto, los recursos organizacionales permiten que los ciudadanos tengan una percepción de la entidad favorable, el contar con los recursos organizacionales suficientes para que el personal se desarrolle de la mejor forma posible en la labor que desempeña, hará que se logren los objetivos planteados por la entidad y sobre todo alcanzando un alto nivel de calidad, cuyos resultados se ven reflejadas en los niveles de satisfacción del ciudadano, lo que conlleva a la búsqueda de nuevos conocimientos científicos demostrados que permitan el sostenimiento teórico necesario para la propuesta de nuevos

constructos que contribuyan al encuentro de las soluciones a los diversos problemas presentes en la investigación.

1.3.2 Justificación metodológica

Los recursos organizacionales son un factor directamente relacionados con la comunicación, cuyas características se manifiestan en la ampliación del conocimiento y el desarrollo de habilidades del personal de la entidad, ceñidas a procesos sistemáticos. En el presente estudio de investigación se optó por la articulación de las técnicas cuantitativas y cualitativas, con una investigación básica, descriptiva – correlacional y orientada, desde el punto de vista metodológico, que orientará la propuesta de una adecuada distribución de los recursos organizacionales válido y confiable para los trabajadores que laboran en la Sub Gerencia de Integración en la sede San Borja, Lima; proponiendo estrategias en la mejora de los procesos de recursos organizacionales cuyos resultado se verán reflejados en la comunicación, así como las mejoras del desempeño de los trabajadores de la entidad.

1.3.3 Justificación practica

En la Sub Gerencia de Integración en la sede de San Borja, es necesario contar con los recursos organizacionales suficientes para realizar su labor, ya que es aquí donde se procede al cotejo, ingreso de información, análisis y evaluación, observación y si es posible su regularización, de todas las actas registrales y cuadros estadísticos, registrados y elaborados en las Oficinas Registrales del Estado Civil – OREC de todo el país, es así que nace la necesidad de realizar un estudio, cuya finalidad sea el destacar la importancia de los recursos organizacionales como factor determinante de la eficacia y eficiencia del personal que trabaja en la entidad, vinculando la teoría con la práctica y su relación con la comunicación, repercutiendo en la calidad de servicio que se ofrece a los ciudadanos y las metas alcanzadas; Asimismo se podrá poner en práctica diferentes alternativas que permitan desarrollar y mejorar las capacidades y

habilidades del personal de la Sub Gerencia de Integración en San Borja, Lima. Como Gestor Público y profesional de la carrera de Administración tengo que lograr el mejor desempeño dentro de las organizaciones, y de esta forma contribuir con el desarrollo de nuestra sociedad, así también aportar con esta investigación para que sirva como fuente de consulta a futuros proyectos de investigación.

1.4 Problema

En la actualidad las organizaciones han tomado conciencia de la diversidad y complejidad de los recursos organizacionales, así como la importancia que tiene cada recurso para realizar las tareas y lograr los objetivos, respecto a los recursos organizacionales se tiene en cuenta la definición de Chiavenato (2011) en la que consideró: “La organización constituye el punto de convergencia de innumerables factores de producción, es decir, de recursos productivos que deben emplearse con eficiencia y eficacia” (p. 80).

En las organizaciones es fundamental administrar de forma correcta los recursos disponibles, si se quiere alcanzar las metas establecidas y desarrollar un trabajo eficiente y eficaz, se debe conocer exactamente los recursos con los que se cuenta, de lo contrario simplemente las organizaciones no tendrían un rumbo establecido.

La siguiente variable de estudio es la comunicación, la misma que se encuentra presente en todo momento de nuestras vidas, por ende en las organizaciones, en donde es fundamental para el desarrollo de las mismas, al respecto Koontz, Weihrich y Cannice (2012) indicaron que: “La comunicación es la transferencia de información de un emisor a un receptor, siempre y cuando el receptor comprenda la información” (p. 456).

Es imposible pensar que una organización tenga éxito sin una buena comunicación entre todos los componentes de ella, además de que funciona

como integrador de las funciones gerenciales, asimismo, relaciona a las organizaciones con su ambiente tanto interno como externo.

A nivel internacional, se han realizado investigaciones como la de Ceballos (2013) en la que concluye que las organizaciones no pueden sobrevivir en el mercado sin comunicación, sólo mediante la transmisión de significados de una persona a otra es posible la información e intercambio de ideas para que se dé un buen entendimiento y comprensión entre el grupo, todo esto permitirá la unión y comprensión, integración y cooperación; y que como consecuencia los trabajadores sentirán que se favorece el crecimiento personal, al estar trabajando en un ambiente donde reine la armonía, el estímulo y crecimiento de sus miembros, todo esto integrado: las costumbres, los valores, las actitudes, las expectativas individuales y de grupos forman la cultura organizacional; Acuña (2013) que indica en una de sus principales conclusiones que se observó que en el establecimiento no existe una preocupación por la capacitación de los docentes las cuales arrojan como consecuencia que los docentes no utilicen los recursos o simplemente tienen la intención de utilizarlos, pero no lo realizan de la forma más efectiva; Mejía (2012) que concluye que para mejorar la calidad del servicio no sólo depende de los recursos físicos y materiales, recursos financieros o de los recursos mercadológicos, sino que dentro de sus conclusiones le da mayor peso a la capacitación del personal, es decir que le da mayor peso a los recursos humanos para mejorar la calidad de servicio.

A nivel nacional, se han realizado investigaciones como la de Rumaldo (2014) en la que concluye que existe una correlación positiva y moderada entre la gestión de los recursos humanos y el aprendizaje organizacional en las Instituciones Educativas de la Red N° 13 de la UGEL N° 05 en el Agustino, 2014; también se ha podido encontrar estudios como la de Loaiza (2013) en la que concluye que dentro de la asignación de recursos es importante demostrar transparencia, la misma que se está logrando principalmente mediante el uso de mecanismos en donde las sesiones que realizan los CLEAR se lleven a cabo en lugares público y con esto permiten que sean también de conocimiento público, en donde la población participa activamente incluso donde pueden conocer las

cantidades que las organizaciones están solicitando, en consecuencia se puede apreciar el acceso a la información y la transparencia de las actividades, y no solo eso sino que las decisiones que se toman respecto a los proyectos, no son exclusividad de los especialistas, sino que de manera pública participa en estas decisiones los CLEAR. Por otro lado también se ha podido verificar estudios como la de Montero y Rodríguez (2014) donde concluyen que la comunicación interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos.

Con respecto a la realidad problemática, la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja en Lima, que pertenece a la Gerencia de Procesamiento de Registro Civil, es el área encargada de actualizar, en virtud a la información remitida por las Oficinas de Registros del Estado Civil – OREC, la estadística de los hechos vitales, así mismo evaluar las actas registrales (nacimiento, matrimonio y defunción) y que estas cumplan con los procedimientos establecidos. Dada la importancia de la labor que cumple esta área, es necesario contar con los recursos organizacionales suficientes que permitan desarrollar las actividades de la mejor forma posible, en consecuencia, tener limitaciones en cuanto a recursos físico y materiales, recursos financieros, recursos humanos, recursos mercadológicos y finalmente en recursos administrativos, no permite que las actividades se desarrollen correctamente en esta Sub Gerencia, lo que conlleva a obtener resultados negativos o resultados que evidencian una realidad problemática del área.

Debido a las limitaciones en algunos de los recursos necesarios para realizar las actividades como por ejemplo la falta de personal o la falta de materiales, hacen que se cometan errores que terminan perjudicando al ciudadano, quien tiene una percepción negativa de la entidad y además sus expectativas con respecto al servicio no son buenas, la labor que cumple la Sub Gerencia de Integración es fundamental debido a que la información que procesa le servirá al Estado para desarrollar programas y políticas que permitan apoyar a los diferentes sectores de la población.

Como ya se ha indicado anteriormente las actas registrales y cuadros estadísticos de todo el país, son recepcionadas en la Sub Gerencia de Integración, es aquí donde se procede a su cotejo, ingreso de información, análisis y evaluación, observación y si es posible su regularización. La comunicación en esta Sub Gerencia en la sede San Borja es fundamental, ya que de esta manera se podrá maximizar el rendimiento de los recursos con los que cuenta la organización, por más limitaciones que se presenten si el proceso de comunicación es correcto, los efectos negativos serán minimizados y por ende realizar de la mejor manera esta labor y así poder alcanzar los objetivos planteados por la entidad, sobre todo lograr la satisfacción del ciudadano quién será el mayor beneficiario. En el caso de una institución pública como el Reniec cuya función tiene que ver directamente con los derechos fundamentales de las personas, es un compromiso, y es preciso contar con recursos organizacionales así como con una correcta comunicación entre estos recursos para detectar y minimizar los errores en la Sub Gerencia de integración en la sede San Borja y de esta manera otorgar un servicio de calidad al ciudadano.

De tal forma que ante lo señalado en los párrafos precedentes, se plantean las siguientes interrogantes:

1.4.1 Problema general

¿Cómo se relacionan los recursos organizacionales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre los recursos físicos y materiales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre los recursos financieros y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre los recursos humanos y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre los recursos mercadológicos y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016?

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre los recursos administrativos y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Los recursos organizacionales se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

1.5.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Los recursos físicos y materiales se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

Hipótesis específica 2

Los recursos financieros se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

Hipótesis específica 3

Los recursos humanos se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

Hipótesis específica 4

Los recursos mercadológicos tienen relación directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

Hipótesis específica 5

Los recursos administrativos se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Identificar la relación que existe entre los recursos organizacionales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Establecer la relación que existe entre los recursos físicos y materiales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre los recursos financieros y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

Objetivo específico 3

Establecer la relación que existe entre los recursos humanos y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre los recursos mercadológicos y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

Objetivo específico 5

Establecer la relación que existe entre los recursos administrativos y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables

2.1.1 Definición conceptual:

Variable 1: Recursos organizacionales

Chiavenato (2011) indicó que “La organización constituye el punto de convergencia de innumerables factores de producción, es decir, de recursos productivos que deben emplearse con eficiencia y eficacia” (p. 80).

Recursos: Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa (RAE).

Variable 2: Comunicación

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) indicaron que es “La transferencia de información de un emisor a un receptor, siempre y cuando el receptor comprenda la información” (p. 456).

Comunicación: Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor (RAE).

2.1.2 Definición operacional

Variable 1: Recursos organizacionales

La variable recursos organizacionales tuvo las siguientes dimensiones: (a) recursos físicos y materiales, (b) recursos financieros, (c) recursos humanos, (c) recursos mercadológicos y (d) recursos administrativos.

Variable 2: Comunicación

Las dimensiones de la variable comunicación fueron las siguientes: (a) emisor, (b) canal para transmitir el mensaje, y (c) receptor.

2.2 Operacionalización de la variable

Según Bernal (2010), operacionalizar una variable significa traducir la variable a indicadores, es decir, traducir los conceptos hipotéticos a unidades de medición (p. 141).

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable recursos organizacionales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Recursos físicos y materiales	Edificios y terrenos	1	Nunca (1)	Deficiente
	Maquinaria	2	Casi nunca (2)	(36 - 83)
	Equipos	3, 4	A veces (3)	Moderado
	Instalaciones	5, 6	Casi siempre (4)	(84 - 132)
	Materias primas	7	Siempre (5)	Eficiente
	Materiales	8		(133 - 180)
	Tecnología de producción	9		
Recursos financieros	Capital	10		
	Flujo de dinero	11		
	Crédito	12		
	Préstamos	13		
	Financiamientos	14		
Recursos humanos	Inversiones	15		
	Directores	16, 17		
	Gerentes	18, 19		
	Jefes	20, 21		
	Supervisores	22, 23		
Recursos mercadológicos	Empleados	24, 25, 26, 27		
	Técnicos	28, 29		
	Mercado de clientes	30		
	Consumidores o usuarios	31, 32		
Recursos administrativos	Planeación	33		
	Organización	34		
	Dirección	35		
	Control	36		

Nota: Elaboración propia

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable comunicación

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Emisor	Idea	1, 2, 3, 4	Nunca (1)	Deficiente
	Codificación	5, 6, 7, 8	Casi nunca (2)	(32 - 74)
	Oral	9, 10, 11, 12, 13, 14	A veces (3)	Moderado
	Escrito	15, 16, 17, 18, 19, 20	Casi siempre (4)	(75 - 117)
Receptor	Recepción	21, 22, 23, 24	Siempre (5)	Eficiente
	Decodificación	25, 26, 27, 28		(118 - 160)
	Compresión	29, 30, 31, 32		

Nota: Elaboración propia.

2.3 Metodología

Para el desarrollo del presente estudio de investigación se usó el método hipotético deductivo, observacional, no experimental, ya que se realizaron estudios sobre la relación que existe entre los recursos organizacionales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; partiendo de una hipótesis que se busca comprobar o rechazar, sin la manipulación deliberada de las variables y sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para que después puedan ser analizados.

Según Bernal, C (2014) el método de investigación que se usó es el hipotético deductivo ya que esta investigación se inicia con “una hipótesis y la cual se busca comprobar o rechazar, desprendiéndose de ello conclusiones que se confrontaran con los hechos” (p. 39)

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación no experimental “consiste en la no manipulación deliberada de las variables, en este estudio las variables recursos organizacionales y comunicación no son manipuladas intencionalmente, y por el contrario se observa a estas variables en su contexto natural y posteriormente los fenómenos que se presentan son analizados” (p. 149).

Asimismo, el enfoque de la investigación fue cuantitativo, según indican Sánchez y Reyes (2015) “supone procedimientos estadísticos de procesamiento de datos, hace uso de la estadística descriptiva y/o inferencial” (p. 51).

2.4 Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo sustantiva, según indican Sánchez y Reyes (2015) “se trata de responder a los problemas sustanciales, en este sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica” (p. 45).

Asimismo, por los fines que persiguió esta investigación es básica, dentro del nivel descriptivo y correlacional.

Para Sánchez y Reyes (2015) los estudios descriptivos “consisten fundamentalmente en describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo dentro de una circunstancia témporo–espacial determinada. Estas investigaciones tratan de recoger información sobre el estado actual de un fenómeno” (p. 49).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) los estudios correlacionales refirieren que “asocian conceptos o variables, en una muestra o contexto en particular” (p. 93).

2.5 Diseño

En esta investigación se siguió el diseño no experimental, transversal; tal como se indicó en los párrafos anteriores, no experimental según Hernández, Baptista y Fernández (2010), “no se realizan manipulación deliberada de las variables” y transversal, porque “recopila datos en un solo momento dado”; en el presente estudio para medir la relación entre las variables recursos organizacionales y comunicación (p. 151).

Según Hernández, Baptista y Fernández (2010) “estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales”; en el caso de este estudio se trata de describir la correlación entre la variable 1: recursos organizacionales y la variable 2: comunicación, la misma que se da en un momento dado (p. 154).

La investigación presento un corte transversal o transeccional, al respecto Sánchez y Reyes (2014) mencionaron que “consiste en estudiar a los sujetos en un solo momento” (p. 155).

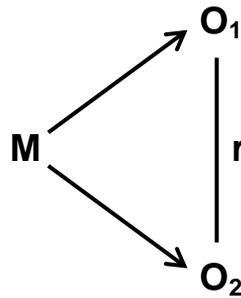


Figura 4. Diagrama del diseño correlacional

Donde:

M	=	Muestra
O ₁	=	Recursos organizaciones
O ₂	=	Comunicación
r	=	Relación entre las variables

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población

Estuvo constituida por 45 trabajadores que tienen relación con la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “la población desde un enfoque cuantitativo el objeto es generalizar los datos de una muestra a una población (de un grupo pequeño a uno mayor), desde un enfoque cualitativo regularmente no se pretende generalizar los resultados obtenidos en la muestra a una población” (p. 13).

Los resultados obtenidos en esta investigación se obtuvieron luego de la aplicación de los instrumentos al total de la muestra la misma que corresponde al total de la población, debido a que se seleccionó a los individuos por conveniencia para los fines que se persigue en este estudio.

Tabla 3

Distribución de la población

Sub Gerencia de Integración	Nº trabajadores
Especialista	04
Analista	26
Auxiliar administrativo	15
Total	45

Nota: Tomado de la información de trabajadores SGINT.

2.6.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por 45 trabajadores, lo cual constituyó el total de la población que se relaciona con la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima. La misma que fue seleccionada de manera no probabilística y por conveniencia de acuerdo a los fines que persigue el presente trabajo de investigación.

No probabilístico y por conveniencia, al respecto Sánchez y Reyes (2015) mencionaron que “es circunstancial cuando los elementos de la muestra se toman de cualquier manera, respondiendo a cuestiones de comodidad” (p.161).

Tabla 4

Distribución de la muestra

Sub Gerencia de Integración	Nº trabajadores
Especialista	04
Analista	26
Auxiliar administrativo	15
Total	45

Nota: Tomado de la información de trabajadores SGINT.

Por su parte Hernández citado en Castro (2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69).

2.6.3 Muestreo

El muestreo aplicado fue del tipo no probabilístico y por conveniencia porque se tomó en cuenta sólo a los trabajadores que tienen relación con la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima; los cuales son los que interesan y convienen para los fines de esta investigación.

Como se menciona en párrafos que anteceden, no probabilístico y por conveniencia, ya que según Sánchez y Reyes (2015) mencionaron que "es circunstancial cuando los elementos de la muestra se toman de cualquier manera, respondiendo a cuestiones de comodidad" (p.161).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la muestra no probabilística o dirigida es un "subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación" (p. 176).

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

Para ser incluidos en la presente investigación se tomó en cuenta el siguiente criterio de inclusión: ser trabajadores relacionados con la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima; y que pertenezcan a la Gerencia de Registros Civiles.

Criterios de exclusión:

Fueron excluidos en el desarrollo de la presente investigación a todos los trabajadores del Reniec que no formen parte de la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima; y que no pertenezcan a la Gerencia de Registros Civiles.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnica

La técnica que se aplicó en la presente investigación es la encuesta tipo escala de Likert. Este método fue desarrollado por Rensis Likert en 1932; sin embargo, hasta la actualidad se trata de un enfoque que se encuentra totalmente vigente y que además es bastante popularizado en los trabajos de investigación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que la recolección de datos implica “elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (p. 198).

2.7.2 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se aplicó en la presente investigación fue el cuestionario tipo Likert. El mismo que fue desarrollado por Rensis Likert en 1932; y como ya se mencionó se trata de un enfoque que en la actualidad se encuentra vigente y que su aplicación en los trabajos de investigación son muy popularizados.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalaron que el cuestionario “son un conjunto de variadas preguntas respecto de una o más variables que se llevaran a medir. De manera congruente y coherente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p. 217).

Instrumento para medir la variable recursos organizacionales

Ficha técnica

Nombre : Variable recursos organizacionales
Autor : Giancarlo Pérez (2016)
Año : 2016 – 2017.
Lugar : Perú.

Objetivo : Determinar la relación que existe entre los recursos organizacionales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

Administración: Colectiva

Tiempo de duración: 10 minutos aproximadamente.

Contenido: Se ha elaborado un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 36 ítems, distribuido en cinco dimensiones.

La escala y valores respectivos para este instrumento son como sigue: Nunca (1); casi nunca (2); A veces (3); casi siempre (4) y Siempre (5).

Baremo General:

Deficiente [36 - 83], Moderado [84 - 132] y Eficiente [133 - 180]

Instrumento para medir la variable comunicación

Ficha técnica

Nombre : Variable comunicación

Autor : Giancarlo Pérez (2016)

Año : 2016 – 2017.

Lugar : Perú.

Objetivo : Determinar la relación que existe entre los recursos organizacionales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

Administración: Colectiva

Tiempo de duración: 10 minutos aproximadamente.

Contenido : Se ha elaborado un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 32 ítems, distribuido en tres dimensiones.

La escala y valores respectivos para este instrumento son como sigue: Nunca (1); casi nunca (2); A veces (3); casi siempre (4) y Siempre (5).

Baremo General:

Deficiente [32 - 74], Moderado [75 - 117] y Eficiente [118 - 160]

Validez

Se aplicó la validez de contenido mediante el juicio de expertos para ello se contó con tres profesionales con el grado de doctores de la Universidad César Vallejo quienes revisaron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems, y determinaron que el instrumento es válido.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2010), la validez de un instrumento, “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 201).

Tabla 5

Calificación de los instrumentos por medio de la validez de contenido a través de juicio de expertos.

Experto	Nombre y apellido	DNI	Instrumento
Experto 1	Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel	06269132	Aplicable
Experto 2	Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo	09747014	Aplicable
Experto 3	Dr. Sósimo Misael Ponce Gonzales	09207199	Aplicable

Nota: Elaboración propia.

Confiabilidad

Se realizó una prueba piloto con 20 trabajadores de la Sub Gerencia de Integración del Reniec de la sede San Borja en Lima; para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó el coeficiente del Alfa de Cronbach ya que los instrumentos presentan escala de medición polinómica de tipo lickert, esto antes de aplicar el cuestionario de la variable recursos organizacionales y así determinar la confiabilidad de este instrumento.

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200).

Tabla 6

Nivel de confiabilidad de la variable recursos organizacionales

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,902	36

Nota: Elaboración propia.

El coeficiente Alfa de Cronbach dio un resultado de 0,902 lo cual permite indicar que el instrumento elaborado para la recolección de información es altamente confiable.

Para George y Mallery (2003, p. 231) como criterio general, sugieren las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

Escalas y baremos

En el presente estudio la escala de medición, se hizo a través de baremos; los cuales fueron elaborados para medir los niveles y rangos de la variable recursos organizacionales, se utilizó los niveles: deficiente, moderado y eficiente. En los cuadros siguientes se pueden observar los niveles y rangos en que se expresan la variable.

Tabla 7

Escalas y baremos de la variable recursos organizacionales

Variable	Escalas y valores	Niveles y rangos		
		Deficiente	Moderado	Eficiente
Recursos organizacionales	Nunca (1)			
	Casi nunca (2)			
	A veces (3)	(36 - 83)	(84 - 132)	(133 - 180)
	Casi siempre (4)			
	Siempre (5)			

Nota: Elaboración propia.

Instrumento para medir la variable recursos organizacionales**Ficha técnica**

Nombre : Variable recursos organizacionales

Autor : Giancarlo Pérez (2016)

Año : 2016 – 2017.

Lugar : Perú.

Objetivo : Determinar la relación que existe entre los recursos organizacionales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

Administración: Colectiva

Tiempo de duración: 10 minutos aproximadamente.

Contenido: Se ha elaborado un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 36 ítems, distribuido en cinco dimensiones.

La escala y valores respectivos para este instrumento son como sigue: Nunca (1); casi nunca (2); A veces (3); casi siempre (4) y Siempre (5).

Baremo General:

Deficiente [36 - 83], Moderado [84 - 132] y Eficiente [133 - 180]

Del mismo modo, se realizó una prueba piloto con 20 trabajadores de la Sub Gerencia de Integración del Reniec de la sede San Borja en Lima; para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó el coeficiente del Alfa de Cronbach ya que los instrumentos presentan escala de medición polinómica de

tipo likert, esto antes de aplicar el cuestionario de la variable comunicación y así determinar la confiabilidad de este instrumento.

Tabla 8

Nivel de confiabilidad de la variable comunicación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	32

Nota: Elaboración propia.

El coeficiente Alfa de Cronbach dio como resultado 0,908 lo cual permite indicar que el instrumento elaborado para la recolección de información referente a la variable comunicación es altamente confiable.

Escalas y baremos

En esta investigación la escala de medición para la variable comunicación, se hizo a través de baremos; los cuales fueron elaborados para medir los niveles y rangos de esta variable de estudio, se utilizó los niveles: deficiente, moderado y eficiente. En el cuadro siguiente se pueden observar los niveles y rangos en que se expresan la variable.

Tabla 9

Escalas y baremos de la variable comunicación

Variable	Escalas y valores	Niveles y rangos		
		Deficiente	Moderado	Eficiente
Comunicación	Nunca (1)			
	Casi nunca (2)			
	A veces (3)	(32 - 74)	(75 - 117)	(118 - 160)
	Casi siempre (4)			
	Siempre (5)			

Nota: Elaboración propia.

Instrumento para medir la variable comunicación

Ficha técnica

Nombre : Variable comunicación

Autor : Giancarlo Pérez (2016)

Año : 2016 – 2017.

Lugar : Perú.

Objetivo : Determinar la relación que existe entre los recursos organizacionales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

Administración: Colectiva

Tiempo de duración: 10 minutos aproximadamente.

Contenido : Se ha elaborado un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 32 ítems, distribuido en tres dimensiones.

La escala y valores respectivos para este instrumento son como sigue: Nunca (1); casi nunca (2); A veces (3); casi siempre (4) y Siempre (5).

Baremo General:

Deficiente [32 - 74], Moderado [75 - 117] y Eficiente [118 - 160]

2.8. Métodos de análisis de datos

Para el presente estudio de investigación se aplicaron instrumentos previamente validados por juicio de expertos, y se consideró las dimensiones con sus respectivos indicadores, los mismos que permitieron analizar ambas variables de estudio, según el enfoque cuantitativo se elaboró la base de datos para cada variable, recolectando estos datos por medio de un cuestionario y posteriormente se procesaron utilizando el análisis descriptivo e inferencial, para lo cual se utilizó el software estadístico para la ciencias sociales SPSS versión 22 y para la elaboración de las tablas y gráficos se utilizó el programa Excel 2010.

La información obtenida mediante los instrumentos usados para recolectar los datos, permitió elaborar una matriz de datos, la misma que contenía información de cada uno de los trabajadores de la Sub Gerencia de Integración del Reniec que formó parte del presente trabajo de investigación; y como se mencionó en el párrafo precedente, su interpretación se realizó mediante el análisis de los resultados obtenidos a través del software estadístico SPSS versión 22.

Al respecto del análisis de datos, Hernández, Fernández, y Baptista (2010), indican que “Una vez que los datos se han codificado, transferido a una matriz, guardado en un archivo y “limpiado” de errores, el investigador procede a analizarlos” (p. 278).

Asimismo, estos autores mencionan que el análisis de datos cuantitativos “se lleva a cabo tomando en cuenta los niveles de medición de las variables y a través de la estadística, las mismas que pueden ser descriptiva (distribución de frecuencia, graficas, entre otras), inferencial (para estimar parámetros y probar hipótesis)” (p. 277).

Es importante señalar que los resultados que se han obtenido a través de este trabajo de investigación, no se deben generalizar hacia otras áreas del Reniec, debido a que la selección de la muestra se realizó por conveniencia y no se pretende necesariamente generalizar los resultados obtenidos en este estudio, ya que la muestra son los que interesan y convienen para el fin de este trabajo de investigación, la cual pretende determinar la correlación que existe entre la variable recursos organizacionales y la variable comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, en Lima. Por esta razón los resultados sólo revisten el interés para todas las personas que laboran en esta subgerencia.

Asimismo, para la prueba y contraste de las hipótesis se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, debido a que el fin de esta investigación fue determinar la relación entre las dos variables de estudio con un nivel de confianza del 95% y 5% de significancia.

2.9. Aspectos éticos

En el presente estudio de investigación se consideró de suma importancia el aspecto ético, ya que se trabajó con información que fue recopilada con fines de estudio, netamente académicos y no con otros fines ajenos a la gestión del conocimiento; se informó de forma oportuna a las autoridades pertinentes sobre la

realización del presente estudio, los mismos que dieron el consentimiento correspondiente.

Para aplicar los instrumentos para la recolección de datos se cursó un documento a la autoridad correspondiente de la institución, como se menciona en el párrafo precedente la información sólo será utilizada para fines académicos, y esta información no representa la posición de las autoridades de la institución, ni de los representantes del Reniec en la sede San Borja.

III. RESULTADOS

3. Análisis descriptivo de los resultados

3.1 Descriptivos

Tabla 10

Niveles de la variable recursos organizacionales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	45	100,0
Total	45	100,0

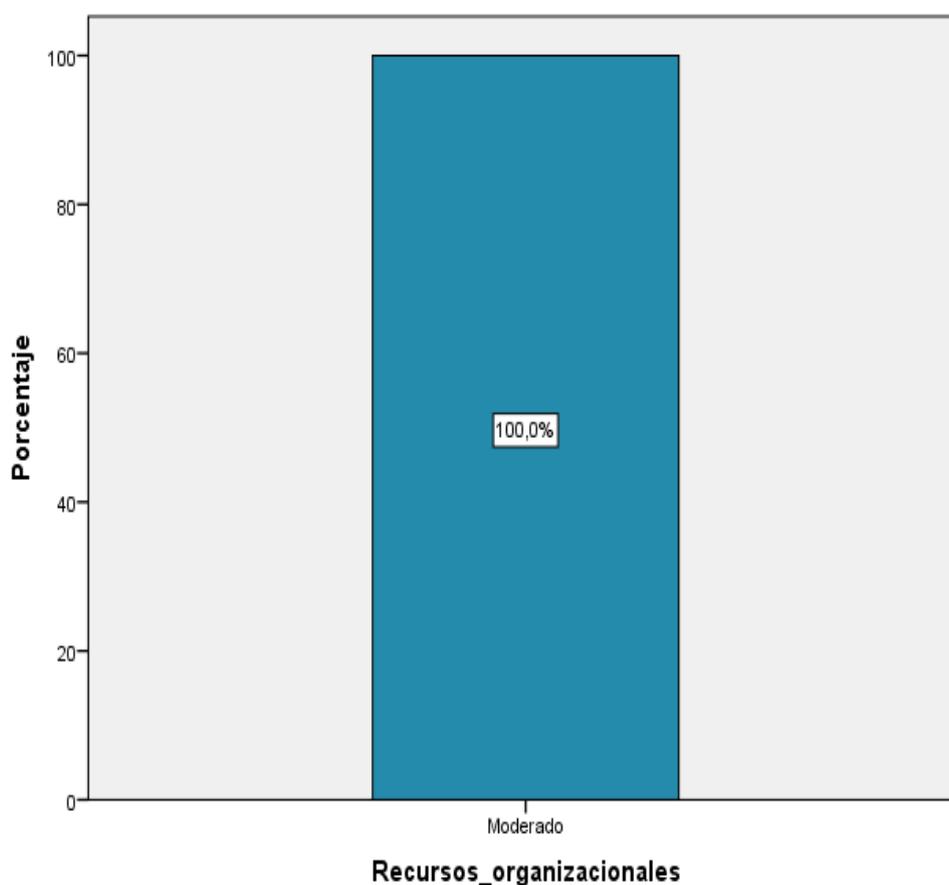


Figura 5. Niveles de la variable recursos organizacionales

Interpretación

Se puede apreciar en la tabla 10 y figura 5, que los 45 trabajadores de la Sub Gerencia de Integración consideran que los recursos organizacionales presentan un nivel moderado, es decir que el 100,0% de los trabajadores encuestados opinan que estos recursos tienen un nivel moderado dentro de la organización.

Tabla 11

Niveles de la dimensión recursos físicos y materiales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	6,7
Moderado	42	93,3
Total	45	100,0

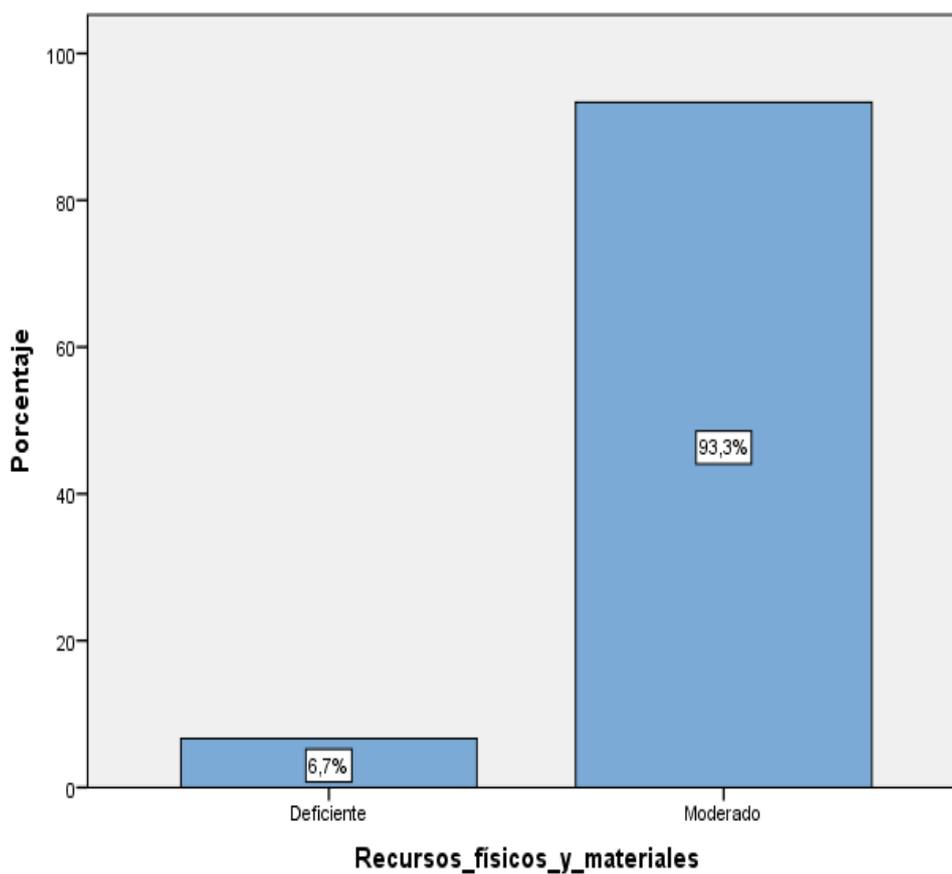


Figura 6. Niveles de la dimensión recursos físicos y materiales

Interpretación

En la tabla 11 y figura 6, podemos apreciar que el 93,3% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Integración opinan que los recursos físicos y materiales presentan un nivel moderado dentro de la organización; mientras que el 6,7% de estos trabajadores creen que estos recursos presentan un nivel deficiente.

Tabla 12

Niveles de la dimensión recursos financieros

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	38	84,4
Eficiente	7	15,6
Total	45	100,0

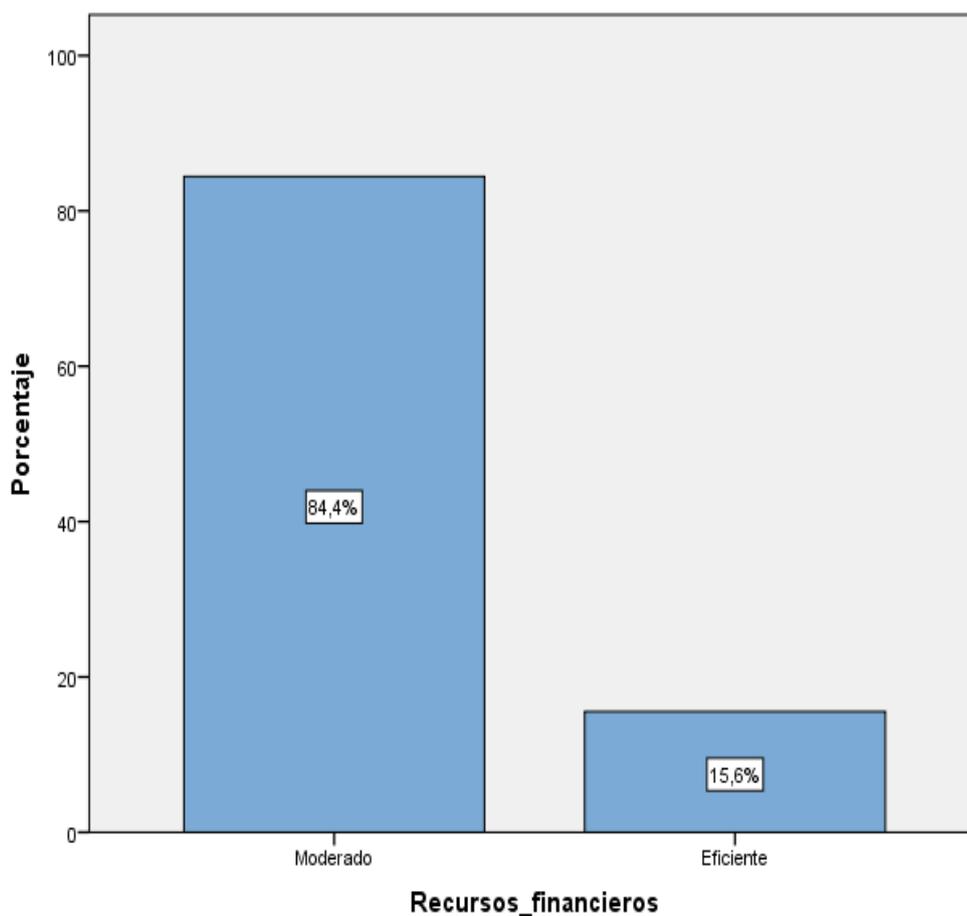


Figura 7. Niveles de la dimensión recursos financieros

Interpretación

Se puede apreciar en la tabla 12 y en la figura 7, que la mayoría de trabajadores de la Sub Gerencia de Integración creen que el nivel de los recursos financieros es moderado, estos trabajadores en total representan el 84,4%; mientras que el 15,6% de ellos opinan que estos recursos presentan un nivel eficiente.

Tabla 13

Niveles de la dimensión recursos humanos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	45	100,0
Total	45	100,0

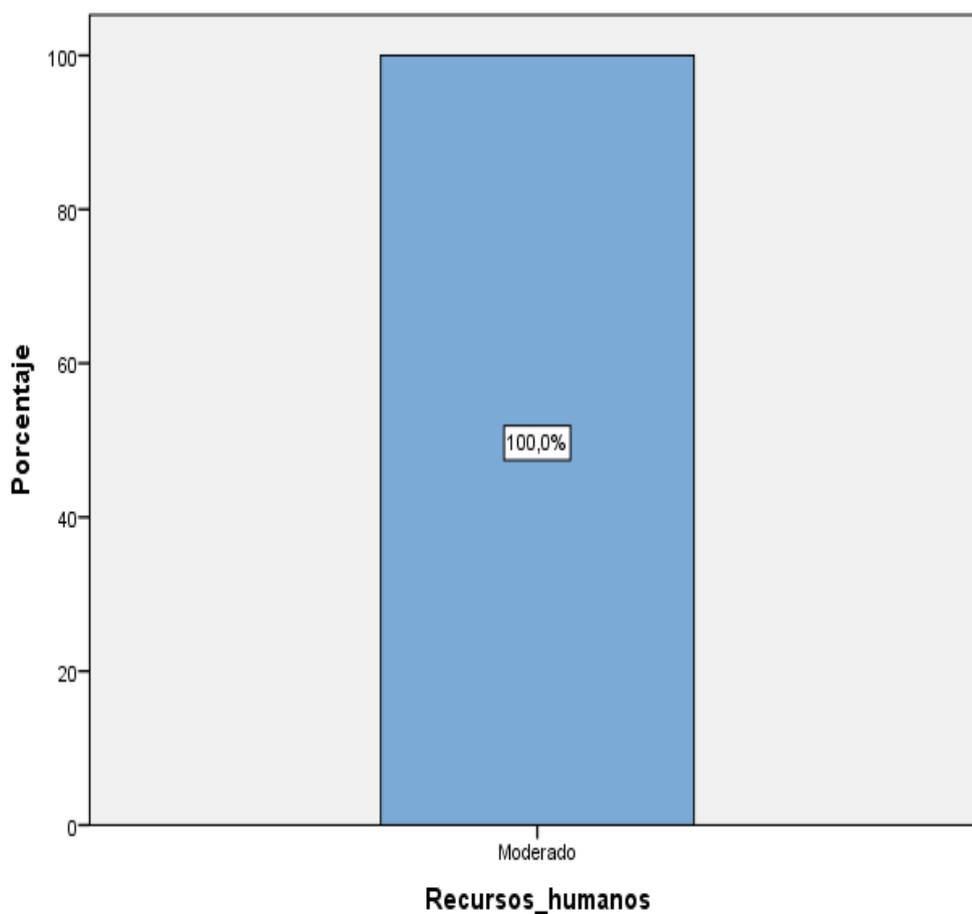


Figura 8. Niveles de la dimensión recursos humanos

Interpretación

En la tabla 13 y en la figura 8, se puede apreciar que el total de los trabajadores de la Sub Gerencia de Integración indican que el nivel de los recursos humanos es moderado, es decir que el 100,0% de estos trabajadores coinciden en que los recursos humanos presentan un nivel moderado dentro de la organización.

Tabla 14

Niveles de la dimensión recursos mercadológicos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	17	37,8
Moderado	28	62,2
Total	45	100,0

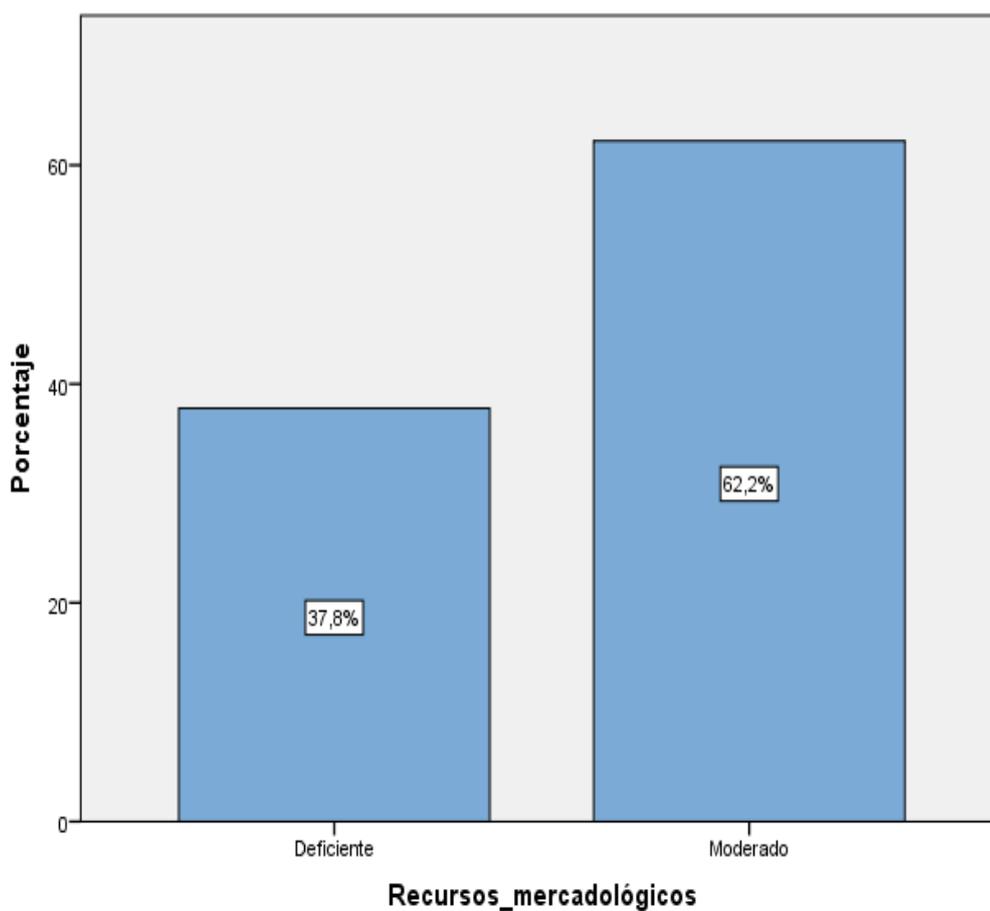


Figura 9. Niveles de la dimensión recursos mercadológicos

Interpretación

Se puede apreciar en la tabla 14 y en la figura 9, que el 37,8% los trabajadores de la Sub Gerencia de Integración indican que el nivel de los recursos mercadológico es deficiente, mientras que el 62,2% de los trabajadores opinan que el nivel de los recursos mercadológicos es moderado.

Tabla 15

Niveles de la dimensión recursos administrativos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	45	100,0
Total	45	100,0

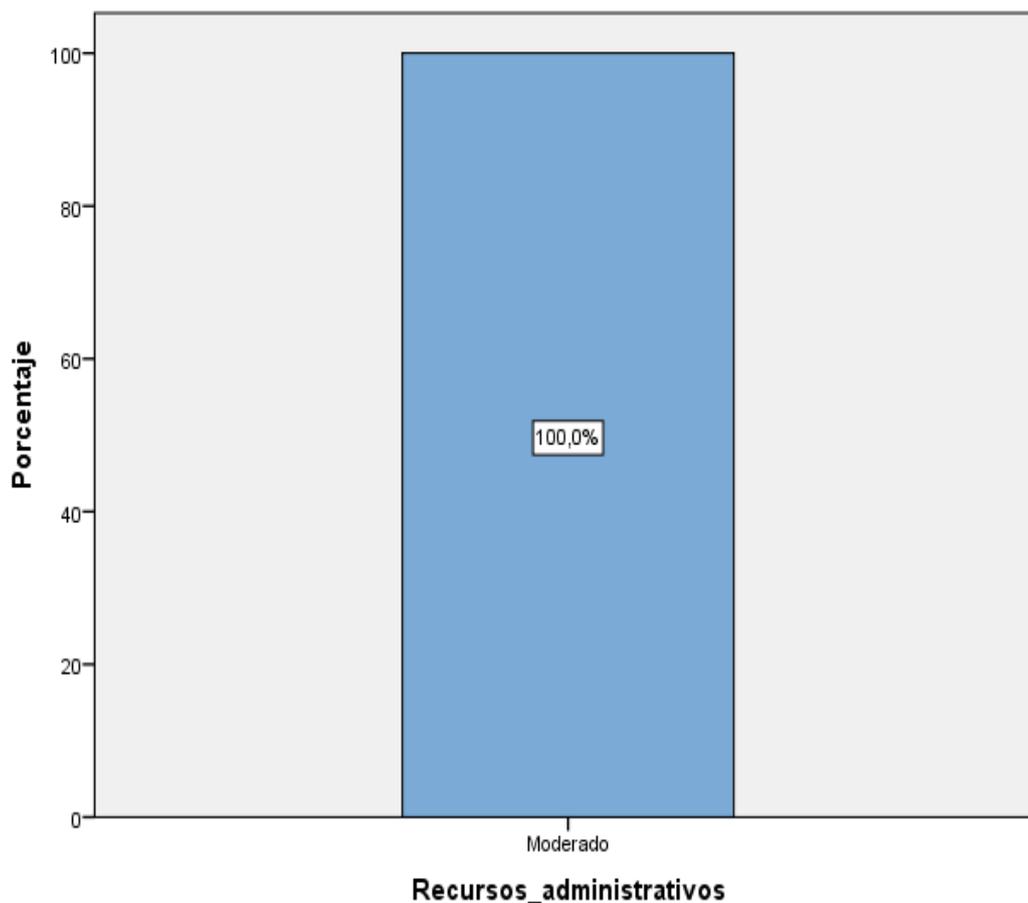


Figura 10. Niveles de la dimensión recursos administrativos

Interpretación

Se puede apreciar en la tabla 15 y en la figura 10, que el total de los trabajadores de la Sub Gerencia de Integración y que fueron encuestados indican que el nivel de los recursos administrativos es moderado; representados porcentualmente se puede afirmar que el 100.0% de los trabajadores indican que el nivel de los recursos administrativos es moderado.

Tabla 16

Niveles de la variable comunicación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	4,4
Moderado	43	95,6
Total	45	100,0

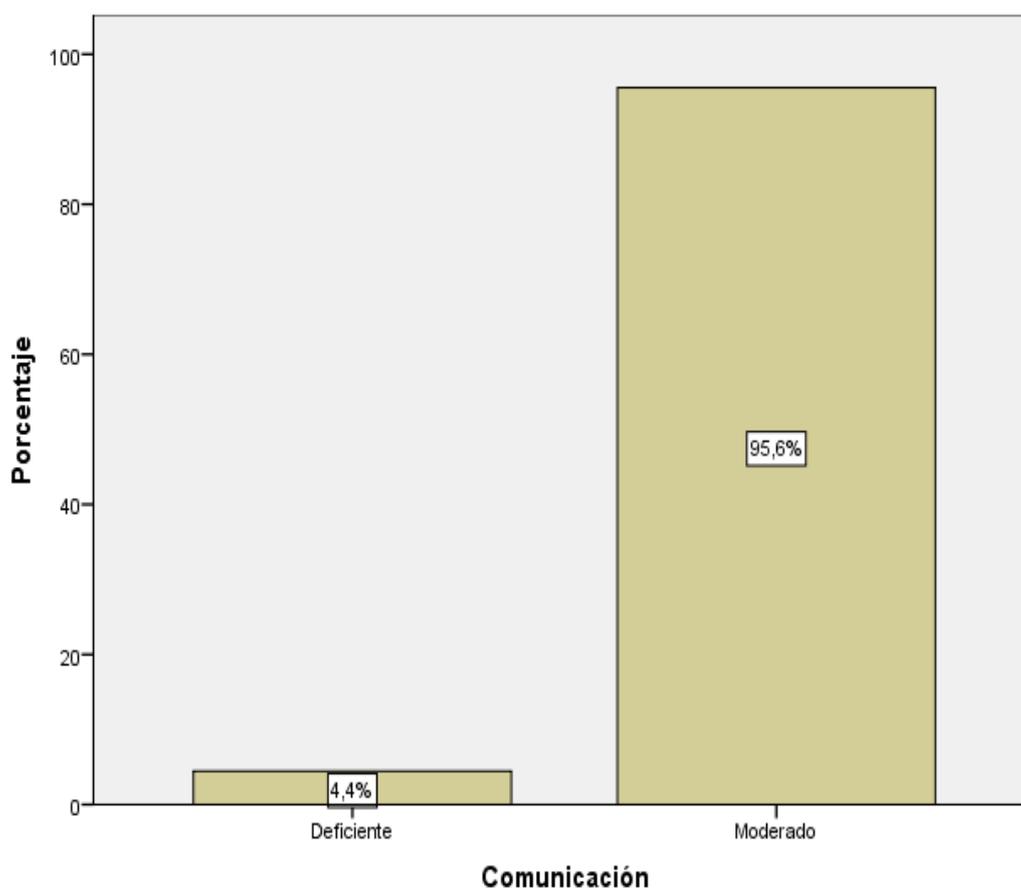


Figura 11. Niveles de la variable comunicación

Interpretación

En la tabla 16 y figura 11, se puede observar que el 95,6% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Integración indican que el nivel de la comunicación es moderado; mientras que el 4,4% de los trabajadores indican que el nivel de la comunicación es deficiente.

3.2. Contratación de hipótesis

En el presente estudio de investigación para la contratación de las hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, debido a que esta prueba estadística es la más apropiada para analizar las correlaciones que existen entre variable cualitativas, como es el caso de este estudio de investigación.

3.2.1 Prueba de hipótesis general:

Formulación de la hipótesis

H₁: Los recursos organizacionales se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

H₀: Los recursos organizacionales no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

Elección de nivel de significancia $\alpha = ,05$

Regla de decisión Si $\rho < .05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 17.

Correlación y significación entre recursos organizacionales y comunicación

		Recursos organizacionales		Comunicación
Rho de Spearman	Recursos organizacionales	Coeficiente de correlación	1,000	,020
		Sig. (bilateral)		,897
	Comunicación	N	45	45
		Coeficiente de correlación	,020	1,000
		Sig. (bilateral)	,897	
		N	45	45

En la tabla 17, se observan los resultados para contrastar la hipótesis general: Los recursos organizacionales se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.020, lo cual permite interpretar que existe una correlación prácticamente nula entre las variables, con una $p = 0.897$ ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula.

3.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Formulación de la hipótesis

H₁: Los recursos físicos y materiales se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

H₀: Los recursos físicos y materiales no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

Elección de nivel de significancia $\alpha = ,05$

Regla de decisión Si $p < .05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 18.

Correlación y significancia entre recursos físicos y materiales y comunicación

		Recursos físicos y materiales		Comunicación
Rho de Spearman	Recursos físicos y materiales	Coeficiente de correlación	1,000	,021
		Sig. (bilateral)		,893
		N	45	45
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,021	1,000
		Sig. (bilateral)	,893	
		N	45	45

En la tabla 18, se observan los resultados para contrastar la hipótesis específica 1: Los recursos físicos y materiales se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.021, lo cual permite interpretar que existe una correlación prácticamente nula entre los recursos físicos y materiales y la comunicación, con una $p = 0.893$ ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Formulación de la hipótesis

H_1 : Los recursos financieros se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

H_0 : Los recursos financieros no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

Elección de nivel de significancia $\alpha = ,05$

Regla de decisión Si $p < .05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 19.

Correlación y significancia entre recursos financieros y comunicación

			Recursos financieros	Comunicación
Rho de Spearman	Recursos financieros	Coeficiente de correlación	1,000	-,257
		Sig. (bilateral) N	45	,089 45
	Comunicación	Coeficiente de correlación	-,257	1,000
		Sig. (bilateral) N	,089 45	45

En la tabla 19, se observan los resultados para contrastar la hipótesis específica 2: Los recursos financieros se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -0.257, lo cual permite interpretar que existe una correlación negativa baja entre los recursos financieros y la comunicación, con una $p = 0.089$ ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

Formulación de la hipótesis

H₁: Los recursos humanos se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

H₀: Los recursos humanos no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

Elección de nivel de significancia $\alpha = ,05$

Regla de decisión Si $p < .05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 20.

Correlación y significancia entre recursos humanos y comunicación

			Recursos humanos	Comunicación
Rho de Spearman	Recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	-,001
		Sig. (bilateral)		,994
		N	45	45
	Comunicación	Coeficiente de correlación	-,001	1,000
		Sig. (bilateral)	,994	
		N	45	45

En la tabla 20, se observan los resultados para contrastar la hipótesis específica 3: Los recursos humanos se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -0.001, lo cual permite interpretar que existe una correlación prácticamente nula entre los recursos humanos y la comunicación, con una $p = 0.994$ ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

Formulación de la hipótesis

H_1 : Los recursos mercadológicos tienen relación directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

H_0 : Los recursos mercadológicos no tienen relación directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

Elección de nivel de significancia $\alpha = ,05$

Regla de decisión Si $p < .05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 21.

Correlación y significancia entre recursos mercadológicos y comunicación

		Recursos mercadológicos		Comunicación
Rho de Spearman	Recursos mercadológicos	Coeficiente de correlación	1,000	,162
		Sig. (bilateral)		,287
		N	45	45
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,162	1,000
		Sig. (bilateral)	,287	
		N	45	45

En la tabla 21, se observan los resultados para contrastar la hipótesis específica 4: Los recursos mercadológicos tienen relación directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.162, lo cual permite interpretar que existe una correlación prácticamente nula entre los recursos mercadológicos y la comunicación, con una $\rho = 0.287$ ($\rho < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específica 5

Formulación de la hipótesis

H_1 : Los recursos administrativos se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

H_0 : Los recursos administrativos no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

Elección de nivel de significancia $\alpha = ,05$

Regla de decisión Si $\rho < .05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 22.

Correlación y significancia entre recursos administrativos y comunicación

		Recursos administrativos		Comunicación
Rho de Spearman	Recursos administrativos	Coeficiente de correlación	1,000	,010
		Sig. (bilateral)		,946
		N	45	45
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,010	1,000
		Sig. (bilateral)	,946	
		N	45	45

En la tabla 22, se observan los resultados para contrastar la hipótesis específica 5: Los recursos administrativos se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.010, lo cual permite interpretar que existe una correlación prácticamente nula entre los recursos administrativos y la comunicación, con una $\rho = 0.946$ ($\rho < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio de investigación se planteó como objetivo identificar la relación que existe entre los recursos organizacionales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016. En las fuentes consultadas no se encontraron estudios con las dos variables pero si con al menos con una de las variables o una de sus dimensiones, en cada estudio seleccionado se utilizó la misma unidad de análisis lo cual sirvió para discutir.

En relación a la hipótesis general de esta investigación los resultados encontrados permitieron interpretar que existe una correlación prácticamente nula entre las variables recursos organizacionales y comunicación, con una $p = 0.897$ ($p < 0.05$), por lo que se aceptó la hipótesis nula, la misma que indica que Los recursos organizacionales no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; por esta razón se coincide de alguna forma con los resultados encontrados por Otero (2017) quien concluye e indica respecto a la comunicación y la política que el debate como objeto autónomo independiente de su contexto comunicacional y político aparece limitada por la mayoría de enfoques y aproximaciones halladas; mientras que en esta investigación los resultados indican que no existe relación directa y significativa entre los recursos organizacionales y la comunicación. Por otro lado, no se coincide con los resultados encontrados por Moyá (2016) quién tiene como conclusión principal que los alumnos que han trabajado las herramientas en comunicación y oratoria, han manifestado un notable cambio, e indica que este cambio se ha producido en primer lugar en el yo interno y en el cambio de concepción que tenían de la comunicación; en esta conclusión se puede observar la relación y la significancia que tiene la comunicación; mientras que en esta investigación la correlación es prácticamente nula entre las variables, por lo que la comunicación no tiene relación significativa con la otra variable. Así también, no se coincide con la investigación de Ceballos (2013), la razón de la no coincidencia es debido a que, mientras que en esta investigación los resultados nos indicaron que los recursos organizacionales no se relacionan directa y significativamente con la

comunicación, en la investigación de Ceballos (2013) los resultados concluyen que, si no existía comunicación en las organizaciones ninguna de estas podría subsistir, y que sólo era posible intercambiar ideas entre las personas a través de la transmisión de información mediante la comunicación, esta conclusión nos permite observar la relación y significancia que tiene la comunicación para Ceballos(2013). Al respecto de los resultados encontrados por Acuña (2013) en su investigación, en una de sus principales conclusiones indicó que a pesar de las cifras, que arrojan diferencias en sus resultados, es necesario realizar proyecciones que contemplen mejorar el quehacer educativo en donde resulta fundamental implementar y cambiar el actual paradigma de los recursos, a efecto de alcanzar estándares educativos que posicione a Chile dentro de las naciones destacadas en materias que a educación se refiere, en esta conclusión a la que llega Acuña (2013) se coincide con los resultados encontrados, la razón es porque, así como ya se indicó en esta investigación existe una correlación prácticamente nula entre las variables recursos organizacionales y comunicación, mientras que Acuña (2013) indicó que a pesar de que arrojan diferencias en sus resultados, él creyó necesario realizar proyecciones que contemplen mejorar, implementar y cambiar el actual paradigma de los recursos, lo cual permite interpretar que no existe una correlación significativa con la variable recursos. Por otro lado, no se coincide con la investigación realizada por Mejía (2012) quién concluyó que el Hospital Santa Inés es una institución que cuenta con personal administrativo, de enfermería, equipos médicos, infraestructura física moderna, laboratorio clínico, área de cardiología, área de rayos x. Además el Hospital cuenta con una capacidad de servicio bueno para la ciudadanía, pero para mejorar más la calidad del servicio debe dar mayor importancia a la capacitación del personal; este resultado permite determinar la importancia y la relación que existe entre los recursos organizacionales de este hospital y una de sus dimensiones que en este caso es la capacitación del personal, mientras que para esta investigación existe una correlación prácticamente nula entre las variables que este caso son los recursos organizacionales y comunicación. Asimismo, no se coincide con los resultados encontrados por Montero y Rodríguez (2014) quienes en su investigación titulada “Comunicación interna y gestión

organizacional en la institución educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos, 2013”, concluyeron que la comunicación interna se relaciona directamente con la gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos. Estos resultados no coinciden con los resultados encontrados en esta investigación debido a que mientras que para Montero y Rodríguez (2014) existe una relación directa con la variable comunicación; en esta investigación se determinó que Los recursos organizacionales no se relacionan directa y significativamente con la comunicación, por tanto no existe una relación directa y significativa con la variable comunicación. Así también, no se coincide con los resultados encontrados por Rumaldo (2014) quien indicó en su investigación que existe una correlación positiva y moderada entre la gestión de los recursos humanos y el aprendizaje organizacional en las Instituciones Educativas de la Red N° 13 de la UGEL N° 05 en el Agustino, 2014, con lo que demostró su hipótesis general, de la misma manera concluye que existe una correlación positiva y moderada entre la previsión de tiempos y recursos materiales y el aprendizaje organizacional; lo que permite indicar que para Rumaldo (2014) existe una correlación positiva y moderada con su variable referida a los recursos de la institución (humanos y materiales); mientras que para esta investigación no existe relación con la variable recursos organizacionales, porque la correlación es prácticamente nula entre las variables recursos organizacionales y comunicación. De la misma manera, no se coincide con los resultados encontrados por Ramos (2014) quien realizó la investigación “Elementos de la comunicación institucional entre directivos y personal docente que labora en el liceo salvadoreño” y que realizó esta investigación para optar el grado de Magister en Gestión Educativa, esta investigación la realizó en la ciudad de Lima y tuvo como objetivo general Investigar cuáles son los elementos de la comunicación institucional (tipos, canales y obstáculos) entre directivos y personal docente que laboran en el Liceo Salvadoreño durante el primer semestre del año lectivo 2014. Sus conclusiones indicaron que en la institución predomina la comunicación horizontal y los involucrados prefieren los canales electrónicos para comunicarse. Los principales obstáculos en la comunicación se asocian a las interferencias ambientales, a las barreras gramaticales, la cantidad de personal, infraestructura muy grande, la existencia de dos turnos laborales y la falta de tiempo. Asimismo, concluyó que

para estos agentes, la comunicación es necesaria e imprescindible, y debido a los mecanismos que se utilizan para establecer los procesos comunicativos. Por tanto se puede determinar que para Ramos (2014) existe una correlación significativa con la variable comunicación, mientras que para esta investigación se interpreta que existe una correlación prácticamente nula entre los recursos organizacionales y la variable comunicación.

Con Respecto a la primera hipótesis específica de esta investigación los resultados encontrados permitieron determinar que existe una correlación prácticamente nula entre los recursos físicos y materiales y la comunicación, con una $p = 0.893$ ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula, la misma que indica que los recursos físicos y materiales no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016. Por lo que no se coincide con los resultados encontrados por Loaiza (2013) que mediante su investigación se puede interpretar la relación y significación que tiene la comunicación para la asignación y vigilancia de los recursos públicos; mientras que por su lado, para esta investigación existe una correlación prácticamente nula entre los recursos físicos y materiales y la comunicación. La investigación de Loaiza (2013) tuvo como objetivo general conocer los mecanismos utilizados por el Comité Local de Asignación de Recursos - CLAR, que muestran la transparencia en la asignación y vigilancia de los recursos económicos públicos, que asigna el Proyecto Sierra Sur, y que concluyó que dentro de la asignación de recursos es importante demostrar transparencia, la misma que se está logrando principalmente mediante el uso de mecanismos en donde las sesiones que realizan los CLEAR se lleven a cabo en lugares público y con esto permiten que sean también de conocimiento público, en donde la población participa activamente incluso donde pueden conocer las cantidades que las organizaciones están solicitando, en consecuencia se puede apreciar el acceso a la información y la transparencia de las actividades, y no solo eso sino que las decisiones que se toman respecto a los proyectos, no son exclusividad de los especialistas, sino que de manera pública participa en

estas decisiones los CLEAR. Loaiza (2013) indica con este estudio que la comunicación dentro de la asignación de recursos es importante para dar a conocer y hacer participar a la población; por el contrario esta investigación determinó que existe una correlación prácticamente nula entre los recursos físicos y materiales y la comunicación.

Así también, con respecto a la segunda hipótesis específica de esta investigación los resultados encontrados permitieron interpretar que existe una correlación negativa baja entre los recursos financieros y la comunicación, con una $p = 0.089$ ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula, la misma que indica que los recursos financieros no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016. Por lo que no se coincide con los resultados encontrados en la investigación de Mejía (2012) en su investigación titulada "Diseño de indicadores como herramientas para medir la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros en el departamento de servicio al cliente del Hospital Santa Inés". Como conclusión indicó que este hospital tiene los suficientes recursos para desarrollar sus actividades de manera correcta, entre ellos menciona al personal administrativo, así como médico y de enfermería, también menciona los equipos médicos y la infraestructura moderna con la que cuenta, el laboratorio, el área de cardiología, de rayos X; concluye además que este Hospital tiene la capacidad suficiente para atender a la ciudadanía. Sin embargo, este investigador indica que si se quiere dar un servicio de calidad se debe dar mayor importancia al personal, y esto mediante la capacitación. Por esta razón se puede mencionar que Mejía (2012) indica que existe una correlación significativa entre los recursos financieros con los que cuenta esta institución y la capacitación del personal, por lo que no coincide con los resultados encontrados en esta investigación, ya que en esta se indica que existe una correlación negativa baja entre los recursos financieros y la comunicación.

De la misma manera, con respecto a la tercera hipótesis específica de esta investigación los resultados encontrados permitieron interpretar que existe una

correlación prácticamente nula entre los recursos humanos y la comunicación, con una $\rho = 0.994$ ($\rho < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula, la misma que indica que los recursos humanos no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016. Por lo que no se coincide con Acuña (2013) quien en su investigación encuentra una correlación con la variable recursos, este investigador concluyó que observó que en el establecimiento no existe una preocupación por la capacitación de los docentes las cuales arrojan como consecuencia que los docentes no utilicen los recursos o simplemente tienen la intención de utilizarlos, pero no lo realizan de la forma más efectiva, en la investigación de Acuña (2013) se puede apreciar que por falta de comunicación, en este caso a través de capacitación a los docentes hacen que no utilicen los recursos, de ahí la relación entre recursos humanos y comunicación. Por otro lado, tampoco se coincide con los resultados encontrados por Mejía (2012) este investigador encuentra correlación entre los recursos humanos, materiales y financieros, ya que a pesar de contar con todos estos recursos, sino le da mayor importancia al personal no aumentará la calidad del servicio; en su investigación concluyó que el Hospital Santa Inés es una institución que cuenta con personal administrativo, de enfermería, equipos médicos y los pacientes, infraestructura física moderna, laboratorio clínico, área de cardiología, área de rayos x. Además el Hospital cuenta con una capacidad de servicio bueno para la ciudadanía, pero para mejorar más la calidad del servicio debe dar mayor importancia a la capacitación del personal. De igual forma no se coincide con Rumaldo (2014) que realizó la investigación "Gestión de los recursos humanos y el aprendizaje organizacional en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria en la Red N° 13 - UGEL N° 5, El Agustino, 2014". Las conclusiones a las que llegó la investigadora indican que existe una correlación positiva y moderada entre la gestión de los recursos humanos y el aprendizaje organizacional, con lo que demostró su hipótesis general, de la misma manera concluye que existe una correlación positiva y moderada entre la previsión de tiempos y recursos materiales y el aprendizaje organizacional en las Instituciones Educativas de la Red N° 13 de la UGEL N° 05 en el Agustino, 2014.

Asimismo, con respecto a la cuarta hipótesis específica de esta investigación los resultados encontrados permitieron interpretar que existe una correlación prácticamente nula entre los recursos mercadológicos y la comunicación, con una $\rho = 0.287$ ($\rho < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula, la misma que indica que los recursos mercadológicos no tienen relación directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016. Este resultado permite indicar que no se coincide con los resultados encontrados por Mejía (2012) este investigador indica que para mejorar la calidad del servicio no sólo depende de los recursos físicos y materiales, recursos financieros o de los recursos mercadológicos, sino que dentro de sus conclusiones le da mayor peso a la relación que existe entre estos recursos con el personal con la finalidad de mejorar la calidad de servicio, en consecuencia los resultados encontrados por Mejía (2012) demuestran que existe una relación con los recursos, entre ellos los recursos mercadológicos, porque de esta relación con los recursos humanos dependerá la mejora de la calidad del servicio en este Hospital. Por esta razón no se coincide con estos resultados, debido a que en esta investigación se determinó que los recursos mercadológicos no tienen relación directa y significativamente con la otra variable, en este caso la comunicación.

Finalmente, con respecto a la quinta hipótesis específica de esta investigación los resultados encontrados permitieron interpretar que existe una correlación prácticamente nula entre los recursos administrativos y la comunicación, con una $\rho = 0.946$ ($\rho < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula, la misma que indica que los recursos administrativos no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016, con este resultado se puede determinar que no se coincide con las investigaciones realizadas por Otero (2017) que realizó la investigación: “*comunicación y política*”, con Moyá (2016) en su investigación titulada “*Habilidades Comunicativas y Comunicación Política*”, con Ceballos (2013) que realizó la investigación “*Comunicación efectiva y su incidencia en el clima organizacional, en las escuelas de educación básica*”, con

Acuña (2013) quien realizó la investigación titulada “Propuesta de mejora en la gestión de recursos para el logro de los aprendizajes de los estudiantes del colegio Cristian And Caren Shcool, en la comuna de Cerro Navia”, con Mejía (2012) quien realizó la investigación titulada “Diseño de indicadores como herramientas para medirla gestión de los recursos humanos, materiales y financieros en el departamento de servicio al cliente del Hospital Santa Inés”, con Loaiza (2013) quien realizó la investigación: “El comité local de asignación de recursos – CLAR en la región Arequipa, como modelo de asignación y vigilancia de los recursos públicos”. Con Montero y Rodríguez (2014) quienes realizaron la investigación “Comunicación interna y gestión organizacional en la institución educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos, 2013”, con Rumaldo (2014) quien realizó la investigación “Gestión de los recursos humanos y el aprendizaje organizacional en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria en la Red N° 13 - UGEL N° 5, El Agustino, 2014”, finalmente con Ramos (2014) quien realizó la investigación “Elementos de la comunicación institucional entre directivos y personal docente que labora en el liceo salvadoreño”; no se coincide con los resultados encontrados en los estudios de investigación citados líneas arriba, debido a que todos estos autores determinaron, unos en mayor grado de importancia que otros, la correlación que existe entre los recursos administrativos y la comunicación, mientras que en esta investigación pudo interpretar que existe una correlación prácticamente nula entre los recursos administrativos y la comunicación.

V. CONCLUSIONES

Primera:

Conforme a las evidencias estadísticas encontradas, se puede concluir que los recursos organizacionales no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; debido a que el nivel de significancia calculada dio como resultado un $\rho = 0.897$ ($\rho < 0.05$), y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,020.

Segunda:

Conforme a las evidencias estadísticas encontradas, se puede concluir que los recursos físicos y materiales no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; debido a que el nivel de significancia calculada dio como resultado un $\rho = 0.893$ ($\rho < 0.05$), y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,021.

Tercera:

Conforme a las evidencias estadísticas encontradas, se puede concluir que los recursos financieros no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; debido a que el nivel de significancia calculada dio como resultado un $\rho = 0.089$ ($\rho < 0.05$), y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,257.

Cuarta:

Conforme a las evidencias estadísticas encontradas, se puede concluir que los recursos humanos no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; debido a que el nivel de significancia calculada dio como resultado un

$\rho = 0.994$ ($\rho < 0.05$), y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,001.

Quinta:

Conforme a las evidencias estadísticas encontradas, se puede concluir que los recursos mercadológicos no tienen relación directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; debido a que el nivel de significancia calculada dio como resultado un $\rho = 0.287$ ($\rho < 0.05$), y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,162.

Sexta:

Conforme a las evidencias estadísticas encontradas, se puede concluir que los recursos administrativos no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; debido a que el nivel de significancia calculada dio como resultado un $\rho = 0.946$ ($\rho < 0.05$), y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,010.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda, aun cuando los resultados encontrados respecto al nivel de significancia entre las variables, indicaron como conclusión que los recursos organizacionales no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja; y, a pesar de estos resultados se recomienda que los servidores públicos en todos los niveles de la organización realicen siempre prácticas de retroalimentación usando todos los recursos organizacionales disponibles para reforzar la comunicación en todos niveles.

Segunda:

Aunque los resultados encontrados referidos al nivel de significancia concluyan que los recursos físicos y materiales no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja. Se sugiere a las autoridades del Reniec que proporcionen a los servidores los recursos físicos y materiales suficientes para que se mantenga siempre un nivel de comunicación eficiente.

Tercera:

Se recomienda a las autoridades pertinentes del Reniec que mantengan los recursos financieros suficientes para que la entidad se desarrolle de la mejor manera posible; y que estos recursos financieros sigan siendo el soporte necesario para que se desarrolle una comunicación fluida en toda la institución. A pesar de que se haya concluido que el nivel de significancia calculada indique que los recursos financieros no tengan una relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja.

Cuarta:

Se indica a manera de recomendación que se realicen capacitaciones a todo el personal de la Sub Gerencia de integración del Reniec en la sede San Borja, sobre temas relacionados con la comunicación y el trabajo en equipo. Aun cuando el nivel de significancia calculada haya permitido concluir que los recursos

humanos no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en esta Sub Gerencia.

Quinta:

A manera de sugerencia, aun cuando los resultados encontrados respecto al nivel de significancia calculado concluyan que en esta Sub Gerencia los recursos mercadológicos no tienen relación directa y significativamente con la comunicación. Sin embargo, se sugiere que el Reniec continúe con las acciones que permitan dar a conocer a la ciudadanía los servicios que presta la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, utilizando todos los recursos mercadológicos disponibles, esto

Sexta:

Se recomienda, a pesar de que los resultados encontrados respecto al nivel de significancia concluyan que los recursos administrativos no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, se recomienda que la institución provea los recursos administrativos necesarios para que todos los demás recursos con los que cuenta la institución puedan ser administrados de la forma más eficiente y eficaz posible.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J. (2011). *100 errores en la dirección de persona*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Acuña, L. (2013). *Propuesta de mejora en la gestión de recursos para el logro de los aprendizajes de los estudiantes del colegio Cristian And Caren Shcool, en la comuna de Cerro Navia* (tesis de maestría, Santiago, Chile). Recuperado de <http://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/5407/MGDEAcu%c3%b1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Bernal, C. (2014). *Fundamentos de investigación*. (1ra ed.). México. Editorial Pearson.
- Ceballos, E. (2013). *Comunicación efectiva y su incidencia en el clima organizacional, en las escuelas de educación básica* (tesis de maestría) Carabobo, Venezuela. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2246/eceballos.pdf?sequence=1>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: Edamsa Impresiones S.A.
- Fernández, F. (06 de Septiembre de 2014). *Clasificación de los recursos organizacionales*. Recuperado de <https://prezi.com/qiucsfllpuof1/clasificacion-de-los-recursos-organizacionales/>
- Fowler Newton, E (1995). *Tratado de Contabilidad básica*. Buenos Aires, Argentina: MCGraw-Hill.

- Guerrero, J., Galindo, J. (2011). *Administración 2: serie integral por competencias*. México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México: Mcgraw-Will
- Koontz H., Wehrich H. y Cannice M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill/interamericana editores S.A. de C.V.
- Loaiza, J. (2013). *El comité local de asignación de recursos – CLAR en la Región Arequipa, como modelo de asignación y vigilancia de los recursos públicos*. (tesis de maestría, Lima, Perú). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5514>
- Mejía, M. (2012). *Diseño de indicadores como herramientas para medirla gestión de los recursos humanos, materiales y financieros en el departamento de servicio al cliente del Hospital Santa Inés*. Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1995/12/UPS-CT002360.pdf>
- Mercado, S. (2011). *Administración: teoría y práctica. Segunda parte*. (3ra ed.). México: Editorial Limusa S.A. de C.V.
- Montero, M. y Rodríguez, D. (2014). *Comunicación interna y gestión organizacional en la institución educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos, 2013*. (tesis de maestría, Iquitos, Perú). Recuperado de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3802/Marisol_Tesis_Maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

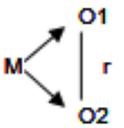
- Moyá, M. (2016). *Habilidades comunicativas y comunicación política* (tesis doctoral, Elche, España). Recuperado de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3208/1/TD%20Moya%20Ruiz%2C%20Maria%20Teresa.pdf>
- Münch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (2da ed.). México. Pearson educación S.A. de C.V.
- Navas, L. y Guerras, M. (2002). *La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones*. (3ra ed.). Madrid, España: Civitas
- Otero, J. (2017). *Comunicación y política* (tesis doctoral, Madrid, España). Recuperado de <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do>
- Ramos, I. (2014). *Elementos de la comunicación institucional entre directivos y personal docente que labora en el liceo salvadoreño* (tesis de maestría, Lima, Perú). Recuperado de <http://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/UMCH/64/1/13.%20Tesis%20%28Ramos%20Herrera%2c%20Idalia%20del%20Carmen%29.pdf>
- Roca, Sh. (2012). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la facultad de ciencias de educación de la universidad nacional san cristóbal de huamanga. Ayacucho, periodo 2009-ii*. (tesis de maestría, Lima, Perú). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/1689/Roca_gs.pdf?sequence=1
- Rumaldo, J. (2014). *Gestión de los recursos humanos y el aprendizaje organizacional en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria en la Red N° 13 - UGEL N° 5, El Agustino, 2014*. (tesis de maestría, Lima, Perú).

Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (5ta ed.). Lima, Peru: Busines support Aneth S.A.C. ediciones.

VIII. ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

TITULO: Recursos organizacionales y comunicación en la Sub gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.						
AUTOR: Giancarlo Marka Pérez Guevara						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema general: ¿Cómo se relacionan los recursos organizacionales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016? Problemas secundarios: Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre los recursos físicos y materiales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016? Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre los recursos financieros y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016? Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre los recursos humanos y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016? Problema específico 4 ¿Qué relación existe entre los recursos mercadológicos y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016? Problema específico 5 ¿Qué relación existe entre los recursos administrativos y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016?	Objetivo general: Identificar la relación que existe entre la los recursos organizacionales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016. Objetivos específicos: Objetivo específico 1 Establecer la relación que existe entre los recursos físicos y materiales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016. Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre los recursos financieros y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016. Objetivo específico 3 Establecer la relación que existe entre los recursos humanos y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016. Objetivo específico 4 Determinar la relación que existe entre los recursos mercadológicos y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016. Objetivo específico 5 Establecer la relación que existe entre los recursos administrativos y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.	Hipótesis general: Los recursos organizacionales se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016. Hipótesis específicas: Hipótesis específica 1 Los recursos físicos y materiales se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016. Hipótesis específica 2 Los recursos financieros se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016. Hipótesis específica 3 Los recursos humanos se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016. Hipótesis específica 4 Los recursos mercadológicos tienen relación directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016. Hipótesis específica 5 Los recursos administrativos se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.	Variable 1: Recursos organizacionales			
			Dimensiones Recursos físicos y materiales Recursos financieros Recursos humanos Recursos mercadológicos Recursos administrativos	Indicadores Edificios y terrenos Maquinaria Equipos Instalaciones Materias primas Materiales Tecnología de producción Capital Flujo de dinero Crédito Préstamos Financiamientos Inversiones Directores Gerentes Jefes Supervisores Empleados Técnicos Mercado de clientes Consumidores o usuarios Planeación Organización Dirección Control	Ítems 1 2 3, 4 5, 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16, 17 18, 19 20, 21 22, 23 24, 25, 26, 27 28, 29 30 31, 32 33 34 35 36	Niveles o rangos Deficiente (36 - 83) Moderado (84 - 132) Eficiente (133 - 180)
			Variable 2: Comunicación			
			Dimensiones Emisor Canal para transmitir el mensaje Receptor	Indicadores Idea Codificación Oral Escrito Recepción Decodificación Compresión	Ítems 1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 8 9, 10, 11, 12, 13, 14 15, 16, 17, 18, 19, 20 21, 22, 23, 24 25, 26, 27, 28 29, 30, 31, 32	Niveles o rangos Deficiente (32 - 74) Moderado (75 - 117) Eficiente (118 - 160)

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Según su finalidad la investigación será básica, al respecto: según, Sánchez y Reyes (2002) ya que se busca "conocer y entender" la relación que existe entre los recursos organizacionales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016. (p. 18).</p> <p>El nivel de la investigación será: descriptiva correlacional, Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), descriptivo porque "miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar" y correlacional porque "busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular" (p.p. 85,87)</p> <p>DISEÑO: El diseño será no experimental, correlacional y con corte transversal.</p>  <p>METODO: El método que se aplicará será el hipotético deductivo.</p>	<p>POBLACION: Estará constituida por 45 trabajadores que tienen relación con la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: No Probabilística – censal. La muestra será de 45 trabajadores, el total de la población que se relaciona con la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima.</p> <p>Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la muestra desde un enfoque cuantitativo se involucra a muchos sujetos en la investigación porque se pretende generalizar los resultados del estudio. Desde un enfoque cualitativo se involucra a unos cuantos sujetos porque no se pretende necesariamente generalizar los resultados del estudio (p. 13).</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: La muestra será de 45 trabajadores, el total de la población que se relaciona con la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima.</p>	<p>Variable 1: Recursos organizacionales</p> <p>Técnica: La encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Giancarlo Marks Pérez Guevara Año: 2016 Monitoreo: Validez y confiabilidad Ámbito de aplicación: Sub Gerencia de Integración del Reniec sede San Borja. Forma de Aplicación: Individual.</p> <p>Variable 2: Comunicación</p> <p>Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Giancarlo Pérez Guevara Año: 2016 Monitoreo: Validez y confiabilidad Ámbito de Aplicación: Sub Gerencia de Integración del Reniec sede San Borja. Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Después de aplicar el instrumento de evaluación y obtener los datos, estos han sido procesados mediante el programa estadístico SPSS 22 y el sistema Excel para interpretar los resultados además de describir datos mediante tablas, gráficos de barras, figuras y frecuencias.</p> <p>INFERENCIAL: Prueba de normalidad: Shapiro – Wilk (menos de 50 individuos) .</p> <p>Prueba de hipótesis: Rho de Spearman</p>

Anexo B: Carta de presentación y Autorización para realizar encuestas



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
BODAS DE PLATA



Escuela de Posgrado
Sub Gerencia de Integración
RENIEC

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 26 de junio de 2017

Carta P. 394 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

Adela Margarita Wirillos Ortiz de Gallegos

RENIEC
Atención:
Sub Gerente de Integración

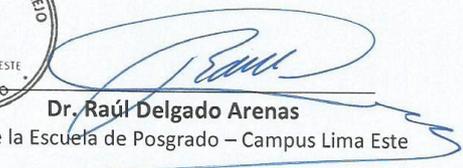
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **GIANCARLO MARKS PÉREZ GUEVARA** identificado(a) con DNI N.º **41274723** y código de matrícula N.º **6500012469**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Recursos organizacionales y comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,

Dr. Raúl Delgado Arenas
Jefe de la Escuela de Posgrado – Campus Lima Este

JP MR





"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Lima, 22 de Mayo de 2017

Sr(a).
GIANCARLO MARKS PÉREZ GUEVARA
Estudiante de Maestría en Gestión Pública
Universidad César Vallejo
LIMA.-

Asunto : Autorización para la realización de encuestas.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en relación a su solicitud para realizar encuestas en esta Sub Gerencia, se le indica mediante el presente que se le autoriza la realización de estas encuestas, ya que tienen una finalidad netamente académica, y así pueda usted realizar su trabajo de investigación denominado **"recursos organizacionales y comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016"**; a fin de que termine con éxito sus estudios de maestría.

Se le expide el presente para dar atención a su solicitud, sin otro en particular.

Atentamente,

.....
ADELA WIRLLOS ORTIZ
Sub Gerencia de Integración
Gerencia de Registros Civiles
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

Anexo C: Matriz de datos

Variable 1: recursos organizacionales

D	Recursos físicos y materiales										Recursos financieros						Recursos humanos										Recursos mercadológicos				Recursos administrativos											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	D1	P10	P11	P12	P13	P14	P15	D2	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	D3	P30	P31	P32	D4	P33	P34	P35	P36	D4	TOTAL
1	2	2	3	3	3	4	3	4	3	27	4	4	3	4	4	2	21	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	45	3	2	2	7	3	4	3	3	13	113	
2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	24	4	3	3	2	3	2	17	5	4	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	40	3	3	2	8	3	2	3	3	11	100	
3	3	2	3	2	2	2	2	4	3	23	3	4	4	2	4	2	19	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	39	2	2	2	6	3	2	4	4	13	100	
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	29	4	5	4	3	3	2	21	3	4	2	3	3	4	3	3	4	2	4	3	2	43	4	3	3	10	4	3	4	4	15	118	
5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	30	4	4	3	4	4	3	22	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	47	3	2	5	10	3	3	3	4	13	122	
6	3	2	2	2	2	2	3	3	3	22	3	4	4	4	4	1	20	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	39	2	2	2	6	3	2	4	4	13	100	
7	2	3	3	4	4	3	4	4	3	30	4	4	3	4	4	2	21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	51	3	2	3	8	3	3	3	3	12	122
8	3	2	2	2	3	2	3	3	3	23	3	3	4	1	3	2	16	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	37	2	2	2	6	3	2	4	4	13	95
9	2	3	3	3	4	3	3	4	3	28	4	4	3	4	4	2	21	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	47	3	4	2	9	3	3	3	4	3	12	117
10	2	4	3	3	3	3	3	4	4	29	4	4	4	5	3	2	22	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	2	2	50	3	2	4	9	3	4	3	3	13	123
11	3	2	1	3	2	2	3	3	3	22	3	4	4	4	4	2	21	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	37	2	2	2	6	3	2	4	4	13	99	
12	2	3	3	4	3	3	5	4	3	30	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	47	3	2	2	7	5	4	3	3	15	122	
13	3	3	2	3	4	3	3	3	3	27	4	5	4	3	3	2	21	3	4	2	2	4	3	4	4	4	2	4	3	2	3	44	3	3	3	9	3	3	4	4	14	115
14	3	3	2	3	2	2	2	3	2	22	4	5	4	3	4	2	22	5	4	3	2	3	3	4	3	4	2	3	2	1	2	41	3	1	2	6	3	3	4	3	13	104
15	1	2	2	2	1	2	3	3	3	19	3	4	4	4	3	2	20	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	38	2	2	2	6	3	2	4	4	13	96	
16	3	2	2	2	2	2	3	3	3	22	3	2	4	2	3	1	15	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	1	2	37	2	2	2	6	2	2	4	4	12	92
17	2	3	3	3	3	3	4	3	3	27	4	4	3	4	3	3	21	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	47	3	4	2	9	3	3	3	3	12	116	
18	2	3	4	4	3	3	3	4	4	30	4	4	3	4	4	3	22	4	5	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	2	2	50	3	2	2	7	3	4	3	3	13	122
19	3	4	2	4	4	2	3	3	3	28	4	5	4	3	4	3	23	4	4	3	2	4	3	4	3	4	2	3	2	1	2	41	4	2	2	8	3	3	4	4	14	114
20	2	3	2	3	2	3	3	3	4	25	4	5	4	3	4	3	23	5	4	3	2	4	3	4	3	4	2	3	2	1	2	42	3	2	2	7	3	2	4	3	12	109
21	3	2	3	3	3	4	3	4	4	29	4	4	3	4	4	2	21	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	45	3	2	2	7	3	4	3	3	13	115
22	2	3	3	3	3	2	3	3	3	25	4	3	3	2	3	2	17	5	4	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	40	3	3	2	8	3	2	3	3	11	101	
23	2	2	3	2	2	2	2	4	3	22	3	4	4	2	4	2	19	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	38	2	2	2	6	3	2	4	4	13	98
24	3	3	3	3	4	3	3	4	3	29	4	5	4	3	3	2	21	3	4	2	3	3	4	3	3	4	2	4	3	2	3	43	4	2	3	9	4	3	4	4	15	117
25	3	3	4	3	3	3	4	4	3	30	4	4	3	4	4	3	22	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	45	3	2	5	10	3	3	3	4	13	120	
26	3	2	2	2	2	2	3	3	3	22	3	4	4	4	4	2	21	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	39	2	2	2	6	3	2	4	4	13	101
27	2	3	3	4	4	3	4	3	3	29	4	4	3	4	4	2	21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	51	3	2	3	8	4	3	3	3	13	122
28	3	2	2	2	3	2	3	3	3	23	3	3	4	1	3	2	16	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	36	2	2	2	6	3	2	4	4	13	94
29	2	3	3	3	4	3	3	4	3	28	4	4	3	4	4	2	21	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	47	3	4	4	11	3	3	3	3	12	119	
30	3	4	3	3	3	3	3	4	4	30	4	4	4	5	3	2	22	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	2	2	50	3	2	4	9	3	4	3	3	13	124	
31	3	2	1	3	2	2	3	3	3	22	3	4	4	4	4	2	21	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	37	2	2	2	6	3	2	4	4	13	99	
32	2	3	3	4	3	3	5	4	3	30	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	47	2	2	2	6	5	4	3	3	15	121	
33	2	3	2	3	4	3	3	3	3	26	4	5	4	3	3	2	21	3	4	2	2	4	3	3	4	4	2	4	3	2	3	43	3	3	3	9	3	3	4	4	14	113
34	3	3	2	3	2	2	2	3	2	22	4	5	4	3	4	2	22	5	4	3	2	3	3	4	3	4	2	3	2	1	2	41	3	1	2	6	3	3	4	3	13	104
35	1	2	2	2	1	2	3	3	3	19	3	4	4	4	3	2	20	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	38	2	2	2	6	3	2	4	4	13	96	
36	3	2	2	2	2	2	3	3	3	22	3	2	4	2	3	1	15	4	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	1	2	36	2	2	2	6	2	2	4	4	12	91
37	2	3	3	3	3	3	4	4	3	28	4	4	3	4	3	3	21	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	47	3	4	2	9	3	3	3	3	12	117
38	2	3	4	4	3	3	3	4	4	30	4	4	3	4	4	3	22	4	5	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	2	2	50	3	2	2	7	3	4	3	3	13	122
39	3	4	2	4	4	2	3	3	3	28	4	5	4	3	4	3	23	4	4	3	2	4	3	4	3	4	2	3	2	1	2	41	4	2	2	8	3	3	4	4	14	114
40	3	3	2	3	2	3	3	3	3	25	4	5	4	3	4	3	23	5	4	3	2	3	3	4	3	4	2	3	2	1	2	41	3	2	2	7	3	3	4	3	13	109
41	1	2	2	2	1	2	3	3	3	19	3	4	4	4	3	2	20	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	38	2	2	2	6	3	2	4	4	13	96	
42	3	2	2	2	2	2	3	3	3	22	3	2	4	2	3	1	15	4	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	1	2	36	2	2	2	6	2	2	4	4	12	91
43	2	3	3	3	3	3	4	4	3	28	4	4	3	4	3	3	21	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	47	3	4	2	9	3	3	3	3	12	117
44	2	3	4	4	3	3	3	4	4	30	4	4	3	4	4	3	22	4	5	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	2	2	50	3	2	2	7	3	4	3	3	13	122
45	3	4	2	4	4	2	3	3	3	28	4	5	4	3	4																											

Variable 2: comunicación																																					
D	Emisor										Canal para transmitir el mensaje										Receptor																
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	D1	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	D2	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	D3	TOTAL	
1	1	2	3	3	2	2	3	2	18	1	2	4	2	3	2	2	2	3	1	2	2	26	1	2	2	1	2	2	3	3	2	1	3	2	24	68	
2	3	3	2	2	3	2	1	2	18	4	2	5	3	3	2	3	3	3	2	3	2	35	3	2	3	4	2	2	2	2	3	2	4	1	30	83	
3	2	2	3	2	3	3	4	3	22	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	44	1	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	41	107		
4	2	3	4	3	3	3	3	2	23	5	1	3	2	4	3	3	2	2	2	4	2	33	3	2	3	2	3	3	4	4	2	4	2	2	34	90	
5	4	3	3	4	4	4	4	4	30	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	40	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	40	110	
6	2	3	4	3	4	4	3	2	25	4	2	4	3	4	2	2	4	3	2	3	2	35	4	3	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3	38	98	
7	3	2	2	3	2	4	2	2	20	3	2	3	4	3	2	1	2	3	3	3	2	31	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	3	3	32	83	
8	3	3	4	3	3	4	3	2	25	4	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3	3	37	4	2	3	3	3	4	5	3	3	4	4	2	40	102	
9	2	3	3	2	3	2	1	2	18	3	2	2	4	3	1	3	2	2	3	3	2	30	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	4	2	32	80	
10	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	3	5	4	2	4	4	2	3	3	39	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	43	113	
11	3	2	4	3	3	3	3	4	25	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	2	31	3	2	4	2	2	4	3	4	2	2	3	2	33	89	
12	2	3	4	3	3	4	3	2	24	4	5	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	43	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	38	105	
13	2	3	3	2	3	2	4	2	21	3	2	5	3	3	2	3	2	3	3	4	2	35	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	34	90	
14	3	2	2	2	3	3	2	4	21	3	4	5	4	3	3	3	3	2	2	3	2	37	1	2	3	3	1	2	4	3	1	2	3	2	27	85	
15	1	4	3	3	3	2	3	3	22	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	1	32	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	1	2	26	80	
16	2	3	4	3	3	4	3	4	26	4	4	4	5	4	2	4	4	3	2	3	4	43	4	3	3	3	3	5	3	2	4	3	3	39	108		
17	4	4	3	4	4	4	4	3	30	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	36	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	41	107	
18	2	2	4	3	4	3	3	2	23	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	32	3	2	3	2	2	3	3	4	2	4	3	2	33	88	
19	3	4	2	3	3	3	4	2	24	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	43	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	41	108	
20	1	3	3	4	2	5	3	3	24	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	27	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	25	76	
21	2	2	3	2	3	3	4	3	22	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	44	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	41	107
22	2	3	4	3	3	3	3	2	23	5	1	3	2	4	3	3	2	2	2	4	2	33	3	2	3	2	3	3	4	4	2	4	2	2	34	90	
23	4	3	3	4	4	4	4	4	30	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	40	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	40	110	
24	4	4	3	4	4	4	4	3	30	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	36	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	41	107	
25	2	2	4	3	4	3	3	2	23	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	32	3	2	3	2	2	3	3	4	2	4	3	2	33	88	
26	3	2	4	3	3	3	3	4	25	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	2	31	3	2	4	2	2	4	3	4	2	2	3	2	33	89	
27	2	3	4	3	3	4	3	2	24	4	5	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	43	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	2	38	105		
28	2	3	3	2	3	2	4	2	21	3	2	5	3	3	2	3	2	3	3	4	2	35	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	34	90	
29	4	3	3	4	4	4	4	4	30	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	40	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	40	110	
30	1	2	3	3	2	2	3	2	18	1	2	4	2	3	2	2	2	3	1	2	2	26	1	2	2	1	2	2	3	3	2	1	3	2	24	68	
31	3	3	2	2	3	2	1	2	18	4	2	5	3	3	2	3	3	3	2	3	2	35	3	2	3	4	2	2	2	2	3	2	4	1	30	83	
32	3	2	2	3	2	4	2	2	20	3	2	3	4	3	2	1	2	3	3	3	2	31	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	3	3	32	83	
33	3	3	4	3	3	4	3	2	25	4	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3	3	37	4	2	3	3	3	4	5	3	3	4	4	2	40	102	
34	1	3	3	4	2	5	3	3	24	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	27	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	25	76	
35	2	2	3	2	3	3	4	3	22	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	44	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	107	
36	2	2	4	3	4	3	3	2	23	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	32	3	2	3	2	2	3	3	4	2	4	3	2	33	88	
37	4	4	3	4	4	4	4	3	30	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	36	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	41	107	
38	2	3	4	3	3	4	3	2	24	4	5	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	43	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	38	105	
39	2	2	4	3	4	3	3	2	23	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	32	3	2	3	2	2	3	3	4	2	4	3	2	33	88	
40	1	3	3	4	2	5	3	3	24	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	27	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	25	76	
41	2	2	3	2	3	3	4	3	22	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	44	1	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	107	
42	2	3	4	3	3	4	3	2	24	4	5	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	43	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	2	38	105		
43	4	4	3	4	4	4	4	3	30	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	36	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	41	107	
44	2	2	4	3	4	3	3	2	23	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	32	3	2	3	2	2	3	3	4	2	4	3	2	33	88	
45	2	2	4	3	4	3	3	2	23	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	32	3	2	3	2	2	3	3	4	2	4	3	2	33	88	

Anexo D: Instrumentos

Instrumento para medir la variable recursos organizacionales

Ficha técnica

Nombre : Variable recursos organizacionales

Autor : Giancarlo Pérez (2016)

Año : 2016 – 2017.

Lugar : Perú.

Objetivo : Determinar la relación que existe entre los recursos organizacionales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

Administración: Colectiva

Tiempo de duración: 10 minutos aproximadamente.

Contenido: Se ha elaborado un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 36 ítems, distribuido en cinco dimensiones.

La escala y valores respectivos para este instrumento son como sigue: Nunca (1); casi nunca (2); A veces (3); casi siempre (4); siempre (5).

Baremo General: Deficiente [36 - 83], Moderado [84 - 132] y Eficiente [133 - 180]

CUESTIONARIO SOBRE RECURSOS ORGANIZACIONALES

El presente documento es anónimo y de estricta confiabilidad, su aplicación será de utilidad para el desarrollo de la investigación "recursos organizacionales y comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016"; por ello se pide su colaboración respondiendo con veracidad a las preguntas que se indican, marcando con una "X" la respuesta que considere acertada en las siguientes alternativas:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

VARIABLE: RECURSOS ORGANIZACIONALES						
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
Recursos físicos y materiales	Edificios y terrenos					
	1 ¿Siente usted que los edificios de la organización son adecuados?					
	Maquinaria					
	2 ¿La maquinaria de la organización es de fácil uso?					
	Equipos					
	3 ¿Los equipos proporcionados por la entidad, mejora el desempeño laboral de los trabajadores?					
	4 ¿Cree usted que cuenta con los equipos necesarios para desarrollar eficientemente su labor?					
	Instalaciones					
	5 ¿Cree usted que las instalaciones con las que cuenta la entidad están distribuidas de manera adecuada?					
	6 ¿Cree usted que la entidad cuenta con las instalaciones necesarias para desarrollar una comunicación eficientemente entre los trabajadores?					
Materias primas						
7 ¿Las materias primas son tratadas adecuadamente?						
Materiales						
8 ¿Cree usted que los materiales entregados por la entidad facilitan la comunicación en el área de trabajo?						
Tecnología de producción						
9 ¿La organización cuenta con tecnología de producción que permite una comunicación eficiente?						

Instrumento para medir la variable comunicación

Ficha técnica

Nombre : Variable comunicación

Autor : Giancarlo Pérez (2016)

Año : 2016 – 2017.

Lugar : Perú.

Objetivo : Determinar la relación que existe entre los recursos organizacionales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016.

Administración: Colectiva

Tiempo de duración: 10 minutos aproximadamente.

Contenido : Se ha elaborado un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 32 ítems, distribuido en tres dimensiones.

La escala y valores respectivos para este instrumento son como sigue: Nunca (1); casi nunca (2); A veces (3); casi siempre (4) y Siempre (5).

Baremo General: Deficiente [32 - 74], Moderado [75 - 117] y Eficiente [118 - 160]

VARIABLE: COMUNICACIÓN						
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
Emisor	Idea					
	1	¿Cree usted que los trabajadores de la Subgerencia de Integración poseen buenas ideas?				
	2	¿Cree usted que los trabajadores de la Subgerencia de Integración comunican sus ideas?				
	3	¿Las ideas que comunican los trabajadores de la Subgerencia de Integración contribuyen con la mejora del trabajo?				
	4	¿Cree usted que las ideas que comunican los trabajadores son tomadas en cuenta para el desarrollo las actividades?				
	Codificación					
	5	¿Los trabajadores codifican correctamente el mensaje que desea transmitir o comunicar?				
	6	¿Cree usted que la codificación de las ideas es de fácil entendimiento para los trabajadores de la Subgerencia de Integración?				
7	¿Cree usted que las actividades desarrolladas en la Subgerencia de Integración son más productivas gracias a la codificación de los mensajes?					
8	¿La codificación de las ideas que se comunican por parte de los trabajadores dependen de un correcto ambiente de trabajo?					

Canal para transmitir el mensaje	Oral					
	9	¿Cree usted que la transmisión oral de los mensajes en la Subgerencia de Integración es directa?				
	10	¿Las instalaciones con las que se cuenta en la Subgerencia de Integración son las adecuadas para una correcta transmisión oral de los mensajes?				
	11	¿La transmisión oral de los mensajes son de mejor acogida por parte de los trabajadores en la Subgerencia de Integración?				
	12	¿Cree usted que los mensajes transmitidos oralmente tienen mayor impacto en las actividades desarrolladas?				
	13	¿Los mensajes transmitidos oralmente son usados de tal manera que cualquier trabajador puede comprenderlos?				
	14	¿Cree usted que la entidad facilita los recursos necesarios para que los mensajes transmitidos oralmente lleguen fácilmente a todos los trabajadores?				
	Escrito					
	15	¿Cree usted que la transmisión escrita de los mensajes en la Subgerencia de Integración es directa?				
	16	¿Las instalaciones con las que se cuenta en la Subgerencia de Integración son las adecuadas para una correcta transmisión escrita de los mensajes?				
	17	¿La transmisión escrita de los mensajes es de mejor acogida por parte de los trabajadores en la Subgerencia de Integración?				
	18	¿Cree usted que los mensajes transmitidos de manera escrita tienen mayor impacto en las actividades desarrolladas?				
	19	¿Los mensajes transmitidos de forma escrita son usados de tal manera que cualquier trabajador puede comprenderlos?				
	20	¿Cree usted que la entidad facilita los recursos necesarios para que los mensajes transmitidos de manera escrita lleguen fácilmente a todos los trabajadores?				
Receptor	Recepción					
	21	¿Cree usted que la entidad cuenta con recursos necesarios para una correcta recepción de los mensajes transmitidos?				
	22	¿Cree usted que el mobiliario que tiene la entidad en sus instalaciones permite la recepción de los mensajes transmitidos?				
	23	¿Cree usted que el personal de la Subgerencia de Integración carece de habilidades y actitudes para recibir correctamente los mensajes transmitidos?				
	24	¿Cree usted que los trabajadores de la Subgerencia de Integración reciben los mensajes transmitidos de tal manera que evidencian falta de interés?				
	Decodificación					
	25	¿Cree usted que la entidad cuenta con recursos necesarios para que el personal de la Subgerencia de Integración decodifique el mensaje recibido de una manera				
	26	¿Cree usted que el mobiliario con el que cuenta la entidad en sus instalaciones permite la decodificación de los mensajes recibidos?				
	27	¿Cree usted que el personal de la Subgerencia de Integración cuenta con las capacidades necesarias para decodificar correctamente los mensajes que recibe?				
	28	¿La entidad invierte en recursos que le facilitan a los trabajadores decodificar los mensajes recibidos de forma eficiente y eficaz?				
	Comprensión					
	29	¿Cree usted que la entidad cuenta con recursos necesarios para que el personal de la Subgerencia de Integración comprenda el mensaje recibido de una manera				
	30	¿Cree usted que el mobiliario con el que cuenta la entidad en sus instalaciones permite la comprensión de los mensajes recibidos?				
	31	¿Cree usted que el personal de la Subgerencia de Integración cuenta con las capacidades necesarias para comprender correctamente los mensajes que recibe?				
	32	¿La entidad invierte en recursos que le facilitan a los trabajadores la comprensión de los mensajes recibidos de forma eficiente?				



ESCUELA DE POSTGRADO

Anexo E: Formato de validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RECURSOS ORGANIZACIONALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Recursos físicos y materiales							
1	¿Siente usted que los edificios de la organización son adecuados?	/		/		/		
2	¿La maquinaria de la organización es de fácil uso?	/		/		/		
3	¿Los equipos proporcionados por la entidad, mejora el desempeño laboral de los trabajadores?	/		/		/		
4	¿Cree usted que cuenta con los equipos necesarios para desarrollar eficientemente su labor?	/		/		/		
5	¿Cree usted que las instalaciones con las que cuenta la entidad están distribuidas de manera adecuada?	/		/		/		
6	¿Cree usted que la entidad cuenta con las instalaciones necesarias para desarrollar una comunicación eficientemente entre los trabajadores?	/		/		/		
7	¿Las materias primas son tratadas adecuadamente?	/		/		/		
8	¿Cree usted que los materiales entregados por la entidad facilitan la comunicación en el área de trabajo?	/		/		/		
9	¿La organización cuenta con tecnología de producción que permite una comunicación eficiente?	/		/		/		
	Recursos financieros	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Cree usted que la entidad cuenta con el capital necesario para realizar acciones de mejora?	/		/		/		
11	¿El flujo de dinero en la organización permite mantener un adecuado nivel de liquidez?	/		/		/		
12	¿Cree usted que la entidad cuenta con crédito para hacer frente las necesidades de comunicación?	/		/		/		
13	¿Cree usted que es necesario que la entidad realice préstamos para mejorar los servicios?	/		/		/		
14	¿Cree usted que la entidad debe adquirir recursos que contribuyan a la comunicación a través de financiamientos?	/		/		/		
15	¿La entidad ha realizado inversiones requeridas para favorecer el buen servicio al ciudadano?	/		/		/		
	Recursos humanos	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Está usted de acuerdo que los Directores de la entidad tenga una comunicación directa con los trabajadores?	/		/		/		
17	¿Está usted de acuerdo que la comunicación con los Directores de la entidad sea frecuente?	/		/		/		
18	¿Usted cree que los Gerentes tienen una participación activa en temas relacionados con la labor diaria?	/		/		/		
19	¿Usted cree que la comunicación entre los Gerentes y los trabajadores de la organización es la adecuada?	/		/		/		
20	¿La comunicación con su jefe le permite desarrollar de una mejor manera su trabajo?	/		/		/		
21	¿Usted cree que su jefe tiene una participación activa en temas relacionados con la labor diaria?	/		/		/		
22	¿Cree usted que gracias a la comunicación con los supervisores se mejoró la eficacia de la entidad para alcanzar las metas establecidas?	/		/		/		

23	¿Los supervisores se comunican adecuada y oportunamente con los trabajadores?	✓		✓		✓	
24	¿Cree usted que los empleados contribuyen a la mejora de los servicios prestados por la entidad?	✓		✓		✓	
25	¿Cree usted que los empleados se comunican adecuada y oportunamente con sus compañeros y/o jefes inmediatos?	✓		✓		✓	
26	¿Cree usted que los empleados cuentan con los elementos necesarios para realizar su labor?	✓		✓		✓	
27	¿Cree usted que los empleados conocen los objetivos de la entidad?	✓		✓		✓	
28	¿Cree usted que existe una adecuada comunicación entre los técnicos y demás personal de la entidad?	✓		✓		✓	
29	¿Cree usted que los técnicos contribuyen para el logro de los servicios prestados por la entidad?	✓		✓		✓	
	Recursos mercadológicos	Si	No	Si	No	Si	No
30	¿Usted cree que la entidad se comunica claramente con quienes forman parte de su mercado de clientes?	✓		✓		✓	
31	¿Cree usted que la entidad utiliza los medios necesarios para mantener informados a los consumidores o usuarios?	✓		✓		✓	
32	¿Cree usted que a los consumidores o usuarios se les comunica correctamente sobre los servicios que presta la entidad?	✓		✓		✓	
	Recursos administrativos	Si	No	Si	No	Si	No
33	¿Usted cree que la planeación en la Sub Gerencia de Integración permite alcanzar los objetivos de la institución?	✓		✓		✓	
34	¿Usted cree que la organización en la Sub Gerencia de Integración permite mejorar los servicios?	✓		✓		✓	
35	¿Usted cree que la Dirección en la Sub Gerencia de Integración permite alcanzar los objetivos de la institución?	✓		✓		✓	
36	¿Usted cree que el control en la Sub Gerencia de Integración permite mejorar los servicios?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Johnny F. Farfán P

DNI: *06269132*

Especialidad del validador:

Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de *08* del 20*14*

Johny Félix Farfán Pimentel
Doctor en Administración
de la Educación

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Emisor							
1	¿Cree usted que los trabajadores de la Sub Gerencia de Integración poseen buenas ideas?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que los trabajadores de la Sub Gerencia de Integración comunican sus ideas?	✓		✓		✓		
3	¿Las ideas que comunican los trabajadores de la Sub Gerencia de Integración contribuyen con la mejora del trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que las ideas que comunican los trabajadores son tomadas en cuenta para el desarrollo las actividades?	✓		✓		✓		
5	¿Los trabajadores codifican correctamente el mensaje que desena transmitir o comunicar?	✓		✓		✓		
6	¿Cree usted que la codificación de las ideas es de fácil entendimiento para los trabajadores de la Sub Gerencia de Integración?	✓		✓		✓		
7	¿Cree usted que las actividades desarrolladas en la Sub Gerencia de Integración son más productivas gracias a la codificación de los mensajes?	✓		✓		✓		
8	¿La codificación de las ideas que se comunican por parte de los trabajadores depende de un correcto ambiente de trabajo?	✓		✓		✓		
	Canal para transmitir el mensaje							
9	¿Cree usted que la transmisión oral de los mensajes en la Sub Gerencia de Integración es directa?	✓		✓		✓		
10	¿Las instalaciones con las que se cuenta en la Sub Gerencia de Integración son las adecuadas para una correcta trasmisión oral de los mensajes?	✓		✓		✓		
11	¿La transmisión oral de los mensajes es de mejor acogida por parte de los trabajadores en la Sub Gerencia de Integración?	✓		✓		✓		
12	¿Cree usted que los mensajes transmitidos oralmente tienen mayor impacto en las actividades desarrolladas?	✓		✓		✓		
13	¿Los mensajes transmitidos oralmente son usados de tal manera que cualquier trabajador puede comprenderlos?	✓		✓		✓		
14	¿Cree usted que la entidad facilita los recursos necesarios para que los mensajes transmitidos oralmente lleguen fácilmente a todos los trabajadores?	✓		✓		✓		
15	¿Cree usted que la transmisión escrita de los mensajes en la Sub Gerencia de Integración es directa?	✓		✓		✓		
16	¿Las instalaciones con las que se cuenta en la Sub Gerencia de Integración son las adecuadas para una correcta trasmisión escrita de los mensajes?	✓		✓		✓		
17	¿La transmisión escrita de los mensajes es de mejor acogida por parte de los trabajadores en la Sub Gerencia de Integración?	✓		✓		✓		
18	¿Cree usted que los mensajes transmitidos de manera escrita tienen mayor impacto en las actividades desarrolladas?	✓		✓		✓		
19	¿Los mensajes transmitidos de forma escrita son usados de tal manera que cualquier trabajador puede comprenderlos?	✓		✓		✓		
20	¿Cree usted que la entidad facilita los recursos necesarios para que los mensajes transmitidos de manera escrita lleguen fácilmente a todos los trabajadores?	✓		✓		✓		

	Receptor	Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Cree usted que la entidad cuenta con recursos necesarios para una correcta recepción de los mensajes transmitidos?	/		/		/	
22	¿Cree usted que el mobiliario que tiene la entidad en sus instalaciones permite la recepción de los mensajes transmitidos?	/		/		/	
23	¿Cree usted que el personal de la Sub Gerencia de Integración carece de habilidades y actitudes para recepcionar correctamente los mensajes transmitidos?	/		/		/	
24	¿Cree usted que los trabajadores de la Sub Gerencia de Integración recepcionan los mensajes transmitidos de tal manera que evidencian falta de interés?	/		/		/	
25	¿Cree usted que la entidad cuenta con recursos necesarios para que el personal de la Sub Gerencia de Integración decodifique el mensaje recepcionado de una manera correcta?	/		/		/	
26	¿Cree usted que el mobiliario con el que cuenta la entidad en sus instalaciones permite la decodificación de los mensajes recepcionados?	/		/		/	
27	¿Cree usted que el personal de la Sub Gerencia de Integración cuenta con las capacidades necesarias para decodificar correctamente los mensajes que recepciona?	/		/		/	
28	¿La entidad invierte en recursos que le facilitan a los trabajadores decodificar los mensajes recepcionados de forma eficiente y eficaz?	/		/		/	
29	¿Cree usted que la entidad cuenta con recursos necesarios para que el personal de la Sub Gerencia de Integración comprenda el mensaje recepcionado de una manera correcta?	/		/		/	
30	¿Cree usted que el mobiliario con el que cuenta la entidad en sus instalaciones permite la comprensión de los mensajes recepcionados?	/		/		/	
31	¿Cree usted que el personal de la Sub Gerencia de Integración cuenta con las capacidades necesarias para comprender correctamente los mensajes que recepciona?	/		/		/	
32	¿La entidad invierte en recursos que le facilitan a los trabajadores la comprensión de los mensajes recepcionados de forma eficiente?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Johnny F. Farfán P

DNI: *06269132*

Especialidad del validador:

Metodología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de *04* del *2017*

Johnny Felix Farfán Pimentel
Doctor en Administración
de la Educación

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RECURSOS ORGANIZACIONALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Recursos físicos y materiales								
1	¿Siente usted que los edificios de la organización son adecuados?	✓		✓		✓		
2	¿La maquinaria de la organización es de fácil uso?	✓		✓		✓		
3	¿Los equipos proporcionados por la entidad, mejora el desempeño laboral de los trabajadores?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que cuenta con los equipos necesarios para desarrollar eficientemente su labor?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted que las instalaciones con las que cuenta la entidad están distribuidas de manera adecuada?	✓		✓		✓		
6	¿Cree usted que la entidad cuenta con las instalaciones necesarias para desarrollar una comunicación eficientemente entre los trabajadores?	✓		✓		✓		
7	¿Las materias primas son tratadas adecuadamente?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que los materiales entregados por la entidad facilitan la comunicación en el área de trabajo?	✓		✓		✓		
9	¿La organización cuenta con tecnología de producción que permite una comunicación eficiente?	✓		✓		✓		
Recursos financieros		Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Cree usted que la entidad cuenta con el capital necesario para realizar acciones de mejora?	✓		✓		✓		
11	¿El flujo de dinero en la organización permite mantener un adecuado nivel de liquidez?	✓		✓		✓		
12	¿Cree usted que la entidad cuenta con crédito para hacer frente las necesidades de comunicación?	✓		✓		✓		
13	¿Cree usted que es necesario que la entidad realice préstamos para mejorar los servicios?	✓		✓		✓		
14	¿Cree usted que la entidad debe adquirir recursos que contribuyan a la comunicación a través de financiamientos?	✓		✓		✓		
15	¿La entidad ha realizado inversiones requeridas para favorecer el buen servicio al ciudadano?	✓		✓		✓		
Recursos humanos		Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Está usted de acuerdo que los Directores de la entidad tenga una comunicación directa con los trabajadores?	✓		✓		✓		
17	¿Está usted de acuerdo que la comunicación con los Directores de la entidad sea frecuente?	✓		✓		✓		
18	¿Usted cree que los Gerentes tienen una participación activa en temas relacionados con la labor diaria?	✓		✓		✓		
19	¿Usted cree que la comunicación entre los Gerentes y los trabajadores de la organización es la adecuada?	✓		✓		✓		
20	¿La comunicación con su jefe le permite desarrollar de una mejor manera su trabajo?	✓		✓		✓		
21	¿Usted cree que su jefe tiene una participación activa en temas relacionados con la labor diaria?	✓		✓		✓		
22	¿Cree usted que gracias a la comunicación con los supervisores se mejoró la eficacia de la entidad para alcanzar las metas establecidas?	✓		✓		✓		

23	¿Los supervisores se comunican adecuada y oportunamente con los trabajadores?	✓		✓		✓	
24	¿Cree usted que los empleados contribuyen a la mejora de los servicios prestados por la entidad?	✓		✓		✓	
25	¿Cree usted que los empleados se comunican adecuada y oportunamente con sus compañeros y/o jefes inmediatos?	✓		✓		✓	
26	¿Cree usted que los empleados cuentan con los elementos necesarios para realizar su labor?	✓		✓		✓	
27	¿Cree usted que los empleados conocen los objetivos de la entidad?	✓		✓		✓	
28	¿Cree usted que existe una adecuada comunicación entre los técnicos y demás personal de la entidad?	✓		✓		✓	
29	¿Cree usted que los técnicos contribuyen para el logro de los servicios prestados por la entidad?	✓		✓		✓	
	Recursos mercadológicos	Si	No	Si	No	Si	No
30	¿Usted cree que la entidad se comunica claramente con quienes forman parte de su mercado de clientes?	✓		✓		✓	
31	¿Cree usted que la entidad utiliza los medios necesarios para mantener informados a los consumidores o usuarios?	✓		✓		✓	
32	¿Cree usted que a los consumidores o usuarios se les comunica correctamente sobre los servicios que presta la entidad?	✓		✓		✓	
	Recursos administrativos	Si	No	Si	No	Si	No
33	¿Usted cree que la planeación en la Sub Gerencia de Integración permite alcanzar los objetivos de la institución?	✓		✓		✓	
34	¿Usted cree que la organización en la Sub Gerencia de Integración permite mejorar los servicios?	✓		✓		✓	
35	¿Usted cree que la Dirección en la Sub Gerencia de Integración permite alcanzar los objetivos de la institución?	✓		✓		✓	
36	¿Usted cree que el control en la Sub Gerencia de Integración permite mejorar los servicios?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Ponce Yactayo Dora DNI: 09747014

Especialidad del validador: Dra. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ESTADÍSTICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

08 de 04 del 2017


Dra. Dora Ponce Yactayo
CPPe: 0109747014

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Emisor							
1	¿Cree usted que los trabajadores de la Sub Gerencia de Integración poseen buenas ideas?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que los trabajadores de la Sub Gerencia de Integración comunican sus ideas?	✓		✓		✓		
3	¿Las ideas que comunican los trabajadores de la Sub Gerencia de Integración contribuyen con la mejora del trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que las ideas que comunican los trabajadores son tomadas en cuenta para el desarrollo las actividades?	✓		✓		✓		
5	¿Los trabajadores codifican correctamente el mensaje que desena transmitir o comunicar?	✓		✓		✓		
6	¿Cree usted que la codificación de las ideas es de fácil entendimiento para los trabajadores de la Sub Gerencia de Integración?	✓		✓		✓		
7	¿Cree usted que las actividades desarrolladas en la Sub Gerencia de Integración son más productivas gracias a la codificación de los mensajes?	✓		✓		✓		
8	¿La codificación de las ideas que se comunican por parte de los trabajadores depende de un correcto ambiente de trabajo?	✓		✓		✓		
	Canal para transmitir el mensaje	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Cree usted que la transmisión oral de los mensajes en la Sub Gerencia de Integración es directa?	✓		✓		✓		
10	¿Las instalaciones con las que se cuenta en la Sub Gerencia de Integración son las adecuadas para una correcta trasmisión oral de los mensajes?	✓		✓		✓		
11	¿La transmisión oral de los mensajes es de mejor acogida por parte de los trabajadores en la Sub Gerencia de Integración?	✓		✓		✓		
12	¿Cree usted que los mensajes transmitidos oralmente tienen mayor impacto en las actividades desarrolladas?	✓		✓		✓		
13	¿Los mensajes transmitidos oralmente son usados de tal manera que cualquier trabajador puede comprenderlos?	✓		✓		✓		
14	¿Cree usted que la entidad facilita los recursos necesarios para que los mensajes transmitidos oralmente lleguen fácilmente a todos los trabajadores?	✓		✓		✓		
15	¿Cree usted que la transmisión escrita de los mensajes en la Sub Gerencia de Integración es directa?	✓		✓		✓		
16	¿Las instalaciones con las que se cuenta en la Sub Gerencia de Integración son las adecuadas para una correcta trasmisión escrita de los mensajes?	✓		✓		✓		
17	¿La transmisión escrita de los mensajes es de mejor acogida por parte de los trabajadores en la Sub Gerencia de Integración?	✓		✓		✓		
18	¿Cree usted que los mensajes transmitidos de manera escrita tienen mayor impacto en las actividades desarrolladas?	✓		✓		✓		
19	¿Los mensajes transmitidos de forma escrita son usados de tal manera que cualquier trabajador puede comprenderlos?	✓		✓		✓		
20	¿Cree usted que la entidad facilita los recursos necesarios para que los mensajes transmitidos de manera escrita lleguen fácilmente a todos los trabajadores?	✓		✓		✓		

	Receptor	Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Cree usted que la entidad cuenta con recursos necesarios para una correcta recepción de los mensajes transmitidos?	✓		✓		✓	
22	¿Cree usted que el mobiliario que tiene la entidad en sus instalaciones permite la recepción de los mensajes transmitidos?	✓		✓		✓	
23	¿Cree usted que el personal de la Sub Gerencia de Integración carece de habilidades y actitudes para recepcionar correctamente los mensajes transmitidos?	✓		✓		✓	
24	¿Cree usted que los trabajadores de la Sub Gerencia de Integración recepcionan los mensajes transmitidos de tal manera que evidencian falta de interés?	✓		✓		✓	
25	¿Cree usted que la entidad cuenta con recursos necesarios para que el personal de la Sub Gerencia de Integración decodifique el mensaje recepcionado de una manera correcta?	✓		✓		✓	
26	¿Cree usted que el mobiliario con el que cuenta la entidad en sus instalaciones permite la decodificación de los mensajes recepcionados?	✓		✓		✓	
27	¿Cree usted que el personal de la Sub Gerencia de Integración cuenta con las capacidades necesarias para decodificar correctamente los mensajes que recepciona?	✓		✓		✓	
28	¿La entidad invierte en recursos que le facilitan a los trabajadores decodificar los mensajes recepcionados de forma eficiente y eficaz?	✓		✓		✓	
29	¿Cree usted que la entidad cuenta con recursos necesarios para que el personal de la Sub Gerencia de Integración comprenda el mensaje recepcionado de una manera correcta?	✓		✓		✓	
30	¿Cree usted que el mobiliario con el que cuenta la entidad en sus instalaciones permite la comprensión de los mensajes recepcionados?	✓		✓		✓	
31	¿Cree usted que el personal de la Sub Gerencia de Integración cuenta con las capacidades necesarias para comprender correctamente los mensajes que recepciona?	✓		✓		✓	
32	¿La entidad invierte en recursos que le facilitan a los trabajadores la comprensión de los mensajes recepcionados de forma eficiente?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Ponze Yactayo Dora DNI: 09747014

Especialidad del validador: Dra. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ESTADÍSTICA

08 de 04 del 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dra. Dora Ponze Yactayo
CPPe: 0109747014

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RECURSOS ORGANIZACIONALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Recursos físicos y materiales							
1	¿Siente usted que los edificios de la organización son adecuados?	/		/		/		
2	¿La maquinaria de la organización es de fácil uso?	/		/		/		
3	¿Los equipos proporcionados por la entidad, mejora el desempeño laboral de los trabajadores?	/		/		/		
4	¿Cree usted que cuenta con los equipos necesarios para desarrollar eficientemente su labor?	/		/		/		
5	¿Cree usted que las instalaciones con las que cuenta la entidad están distribuidas de manera adecuada?	/		/		/		
6	¿Cree usted que la entidad cuenta con las instalaciones necesarias para desarrollar una comunicación eficientemente entre los trabajadores?	/		/		/		
7	¿Las materias primas son tratadas adecuadamente?	/		/		/		
8	¿Cree usted que los materiales entregados por la entidad facilitan la comunicación en el área de trabajo?	/		/		/		
9	¿La organización cuenta con tecnología de producción que permite una comunicación eficiente?	/		/		/		
	Recursos financieros	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Cree usted que la entidad cuenta con el capital necesario para realizar acciones de mejora?	/		/		/		
11	¿El flujo de dinero en la organización permite mantener un adecuado nivel de liquidez?	/		/		/		
12	¿Cree usted que la entidad cuenta con crédito para hacer frente las necesidades de comunicación?	/		/		/		
13	¿Cree usted que es necesario que la entidad realice préstamos para mejorar los servicios?	/		/		/		
14	¿Cree usted que la entidad debe adquirir recursos que contribuyan a la comunicación a través de financiamientos?	/		/		/		
15	¿La entidad ha realizado inversiones requeridas para favorecer el buen servicio al ciudadano?	/		/		/		
	Recursos humanos	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Está usted de acuerdo que los Directores de la entidad tenga una comunicación directa con los trabajadores?	/		/		/		
17	¿Está usted de acuerdo que la comunicación con los Directores de la entidad sea frecuente?	/		/		/		
18	¿Usted cree que los Gerentes tienen una participación activa en temas relacionados con la labor diaria?	/		/		/		
19	¿Usted cree que la comunicación entre los Gerentes y los trabajadores de la organización es la adecuada?	/		/		/		
20	¿La comunicación con su jefe le permite desarrollar de una mejor manera su trabajo?	/		/		/		
21	¿Usted cree que su jefe tiene una participación activa en temas relacionados con la labor diaria?	/		/		/		
22	¿Cree usted que gracias a la comunicación con los supervisores se mejoró la eficacia de la entidad para alcanzar las metas establecidas?	/		/		/		

23	¿Los supervisores se comunican adecuada y oportunamente con los trabajadores?	/		/		/	
24	¿Cree usted que los empleados contribuyen a la mejora de los servicios prestados por la entidad?	/		/		/	
25	¿Cree usted que los empleados se comunican adecuada y oportunamente con sus compañeros y/o jefes inmediatos?	/		/		/	
26	¿Cree usted que los empleados cuentan con los elementos necesarios para realizar su labor?	/		/		/	
27	¿Cree usted que los empleados conocen los objetivos de la entidad?	/		/		/	
28	¿Cree usted que existe una adecuada comunicación entre los técnicos y demás personal de la entidad?	/		/		/	
29	¿Cree usted que los técnicos contribuyen para el logro de los servicios prestados por la entidad?	/		/		/	
	Recursos mercadológicos	Si	No	Si	No	Si	No
30	¿Usted cree que la entidad se comunica claramente con quienes forman parte de su mercado de clientes?	/		/		/	
31	¿Cree usted que la entidad utiliza los medios necesarios para mantener informados a los consumidores o usuarios?	/		/		/	
32	¿Cree usted que a los consumidores o usuarios se les comunica correctamente sobre los servicios que presta la entidad?	/		/		/	
	Recursos administrativos	Si	No	Si	No	Si	No
33	¿Usted cree que la planeación en la Sub Gerencia de Integración permite alcanzar los objetivos de la institución?	/		/		/	
34	¿Usted cree que la organización en la Sub Gerencia de Integración permite mejorar los servicios?	/		/		/	
35	¿Usted cree que la Dirección en la Sub Gerencia de Integración permite alcanzar los objetivos de la institución?	/		/		/	
36	¿Usted cree que el control en la Sub Gerencia de Integración permite mejorar los servicios?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Soriano Miral Poma Gonzales DNI: 09207199

Especialidad del validador: Temático

15 de 03 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Emisor							
1	¿Cree usted que los trabajadores de la Sub Gerencia de Integración poseen buenas ideas?	/		/		/		
2	¿Cree usted que los trabajadores de la Sub Gerencia de Integración comunican sus ideas?	/		/		/		
3	¿Las ideas que comunican los trabajadores de la Sub Gerencia de Integración contribuyen con la mejora del trabajo?	/		/		/		
4	¿Cree usted que las ideas que comunican los trabajadores son tomadas en cuenta para el desarrollo las actividades?	/		/		/		
5	¿Los trabajadores codifican correctamente el mensaje que desena transmitir o comunicar?	/		/		/		
6	¿Cree usted que la codificación de las ideas es de fácil entendimiento para los trabajadores de la Sub Gerencia de Integración?	/		/		/		
7	¿Cree usted que las actividades desarrolladas en la Sub Gerencia de Integración son más productivas gracias a la codificación de los mensajes?	/		/		/		
8	¿La codificación de las ideas que se comunican por parte de los trabajadores depende de un correcto ambiente de trabajo?	/		/		/		
	Canal para transmitir el mensaje	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Cree usted que la transmisión oral de los mensajes en la Sub Gerencia de Integración es directa?	/		/		/		
10	¿Las instalaciones con las que se cuenta en la Sub Gerencia de Integración son las adecuadas para una correcta trasmisión oral de los mensajes?	/		/		/		
11	¿La transmisión oral de los mensajes es de mejor acogida por parte de los trabajadores en la Sub Gerencia de Integración?	/		/		/		
12	¿Cree usted que los mensajes transmitidos oralmente tienen mayor impacto en las actividades desarrolladas?	/		/		/		
13	¿Los mensajes transmitidos oralmente son usados de tal manera que cualquier trabajador puede comprenderlos?	/		/		/		
14	¿Cree usted que la entidad facilita los recursos necesarios para que los mensajes transmitidos oralmente lleguen fácilmente a todos los trabajadores?	/		/		/		
15	¿Cree usted que la transmisión escrita de los mensajes en la Sub Gerencia de Integración es directa?	/		/		/		
16	¿Las instalaciones con las que se cuenta en la Sub Gerencia de Integración son las adecuadas para una correcta trasmisión escrita de los mensajes?	/		/		/		
17	¿La transmisión escrita de los mensajes es de mejor acogida por parte de los trabajadores en la Sub Gerencia de Integración?	/		/		/		
18	¿Cree usted que los mensajes transmitidos de manera escrita tienen mayor impacto en las actividades desarrolladas?	/		/		/		
19	¿Los mensajes transmitidos de forma escrita son usados de tal manera que cualquier trabajador puede comprenderlos?	/		/		/		
20	¿Cree usted que la entidad facilita los recursos necesarios para que los mensajes transmitidos de manera escrita lleguen fácilmente a todos los trabajadores?	/		/		/		

	Receptor	Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Cree usted que la entidad cuenta con recursos necesarios para una correcta recepción de los mensajes transmitidos?	/		/		/	
22	¿Cree usted que el mobiliario que tiene la entidad en sus instalaciones permite la recepción de los mensajes transmitidos?	/		/		/	
23	¿Cree usted que el personal de la Sub Gerencia de Integración carece de habilidades y actitudes para recepcionar correctamente los mensajes transmitidos?	/		/		/	
24	¿Cree usted que los trabajadores de la Sub Gerencia de Integración recepcionan los mensajes trasmitidos de tal manera que evidencian falta de interés?	/		/		/	
25	¿Cree usted que la entidad cuenta con recursos necesarios para que el personal de la Sub Gerencia de Integración decodifique el mensaje recepcionado de una manera correcta?	/		/		/	
26	¿Cree usted que el mobiliario con el que cuenta la entidad en sus instalaciones permite la decodificación de los mensajes recepcionados?	/		/		/	
27	¿Cree usted que el personal de la Sub Gerencia de Integración cuenta con las capacidades necesarias para decodificar correctamente los mensajes que recepciona?	/		/		/	
28	¿La entidad invierte en recursos que le facilitan a los trabajadores decodificar los mensajes recepcionados de forma eficiente y eficaz?	/		/		/	
29	¿Cree usted que la entidad cuenta con recursos necesarios para que el personal de la Sub Gerencia de Integración comprenda el mensaje recepcionado de una manera correcta?	/		/		/	
30	¿Cree usted que el mobiliario con el que cuenta la entidad en sus instalaciones permite la comprensión de los mensajes recepcionados?	/		/		/	
31	¿Cree usted que el personal de la Sub Gerencia de Integración cuenta con las capacidades necesarias para comprender correctamente los mensajes que recepciona?	/		/		/	
32	¿La entidad invierte en recursos que le facilitan a los trabajadores la comprensión de los mensajes recepcionados de forma eficiente?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

No hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Soriano Miral Ponce Gonzalez

DNI: *09807199*

Especialidad del validador:

Tomótes

15 de 03 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Recursos organizacionales y comunicación en la Sub
Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja,
Lima 2016**

Br. Giancarlo Marks Pérez Guevara

martom01@hotmail.com

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima Este

Resumen

El presente artículo pretende identificar la relación que existe entre los recursos organizacionales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja. La investigación fue de tipo básica, el diseño fue no experimental de corte transversal. El método empleado fue el hipotético deductivo. La muestra estuvo conformada por 45 trabajadores, el total de la población que se relaciona con la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima; para la recolección de los datos el instrumento que se aplicó fue el cuestionario tipo Likert, tanto para la variable recursos organizacionales como para la comunicación. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 22) y Excel 2010 para el análisis descriptivo e inferencial. En esta investigación, se pudo determinar que según las evidencias estadísticas la primera variable denominada recursos organizacionales no se relacionan directa y significativamente con la segunda variable denominada comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.020, lo cual permite interpretar que existe una correlación prácticamente nula entre las variables, con una $\rho = 0.897$ ($\rho < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula.

Palabras claves: recursos, recursos organizacionales, comunicación.

Abstract

This article aims to identify the relationship between organizational resources and communication in the Reniec Integration Sub-Management at San Borja headquarters. The research was of basic type, the design was non-experimental cross-sectional. The method used was the hypothetical deductive. The sample consisted of 45 workers, the total of the population that is related to the Sub-Management of Integration of the Reniec in the San Borja headquarters, Lima; For data collection the instrument that was applied was the Likert questionnaire, both for the variable organizational resources and for communication. Data processing was performed with SPSS software (version 22) and Excel 2010 for descriptive and inferential analysis. In this research, it was possible to determine that according to the statistical evidence the first variable denominated organizational resources are not directly and significantly related to the second variable

denominated communication in the Sub-Management of Integration of the Reniec in the San Borja headquarters, Lima 2016; We obtained a correlation coefficient of Spearman's $Rho = 0.020$, which allows us to interpret that there is a null correlation between the variables, with a $p = 0.897$ ($p < 0.05$), so the null hypothesis is accepted.

Key words: resources, organizational resources, communication.

Introducción

Recursos organizacionales

Chiavenato (2011, p. 80) indicó que “la organización constituye el punto de convergencia de innumerables factores de producción, es decir, de recursos productivos que deben emplearse con eficiencia y eficacia”. Los recursos organizacionales tal como lo indica el autor son innumerables factores de los cuales depende la organización, por ende, de su correcta administración dependerá si una organización tendrá éxito o no. Según Navas y Guerras (2002, p. 186) indicaron que “los recursos son el conjunto de factores o activos de los que dispone una empresa para llevar a cabo su estrategia”. Münch (2014, p. 197) manifestó lo siguiente “los recursos de una empresa son el conjunto de los elementos indispensables para su funcionamiento”.

Dimensiones de los recursos organizacionales

Chiavenato (2011, p. 80) considera las siguientes dimensiones de los recursos organizacionales: (a) Recursos físicos y materiales, (b) Recursos financieros, (c) Recursos humanos, (d) Recursos mercadológicos, (e) Recursos administrativos.

Dimensión 1: recursos físicos y materiales

Chiavenato (2011, p. 80) indica que “son los recursos necesarios para las operaciones básicas de la organización, ya sea ofrecer servicios especializados o producir bienes y productos”. Asimismo, Münch (2014, p. 197) estableció que “los recursos financieros son los elementos monetarios de que dispone la empresa para ejecutar sus decisiones; éstos provienen de las aportaciones de los socios,

las utilidades y las ventas, así como de los préstamos, créditos y emisión de valores”.

Dimensión 2: recursos financieros

Chiavenato (2011, p. 80) indica que “Se refiere al dinero en forma de capital, flujo de caja (entradas y salidas), prestamos, financiamientos, créditos, etc., de los que se dispone de manera inmediata o mediata para hacer frente a los compromisos de la organización”. Asimismo, para Fowler Newton (1995, p. 15) manifestó que “los estados financieros se refieren siempre a bienes económicos, es decir bienes materiales e inmateriales que posean valor económico y por ende susceptibles de ser valuados en términos monetarios”.

Dimensión 3: recursos humanos

Chiavenato (2011, p. 81) indica que “son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea”. Asimismo, el mismo Chiavenato (2011) manifiesta que: Los recursos humanos se distribuyen por niveles: nivel institucional de la organización (dirección), nivel intermedio (gerencia y asesoría) y nivel operacional (técnicos, empleados y obreros, junto con los supervisores de primera línea). Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización, además de ser el que decide cómo operar los demás recursos que de por sí inertes y estáticos. Además, conforman un tipo de recurso dotado de una vocación encaminada al crecimiento y al desarrollo. (p. 81)

Dimensión 4: recursos mercadológicos

Chiavenato (2011, p. 81) indica que “constituyen los medios por los cuales la organización localiza, entra en contacto e influye e sus clientes y usuarios”. Mientras que para Guerrero y Galindo (2011) indicaron que: Son recursos de naturaleza intangible; sin embargo, sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de otros recursos; ejemplos de este tipo de recursos son: (a) sistemas de producción, ventas, finanzas y administrativos, (b) Formulas, patentes, (c) Planes y programas, manuales, guías, (d) Software específico de la empresa. (p. 27).

Dimensión 5: Recursos administrativos

Chiavenato (2011, p. 82) indica que “comprenden todos los medios con los cuales se planean, organizan, dirigen y controlan las actividades de la organización”. De igual forma, Münch (2014, p. 198) indicó sobre los recursos administrativos lo siguiente “son indispensables para el funcionamiento, supervivencia, competitividad y éxito de cualquier organización. En este rubro se considera los sistemas de administración que permiten la coordinación y optimización de los demás recursos”.

Comunicación

Koontz, Weihrich y Cannice (2012, p. 456) indicaron que es “La transferencia de información de un emisor a un receptor, siempre y cuando el receptor comprenda la información”. Asimismo, Acosta (2011) indicó lo siguiente sobre la comunicación: La comunicación es la capacidad que tenemos para relacionarnos con los demás. Es un hecho inevitable, cuando nos vemos, incluso cuando no hablamos, estamos comunicando. Se produce en todos los ámbitos de nuestra vida; y, por supuesto, en la empresa, en el ejercicio del liderazgo o de la colaboración con otras personas. (p. 89).

Dimensiones de la comunicación

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) consideraran las siguientes dimensiones para la comunicación: (a) Emisor del Mensaje, (b) Canal para transmitir el mensaje, (c) Receptor del mensaje.

Dimensión 1: emisor del mensaje

Para Koontz, Weihrich y Cannice (2012, p. 457) indican que “La comunicación empieza con el emisor, quien tiene un pensamiento o una idea, que luego se codifica de manera que el emisor y el receptor puedan comprender”. Mientras que para Mercado (2011, p. 801) dentro de las principales partes de la comunicación menciona “el emisor puede ser la fuente de la información en sí o el medio por el cual se exterioriza la comunicación”.

Dimensión 2: Canal para transmitir el mensaje

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012, p. 457) indican que “La información se transmite luego por un canal que enlaza al emisor con el receptor” Sería imposible pensar en una comunicación entre un emisor y un receptor, si es que no

existe un canal para transmitir el mensaje, pero no solo significa que exista este canal, sino también, que permita la transmisión del mensaje de manera clara y oportuna, de lo contrario este canal sería una traba para el proceso de comunicación dentro de la organización, generalmente esto también significa que las organizaciones no se desarrollen correctamente y por ende fracasen en su intento de otorgar productos o servicios de calidad a sus clientes.

Dimensión 3: Receptor el mensaje

Para Koontz, Weihrich y Cannice (2012, p. 458) indican que “El receptor debe estar dispuesto a la recepción del mensaje para, así, decodificarlo en pensamientos”, otro integrante fundamental dentro del proceso de comunicación es el receptor, este deberá tener la capacidad de que una vez recepcionado el mensaje pueda decodificarlo de una manera correcta, ésta también dependerá de la capacidad del emisor de enviar de manera clara el mensaje y también de que el canal de transmisión del mensaje sea el adecuado y permita que la comunicación se fluida, después de todo esto solo dependerá de la capacidad del receptor para decodificarlo en pensamientos.

Metodología

Para el desarrollo del presente estudio de investigación se usó el método hipotético deductivo, observacional, no experimental, ya que se realizaron estudios sobre la relación que existe entre los recursos organizacionales y la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja. Según Bernal, C (2014) el método de investigación que se usó es el hipotético deductivo ya que esta investigación se inicia con una hipótesis y la cual se busca comprobar o rechazar, desprendiéndose de ello conclusiones que se confrontaran con los hechos. (p. 39). El enfoque de la investigación fue cuantitativo ya que representa un conjunto de procesos que fueron secuenciales y probatorios. El diseño de la investigación fue no experimental Hernández, Fernández y Batista (2014) manifestaron que se realiza sin manipular deliberadamente variables. (p.152) Para recolectar los datos el instrumento que se aplicó fue el cuestionario tipo Likert, desarrollado por Rensis Likert en 1932; el procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 22). Para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó para ambas variables el Alfa de Cronbach, que para la

variable recursos organizacionales dio un resultado de 0,902 por lo que se puede decir que el instrumento es altamente confiable; mientras que para la variable comunicación se obtuvo un resultado de 0,908 por lo que también se puede decir que el instrumento es altamente confiable.

Resultados

Tabla 1.

Correlación y significación entre recursos organizacionales y comunicación

			Recursos organizacionales	Comunicación
Rho de Spearman	Recursos organizacionales	Coefficiente de correlación	1,000	,020
		Sig. (bilateral)		,897
		N	45	45
	Comunicación	Coefficiente de correlación	,020	1,000
		Sig. (bilateral)	,897	
		N	45	45

En la tabla 1, se observan los resultados para contrastar la hipótesis general: Los recursos organizacionales se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.020, lo cual permite interpretar que existe una correlación prácticamente nula entre las variables, con una $p = 0.897$ ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula.

Tabla 2.

Correlación y significancia entre recursos físicos y materiales y comunicación

			Recursos físicos y materiales	Comunicación
Rho de Spearman	Recursos físicos y materiales	Coefficiente de correlación	1,000	,021
		Sig. (bilateral)		,893
		N	45	45
	Comunicación	Coefficiente de correlación	,021	1,000
		Sig. (bilateral)	,893	
		N	45	45

En la tabla 2, se observan los resultados para contrastar la hipótesis específica 1: Los recursos físicos y materiales se relacionan directa y significativamente con la

comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.021, lo cual permite interpretar que existe una correlación prácticamente nula entre los recursos físicos y materiales y la comunicación, con una $p = 0.893$ ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula.

Tabla 3.

Correlación y significancia entre recursos financieros y comunicación

			Recursos financieros	Comunicación
Rho de Spearman	Recursos financieros	Coeficiente de correlación	1,000	-,257
		Sig. (bilateral)		,089
		N	45	45
	Comunicación	Coeficiente de correlación	-,257	1,000
		Sig. (bilateral)	,089	
		N	45	45

En la tabla 3, se observan los resultados para contrastar la hipótesis específica 2: Los recursos financieros se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -0.257, lo cual permite interpretar que existe una correlación negativa baja entre los recursos financieros y la comunicación, con una $p = 0.089$ ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula.

Tabla 4.

Correlación y significancia entre recursos humanos y comunicación

			Recursos humanos	Comunicación
Rho de Spearman	Recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	-,001
		Sig. (bilateral)		,994
		N	45	45
	Comunicación	Coeficiente de correlación	-,001	1,000
		Sig. (bilateral)	,994	
		N	45	45

En la tabla 4, se observan los resultados para contrastar la hipótesis específica 3: Los recursos humanos se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja,

Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -0.001, lo cual permite interpretar que existe una correlación prácticamente nula entre los recursos humanos y la comunicación, con una $p = 0.994$ ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula.

Tabla 5.

Correlación y significancia entre recursos mercadológicos y comunicación

		Recursos mercadológicos		Comunicación
Rho de Spearman	Recursos mercadológicos	Coeficiente de correlación	1,000	,162
		Sig. (bilateral)		,287
		N	45	45
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,162	1,000
		Sig. (bilateral)	,287	
		N	45	45

En la tabla 5, se observan los resultados para contrastar la hipótesis específica 4: Los recursos mercadológicos tienen relación directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.162, lo cual permite interpretar que existe una correlación prácticamente nula entre los recursos mercadológicos y la comunicación, con una $p = 0.287$ ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula.

Tabla 6.

Correlación y significancia entre recursos administrativos y comunicación

		Recursos administrativos		Comunicación
Rho de Spearman	Recursos administrativos	Coeficiente de correlación	1,000	,010
		Sig. (bilateral)		,946
		N	45	45
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,010	1,000
		Sig. (bilateral)	,946	
		N	45	45

En la tabla 6, se observan los resultados para contrastar la hipótesis específica 5: Los recursos administrativos se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.010,

lo cual permite interpretar que existe una correlación prácticamente nula entre los recursos administrativos y la comunicación, con una $\rho = 0.946$ ($\rho < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula.

Discusión

En relación a la hipótesis general de esta investigación los resultados encontrados permitieron interpretar que existe una correlación prácticamente nula entre las variables recursos organizacionales y comunicación, con una $\rho = 0.897$ ($\rho < 0.05$), por lo que se aceptó la hipótesis nula, la misma que indica que Los recursos organizacionales no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; por lo que no se coincide con la investigación de Ceballos (2013) quién llegó a la conclusión que ninguna organización puede subsistir sin la comunicación, sólo mediante la transmisión de significados de una persona a otra es posible la información e intercambio de ideas para que se dé un buen entendimiento y comprensión entre el grupo, a fin de permitir un comportamiento de unión y comprensión, integración y cooperación; asimismo, tampoco se coincide con la investigación de Moyá (2016) quién concluye que los alumnos que han trabajado las herramientas en comunicación y oratoria, han manifestado un notable cambio, e indica que este cambio se ha producido en primer lugar en el yo interno y en el cambio de concepción que tenían de la comunicación; en esta conclusión se puede observar la relación y la significancia que tiene la comunicación; al respecto Acuña (2013) en su investigación, en una de sus principales conclusiones indicó que a pesar de las cifras, que arrojan diferencias en sus resultados, es necesario realizar proyecciones que contemplen mejorar el quehacer educativo en donde resulta fundamental implementar y cambiar el actual paradigma de los recursos, a efecto de alcanzar estándares educativos que posicione a Chile dentro de las naciones destacadas en materias que a educación se refiere. En la conclusión a la que llega Acuña (2013) se puede coincidir con los resultados encontrados en esta investigación, como se indicó que existe una correlación prácticamente nula entre las variables recursos organizacionales y comunicación.

Conclusiones

Conforme a las evidencias estadísticas encontradas, se puede concluir que los recursos organizacionales no se relacionan directa y significativamente con la comunicación en la Sub Gerencia de Integración del Reniec en la sede San Borja, Lima 2016; debido a que el nivel de significancia calculada dio como resultado un $\rho = 0.897$ ($\rho < 0.05$), y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,020.

Referencias

- Acosta, J. (2011). 100 errores en la dirección de persona. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Acuña, L. (2013). Propuesta de mejora en la gestión de recursos para el logro de los aprendizajes de los estudiantes del colegio Cristian And Caren Shcool, en la comuna de Cerro Navia (tesis de maestría, Santiago, Chile). Recuperado de <http://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/5407/MGDEAcu%c3%b1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3ra ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. México: Edamsa Impresiones S.A.
- Fowler Newton, E (1995). Tratado de Contabilidad básica. Buenos Aires, Argentina: McGraw-Hill.
- Guerrero, J., Galindo, J. (2011). Administración 2: serie integral por competencias. México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México: Interamericana Editores S.A.
- Koontz H., Weihrich H. y Cannice M. (2012). Administración, una perspectiva global y empresarial. México: McGraw-Hill/interamericana editores S.A. de C.V.

- Loaiza, J. (2013). El comité local de asignación de recursos – CLAR en la Región Arequipa, como modelo de asignación y vigilancia de los recursos públicos. (tesis de maestría, Lima, Perú). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5514>
- Mejía, M. (2012). Diseño de indicadores como herramientas para medir la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros en el departamento de servicio al cliente del Hospital Santa Inés. Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1995/12/UPS-CT002360.pdf>
- Mercado, S. (2011). Administración: teoría y práctica. Segunda parte. (3ra ed.). México: Editorial Limusa S.A. de C.V.
- Montero, M. y Rodríguez, D. (2014). Comunicación interna y gestión organizacional en la institución educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos, 2013. (tesis de maestría, Iquitos, Perú). Recuperado de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3802/Marisol_Tesis_Maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Moyá, M. (2016). Habilidades comunicativas y comunicación política (tesis doctoral, Elche, España). Recuperado de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3208/1/TD%20Moya%20Ruiz%2C%20Maria%20Teresa.pdf>
- Münch, L. (2014). Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. (2da ed.). México. Pearson educación S.A. de C.V.
- Navas, L. y Guerras, M. (2002). La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones. (3ra ed.). Madrid, España: Civitas
- Otero, J. (2017). Comunicación y política (tesis doctoral, Madrid, España). Recuperado de <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do>
- Rumaldo, J. (2014). Gestión de los recursos humanos y el aprendizaje organizacional en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria en la Red N° 13 - UGEL N° 5, El Agustino, 2014. (tesis de maestría, Lima, Perú).