



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

COMPETENCIAS LABORALES Y COMUNICACIÓN INTERNA EN COLABORADORES DE EMPRESAS PRIVADAS DEL RUBRO DE FERRETERÍAS EN LOS OLIVOS

Línea de investigación: Evaluación psicológica y psicométrica
Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología con
mención en psicología organizacional

Autor

Valenzuela Moreno, Erick Jesús

Asesora

Mayorga Falcón, Luz Elizabeth

ORCID: 0000-0001-6213-3018

Jurado

Figueroa Gonzales, Julio

Ávila Miñan, Mildred

Quiroz Aviles, Mirtha

**Lima – Perú
2023**

Dedicatoria

A mi amada esposa por ser el soporte y confianza en todo momento, a mis padres, por ser guía en todos mis proyectos y bríndame su apoyo incondicional, a mis hermanos por darme la motivación e inspiración para cumplir mis objetivos.

Agradecimiento

A Dios, por brindarme salud y cuidar de mi familia en estos momentos donde muchos ya no se encuentran entre nosotros.

A mi familia por creer en mí, en mis capacidades y tener la confianza, que puedo alcanzar todas mis metas. Por ser mi soporte, siempre.

A mi asesora Mg. Elizabeth Mayorga, por su confianza e instrucción en cada parte de la realización de este logro y a mi alma máter que me permitió crecer y desarrollar habilidades de la profesión que hoy es mi pasión y dedicación.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Lista de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Descripción y formulación del problema	10
1.2. Antecedentes	14
1.3. Objetivos	17
1.4. Justificación.....	18
1.5. Hipótesis.....	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	20
2.1.1. <i>Competencias laborales</i>	20
2.1.2. <i>Comunicación interna</i>	28
III. MÉTODO.....	33
3.1. Tipo de investigación	33
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	34
3.3. Variables.....	34
3.4. Población y muestra	36
3.5. Instrumentos	38
3.6. Procedimientos	41
3.7. Análisis de datos.....	41
3.8. Consideraciones éticas	43
IV. RESULTADOS	44
4.1. Resultados descriptivos	44
4.2. Resultados inferenciales	45
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	48
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES	54
VIII. REFERENCIAS	55

IX. ANEXOS.....61

Lista de tablas

Número		Pág.
1	Operacionalización de la variable competencias laborales	35
2	Operacionalización de la variable comunicación interna	36
3	Distribución de la muestra según sexo	38
4	Validez de contenido del Cuestionario Competencias Laborales, según el coeficiente V de Aiken	39
5	Confiabilidad del Cuestionario Competencias Laborales, según Alpha de Cronbach	39
6	Validez de contenido del Cuestionario de Comunicación Interna, según el coeficiente V de Aiken	40
7	Confiabilidad del Cuestionario Comunicación Interna, según Alpha de Cronbach	41
8	Coefficiente de correlación de Spearman	42
9	Niveles de Competencias laborales	44
10	Niveles Comunicación interna	44
11	Prueba de normalidad	45
12	Relación entre Competencias Laborales y Comunicación Interna	45
13	Relación entre la Identificación respecto a la Comunicación Interna	46
14	Relación entre la Normalización respecto a la Comunicación Interna	46
15	Relación entre la Formación respecto a la Comunicación Interna	47
16	Relación entre la Certificación respecto a la Comunicación Interna	47

Resumen

El estudio es de enfoque cuantitativo y de tipo correlacional, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la autopercepción de las competencias laborales y la comunicación interna en 121 colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, período 2022. El método empleado fue la encuesta y se obtuvo los datos con la aplicación del instrumento Competencias Laborales y Comunicación Interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, periodo 2022 para responder al problema investigación. Se analizaron los datos con del programa SPSS, v. 25 en español, empleando la correlación de Spearman. Se obtuvo como resultado entre las variables un nivel de significancia de 0.000 siendo menor de 0.05, la correlación positiva baja (0.364), identificándose que, respecto a la competencia laborales, los colaboradores con un 72.7% consideran que las competencias laborales en la empresa son óptimas, asimismo la comunicación interna es considerada óptima con un 53.7% por tanto, se concluye que existe una correlación estadísticamente significativa entre competencias laborales y comunicación interna.

Palabras clave: competencias laborales, comunicación interna, empresa privada, rubro de ferreterías.

Abstract

The study has a quantitative and correlational approach, whose objective was to determine the relationship that exists between the self-perception of labor competencies and internal communication in 121 collaborators of private companies in the hardware store business in Los Olivos, period 2022. The method used was the survey and the data was obtained with the application of the Labor Competencies and Internal Communication instrument in collaborators of private companies in the hardware store sector in Los Olivos, period 2022 to respond to the research problem. The data was analyzed with the SPSS program, v. 25 in Spanish, using Spearman's correlation. As a result, a significance level of 0.000 was obtained between the variables, being less than 0.05, the positive correlation low (0.364), identifying that, regarding labor competence, the collaborators with 72.7% consider that the labor competences in the company are optimal, likewise internal communication is considered optimal with 53.7%, therefore, it is concluded that there is a statistically significant correlation between labor competencies and internal communication.

Keywords: labor skills, internal communication, private company, hardware stores.

I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se resalta la importancia de la comunicación interna y como logra relacionarse con las competencias laborales que logra generar el trabajador alcanzando así un desarrollo personal, además de mejorar el ambiente laboral y la productividad de la empresa. Asimismo, nos lleva a reconocer que se deben desarrollar herramientas que logren mejorar el desempeño del trabajador.

Hoy en día la comunicación interna es un elemento fundamental en todas las entidades, ya que un buen empleo de ese recurso permite transmitir de forma correcta y adecuada la información hacia los colaboradores promoviendo los objetivos de la empresa. La adecuada información logrará que los trabajadores realicen sus actividades de forma óptima maximizando sus competencias.

En tal sentido, la presente investigación buscó determinar la relación que existe entre la autopercepción de las competencias laborales y la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, período 2022.

El estudio se distribuye en siete apartados, en el primer apartado se describe la introducción, la formulación del problema junto con los antecedentes nacionales e internacionales, a su vez se plasman los objetivos, hipótesis y la justificación de la investigación.

En el segundo apartado, se desarrolla el marco teórico donde se definen las variables, además de conceptualizar las dimensiones establecidas.

En el tercer apartado, se plantea la metodología de investigación, colocando con precisión el tipo de investigación, la población y muestra, así como también las características de los instrumentos empleados.

En el cuarto apartado, se plantean los resultados del estudio, por último, en los últimos capítulos se detallarán las discusiones, conclusiones y anexos de la investigación.

Respecto a la información obtenida, ésta será relevante; ya que permitirá identificar como la óptima comunicación interna logra repercutir en las competencias laborales, o en este caso, la autopercepción de los trabajadores. De esta forma, con los resultados obtenidos las empresas podrán trabajar y mejorar la comunicación interna de las entidades.

1.1. Descripción y formulación del problema

El mundo empresarial se vuelve cada vez más complejo. La sociedad y el sistema organizacional de una entidad van de la mano paso a paso con la globalización, el cual incide mucho en continuar siendo productivos, eficaces y sobre todo comunicativos, en un mercado cada vez más grande pero también con más competidores. Lo que lleva al empresario, junto a todos los niveles de la organización, a participar y trabajar intensamente en la innovación, en nuevos enfoques de captar la realidad, transformarla usando las nuevas perspectivas sociales, económicas, tecnológicas e inclusive psicológicas. Esto implica, por supuesto, la toma de consciencia de los trabajadores acerca de sus propias capacidades, a fin de analizar si están preparados para esta tarea integral.

Es partir de ello que surgen conceptos como el de competencias laborales, que se definen básicamente como un conjunto de características esenciales de una persona que le permiten tener un rendimiento eficiente en el trabajo (Vera, 2018).

En relación a ello, Cedeño y García (2020) mencionan que las competencias laborales tienen una importante relación con el desempeño laboral en diferentes ámbitos, como en la consecución de resultados profesionales y en la empresa, además de que tiene repercusión en el ambiente institucional, el nivel de satisfacción laboral así como la motivación del empleado, generando además relaciones interpersonales favorables y una imagen positiva de la empresa, de la comunidad y del contexto laboral.

De esta forma, se observan claros beneficios de la presencia de competencias laborales; sin embargo, hay que tener en cuenta un dato importante ofrecido por la consultora de comunicación interna llamada, BW Comunicación Interna (2014), que se encuentra dispuesta en países como Argentina, Uruguay, Chile, Colombia, Paraguay y Perú, la misma que identifica que el 60% de la mayoría de los conflictos organizacionales están vinculados con la deficiente comunicación interna (Drucker, 1964). Identificando a este aspecto como un punto clave en el desarrollo empresarial. Además, agrega la consultora que los deficientes flujos de comunicación generan conflictos y situaciones que dañan la eficiencia, la productividad y el clima laboral, los mismos que deben ser resueltos a tiempo antes de que sea perjudicial para los objetivos organizacionales.

En ese sentido, a nivel internacional y específicamente en el contexto latinoamericano, se puede señalar que, a pesar de la existencia de mecanismos para regular y reducir las incidencias generadoras de conflicto, tanto operativo como de clima laboral, los efectos de ellos no tienen tanta repercusión como los sistemas de comunicación interna.

Esta se define como la actividad que realiza el encargado de mantener las relaciones internas, además de transmitir información empleando un papel persuasivo (Barquero, 2002), pero el fin no es solamente la difusión de los mensajes oficiales, sino también conocer de qué manera está llegando la información hacia sus receptores y cómo esta es interpretada por los colaboradores que la reciben.

Cabe mencionar; sin embargo, que aún existe una tendencia en el Perú a confundir la comunicación con el marketing y la publicidad, comprometiendo así el logro de objetivos competitivos. Lo cual demuestra que la comunicación está muy descuidada en Perú, especialmente en el sector público (Postiglione, 2018).

Por su parte, Chiavenato (2001) ya hablaba a principios del nuevo milenio que los administradores, los oficinistas de recursos humanos, consideraban que la eficiencia de una

empresa se encontraba mayoritariamente en los equipos, máquinas y demás aparatos industriales; sin embargo, decía que eso no favorecía la productividad. El tiempo, por supuesto, le dio la razón. Años más tarde, se observó que el papel de la psicología en el ámbito laboral, cuyo fin es sacar el máximo provecho a los recursos humanos reconociendo los planteamientos, juicios y razonamientos de sus trabajadores, está cobrando mayor fuerza. Y ya en plena era de la comunicación y la información, el valor que se le da a la comunicación interna; es decir, la interacción entre directivos, administradores y empleados en un flujo retroalimentativo, es significativamente alto.

Sin embargo, a nivel nacional, la situación es distinta, ya que, según la encuesta de Comunicación interna en empresas peruanas, elaborado por Apoyo Comunicación (2021), se determinó que el 33.3% de líderes o voceros internos se involucran solo en temas puntuales, pero les falta preparación, aparte de que un 30.6%, a pesar de estar preparado, también solo se involucra en temas puntuales. Por tanto, la sistematización integral de la comunicación interna aún es regular, señalándose la necesidad de potenciar las habilidades en este aspecto, promoviendo la interacción y recojo de opiniones.

En esta encuesta se concluyó que se hace necesario abordar ya los cambios en comunicación interna, necesarios sobre todo en contextos de crisis, considerando lo urgente y lo importante a la vez. Entre los retos a considerar se encuentra el fortalecer la cultura organizacional, adopción de conductas de innovación y gestión de cambio, en el sentido de adelantarse a los escenarios, no reaccionar a ellos (Apoyo Comunicación, 2021).

El trabajador puede efectuar bien su trabajo, pero tener problemas para comunicar sus expectativas, sus requerimientos y demás opiniones que surjan. O, por el contrario, el trabajador puede tener un mal desempeño debido a la falta de habilidad o conocimiento en algún proceso o materia (lo que iría en detrimento de la empresa) aun cuando en lo comunicativo sí maneje información adecuada y cuente con confianza.

Así, la incertidumbre empresarial es algo que ha de reducirse lo máximo posible utilizando las herramientas adecuadas, una de ellas es la optimización de la comunicación interna, la misma que puede verse afectada por las competencias laborales de cada empleado de la empresa.

Para llevarlo a un caso concreto, se toma en cuenta a las empresas de ferretería ubicadas en el distrito de Los Olivos, debido a que es uno de los distritos de Lima Norte con mayor crecimiento económico de la capital. De acuerdo a primeras observaciones y manifestaciones de los propios colaboradores de dichas empresas, no existe un sistema de comunicación especializado que permita la integración de gerentes y empleados, por lo que la estimulación del flujo de información es limitada, obteniendo retroalimentación solo a través de la participación directa; sin seguimiento ni monitoreo de los procesos comunicativos en la mayoría de empresas.

Aparte de ello, fue recurrente encontrar talento humano que desconoce las decisiones y la información relevante para el logro de metas, lo cual genera incertidumbre en los procesos de toma de decisiones de su encargatura, contando así con mayor peso de improvisación en su jornada, lo que afecta el rendimiento laboral. Sin embargo, este fenómeno también puede ser visto desde una perspectiva más informal, por la cual un trabajador, por tener buenas competencias laborales, ya no requeriría de sistemas de comunicación interna. Lo que implicaría una relación inversa.

Por todo ello, considera importante analizar bajo un sistema evaluativo actualizado a los trabajadores de las empresas de ferretería, pretendiendo así reconocer si sus competencias laborales son las necesarias para el puesto en que se ubican, y a partir de ello, inferir si estas capacidades, habilidades, conocimientos, motivaciones y personalidad influyen sobre el proceso de comunicación interna o si independientemente de ellos se puede generar una interacción que provoque un crecimiento empresarial en todos los ámbitos.

Surge así el siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre la autopercepción de competencias laborales y la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes Nacionales

Anderson (2018) tuvo como principal objetivo determinar la relación que existe entre la estrategia de competencias gerenciales con la comunicación organizacional interna del sector hotelero de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Cajamarca. Aplicó el instrumento a 25 gerentes hoteleros, identificó que, el 43.2% realiza un buen trabajo y el 37.3% manifiesta una adecuada comunicación. Obteniendo como resultado que sí existe relación entre las variables Competencias gerenciales y Comunicación organizacional interna, en cuanto a gerente y trabajadores de los respectivos hoteles. A fin de mejorar la situación, el autor propuso el modelo de comunicación organizacional interna y un programa de capacitación de competencias gerenciales para el sector hotelero. Por tanto, concluyó que, los gerentes de los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Cajamarca tienen debilidades en cuanto al desarrollo de competencias gerenciales, por lo que pierden una ventaja competitiva clara. Además, los trabajadores del sector hotelero, no tienen una comunicación fluida, abierta (ascendente, descendente y horizontal) lo que está perjudicando en la consecución de los objetivos que persiguen.

Medina (2021) tuvo como principal objetivo determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral del personal de la empresa Almeza Servis Contratistas S.A.C. en la ciudad de Arequipa, en el periodo de agosto a octubre del 2021, tuvo como muestra de estudio a 50 trabajadores de la empresa, tomando como fundamento inicial los tipos, flujos, funciones, soportes de la comunicación interna y estos cómo influyen en los

factores, características, ventajas y evaluación del desempeño laboral. Trabajó en la investigación con la totalidad de los colaboradores de la empresa, los resultados obtenidos permitieron concluir que los tipos de comunicación existentes y empleados en la empresa Almeza S.A.C es el lenguaje formal e informal. Destacando que la comunicación de tipo formal logró organizar, además de alinear a los colaboradores, sin embargo, respecto al ambiente laboral constante o frecuente el tipo de lenguaje que se mantiene es el informal.

Díaz (2021) tuvo como principal objetivo establecer la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en una institución estatal. La población que participó en la investigación estuvo compuesta por 36 trabajadores, donde obtuvo como resultado una correlación positiva alta, respecto a Rho Spearman se obtuvo un 0,886 de correlación, a través de ello concluyó que la comunicación interna y el desempeño laboral, se logran relacionar, pero en una moderada. La propuesta está dirigida para mejorar las estrategias empleadas para el desarrollo y fortalecimiento de la institución, y sugirió poner énfasis en la comunicación del personal en la entidad, para que los trabajadores tengan claro sus actividades y logren ser más competitivos.

Molina (2021) tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, Lima, 2021. La investigación fue realizada con la participación voluntaria de 120 trabajadores. Obtuvo como resultado, respecto a la comunicación ascendente y el estrés laboral una correlación de -0.248 y respecto a la comunicación horizontal y el estrés laboral una correlación de -0.188. Concluyendo en la investigación que existe una relación opuesta entre la comunicación interna y el estrés. Es decir, mientras exista y mejora la comunicación en la institución los síntomas de estrés han descendido, sin embargo, en caso contrario la comunicación sea mínima esto genera inseguridad en el trabajador y por lo tanto estrés.

1.2.2. Antecedentes Internacionales

Florentino y Arias (2021) tuvo como principal objetivo determinar los efectos de las estrategias de resolución y manejo de conflictos en la comunicación interna de una entidad bancaria privada dominicana durante el periodo Mayo- septiembre del 2020, en la ciudad de Santo Domingo, D. N. República Dominicana. La población que participó en la investigación estuvo compuesta por 40 colaboradores que realizan diferentes funciones, entre cajeros, gerentes, supervisores, entre otro, donde identificaron que existen diversas causas que generan que logran generar un gran conflicto en el área de trabajo, entre ellas está la negligencia en el trabajo los diferentes valores que posee cada colaborador. Esta situación generó complicaciones para la empresa como el ausentismo o el bajo rendimiento de los trabajadores, por esa razón es importante enfocarse en la comunicación interna, de esta forma se podría conocer la percepción de cada colaborador. Por tanto, concluyó que, existen factores que generan una mala comunicación interna en una empresa logrando afectar la productividad de la misma.

Chilán y Ponce (2021) tuvieron como principal problema investigar la incidencia que tiene la comunicación interna en la Empresa de Transformación Digital Webdit. Emplearon una población de 40 colaborades donde se observó que en la empresa la comunicación interna es muy precaria, es por esa razón que los trabajadores no se desempeñan de la mejor forma y tiene deficiencias en el trabajo, por tanto, concluyeron que, es importante que generen la creación de un manual de comunicación interna para la Empresa de Transformación Digital Webdit, que servirá de estrategia para el desarrollo de la empresa y una mejor organización.

Tardivo (2020) tuvo como objetivo Diseñar un plan de comunicación interna que resulte aplicable en la empresa A. J. & J. A. Redolfi SRL y permita disminuir en un 10% las pérdidas económicas generadas por las falencias existentes en la comunicación y el liderazgo. Luego del análisis exhaustivo realizado en el presente trabajo, concluyeron que es necesario encontrar solución a la problemática de la empresa A. J. & J. A. Redolfi SRL, la cual se basa

en la pérdida de la rentabilidad económica como resultado de errores derivados de la ausencia de un departamento de Recursos Humanos y una falla en el funcionamiento de la comunicación interna.

Garsés (2021) tuvo como principal objetivo analizar los factores de la comunicación interna y cómo estos influyen en el clima laboral del área de negocios de una entidad financiera de la ciudad de Guayaquil, en la investigación los resultados manifiestan el pésimo clima laboral en la entidad, ya que la empresa no contaba con una buena comunicación entre los trabajadores, siendo el 40% de ellos los que afirmaron lo mencionado. Como conclusión planteó una propuesta de mejora, con el fin de garantizar un adecuado clima laboral que garantice una comunicación fluida, trabajo en equipo, incentivos permanentes, y fundamentalmente, la involucración de los colaboradores con la filosofía y objetivos organizacionales.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la autopercepción de competencias laborales y la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.

1.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Identificar el nivel de autopercepción de competencias laborales en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.
- ✓ Identificar el nivel de comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.
- ✓ Analizar la relación que existe entre el proceso de identificación y la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.

- ✓ Identificar la relación que existe entre el proceso de normalización y la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.
- ✓ Establecer la relación que existe entre el proceso de formación y la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.
- ✓ Establecer la relación que existe entre el proceso de certificación y la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.

1.4. Justificación

De acuerdo a los criterios de Hernández, et. al (2010, p. 40) la presente investigación se justifica por las siguientes razones:

Conveniencia

Particularmente, en esta empresa es importante dar a conocer las competencias laborales que tiene el trabajador en cada área, para fortalecer las competencias de éstos mismos al momento de desarrollar sus actividades.

Relevancia Social

Dar a conocer las competencias existentes en cada trabajador e identificar como éstas pueden verse vulneradas si no existe una organización adecuada en la empresa. Por tanto, con el presente estudio se beneficiarán las empresas identificando las competencias que todo trabajador debe tener al ingresar y cómo éstas pueden mejorar, ya que la comunicación interna es un factor fundamental para transmitir la información y mejorar la productividad de la empresa.

Implicaciones Prácticas

Analizando los resultados se aplicará estrategias adecuadas para ganar una mayor preferencia de los consumidores y con una mejor comunicación interna se mejorará el desempeño tanto individual como colectivo.

Implicancia Metodológica

Los profesionales del área laboral contarán con dos herramientas válidas y confiables, que permitirán medir las competencias laborales y comunicación interna de una entidad, así como para realizar otras investigaciones.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Hi: La autopercepción de competencias laborales se relacionan significativamente con la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.

1.5.2. Hipótesis Específicas

H₁: El proceso de identificación se relaciona significativamente con la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.

H₂: El proceso de normalización se relaciona significativamente con la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.

H₃: El proceso de formación se relaciona significativamente con la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.

H₄: El proceso de certificación se relaciona significativamente con la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Competencias laborales*

Las competencias laborales constituyen los atributos, capacidades y comportamientos deseables o requeridos para efectuar un trabajo de manera eficaz. Respecto a lo mencionado por Gil (2007) las competencias consistirían en motivos, rasgos de carácter, concepto de uno mismo, actitudes o valores, conocimientos, capacidades cognoscitivas o de conducta que pueden ser asociadas al desempeño excelente en un puesto de trabajo. Estas competencias quedarían relacionadas causalmente con el desempeño en el puesto de trabajo, de tal manera que los motivos, los rasgos de carácter, el concepto de uno mismo y los conocimientos permiten predecir unas conductas concretas que a su vez predicen el desempeño.

Estas cualidades y caracteres profesionales derivan tanto del aprendizaje escolar como de las experiencias de trabajo. Por lo que se acepta que no bastan los títulos o certificaciones formales de instituciones educativas para calificar a las personas como competentes en determinados campos laborales. Ante ello, los departamentos de recursos humanos establecen aptitudes o capacidades de competencia, utilizándose como criterio para acreditar que una persona está preparada para un empleo.

Cabe mencionar que el componente humano de las organizaciones es un imperativo para entender el rendimiento de los individuos, compuesto básicamente de habilidades, destrezas y capacidades que dicha persona posea, o que se encuentre en la capacidad de desarrollar durante el ejercicio de sus funciones, suponiendo así un desempeño superior que es medible y calificado mediante los resultados alcanzados por acciones de los trabajadores en el contexto en donde se desenvuelven (Duque et al., 2017).

De acuerdo a Bermejo (2017) la disposición de las competencias laborales hacia la organización del trabajo tiene el significado de proceso único que parte de una ordenación metódica y secuencial dentro de su modo funcional, en donde las competencias de una persona sean la base sobre la cual se centre ello, adecuándose estas a las particularidades y comportamientos del centro de trabajo. Es decir, se da énfasis al factor humano al interior de la organización, constituyéndose como elemento esencial. Desde esa perspectiva, Bermejo (2017) agrega lo siguiente:

La competencia laboral es la capacidad individual dada por las habilidades, conocimientos, destrezas, experiencias, aptitudes y otros atributos, que posee, adquiere y consolida el hombre para el ejercicio de sus funciones, y que agregan valor en el desempeño de su puesto de trabajo; pero solo si estas características se ponen en acción a través de la actitud, motivación y valores de cada individuo, como parte integrante de un todo, dado a partir de la denominada competencia genérica. (p. 63)

Conforme a lo señalado por Cejas et al. (2020) las competencias laborales están vinculadas a la comprensión del contexto laboral, puesto que esta nos permite alcanzar el grado de competencia requerido, indicando en dónde y cuándo una persona se considera competente, siendo así una condicionantes de la actuación profesional.

Por su parte, Chávez et al., (2018) manifestaron que con competencias laborales se hace referencia a la descripción de la amplitud de tareas independientes efectuado por un trabajador en su puesto laboral; a la cual se añaden las tareas de menor rango denominadas subcompetencias; es así que la totalidad de competencias corresponden con la descripción total de actividades en un puesto de trabajo.

Según Ahmed et al. (2012) citando a Cakar y Ertürk (2010) la cultura organizacional proporcionará importantes ventajas competitivas; y, por consiguiente, una destreza superior si

cuenta con los recursos humanos de alta calificación, ya que ello permitirá a la entidad competir sobre los fundamentos de la innovación.

De acuerdo a lo investigado por estos autores, destacan cuatro cualidades o aptitudes individuales: personalidad, motivación, conocimiento y habilidades.

✓ *Personalidad*

Se define como el conjunto de rasgos que describen a un individuo, la sumatoria total de los modos y actitudes con los que una persona interactúa con otros. “Es la característica individual más relevante en cuanto a innovación. Además, se la identifica como una cualidad imprescindible para la creatividad” (Ahmed et al., 2012, p. 259).

Se caracteriza por la persistencia, que es la firmeza y constancia en la manera de ser o de obrar. Curiosidad, deseo que tiene un individuo de conocer o averiguar una cosa, siendo una fuerza motivadora interesada en las experiencias novedosas. Energía, que es la capacidad, fuerza y ánimos para actuar de manera física y/o mental en determinada labor. Honestidad intelectual, que es el código personal de principios que imprime coherencia entre las reflexiones propias y la conducta presentada. Implica independencia de juicio y libertad intelectual.

✓ *Motivación*

Se refiere a los impulsos que manifiesta una persona a fin de aliviar sus necesidades. Para el cual, el motivo produce un comportamiento de exploración, búsqueda, indagación, con el fin de identificar metas e incentivos, los cuales una vez sean satisfechos, la necesidad es cubierta y la tensión reducida.

Ahmed et al. (2012) con base a diversas investigaciones distingue dos clases de motivación, la extrínseca y la intrínseca. Motivación extrínseca: Ocurre cuando un tercer interviniente suministra estímulos tangibles, observables. Por ejemplo: el sueldo, bonificaciones, promociones, castigos como una reducción de sueldo, despido, descenso del

cargo, etc. Se dice que es contingente porque “se entregan cuando se alcanza cierto nivel de desempeño” (p. 260). Es muy utilizada en las empresas. Lo negativo es que hay posibilidades de originar un menoscabo de la creatividad e innovación, pues los empleados evitarían tomar riesgos.

Motivación intrínseca: Es la que “se origina de manera interna en el ser humano; es decir, no es proporcionada por un tercero” (p. 260). Entre estos se pueden encontrar los sentimientos de logro, desafío, el hecho de reconocer las gratas experiencias de aprendizaje. El saberse útil, relevante, y hacer un trabajo significativo para la empresa también constituyen este tipo de motivación.

✓ *Conocimiento*

Ahmed et al. (2012) hacen hincapié en que aquello que se debe valorar es el conocimiento dominante relevante. Ya que esta influye preponderantemente en la autosuficiencia del individuo en su área de labor, en su eficacia demostrada y creatividad. Se trata del conocimiento, habilidades técnica y el talento necesario para elaborar productos creativos y buscar la forma de dar soluciones. Para lo cual se hace necesario también una cuota significativa de experiencia previa positiva.

Este conocimiento previo incide en la consecución de respuestas elaboradas y sostenibles. Se divide en cuatro fases: preparación, incubación, revelación y verificación.

- Preparación: En esta fase es necesario que el trabajador se sumerja en el problema, busque toda la información posible, anuncie soluciones que hayan servido, y en general, que se note un deseo de conocer realmente el proceso en específico.
- Incubación: Es la parte en donde el individuo reflexiona acerca de las ideas halladas y empieza a elaborar posibles rutas de conocimiento a través de la razón.
- Revelación: Es el momento de inspiración, en donde se observa con mayor nitidez el problema dado y las alternativas de solución.

- Verificación: Es la comprobación rigurosa de la solución planteada, tanto en su viabilidad como en su nivel de utilidad. Luego de ello se dispone a implementarla hasta resolver el problema.

✓ *Habilidades*

Se refiere como tal al hecho de sobresalir en alguna práctica o al poseer destreza sobre determinada materia. Esto implica desarrollar una actividad con alta eficacia y sin distracciones.

Entre estas habilidades cognitivas que se involucran directamente con la innovación y buen desempeño, según Ahmed et al. (2012), se encuentran las siguientes: fluidez, flexibilidad, originalidad y elaboración.

- Fluidez: Es la habilidad de ofrecer diversas respuestas válidas a un solo problema. Estas se manifiestan de manera encadenada, espontánea y con sentido lógico.
- Flexibilidad: Implica tener la capacidad de adaptarse y manejar variadas categorías de soluciones. Lo componen también el saber adaptarse al entorno, el manejar favorablemente nuevos escenarios, y abordarlos desde distintos ángulos.
- Originalidad: Es la capacidad de dar respuestas novedosas o inesperadas que generen impacto. Esto por medio de asociaciones infrecuentes, ingeniosas y hasta insólitas. No obstante, pertinente para su finalidad resolutoria.
- Elaboración: Es la habilidad que incita al individuo a construir una cosa o montar un proyecto a partir de breve información, hasta alcanzar un grado de complejidad o acabado deseado.

Acerca de la construcción de las competencias en el centro de trabajo, Catalano (2014) citado en Huilca (2019), señala que “las competencias laborales presuponen el desarrollo de las competencias básicas. Más aun, constituyen una forma de evolución de las mismas ya que

se sostienen en ellas para poder desenvolverse, profundizarse y especificarse como un accionar profesional” (p. 32).

Huillca (2019) refiere también que la finalidad de la gestión por competencias consiste actualmente en la ejecución de un meticuloso análisis a la empresa, a fin de que esta pueda operar de forma adecuada y sin ningún tipo de contratiempo, siguiendo los objetivos y metas establecidas conforme a los plazos previstos.

En ese sentido, según Huillca (2019), con base a la teoría de Catalano (2014), las dimensiones con las cuales es viable medir las competencias laborales son la identificación, la normalización, la formación y la certificación. Estos serán detallados a continuación.

✓ *Identificación*

La identificación es aquel proceso que pretende detectar competencias de los profesionales y ubicarlos en sus puestos laborales de acuerdo a sus características y potencialidades a fin de que realicen un trabajo óptimo y de calidad. Estas competencias se detectan cuando el empleado realiza su trabajo mediante la observación (Huillca, 2019).

Sobre esta etapa, Taillacq et al. (2015) menciona que La cobertura de la identificación puede ir desde el puesto de trabajo hasta un concepto más amplio de área ocupacional o ámbito de trabajo.

✓ *Normalización*

La normalización consiste en la estandarización que se realiza en el entorno laboral. Una vez que se tiene conocimiento de las competencias laborales entonces a través de ello se puede aclarar las transacciones existentes entre los empleadores y los empleados y en función a ello generar las normas las cuales deberán ser respetadas por todo el personal (Huillca, 2019).

Dada dicha situación, el sentido de la normalización se orienta a reconocer la aplicabilidad de una determinada competencia para una generalidad de casos en diversos ambientes laborales (Taillacq et al., 2015).

✓ *Formación*

La formación consiste en generar competencias de acuerdo a la realidad organizacional, las cuales serán de mayor utilidad ya que parten de la propia realidad del contexto laboral. Es importante que aquellos programas de formación se encuentren dirigidos a fomentar competencias necesarias a través de normas y diferentes estrategias (Huillca, 2019).

Esta fase consta de tres procedimientos clave: la detección o diagnóstico de los problemas o necesidades de formación y desarrollo de capacidades requeridas en relación con las competencias; la determinación de los problemas y necesidades a solucionar a partir de la evaluación de dichas competencias; y la elaboración y selección de alternativas de solución (Taillacq et al., 2015).

✓ *Certificación*

La certificación es un reconocimiento formal que se realiza sobre un empleado para demostrar las competencias que posee. Por lo cual es importante otorgar la certificación cuando realmente lo merece el trabajador; es decir, cuando acredita que realmente realizó sus estudios y aprobó el curso; es así que los certificados actúan como garantía a cerca de las competencias básicas que tiene el empleado, las cuales deberán ser demostradas en su campo de acción (Huillca, 2019).

Cabe mencionar que el certificado es temporal, ya que las competencias consignadas son susceptibles de obsolescencia debido a los cambios en la tecnología u organización del trabajo (Taillacq et al., 2015).

2.1.1.1. Teorías sobre competencias laborales

Nordhaug (1998) propone una teoría para la clasificación de las competencias en seis categorías, taxonomía que busca facilitar la investigación sobre gestión de recursos humanos en las empresas: el tipo (I), metacompetencias que no son específicas para la empresa ni para la industria, incluye diversas competencias como creatividad, capacidad de aprender, capacidad

analítica, entre otras. El tipo (II), denominadas competencias generales de la industria, comprende conocimientos acerca de la estructura de la industria y sus desarrollos actuales. La categoría (III), de competencias intraorganizacionales, abarca conocimiento acerca de sus colegas, de la cultura organizacional, canales y redes informales de comunicación, dinámica política interna y estrategias y metas de la organización. En el grupo (IV), el investigador incluye las competencias técnicas estándares, como manejos presupuestales, principios y métodos contables, programación de computadores, etc. El tipo (V), o competencias técnicas sectoriales, son aquellas específicas para tareas propias de la industria y que pueden ser transferidas entre empresas del mismo sector. La categoría (VI) corresponde a competencias técnicas idiosincrásicas altamente específicas para tareas dentro de una empresa, como el uso de herramientas o equipos construidos dentro de la firma, mantenimiento especializado de equipos únicos, bases de datos específicas, etcétera.

Spencer y Spencer (1993), a quienes se debe la teoría del modelo del iceberg, apropiado por empresas consultoras, algunas de las cuales han incidido significativamente en los procesos de desarrollo de competencias en empresas colombianas. Este modelo parte de que existen dos grandes grupos de competencias: aquellas que están en la superficie y por lo tanto son fáciles de percibir; están asociadas con las destrezas, habilidades y conocimientos. Y las profundas, como los valores, el autoconcepto y la esencia de la personalidad, mucho más difíciles de detectar.

Maldonado (2002), menciona que una de las competencias que debe tener todo colaborador es la denominada competencia técnica o específica de la profesión o actividad que desarrolle. Son aquellas que se destacan por brindarle carácter de prestigio y profesionalidad, ya que encuentra capacitado y puede desarrollar diversas actividades de forma óptima. Logra

convertir a los colaboradores en un talento o unos expertos para realizar tareas relacionadas manifestando destreza y conocimiento sobre las funciones que cumplen en la entidad.

Mertens (1996) identifica tres enfoques para organizar y estructurar la competencia laboral, en primer lugar, está el enfoque conductista, posee un corte de tipo norteamericano, busca caracterizar al individuo desde la perspectiva de un desempeño exitoso, se centra específicamente en aquellas características que le permiten al individuo ser un hombre exitoso. El enfoque funcionalista, posee un corte británico, enfocándose en el estudio del trabajo realizado, además de los resultados que obtienen las personas que trabajan, no únicamente aquellos que logran el éxito absoluto. Por último, se encuentra el enfoque constructivista, posee un corte francés, buscando identificar el desarrollo frecuente de las competencias de los trabajadores, además de percibir como los colaboradores logran encontrar solución a los problemas que se le presentan a lo largo del desarrollo de sus actividades.

2.1.2. Comunicación interna

Es el tipo de comunicación que tiene como objetivo dirigirse a los empleados de la organización, a fin de lograr un clima apropiado para el desarrollo de las actividades tanto individuales como vinculadas.

La Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas (2014) definen la comunicación interna como:

Una herramienta que permite transmitir los objetivos a toda la organización, difundir sus políticas y construir una identidad de empresa en un clima de confianza y de motivación. Es, además, un agente de cambio, ya que apoya y facilita la introducción de nuevos valores o pautas de gestión y la alineación de los empleados con los objetivos empresariales. (p. 31).

Es el tipo de comunicación que se produce al interior del grupo y dirigido al mismo, sobre el cual Bolunta (2016) establece que la interacción se da “entre sus miembros, sus áreas

y sus órganos de decisión” y cuya función es la de “favorecer la eficacia de la estructura de trabajo y la eficiencia de sus miembros en el desempeño de sus funciones, al tiempo que apoya la integración grupal”.

La comunicación interna consiste en la gestión de los mensajes que se intercambian entre los integrantes de una determinada entidad, así como entre la propia corporación y su entorno exterior. El objetivo es crear, consolidar y mantener buenas relaciones entre los implicados. Cuyo propósito último consiste en que los miembros se identifiquen más con la organización, suministrándoles la información necesaria, afianzando su integración y motivando una imagen positiva de la empresa (Peña, et al., 2017).

De acuerdo a Oyarvide et al., (2017), la comunicación interna se convierte, para los gerentes, en una herramienta estratégica que ofrece grandes ventajas empresariales al favorecer la productividad, la competitividad y el éxito empresarial; es por ello que la define como un proceso mediante la cual se efectúan las coordinaciones pertinentes para realizar las acciones fundamentales que le dan sentido a la organización; siendo así conjunto de funciones y actividades concebidas a partir del proceso de significación y desempeño compartido y desarrollado por los miembros del público interno.

Desde una perspectiva estratégica, la comunicación interna incide en la motivación de los trabajadores, puesto que, además de fomentar la participación en las actividades cotidianas, involucra a las personas en los objetivos y metas de la organización, obteniendo como resultado la adquisición de un mayor compromiso con la organización (Pinto, 2017).

Asimismo, conforme a Barrera (2021), la comunicación interna se puede definir como toda comunicación que se establece entre los miembros que hacen parte de los límites internos de una organización, lo que permite crear un sentido de comunidad, cultura, confianza, de valores y transmisión de información, con el fin de integrar las metas y objetivos estratégicos de la compañía con las necesidades de los individuos, y de esa forma, incrementar la

satisfacción y la percepción de bienestar de los colaboradores a través de un ambiente de trabajo favorable que se interese en fortalecer las relaciones humanas.

No obstante, indica Barrera (2021), la comunicación interna desde su sentido más operativo y funcional es entendida como el instrumento que permite el intercambio de información facilitando el diálogo, la retroalimentación y la construcción de significado al interior de la organización, teniendo en cuenta que su gestión implica todos los procesos de comunicación, los canales formales e informales, los flujos de información y las barreras que se dan en el interior de ella y, por lo tanto, le otorgan una identidad corporativa única.

Cabe mencionar que la comunicación interna tiene como objetivos principales fomentar la construcción de relaciones, la comprensión entre todos los niveles jerárquicos e integrar a los miembros de la organización con sus metas, cultura y valores con el propósito de mantener la cohesión interna y brindarle mayor efectividad en su entorno (Barrera, 2021).

Las dimensiones de la comunicación interna, según Barrera (2021) son las siguientes:

Comunicación vertical ascendente y accesibilidad dentro de la unidad de trabajo: Mide la comunicación de colaborador hacia su supervisor inmediato, a la accesibilidad de establecer una comunicación directa y realizar requerimientos de información.

Comunicación vertical descendente referida a asuntos cotidiano: Hace referencia a la comunicación supervisor-colaborador referida a instrucciones e informaciones de cómo realizar el trabajo.

Comunicación vertical descendente referida a información institucional: hace referencia a la comunicación supervisor-colaborador referida a temas financieros, comerciales, políticas y lineamientos corporativos.

Barreras en la comunicación referidas a la redundancia y exceso de información: son las interferencias, barreras u obstáculos en la comunicación referidas al exceso, desecho o delegación inapropiada de la información.

Barreras de la comunicación referidas a la accesibilidad e interpretación de la información: hace referencia a las diferencias de interpretación de la información, dificultades para acceder a la misma y a fallas en la retroalimentación de información.

2.1.2.1. Teorías sobre Comunicación Interna

Koontz, y Weihreich, (1991) señalaban hace más de una década: La función de comunicación es el medio a través del cual se unifica la actividad organizada. La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de la empresa porque integra las funciones gerenciales.

Por el contrario, la incomunicación o un cierto déficit de comunicación, como señala Villafañe (1999) es la responsable de la fractura interna de muchas organizaciones y de la existencia de barreras jerárquicas, funcionales y geográficas. El público interno es, sin duda, el que requiere de una atención preferente y de una acción comunicadora mucho más intensa.

Lucas (1997) para analizar y conocer la comunicación interna se centra en cuatro procedimientos indispensable: círculo, rueda, cadena y total. Respecto al primero procedimiento denominado círculo el flujo comunicacional inicia en el individuo que emite el mensaje, luego pasa por todos los compañeros hasta retornar a él. El procedimiento denominado rueda se desarrolla cuando el individuo se encuentra en estableciendo relaciones comunicativas y la información puede ir y regresar las veces que sean necesarias. Respecto al procedimiento llamado cadena, este se desarrolla de manera similar al procedimiento círculo, pero sin llegar al último eslabón, es decir el mensaje no llega nuevamente al final al mismo sujeto. La cadena continua de forma fija manteniéndose la información, por último, el

procedimiento total, en esta forma de comunicación todos los sujetos se relacionan entre sí, ya sea de forma circular o en caso contrario de forma lineal.

Goldhaber (1984) plantea una teoría denominada canales de comunicación interna, menciona que para lograr tener una comunicación interna ideal se debe garantizar un buen sistema en donde todos los grupos de interés logren participar. Es necesario la creación de canales que logren expandir toda la información por todos los niveles y así favorecer la participación. La comunicación debe presentarse en tres formas, la comunicación de tipo descendente, la comunicación ascendente y por último la comunicación horizontal.

III. MÉTODO

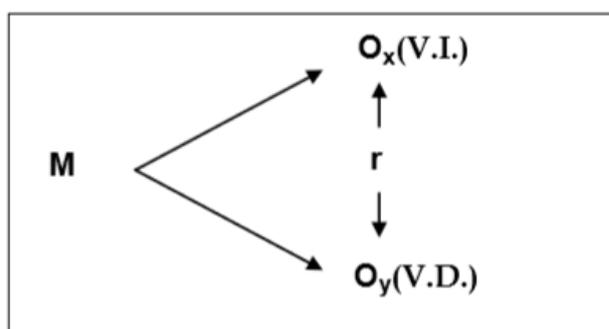
3.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada. Esta clase de estudio consiste en dar a conocer el entorno sobre la que se inscribe un fenómeno y a partir de ello permitir fundamentar una solución factible y concreta a la problemática planteada (Valderrama, 2015).

El enfoque empleado fue cuantitativo, ya que se buscó recoger información objetivamente medible, la cual se emplea en la comprobación de hipótesis mediante el análisis estadístico (Hernández et al., 2014).

De alcance correlacional, dado que tuvo el propósito de conocer la relación o nivel de asociación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables. Para desarrollar un estudio correlacional, primero han de medirse cada una de las variables de forma independiente, luego se establecen las vinculaciones con la técnica estadística apropiada (Hernández et al., 2014).

Está representado por el esquema siguiente:



Donde:

M = Muestra

O_x = Observación de la primera variable

O_y = Observación de la segunda variable

r = Correlación entre dichas variables

Diseño y/o metodología de la ejecución

El diseño de investigación es no experimental, puesto que buscó mantener las variables intactas dentro de su ambiente, sin manipulación ni incorporación de algún tipo de alteración al interior de su contexto natural. Asimismo, la investigación fue de corte transversal, puesto que el estudio se desarrolló solamente en un breve espacio de tiempo (Hernández et al., 2014).

3.2. Ámbito temporal y espacial

La presente investigación se desarrolló geográficamente en el distrito de Los Olivos, Lima, en empresas privadas del rubro ferreterías, aplicándose los instrumentos durante los meses de marzo y abril del 2022.

3.3. Variables

V1 Competencias laborales

Definición conceptual:

Las competencias laborales son definidas como motivos, rasgos de carácter, concepto de uno mismo, actitudes o valores, conocimientos, capacidades cognoscitivas o de conducta que pueden ser asociadas al desempeño excelente en un puesto de trabajo.

Definición operacional:

La variable competencia laboral se medirá a través de los puntajes del *Cuestionario de Competencias Laborales* y de sus dimensiones: identificación, normalización, formación y certificación.

Tabla 1*Operacionalización de la variable competencias laborales*

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	ESCALA DE MEDIDA	NIVELES
Identificación	-Trato	1, 2, 3 y 4	Siempre (5)	Ordinal	No óptimo: 10-23
	-Absuelve consultas				
Normalización	-Contribuye con soluciones	5 y 6	Casi siempre (4)	Ordinal	Media: 24-36
	-Realización de tareas				
Formación	-Coordinación y participación	7 y 8	Casi nunca (2)	Ordinal	Óptimo: 37-50
	-Acatamiento de normas				
Certificación	-Estándares de trabajo	9 y 10	Nunca (1)	Ordinal	Óptimo: 37-50
	-Formación continua				
	-Transmisión de experiencia				
	-Revalidación de estudios				
	-Acreditaciones de capacitación				

V2. Comunicación Interna

Definición conceptual

La comunicación interna consiste en la gestión de los mensajes que se intercambian entre los integrantes de una determinada entidad, así como entre la propia corporación y su entorno exterior.

Definición operacional:

La variable comunicación interna se medirá a través de los puntajes *Cuestionario de Comunicación Interna* y de sus dimensiones: comunicación vertical ascendente y accesibilidad dentro de la unidad de trabajo, Comunicación vertical descendente referida a asuntos y Comunicación vertical descendente referida a información institucional, barreras en la comunicación referidas a la redundancia y exceso de información y barreras de la comunicación referidas a la accesibilidad e interpretación de la información.

Tabla 2

Operacionalización de la variable comunicación interna

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	ESCALA DE MEDIDA	NIVELES
Comunicación vertical ascendente y accesibilidad dentro de la unidad de trabajo	-Comunicación con supervisor inmediato -Acceso a comunicación directa -Requerimientos de información	1,2,3,4,7, 10 y 11			
Comunicación vertical descendente referida a asuntos cotidianos	-Comunicación sobre instrucciones -Manejo de información cotidiana -Modos de hacer el trabajo	1, 2, 3, 4, 11 y 14	Siempre (5)		
Comunicación vertical descendente referida a información institucional	-Comunicación de temas financieros -Manejo de información comercial -Comprensión de política corporativa.	2 y 7	Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2)	Ordinal	Baja 14-32 Media: 33-51 Alta: 52-70
Barreras en la comunicación referidas a la redundancia y exceso de información	-Interferencias en la comunicación -Exceso de información -Delegación inapropiada	5, 8, 9 y 14	Nunca (1)		
Barreras de la comunicación referidas a la accesibilidad e interpretación de la información	-Diferencias interpretativas de la información -Dificultades de acceso a la información -Fallas de retroalimentación	12, 6 y 13			

3.4. Población y muestra

La población estuvo compuesta por 175 colaboradores de las empresas del sector ferretero ubicadas en el distrito de Los Olivos - Lima, de ambos sexos y las edades fluctuaban entre 18 a 50 años de edad, que se encargan de la comercialización y distribución de materiales de ferretería y construcción.

La muestra estuvo conformada por 121 colaboradores de empresas del sector ferretero ubicadas en Los Olivos - Lima. El tipo de muestreo es de tipo probabilístico aleatorio simple. Se aplicó la fórmula general para poblaciones menores de 100,000.

$$n = \frac{(p \cdot q) \cdot Z^2 \cdot N}{(EE)^2(N - 1) + (p \cdot q)Z^2}$$

Dónde:

n: Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo. Es la variable que se desea determinar.

P y q: Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z: Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error = 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor $Z = 1.96$.

N: El total de la población, en este caso es de 175, considerando a la que facilita información valiosa para la investigación.

EE: Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado 5.00%

Sustituyendo:

$$n = \frac{(0.50 * 0.50) * 1.96^2 * 175}{(0.05)^2(175 - 1) + (0.50 * 0.50) * 1.96^2}$$

$$n = 121$$

Tabla 3*Distribución de la muestra según sexo*

	Cantidad
Varones	68
Mujeres	53
Total	121

En la tabla 3 se muestra la distribución de la muestra según el sexo, donde la cantidad de varones encuestados fue de 68 y en el caso de las mujeres fue 53.

Para los fines de esta investigación la muestra estuvo conformada por colaboradores de distintas tiendas de ventas de materiales de ferretería y materiales de construcción que forman parte de la red de Progresol en Los Olivos. Los puestos que desempeñaron los participantes de esta investigación fueron vendedoras, cajeras, personal de reparto, supervisores y jefes de tiendas.

3.5. Instrumentos

Para los fines de esta investigación se aplicó la encuesta, utilizando el cuestionario como instrumento idóneo, esto con el fin de medir de forma independiente el nivel de comunicación interna y el nivel de las competencias laborales en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, período 2022.

Cuestionario de Autopercepción de Competencias Laborales

El cuestionario fue desarrollado por Huillca (2019), adaptado para los fines de esta investigación y contó con 10 ítems ordenados conforme a cada dimensión: identificación (ítems del 1 al 4) normalización (ítems del 5 al 6), formación (ítems del 7 al 8) y certificación (ítems del 9 al 10). La categorización de los datos a nivel de todo el constructo se encuentra dada por los siguientes niveles: no óptimo (10-23), medio (24-36) y óptimo (37-50). Su aplicación es individual o colectiva, con un tiempo aproximado de 15 min de duración. Fue construida bajo

la escala de Likert, siendo las opciones de respuesta nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Huillca consideró la validez y confiabilidad (alfa de Cronbach de 0, 862) del cuestionario. Así mismo, para el presente estudio se ha evidenciado la validez y la confiabilidad del instrumento, aplicado a 121 personas.

Tabla 4

Validez de contenido del Cuestionario de Autopercepción de Competencias Laborales, según el coeficiente V de Aiken

Items	J1	J2	J3	J4	J5	V Aiken
1	1	1	1	1	1	1.00
2	1	1	1	1	1	1.00
3	1	1	1	1	1	1.00
4	1	1	1	1	1	1.00
5	1	1	1	1	1	1.00
6	1	1	1	1	1	1.00
7	1	1	1	1	1	1.00
8	1	1	1	1	1	1.00
9	1	1	1	1	1	1.00
10	1	1	1	1	1	1.00

En la Tabla 4, se observa que todos los ítems son válidos, ya que los valores son superiores a 0.80 y ningún ítem debe ser eliminado (Anastasi y Urbina 1998).

Tabla 5

Confiabilidad del Cuestionario de Autopercepción de Competencias Laborales, según Alpha de Cronbach

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,748	10

En la tabla 5, se presenta los resultados de la confiabilidad del *Cuestionario Competencia Laborales*, se observa que el valor de alfa fue de 0.748, siendo superior a 0.70

Cuestionario de Comunicación Interna

El cuestionario fue desarrollado por Di Nardo (2005), adaptado para los fines de esta investigación y contó con de 14 ítems, los cuales son repartidos por cada dimensión: comunicación vertical ascendentes y accesibilidad dentro de la unidad de trabajo (ítems 1,2,3,4,7,10,11); comunicación vertical descendente referida a asuntos cotidianos (ítems 1.2,3,4,11,14); comunicación vertical descendente referida a información institucional (ítems 2,7); barreras en la comunicación referidas a la redundancia y exceso de información (ítems 5,8,9,14) y barreras de la comunicación referidas a la accesibilidad e interpretación de la información (ítems 12.6,13). La categorización de los datos a nivel de todo el constructo se encuentra dada por los siguientes niveles: alta (52-70), media (33-51) y baja (14-32). Su aplicación es individual o colectiva, con un tiempo aproximado de 15 min de duración. Fue construida bajo la escala de Likert, siendo las opciones de respuesta nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Di Nardo consideró la validez y confiabilidad (alfa de Cronbach de 0,861) del cuestionario. Así mismo, para el presente estudio se ha evidenciado la validez y la confiabilidad del instrumento, aplicado a 121 personas.

Tabla 6

Validez de contenido del Cuestionario de Comunicación Interna, según el coeficiente V de Aiken

Ítems	J1	J2	J3	J4	J5	V Aiken
1	1	1	1	1	1	1.00
2	1	1	1	1	1	1.00
3	1	1	1	1	1	1.00
4	1	1	1	1	1	1.00
5	1	1	1	1	1	1.00
6	1	1	1	1	1	1.00
7	1	1	1	1	1	1.00
8	1	1	1	1	1	1.00
9	1	1	1	1	1	1.00

10	1	1	1	1	1	1.00
11	1	1	1	1	1	1.00
12	1	1	1	1	1	1.00
13	1	1	1	1	1	1.00
14	1	1	1	1	1	1.00

En la Tabla 6, se observa que todos los ítems son válidos, ya que los valores son superiores a 0.80 y ningún ítem debe ser eliminado (Anastasi y Urbina 1998).

Tabla 7

Confiabilidad del Cuestionario Comunicación Interna, según Alpha de Cronbach

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,804	14

En la tabla 7, se presenta los resultados de la confiabilidad del *Cuestionario Competencia Laborales*, se observa que el valor de alfa fue de 0.804, siendo superior a 0.70

3.6. Procedimientos

La recopilación de datos se llevó a cabo entre los meses de febrero y marzo del año 2022. La recolección de información se llevó a cabo mediante los formularios de Google, donde se envió el link a través de correos electrónicos y WhatsApp, dentro del mismo formulario se presentó el consentimiento informado, donde se brindó la información necesaria a los colaboradores acerca de los fines del presente estudio.

3.7 Análisis de datos

Una vez evaluado y depurado los instrumentos evaluados se procedió a organizar la base de datos para los análisis estadísticos pertinentes.

Para el análisis descriptivo de las variables de estudio se utilizó la estadística descriptiva (frecuencias y porcentajes), para la correlación de datos fue con el coeficiente de correlación Spearman de acuerdo a los valores de la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov.

Coeficiente de Correlación de Spearman

El coeficiente de correlación de Spearman es recomendable utilizarlo cuando los datos presentan valores extremos, ya que dichos valores afectan mucho el coeficiente de correlación de Pearson, o ante distribuciones no normales. No está afectada por los cambios en las unidades de medida (Hernández et al., 2014).

Tabla 8

Coeficiente de correlación de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nivel de significancia bilateral

Se utilizó para la probar la hipótesis ya que mide la probabilidad de que un evento ocurra. Su aceptación se dio cuando el coeficiente de significancia bilateral fue menor a 0.05. Cualquier área comprendida entre dos puntos de la distribución corresponderá a la probabilidad

de la distribución. Es aquí donde entra el nivel de significancia o nivel alfa, el cual es un nivel de la probabilidad de error y se fija antes de probar las hipótesis inferenciales. Si es baja, el investigador dudará de generalizar a la población. Si es alta, el investigador podrá hacer generalizaciones (Hernández et al., 2014).

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0.05$, rechazar H_0 (Hipótesis nula)

Si $p\text{-valor} > 0.05$, aceptar H_0 (Hipótesis nula)

3.8. Consideraciones éticas

En esta investigación se tuvo en cuenta los siguientes aspectos éticos: El respeto por la propiedad intelectual, la protección a la identidad de los participantes, la honestidad en el desarrollo del tema y en la obtención de información. La confidencialidad es otro aspecto a tomar en cuenta, en tanto la información sensible que pueda surgir durante el proceso de investigación se mantendrá en reserva.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 9

Niveles de autopercepción de Competencias laborales

	<i>Fr</i>	<i>%</i>
No óptimo	1	0.8
Medio	32	26.4
Óptimo	88	72.7
Total	121	100.0

En la Tabla 9 se visualiza los resultados en relación a la dimensión autopercepción de competencias laborales, el 0.8% de colaboradores considera que las competencias laborales no son óptimas, el 26.4% en un nivel medio y el 72.7% considera que las competencias laborales son óptimas.

Tabla 10

Niveles Comunicación interna

	<i>Fr</i>	<i>%</i>
Bajo	1	0.8
Medio	55	45.5
Alto	65	53.7
Total	121	100.0

En la Tabla 10 se visualiza los resultados en relación a la dimensión competencias laborales, el 0.8% de colaboradores considera que la comunicación interna en la empresa es baja, el 45.5% considera que hay nivel medio y el 53.7% considera que la comunicación interna es de nivel alto.

4.2. Resultados inferenciales

Previamente se realizó la prueba de normalidad con K-S, donde se obtuvo la distribución de las puntuaciones.

Tabla 11

Resultados de la Prueba de normalidad

		<i>K-S</i>	<i>gl.</i>	<i>p</i>
Comunicación interna	Medio	0.409	55	0.000
Autopercepción de Competencias laborales	Alto	0.497	65	0.000

Nota: *gl*=grados de libertad, *p*= significancia

Como se aprecia en la Tabla 11, la prueba que se aplica es Kolmogoroy-Smirnov, ya que el tamaño de la muestra es mayor a 50 encuestados, se puede observar que en los dos casos el nivel de significancia es ≤ 0.05 por tanto, se rechaza la hipótesis nula, señalando que las variables no tienen una distribución normal y se analiza con la prueba estadística no paramétrica de Spearman.

Tabla 12

Relación entre Competencias Laborales y Comunicación Interna

<i>n</i> = 121	<i>rho</i>	<i>p</i>
Autopercepción de Competencias laborales Comunicación interna	.364	.000

Nota: *n*=muestra, *p*= significancia

Como se aprecia en la Tabla 12, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman existe una correlación positiva baja entre las variables competencias laborales y comunicación interna, dicho coeficiente es $= 0.364$. Así mismo, el nivel de significancia es ≤ 0.0001 ; por lo tanto, las competencias laborales se relacionan significativamente con la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, período 2022.

Tabla 13*Relación entre la Identificación respecto a la Comunicación Interna*

n= 121	<i>rho</i>	<i>p</i>
Competencias laborales	.460	.000
Identificación		

Nota: n=muestra, p= significancia

Como se aprecia en la Tabla 13, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada entre la variable competencias laborales y la dimensión identificación, dicho coeficiente es =.460. Así mismo, el nivel de significancia es <.001; por lo tanto, el proceso de identificación se relaciona significativamente con la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, período 2022.

Tabla 14*Relación entre la Normalización respecto a la Comunicación Interna*

n= 121	<i>rho</i>	<i>p</i>
Competencias laborales	.273	.002
Identificación		

Nota: n=muestra, p= significancia

Como se aprecia en la Tabla 14, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman existe una correlación positiva baja entre la variable competencias laborales y la dimensión normalización, dicho coeficiente es =.273. Así mismo, el nivel de significancia es =.002 siendo <.05; por tanto, se puede aseverar que el proceso de normalización se relaciona significativamente con la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, período 2022.

Tabla 15*Relación entre la Formación respecto a la Comunicación Interna*

n= 121	<i>rho</i>	<i>p</i>
Competencias laborales		
Identificación	.104	.255

Nota: n=muestra, p= significancia

Como se aprecia en la Tabla 15, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman existe una correlación positiva muy baja entre la variable competencias laborales y la dimensión formación, dicho coeficiente es =.104. Así mismo, el nivel de significancia es =.255 siendo mayor de >0.05; por tanto, se puede aseverar que el proceso de formación no tiene un impacto significativo en la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, período 2022.

Tabla 16*Relación entre la Certificación respecto a la Comunicación Interna*

n= 121	<i>rho</i>	<i>p</i>
Competencias laborales		
Identificación	.248	.000

Nota: n=muestra, p= significancia

Como se aprecia en la Tabla 16, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman existe una correlación positiva baja entre la variable competencias laborales y la dimensión certificación, dicho coeficiente es =.248. Así mismo, el nivel de significancia es <.001; por tanto, se puede aseverar que el proceso de certificación se relaciona significativamente con la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, período 2022.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación estudió la relación que existe entre la variable competencias laborales y la variable comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, en el periodo 2022. Se identificó un nivel óptimo de las competencias de laborales, así como también un alto nivel de comunicación en la empresa del rubro ferretero, por tanto, existe una relación significativa. Esto debido a que obtuvo una correlación positiva baja teniendo como coeficiente $=.364$; existiendo de esa forma una relación entre las competencias laborales y la comunicación interna, si la competencia laboral aumenta también lo hará la comunicación interna. Estos resultados coinciden con los mencionados por Anderson (2018), que en su investigación identificó que existe relación entre las competencias gerenciales y la comunicación organizacional; concluyó que las habilidades de los gerentes de los hoteles influyen de forma directa en los trabajadores, ya que no cuentan con una comunicación fluida afectando la organización de los hoteles.

En relación al primer objetivo específico que buscó identificar el nivel de competencias laborales en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, período 2022. Se identificó un nivel óptimo de competencias laborales en la empresa del sector ferretero, ya que el 72.7%. de los colaboradores lo manifiesta de esa forma. Siendo una cantidad mínima de 0.8% que considera no todos los trabajadores poseen óptimas competencias laborales. Los resultados hallados contradicen lo expuesto por Anderson (2018) donde identificó que las competencias laborales no son las más óptimas en el personal del hotel donde se realizó la investigación, siendo este un indicador que repercute de forma negativa en la organización de la empresa. Sobre lo mencionado, Duque et al. (2017), resalta el componente humano dentro de las organizaciones, considerando las competencias laborales como las habilidades y destrezas del individuo evidenciándose un desempeño superior con resultados medibles y controlables.

Asimismo, sobre el segundo objetivo específico que buscó identificar el nivel de comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, período 2022. Se identificó en la empresa del sector ferretero que los trabajadores poseen un nivel alto con 53.7% respecto a la comunicación interna, así mismo un 0.8% menciona que existe un nivel bajo pero este número no logra ser tan significativo, siendo un buen indicador para obtener mejoras en la empresa. Los resultados obtenidos difieren a los mencionados por Díaz (2021), que en su investigación buscó establecer la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en una institución, identificando que no existe un nivel de comunicación interna alta, sino media, por tanto, sugiere poner énfasis en la comunicación del personal en la entidad, para que los trabajadores tengan claro sus actividades y logren ser más competitivos. Similar a lo mencionado suceden con los resultados encontrados por Molina (2021), quien buscó identificar la relación entre la comunicación interna y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, concluyendo que la relación entre las variables de estudio es opuesta. Obtuvo como resultado evidencia que no existe una óptima comunicación interna en el personal de salud, esto genera inseguridad en la realización de actividades y hace que los niveles de estrés sean más elevados. Por otro lado, Bolunta (2016) menciona que la comunicación que se produce al interior del grupo permite la interacción real y fluida entre sus miembros y favorece la estructura y funcionamiento del orden organizacional, reflejándose en un mayor desempeño. Como se ha podido evidenciar en los resultados, los colaboradores presentan un nivel alto de la variable comunicación interna, lo que podría suponer que la interacción entre los colaboradores es fluida y eficaz.

En relación al tercer objetivo específico que buscó analizar la relación que existe entre el proceso de identificación y la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, período 2022. Se obtuvo como resultado una correlación positiva moderada teniendo como coeficiente $=.460$; por tanto, el proceso de identificación se

relaciona significativamente con la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, período 2022. Los resultados de esta investigación coinciden con los obtenidos por Tardivo (2020), quien tuvo como objetivo diseñar un plan de comunicación interna que resulte aplicable en la empresa A. J. & J. A. Redolfi SRL y permita disminuir en un 10% las pérdidas económicas generadas por las falencias existentes en la comunicación y el liderazgo. El autor destacó la importancia de identificar al personal idóneo y capacitado para realizar funciones dentro de la organización. Lo mencionado líneas arriba, concuerda con lo planteado por Huillca (2019), quien afirma que la identificación de las competencias de los colaboradores permitirá que ellos realicen un trabajo óptimo y de calidad, esto se puede apreciar en la presente investigación donde se muestran resultados alentadores en relación a la dimensión identificación y la comunicación interna.

Respecto al cuarto objetivo específico buscó identificar la relación que existe entre el proceso de normalización y la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, período 2022. Se obtuvo como resultado una correlación positiva baja teniendo como coeficiente $=.273$; por tanto, el proceso de normalización se relaciona significativamente con la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, período 2022. Garsés (2021) obtiene resultados similares en su investigación, encontrando relación entre el buen trabajo en equipo y la comunicación dentro de la empresa, añadiendo que esta buena comunicación permitirá alcanzar los objetivos organizaciones y mejorará el clima laboral donde las funciones y responsabilidades está normalizadas. Los resultados discutidos en líneas arriba fueron planteados por Taillacq et al. (2015), quien señala que la normalización se orienta en reconocer la aplicabilidad de una determinada competencia para un evento específico en diversos ambientes laborales.

Respecto al quinto objetivo específico que fue establecer la relación que existe entre el proceso de formación y la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, período 2022. Se obtuvo como resultado una correlación positiva muy baja teniendo como coeficiente $=.104$; por tanto, el proceso de formación no tiene un impacto significativo en la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, período 2022. Los resultados obtenidos contradicen lo planteado por Tardivo (2020), ya que, al no contar con un personal adecuadamente capacitado en el área de recursos humanos, no permite que se desarrollen estrategias para la mejora continua del personal, como la realización de capacitaciones frecuentes. Por tanto, es importante que existe una correcta organización en las empresas buscando siempre potenciar las habilidades y capacidades de los trabajadores. Lo mencionado anteriormente, trae a colación el planteamiento de Taillacq et al. (2015) que identifican los procedimientos clave en cuanto a la formación, tales como la detección de las necesidades de formación, determinar los problemas que se solucionarán a través de esta formación y, finalmente, la elaboración de planes de acción.

Respecto al sexto objetivo específico establecer la relación que existe entre el proceso de certificación y la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, período 2022. Se obtuvo como resultado una correlación positiva baja teniendo como coeficiente $=.248$; por tanto, el proceso de certificación se relaciona significativamente con la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, período 2022. Los resultados obtenidos se relacionan con los encontrados por Florentino y Arias (2021), quienes tuvieron como principal objetivo determinar los efectos de las estrategias de resolución y manejo de conflictos en la comunicación interna de una entidad bancaria privada dominicana durante el periodo Mayo-septiembre del 2020, en la ciudad de Santo Domingo, D. N. República Dominicana. Donde

identificaron que el conflicto de la empresa se situaba en los valores y conocimiento que poseía cada trabajador. Esto generó ausentismo, así como bajo rendimiento en la empresa, por esa razón se sugirió crear un plan de comunicación interna para mejorar la calidad del trabajo donde se pueda reconocer formalmente las capacitaciones realizadas en la organización. Lo aseverado anteriormente fue planteado por Huillca (2019) quien menciona que la certificación es el reconocimiento formal que permite acreditar las competencias que el colaborador posee.

Respecto a los resultados descriptivos el 72.7% considera que las competencias laborales son óptimas y un 26.4% un nivel medio, además respecto a la comunicación interna un 53.7% lo considera ideal, mientras que un 45.5% determina que es de nivel medio. Los resultados obtenidos se relacionan con los mencionados por Anderson (2018), donde determinó la relación que existe entre la estrategia de competencias gerenciales con la comunicación organizacional, encontrando que el 43.2% de los gerentes del rubro hotelero realiza un buen trabajo a través de las competencias gerenciales y el 37.3% de ellos manifiesta una adecuada comunicación. Lo descrito anteriormente refuerza la teoría que señala a las competencias laborales son cualidades profesionales y toda habilidad que permite al colaborador destacar en el medio donde se desarrolla (Gil, 2007); similar a ello, Cejas et al. (2020) menciona que las competencias laborales se vinculan al ambiente y circunstancia en el que el individuo puede realizar sus funciones. Finalmente, sobre la comunicación interna, Bolunta (2016) resalta la importancia de desarrollar una forma útil y estructurada de comunicar entre sus miembros, velando por la interacción fluida y consistente entre las áreas y los órganos de decisión.

VI. CONCLUSIONES

- Existe relación significativa entre las dos variables del estudio con un coeficiente $=.364$ y un nivel de significancia $<.001$; por tanto, existe relación positiva baja entre la autopercepción de competencias laborales y la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, período 2022.
- Sobre los encuestados, el 72% considera que existe un nivel óptimo de autopercepción de competencias laborales, 26.4% considera que la competencia laboral está a nivel medio y el 0.8% a nivel no óptimo. Por lo tanto, el mayor número de encuestados asevera que el nivel de competencia laboral es óptimo.
- En las empresas consideradas para este estudio, el mayor número de encuestados asevera que el nivel de comunicación interna es alto.
- Existe una correlación significativa entre la dimensión identificación y la variable comunicación interna con un coeficiente $=.460$.
- Se identificó la relación que existe entre el proceso de normalización y la comunicación interna en los colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías. Se concluye que existe correlación significativa entre la dimensión normalización y la variable comunicación interna con un coeficiente $=.273$.
- No existe una relación significativa entre el proceso de formación y la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.
- Existe una correlación significativa entre la dimensión certificación y la variable comunicación interna con un coeficiente $=.248$.

VII. RECOMENDACIONES

- Perfeccionar el plan de comunicaciones empleado por la empresa con la finalidad de mejorar la comunicación del personal en un área determinada, así como también con las demás áreas que la componen. Esto permitirá un mejor trabajo en conjunto y la fluides de información entre los colaboradores.
- Identificar las competencias de los trabajadores y en función a sus capacidades brindarle es puesto correspondiente para que se desenvuelva de la forma más óptima.
- Capacitar a los ingresantes para que ingresen a su puesto de trabajo conociendo el plan de la empresa, así como capacitaciones de actualización frecuentes a los trabajadores con la finalidad de potenciar sus competencias laborales.
 - Para futuras investigaciones, se recomienda eliminar el sesgo al tomar en cuenta la autopercepción del colaborador en cuanto a sus competencias laborales. Lo mejor sería que un superior inmediato califique las competencias que percibe del equipo que tiene bajo su cargo.

VIII. REFERENCIAS

- Ahmed, P., Shepherd, C., Ramos, L., & Ramos, C. (2012). *Administración de la Innovación*. Pearson Educación.
- Anastasi, A. y Urbina, S. (1998). *Test psicológicos*. Prentice Hall
- Anderson, C. (2018). *Estrategia de Competencias gerenciales y Comunicación Organizacional Interna en el sector hotelero de 3 y 4 estrellas de Cajamarca* [tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio institucional UPAGU. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/713/TESIS%20-%20Carlos%20Enrique%20Anderson%20Puyen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Apoyo Comunicación. (2021), Apoyo comunicación. http://www.apoyocomunicacion.com/repositorio/2021/Estudio%20CI%20en%20el%20Per%C3%BA_Internal%20APOYO%20Comunicaci%C3%B3n.pdf
- Armas, J. (2014). *Comunicación interna y Clima laboral (Estudio realizado en call center de la ciudad de Quetzaltenango)*. [tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional Universidad Rafael Landívar. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Armas-Jose.pdf>
- Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas. (2014). *Nueva Comunicación Interna en la Empresa*. Estudio de Comunicación. <https://www.estudiodecomunicacion.com/wp-content/uploads/2018/01/140801ARF-ESTUDIO-interior-comuni-interna-1.pdf>
- Barquero, J. D. (2002). *Comunicación y Relaciones Públicas: De los orígenes históricos al nuevo enfoque de Planificación Estratégica*. Mc Graw Hill.
- Barrera, E. (2021). *Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias* [tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica de Bolívar] Repositorio institucional UTB. <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/10021>
- Bermejo, M. (2017). Alineamiento de las competencias laborales desde un enfoque sistémico. *Retos de la Dirección*, 11(1), 60-81. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552017000100005
- Bolunta. (2016). *Comunicación interna y externa*. <http://www.bolunta.org>: <http://www.bolunta.org/manual-comunicacion/comunicacion-2-1.asp>
- BW Comunicación Interna. (2014, 27 de febrero). *Los principales problemas de Comunicación Interna en las empresas y cómo solucionarlos con Redes Sociales Corporativas*.

- <http://www.bwcomunicacion.com/los-principales-problemas-de-comunicacion-interna-en-las-empresas-y-como-solucionarlos-con-redes-sociales-corporativas/>
- Cedeño, K., & García, R. (2020). Las competencias laborales y el cumplimiento del rol de las secretarías. *Revista Sinapsis*, 1(16), 1-6.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7471215>
- Cejas, M., Mendoza, D., Alban, C., & Frías, E. (2020). Caracterización del perfil de las competencias laborales en el docente universitario. *Orbis*, 15(45), 23-37.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3639488
- Chávez, A., Moscoso, K., & Manrique, Z. (2018). Capacitación en gestión universitaria para lograr competencias laborales en el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2017. *Horizonte de la Ciencia*, 8(14), 131-139.
<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.431>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración*. McGraw-Hill Interamericana.
https://www.academia.edu/14729660/PROCESO_ADMINISTRATIVO_TERCERA_EDICION
- Díaz, N. (2021). *Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de la Unidad de Gestión del Talento Humano en una Entidad Estatal, Lima, 2021*. [tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73897/Diaz_PNC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Duque, J., García, M., & Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales* (33), 250-260. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- Florentino, A. y. (2021). *Propuestas de estrategias de resolución y manejo de conflictos en la comunicación interna de una entidad bancaria privada dominicana en el periodo Mayo-septiembre del 2020, en la ciudad de Santo Domingo, D. N. República Dominicana*. [tesis de licenciatura, Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña] Repositorio de UNPH.
<file:///C:/Users/USER/Downloads/Propuestas%20de%20estrategias%20de%20resoluci%C3%B3n%20y%20manejo%20de%20conflictos%20en%20la%20comunicaci%C3%B3n-Aida%20Lidia%20Florentino%20Dom%C3%ADnguez-Ashley%20Lisbeth%20Arias%20Ledesma.pdf>
- Flores, D. (2019). *Competencias laborales y balanced scorecard en una empresa de transporte de carga terrestre, S.J.L., 2019*. [tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]

- Repositorio institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44397>
- Garsés, S. (2021). *Análisis de los factores de la comunicación interna que influyen en el clima laboral del área de negocios de una entidad financiera de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] Repositorio institucional UCSG. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/16959/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-317.pdf>
- Gil, J. (2007). *La evaluación de las competencias laborales*. *Educación XXI*, 10, 81-106.
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/23823/298-937-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Goldhaber, G. (1984). *Comunicación Organizacional*. Diana.
- Grillo, M. (2011). *Construcción y validación de una herramienta de gestión para evaluar la cultura de seguridad en entornos industriales*. Universidad Ramón Llull.
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/119823/MONICA_GRILLO_CANELO_TESI_TDX.pdf?sequence=3
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Huillca, N. (2019). *Habilidades gerenciales y desarrollo de competencias laborales en la Clínica Municipal Santa Anita, Lima 2015*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44397>
- King, K. (2012, 29 de marzo). *Gestiópolis*. <https://www.gestiopolis.com>:
<https://www.gestiopolis.com/comunicacion-organizacional-tipos-flujos-barreras-y-auditoria/>
- Koontz, H. y. (1991). *Elementos de Administración*. McGraw-Hill.
- Lucas, A. (1997). *La Comunicación en la Empresa y en las Organizaciones*. Editorial Colección Boch Comunicación.
- Maldonado, M. (2002). *Las competencias, una opción de vida*. ECOE Ediciones.
- Medina, W. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral del personal de la empresa Almeza Servis contratistas S.A.C. Arequipa, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] Repositorio institucional UNSA.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13468/RPwmgm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina, W. (s.f.). *Comunicacion*. McGraw-Hill.

- Melgarejo, A. (2017). *Gestión del talento humano y comunicación interna en trabajadores profesionales de la Oficina General de Administración del MINEDU. Lima. 2016*. [tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6588>
- Mertens, L. (1996). *Competencia laboral: Sistemas, surgimiento y modelos*. Cinterfor.
- Molina, M. (2021). *Comunicación interna y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud en pandemia, Lima 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71029/Molina_OZM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nasimba, C., González, A., & Manzano, P. (2016). Evaluación de las competencias laborales turísticas para el fortalecimiento del turismo comunitario en el circuito Zumbahua-Chugchilán. *Qualitas*, 12, 68-92. http://www.unibe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/08/04_12_NASIMBA_SenderoZumbahuaChucchilan.pdf
- Nordhaug, O. (1998). Competence Specificities in Organizations: a Classificatory Framework; Human Resource Development for the Future. *International Studies of Management & Organization*, 28(1). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512004000100007
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de las ciencias*, 3(4), 296-309. <https://dx.doi.org/10.23857/dc.v3i4.687>
- Peña, B., Caldevilla, D., & Batalla, P. (2017). Tres casos de empresas internacionales con éxito: estudio de las estrategias de comunicación interna. *Chasqui* (134), 315-330. <https://revistachasqui.org/index.php/chasqui/article/view/2697>
- Pinto, A. (2017). La comunicación interna-externa como estrategia motivacional de las organizaciones. *Didáctica y Educación*, 8(3), 179-186. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6662628>
- Postiglione, M. (2018). Comunicación interna: Fundación Deportistas por la Paz. *Universidad del Este*. <http://dspace.biblio.ude.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/13>
- Regalado, L. (2014). Incidencia de la Comunicación Interna en el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas del sector de desarrollo e importación de tecnología y localización, de la ciudad de Quito. [tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica

- Equinoccial] Repositorio institucional UTE.
http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10759/1/58833_1.pdf
- Salazar, R. (2017). *Competencias laborales y comunicación interna en la División de Tránsito de la PNP Lima, 2016*. [tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7125/Salazar_SR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- SERVIR. (2016). Diccionario de Competencias Transversales del Servicio Civil. Lima.
<https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2016/Res093-2016-SERVIR-PE.pdf>
- Spencer, L. a. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons Inc.
- Taillacq, D., Curbelo, M., & Urquiola, O. (2015). Identificación y normalización de las competencias laborales de cargos académicos claves en la universidad de Cienfuegos (UCF). *Universidad y Sociedad*, 7(1), 13-22.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/280>
- Tardivo, I. (2020). *Propuesta de comunicación interna y formación de líderes coach para la empresa cordobesa AJ & JA Redolfi SRL*. [Tesis de licenciatura, Universidad Siglo 21] Repositorio institucional Universidad Siglo 21.
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/21324/TFG%20-%20Ignacio%20Tardivo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. *San Marcos*.
<https://idoc.pub/download/pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica-santiago-valderrama-mendoza-d49oxekov249>
- Velazco, E. (2017). *La Competencia Laboral y el Clima Organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud – EsSalud - Lima - 2015*. [tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7354/Velazco_HEV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vera, M. (2018). Las competencias laborales como eje formativo para emjorar el desempeño organizacional. *Maestro y Sociedad*, 1(2), 42-54.
<https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/3379>
- Villafañe, J. (1999). *Imagen Positiva. La gestión profesional de la imagen*. Pirámide

Vivanco, A. (2017). *Competencias laborales y comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp)*. Lima. 2016. [tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7467/Vivanco_FAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

IX. ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

COMPETENCIAS LABORALES Y COMUNICACIÓN INTERNA EN COLABORADORES DE EMPRESAS PRIVADAS DEL RUBRO DE FERRETERÍAS EN LOS OLIVOS, PERIODO 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>¿Qué relación existe entre la autopercepción de competencias laborales y la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre la autopercepción de competencias laborales y la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>1. Identificar el nivel de competencias laborales en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>La autopercepción de competencias laborales se relaciona significativamente con la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICOS</p> <p>1. El proceso de identificación se relaciona significativamente con la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.</p>	<p>Variable 1: X= Autopercepción de Competencias laborales</p> <p><u>Dimensiones e Indicadores</u></p> <p>X.1 = Identificación</p> <p><u>Indicadores.</u></p> <p>Trato Absuelve consultas Contribuye con soluciones Realización de tareas Coordinación y participación</p> <p>X.2 = Normalización</p> <p><u>Indicadores.</u></p> <p>Acatamiento de normas Estándares de trabajo</p> <p>X.3 = Formación</p> <p><u>Indicadores.</u></p> <p>Formación continua Transmisión de experiencia</p> <p>X.4= Certificación</p> <p><u>Indicadores</u></p> <p>Revalidación de estudios</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño: no experimental, transversal</p> <p>Método de investigación: Hipotético deductivo.</p> <p>Población: Conformada por 171 colaboradores de empresas del sector ferretero del distrito de Los Olivos, Lima, 2022.</p> <p>Muestra: Estará constituida por 121 colaboradores del</p>

	<p>2. Identificar el nivel de comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.</p> <p>3. Analizar la relación que existe entre el proceso de identificación y la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.</p> <p>4. Identificar la relación que existe entre el proceso de normalización y la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.</p> <p>5. Establecer la relación que existe entre el proceso de formación y la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.</p> <p>6. Establecer la relación que existe entre el</p>	<p>2. El proceso de normalización se relaciona significativamente con la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.</p> <p>3. El proceso de formación se relaciona significativamente con la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.</p> <p>4. El proceso de certificación se relaciona significativamente con la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.</p>	<p>Acreditaciones de capacitación</p> <p>Variable 2.</p> <p>Y= Comunicación interna</p> <p><u>Dimensiones e Indicadores</u></p> <p>Y.1 = Comunicación ascendente y accesibilidad</p> <p><u>Indicadores</u></p> <p>Comunicación con supervisor inmediato</p> <p>Acceso a comunicación directa</p> <p>Requerimientos de información</p> <p>Y.2 = Comunicación vertical descendente sobre asuntos cotidianos</p> <p><u>Indicadores</u></p> <p>Comunicación sobre instrucciones</p> <p>Manejo de información cotidiana</p> <p>Modos de hacer el trabajo</p> <p>Y.3 = Comunicación vertical descendente referida a información institucional</p> <p><u>Indicadores</u></p> <p>Comunicación de temas financieros</p> <p>Manejo de información comercial</p> <p>Comprensión de política corporativa.</p>	<p>sector ferretero del distrito de Los Olivos, Lima, 2022.</p> <p>Unidades de análisis:</p> <p>Jefes de recursos humanos o en su defecto supervisores o coordinadores encargados del manejo de personal, 1 por empresa.</p> <p>Muestreo:</p> <p>Probabilístico simple.</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario. Se empleó la escala de Likert.</p> <p>Escala Likert.</p> <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>Siempre</p>
--	---	---	--	--

	<p>proceso de certificación y la comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos.</p>		<p>Y.4 = Comunicación vertical descendente referida a información institucional</p> <p><u>Indicadores</u></p> <p>Interferencias en la comunicación</p> <p>Exceso de información</p> <p>Delegación inapropiada</p> <p>Y.5 = Comunicación vertical descendente referida a información institucional</p> <p><u>Indicadores</u></p> <p>Diferencias interpretativas de la información</p> <p>Dificultades de acceso a la información</p> <p>Fallas de retroalimentación</p>	<p>Técnicas para el procesamiento y análisis de la información:</p> <p>Programa SPSS, v. 24 en español. Correlación de Pearson, significancia bilateral.</p>
--	---	--	--	---

ANEXO B: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

Mediante el presente documento nos presentamos a usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada **Competencias Laborales y Comunicación Interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos, periodo 2022**, la cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestras hipótesis, por lo cual pedimos que nos apoye ofreciendo sus respuestas. Quedamos agradecidos por su intervención, haciendo a su vez la aclaración de que dicha información será **reservada y anónima**.

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems referidos a las Competencias laborales; marque con una "X" en la casilla de la alternativa que considere conveniente. Su respuesta debe basarse en la siguiente escala:

Nunca	
Casi nunca	
A veces	
Casi siempre	
Siempre	

PREGUNTAS		Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
Autopercepción de Competencias Laborales						
Dimensión 1: Identificación						
1	Saludo amablemente a mis compañeros del trabajo al iniciar una nueva jornada laboral.					
2	Soy atento con mi compañero de trabajo cuando requiere absolver alguna duda con respecto a sus competencias.					
3	Considero que me encuentro ubicado(a) en un puesto donde realmente me permite demostrar mis conocimientos, habilidades y actitudes.					

4	Participo de las reuniones programadas por la empresa proponiendo y exponiendo ideas de mejora para la entidad.					
Dimensión 2: Normalización						
5	Me siento con la capacidad para trabajar en la empresa donde me encuentro.					
6	Realizo de forma óptima las actividades que me designa el jefe inmediato.					
Dimensión 3: Formación						
7	Me capacito frecuentemente para mejorar mi desempeño en la empresa.					
8	He sido designado para capacitar a mis compañeros o alguno de ellos.					
Dimensión 4: Certificación						
9	En la(s) empresa(s) dónde he laborado me han entregado una constancia o certificación reconociendo las competencias de mi desempeño.					
10	He recibo certificación de las capacitaciones brindadas en las empresas dónde he laborado.					

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems referidos a la Comunicación interna; marque con una “X” en la casilla que considere conveniente. Su respuesta debe basarse en la siguiente escala:

Nunca	
Casi nunca	
A veces	
Casi siempre	
Siempre	

PREGUNTAS		Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN INTERNA						
1	Mi superior inmediato me proporciona la información que necesito para realizar mi trabajo y le transmito la información que tengo.					
2	La información relacionada a la organización, me llega a través de mi superior inmediato.					
3	Cuando mi superior inmediato me da una orden relacionada al trabajo, se asegura que he entendido.					
4	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.					
5	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, me brinda su apoyo para realizarlo con éxito.					

6	<p>Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de las actividades asignadas y me brinda una retroalimentación.</p>					
7	<p>La información relacionada con campañas comerciales de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.</p>					
8	<p>La información que proviene de mi superior es excesiva y genera confusión en los trabajadores.</p>					
9	<p>Mi superior inmediato conoce de los problemas que yo enfrento para la realización de mis actividades.</p>					
10	<p>Laborar en espacios diferentes dificulta la comunicación entre mi supervisor inmediato y yo.</p>					
11	<p>Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.</p>					
12	<p>En la organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.</p>					
13	<p>En la organización, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras.</p>					
14	<p>En general, mi superior inmediato me brinda la información necesaria para realizar las actividades básicas y cotidianas en el centro de trabajo.</p>					

ANEXO C: BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO

BASE DE DATOS DE CONFIABILIDAD COMPETENCIAS LABORALES

	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10
S1	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4
S2	5	4	4	4	4	4	4	3	2	1
S3	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5
S4	4	4	3	3	5	4	2	4	1	1
S5	5	4	4	4	5	5	5	4	2	3
S6	5	2	5	5	5	5	1	3	1	1
S7	5	4	4	4	5	5	5	3	4	3
S8	5	5	5	3	5	5	5	2	5	1
S9	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3
S10	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
S11	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3
S12	5	3	4	3	5	4	3	4	1	3
S13	5	5	4	5	5	5	2	1	1	1
S14	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5
S15	4	5	4	4	5	4	3	3	1	1
S16	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
S17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
S18	5	5	3	5	4	5	5	3	3	5
S19	5	5	4	4	3	5	4	2	2	1
S20	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
S21	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5

21	5	5	5	4	4	4	5	1	4	1	5	2	3	5
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

