



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Competencia laboral y comunicación organizacional en la
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - San
Martín 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Reategui Sanchez, Renato (orcid.org/0000-0003-1399-4289)

Rubio Reategui, Hector Jhoan (orcid.org/0000-0002-2221-9164)

ASESOR:

Mg. Tarrillo Paredes, José (orcid.org/0000-0003-3229-3189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestros padres, que siempre estuvieron con nosotros, brindándonos sus sabios consejos para ser grandes personas y cumplir con nuestros objetivos.

Renato y Héctor

Agradecimiento

A nuestros amigos y familiares que siempre confiaron en nosotros, que con sus palabras de motivación fue posible cumplir un objetivo más en nuestra vida profesional.

Los autores

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	30
3.1. Tipo y diseño de investigación	30
3.2. Variables y operacionalización	31
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	33
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	34
3.5. Procedimientos.....	36
3.6. Métodos de investigación	36
3.7. Aspectos éticos	36
IV. RESULTADOS	37
V. DISCUSIÓN	53
VI. CONCLUSIONES.....	57
VII. RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS	65

Índice de tablas

Tabla 1. Fiabilidad de Alfa de Cronbach de competencia laboral y la comunicación organizacional.....	37
Tabla 2. Validez según Juicio de expertos	38
Tabla 3. Información sociodemográfica.....	39
Tabla 4. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de una muestra	40
Tabla 5. Niveles de Competencia laboral y sus dimensiones.....	41
Tabla 6. Niveles de Comunicación organizacional y sus dimensiones.....	42
Tabla 7. Niveles de Competencia laboral según área de trabajo	43
Tabla 8. Niveles de comunicación organizacional según área de trabajo	45
Tabla 9. Nivel de relación entre la competencia laboral y la comunicación organizacional.....	47
Tabla 10. Relación de la competencia laboral con la comunicación organizacional	47
Tabla 11. Nivel de relación entre las competencias cardinales y la comunicación organizacional.....	49
Tabla 12. Relación de las competencias cardinales con la comunicación organizacional.....	50
Tabla 13. Nivel de relación entre las competencias específicas gerenciales y la comunicación organizacional.....	51
Tabla 14. Relación de las competencias cardinales con la comunicación organizacional.....	51
Tabla 15. Nivel de relación entre las competencias específicas por áreas y la comunicación organizacional	52
Tabla 16. Relación de las competencias específicas por áreas con la comunicación organizacional.....	53

Índice de figuras

Figura 1. Relación lineal de la competencia laboral y la comunicación organizacional.....	48
---	----

Resumen

El presente estudio, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la competencia laboral y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022. La investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo aplicada con un alcance descriptivo correlacional porque evaluó el grado relación entre dos o más variables. El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal porque se realizó sin manipular las variables. La población y muestra fue de 58 colaboradores. Concluyendo que, existe relación significativa entre la competencia laboral y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,959 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

Palabras clave: competencia, comunicación, estrategias.

Abstract

The general objective of this study was to determine the relationship between labor competence and organizational communication in the Regional Directorate of Transport and Communications - San Martín 2022. The research was of a quantitative approach of an applied type with a descriptive correlational scope because it evaluated the degree relationship between two or more variables. The research design was non-experimental cross-sectional because it was carried out without manipulating the variables. The population and sample was 58 collaborators. Concluding that there is a significant relationship between labor competence and organizational communication in the Regional Directorate of Transport and Communications - San Martín 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho reached a coefficient of 0.959 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$).

Keywords: competition, communication, strategies

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la comunicación dentro de las organizaciones representa una de las principales variables que permiten hacer frente a las contingencias que surgen en el mercado, los cuales están relacionados con la competitividad, desarrollo de productos y calidad (Aguilar et al, 2019). Ante estos retos el accionar de las entidades no solo debe remitirse al fundamento de la economía, productividad y gestión, sino que, debe considerarse a la comunicación como la piedra angular que da sustento al dinamismo organizacional puesto que los entes en la actualidad son considerados como seres vivos que se encuentran en constante cambio (Pacherrez y Marrufo, 2020). En concordancia a lo expuesto D'Armas et al. (2020) mencionan que en el Ecuador las instituciones públicas consideran a la comunicación como un recurso imprescindible que permite manejar los dilemas de manera eficiente que se suscitan a causa de los factores internos y externos, además, permite alcanzar objetivamente los resultados previstos (Lora et al, 2020). La comunicación dentro de las organizaciones mejora el comportamiento de los colaboradores y sus actitudes, direccionándolos hacia el cumplimiento de fines específicos (p. 858). Además, Schwarz (2019) indica que la importancia de la comunicación ha traspasado barreras y departamentos, por ejemplo, en España de cada 10 organizaciones 9 de ellas cuenta con un departamento de comunicación, además una de cada dos empresas cuenta con un plan estratégico de comunicación interna, el cual es ejecutado por un profesional con amplio conocimiento y experiencia, este plan permite mejorar la gestión empresarial en un 60% (p. 284)

A nivel nacional, la comunicación organizacional descansa en el desarrollo de un buen plan, incluso al mantener una comunicación significativa, para poder mantener en contacto con los colaboradores sobre las actividades, para un mayor rendimiento de lo que busca una entidad a nivel institucional e individual. Por ende, la comunicación se torna como un elemento clave que permite lograr los resultados planificados mediante el esfuerzo que realizan las personas, de allí que muchos directivos que asumen la responsabilidad de dirigir y encaminar a las organizaciones lo reconocen como un aliado para

conseguir los objetivos estratégicos trazados aún en situaciones de crisis y alta volatilidad. Lo expuesto es reforzado el diario La República (2019) que expresa que el mantener una comunicación significativa radica en que todos estén conectados sobre la situación y compromiso de la empresa, con las actividades que realiza diariamente y con la visión que anhela materializar, desplegando su esfuerzo y compromiso para generar mayor valor a favor del ente (p. 1)

A nivel local, en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín se ha observado que existe inconvenientes para desarrollar una adecuada comunicación entre los actores, esto se debe principalmente a la presencia de cuatro factores que intervienen y dificultan dicho proceso: el primero, está asociado a la **comunicación interna** en este se observado que los directivos no prestan atención a las opiniones, sugerencias y alternativas de solución que exponen los colaboradores para resolver una situación problemática particular, además se ha notado que no existe un plan de comunicación que pauten la difusión de información entre las principales áreas y departamentos, influyendo negativamente en las funciones de los colaboradores y en la consecución de los objetivos establecidos. En cuanto a la **comunicación descendente**, se observado que los jefes y supervisores no comunican de manera oportuna a la fuerza laboral sobre su desempeño y alcance de las metas por lo que el desarrollo de sus funciones se realiza de manera empírica, por otro lado, se ha notado que los directivos no desarrollan un feedback nutritivo iniciando por la apreciación positiva que demuestra el colaborador hasta concluir en los puntos que éste necesita mejorar.

Además, en lo concerniente en la **comunicación ascendente** se ha notado que dado al desinterés de los directivos por conocer la opinión de los colaboradores estos se limitan a emitir sus recomendaciones acerca de un hecho o fenómeno interno, generando espacios poco propicios para el desarrollo de un clima laboral adecuado y participativo. Finalmente, en cuanto a la **comunicación horizontal**, se ha notado deficiencias en las habilidades blandas de los colaboradores para interrelacionarse con sus compañeros de

la misma jerarquía, además se ha observado un bajo nivel de tolerancia respecto a las ideas que transmiten sus pares cuando trabajan en equipo. Lo mencionado en las líneas anteriores indican las falencias de cada colaborador, ya que genera malos entendidos y ocasiona inestabilidad e inseguridad en todo el sistema organizacional.

En concordancia con la realidad problemática descrita se ha formulado como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la competencia laboral y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022? y como **problemas específicos**: ¿Cuál es la relación entre las competencias cardinales y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022? ¿Cuál es la relación entre las competencias específicas gerenciales y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022? ¿Cuál es la relación entre las competencias específicas por áreas y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022?

Además, la presente investigación se justifica bajo los siguientes criterios: Desde el enfoque **teórico** se justifica en los siguientes autores: para la variable competencia laboral en el autor Sotomayor (2017) en su libro titulado Administración de recursos humanos. Su proceso organizacional y para la variable comunicación organizacional en los autores Garrido y Putnam (2018) en su libro Comunicación organizacional 2.0 (2 da ed.). En lo referente a la justificación práctica, permitirá que los representantes de la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín conozcan la problemática que atraviesa la entidad en relación a las dos variables investigadas, así como desarrollar estrategias que permitan mejorar su gestión interna respecto a los recursos humanos y obtener mejores resultados. Desde el marco **social**, permitirá que la entidad en estudio alcance satisfactoriamente los objetivos que se ha trazado en un lapso de tiempo previsto, refuerce las capacidades y competencias del recurso humano, de manera que se logre la efectividad anhelada y se solucione las contingencias en menor tiempo causadas por una mala comunicación. Además, el presente

texto servirá como recurso de consulta para los interesados y como base para la realización de investigaciones posteriores que contemplen al menos uno de los temas tratados. Finalmente, desde la perspectiva **metodológica**, en virtud de dar respuesta a los objetivos y contrastar las hipótesis planteadas se han desarrollado dos cuestionarios (uno por variable) con los cuales se pretende recopilar información valiosa de parte de la muestra de estudio. De igual modo, se ha realizado de acuerdo a las normas previstas por el Concytec (2018) y se apoyado de autores metodológicos reconocidos quienes brindan las pautas necesarios para orientar el apartado metodológico.

Asimismo, se ha definido como **objetivo general**: Determinar la relación entre la competencia laboral y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022 y como **objetivos específicos**: Describir la relación entre las competencias cardinales y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022. Describir la relación entre las competencias específicas gerenciales y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022. Describir la relación entre las competencias específicas por áreas y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022.

Finalmente, se ha establecido como **hipótesis general**: **H₁**: Existe relación significativa entre la competencia laboral y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022. y como **hipótesis específicas**: **H₁**: Existe relación significativa entre las competencias cardinales y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022. **H₂**: Existe relación significativa entre las competencias específicas gerenciales y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022. **H₃**: Existe relación significativa entre las competencias específicas por áreas y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo del presente apartado se inició referenciando investigaciones del **ámbito internacional**, Aguilar et al (2019) dichos autores establecieron como objetivo general conocer la relación que existe entre las variables que aborda el estudio. Su tipo de investigación fue correlacional, diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, la población fue 33 colaboradores, muestreo no probabilístico, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, los datos recolectados se formuló la prueba estadística del Chi cuadrado, resultando significativo de tener conexión las variables abordadas en el estudio, esto a raíz que el Chi cuadrado tabulado alcanzó un valor de 26.296 en tanto el calculado fue 168.40. La información obtenida da cuenta que la CO es una herramienta que permite gestionar las relaciones tanto con el cliente interno como con el público externo, obteniendo mayor productividad, calidad en los productos que se comercializan y mejores resultados, los cuales a su vez permiten captar la atención del cliente y mantener una imagen sólida en el mercado.

De igual manera, se consideró a Pum (2018) dicho autor estableció como objetivo general establecer el grado de incidencia que existe entre las competencias laborales y el desempeño del personal. Su tipo de investigación fue descriptivo, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, la población y muestra fue 22 personas, muestreo no probabilístico, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, todos los encuestados poseen niveles elevados de competencias laborales, por tanto, sus resultados alcanzados son los esperados, bajo ese preámbulo se afirma que la variable dependiente incide significativamente la variable dos. Por otro lado, en relación al promedio de las competencias laborales se ha notado que existen diferencias significativas en cuanto a los conocimientos, habilidades, valores y comportamientos, pues se ha presentado valores de 11.39, 11.68, 12.75 y 13.67 respectivamente. En esa línea se determina que el desempeño de los colaboradores toma en cuenta las competencias que éste posee dentro de su puesto de trabajo, así como las habilidades y su experiencia, los cuales

son determinantes a la hora de brindar opciones de buscar solución, para poder cumplir con las metas delegadas.

También se consideró a Vizcaíno (2019) dicho autor estableció como objetivo conocer la relación que existe entre las variables. Su tipo de investigación fue básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la población y muestra fue 17 colaboradores, la técnica empleada fue la encuesta y el como instrumento el cuestionario. Concluyó que, a través del procesamiento estadístico de Pearson se obtuvo como resultado un valor de 0.721, el cual pone en manifiesto que existe correlación positiva entre las variables que aborda el estudio; dicho planteamiento es reforzado ya que el 87% de colaboradores demuestran sus competencias y habilidades en sus funciones desarrolladas durante su jornada laboral. Por otro lado, el estudio evidenció que los directivos ejecutan un plan productivo para la mejora de las competencias de los colaboradores cómo son los talleres de capacitación para que de esta manera se incentive la productividad laboral y se alcance oportunamente los objetivos propuestos.

Como último antecedente de este primer nivel se citó a Paredes (2017) dicho autor estableció como objetivo determinar cuál es la relación que existe entre las competencias de los colaboradores y el desempeño laboral. Su tipo de investigación fue cuantitativo, diseño no experimental, la población y muestra fue 72 trabajadores, muestro no probabilístico, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyendo que, de acuerdo al estadístico de Rho spearman se ha logrado determinar que existe relación entre los temas investigados dado a que el valor hallado fue de 0.900, por lo tanto, se aduce que mientras más elevado sea la productividad en su área de trabajo mejor será su desenvolvimiento, comportamiento y desempeño. Aunado a esto, el estudio reveló que la entidad se preocupa por brindar los recursos y capacidades necesarias a los colaboradores de manera puedan alcanzar los objetivos fijados y se favorezca el desarrollo de sus tareas.

A nivel nacional, se consideró a Quispe (2021) dicho autor estableció como objetivo general conocer como las competencias laborales se relacionan con la calidad de servicio. Su tipo de investigación fue aplicada, diseño no experimental, transversal y correlacional, la población y muestra fue 35 personas, muestreo no probabilístico, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, existe suficiente información cuantitativa para afirmar que relación entre las variables existe relación positiva fuerte, dado que el resultado de la prueba estadística de Spearman fue 0.76, este planteamiento es reforzado pues el valor de significancia encontrado fue de 0.000. En este marco se afirma que un colaborador capacitado y con amplios conocimientos en su puesto de trabajo se convierte en un elemento estratégico para mantener posicionamiento productivo de conducir con los usuarios externos y al mismo tiempo genera una imagen positiva en la sociedad, la cual no solo se traduce en mejores resultados si no que se ve reflejado en el fortalecimiento institucional.

También, se incluyó a Damian (2019) dicho autor estableció como objetivo general conocer cuál es el tipo de relación que existe entre los conceptos que plantea el estudio. Su tipo de investigación fue descriptiva, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, la población y muestra fue 50 personas, muestreo no probabilístico, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, mediante la prueba estadística de spearman se logró conocer que entre los conceptos estudiados no existe ningún tipo de relación, pues el valor que se ha obtenido fue de 0.020 y el p-valor fue 0.891, estos resultados permiten aceptar la hipótesis nula. Por otro lado, el estudio desveló que en relación a la variable independiente está es concebida por el 2% de encuestados como mala, en tanto para el 50% es regular y solo es buena para el 48%. Los porcentajes obtenidos dan como respuesta que muestran que dentro de la institución no existe, por lo que existe duplicidad de trabajo, la toma de decisiones es prolongada, no se solucionan los problemas adecuadamente, no se cumplen con los objetivos y no se genera un ambiente de trabajo adecuado.

Igualmente, se citó a Tello y Villasis (2020) dichos autores sostuvieron como objetivo general identificar la relación que existe entre los temas tratados. Su tipo de investigación fue aplicada, de alcance descriptivo- correlacional, diseño no experimental, la población fue 92 colaboradores, la muestra fue 72 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, existe relación de tipo positiva, los cuales se sustentan en el valor encontrado de Pearson mismo que fue de 0.735, con una sig. menor a 0.05, permitiendo determinar que mientras mejor sea el desarrollo organizacional la comunicación que existe entre los miembros que la conforman será adecuada. Por otro lado, los resultados dio a indicar que el 1.4% mencionó que nunca existe una buena comunicación, en tanto, el 58.33% manifestó que dentro de la institución casi siempre existe una buena comunicación. A partir de lo expuesto se entiende que la comunicación efectuada dentro de la entidad es positiva, sin embargo, existe áreas de mejora que deben ser resueltas a la brevedad posible de manera que no se perjudique el plan de metas y se logre mantener un clima de trabajo adecuado donde prevalezca el buen desempeño y compromiso.

Por último, se consideró a Flores (2018) dicho autor menciona como objetivo identificar la relación que existe entre la competencia laboral y el desempeño de los colaboradores. Su tipo de investigación fue básica, diseño no experimental, de corte transversal correlacional, la población y muestra fue 157 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, tras el procesamiento de información obtenida se obtuvo un coeficiente correlativo de 0.725, mismo que permite determinar que existe relación de tipo significativa y directa; estos datos brindan la consistencia necesaria para afirmar que el desempeño laboral son las competencias que posee un colaborador en su puesto de trabajo para enfrentar a los retos que se le presente y cumplir con las metas que se le han sido programadas en un lapso de tiempo previsto. Es importante que la organización brinde capacitaciones constantes a su fuerza laboral de manera que se incentive al desarrollo eficiente de sus actividades y se alcance

resultados por encima de lo esperado, de esta forma, la institución se vuelve un agente altamente competitivo en el sector.

En cuanto al desarrollo teórico de la **competencia laboral**, Sotomayor (2017) lo define como una escala de pequeñas capacidades que una persona va adquiriendo de acuerdo a su desempeño en un determinado contexto laboral. Es también entendido como un método aplicado a la labor que alinea a los colaboradores de demostrar su gran capacidad según la experiencia acogida durante su trayectoria profesional, además el esfuerzo y las acciones que estos desarrollen se encuentren direccionadas a un solo fin. La razonabilidad de competencias se encuentra diseñado de manera correcta está se torna altamente beneficiosa tanto para la institución como para los colaboradores que se desempeñan dentro de ella (p. 247). Otra definición es planteada por Rey de Castro et al. (2020) quienes mencionan que las competencias de los colaboradores es poder asumir responsabilidades, al contar con la disponibilidad de recursos que la empresa ofrece para laborar, además los colaboradores están sometidos sobre los conocimientos que estos emplean para dar solución efectiva a los problemas que subyacen dentro del seno organizacional y las habilidades que demuestra para brindar alternativas de solución innovadoras que fortalezcan la competitividad de la institución frente a otras empresas del mismo sector (p. 15)

De acuerdo con Lora et al. (2020) exponen que la definición de competencias involucra el desarrollo de otros conceptos que permiten entender su esencia, los cuales están vinculados con: 1. Conocimientos. Hace referencia a la formación profesional que tiene cada colaborador y que es vital para desempeñarse en un puesto de trabajo, son las habilidades duras que adquirido durante su preparación. 2. Destrezas. Descansa en la premisa de que hace el colaborador con los recursos y conocimientos que ha adquirido durante su vida profesional, es decir, como aplica lo aprendido en beneficio de la empresa. 3. Comportamiento. Son las actitudes que demuestra un colaborador ante el suceso de un hecho inesperado o una acción determinada (p. 86)

De igual modo, Fonseca et al. (2020) argumentan que la competencia laboral desde la perspectiva de las capacidades posee tres componentes que lo definen: a. Capacidad. Son las capacidades que se reflejan en las actitudes que posee el trabajador para ser altamente productivo en su cargo y alcanzar las metas que se le han planteado a nivel individual. b. Acción. Es el despliegue de actividades que desarrolla el cliente interno en un determinado escenario los cuales se encuentran establecidos dentro del MOF. c. Contexto. Es la capacidad de adaptación que tiene el colaborador para ajustar sus conocimientos y actitudes a los nuevos cambios que se suscitan dentro de la organización. (p. 4). La finalidad de la gestión de competencias, establecer un perfil adecuado donde las acciones y actividades de los colaboradores apunten hacia la consecución de los objetivos y esté orientada a lograr una sinergia organizacional, empleando adecuadamente los recursos y capacidades que posee la entidad. A su vez, tiene como fin simplificar los procesos internos e impulsar a la mejora continua de los colaboradores, de tal modo que los planes que se realicen se conducen a estrategias que una organización logra realizar y ejercer (Castro et al, 2020). Además, permite conocer cuáles son las prioridades que persigue la institución y coadyuvar a que los procesos de cambio se tornen pacíficos y adecuados. También tiene como fin fomentar la creatividad de la fuerza laboral en aras de genere valor en los procesos y operaciones internas (Lora et al, 2020, p. 269)

En cuanto a la importancia que posee Aguilar et al. (2019) mencionan que es parte de una necesidad para el funcionamiento de la empresa de que facilita el desarrollo y crecimiento del recurso humano, marca diferencias notorias del curso de la capacitación y los indicadores que este posee, además, permite detectar a tiempo las necesidades que tiene el personal en su puesto de trabajo y conocer las capacidades que necesita reforzar para mejorar su nivel de desempeño y participación en las actividades que se desarrollan diariamente (p. 89) En tanto, Pacherrez y Marrufo (2020) resaltan que el concepto en estudio permite conocer aquello que los colaboradores necesitan para alcanzar las metas trazadas, destinando un conjunto de recursos

financieros para fortalecer sus capacidades en pos de conducirlo hacia la concretización del objetivo general. Por medio de la gestión de competencias se fortalece la acción empresarial puesto que los colaboradores han sido seleccionados de acuerdo a las necesidades que posee la organización, por ende, su nivel de afiliación con la cultura es elevado y su compromiso por alcanzar su visión también lo es (p. 115)

Mientras tanto Rey de Castro et al. (2020) designa que la competencia laboral se refleja en las capacidades que cada persona ejerce mediante sus habilidades que son parte de un don de poder sustentarse o defenderse ante la sociedad entre tantas competencias laborales. Por lo tanto son acciones que refuerza en responsabilidad que necesitan las empresas para forma parte de su funcionamiento y crecimiento mediante retos y grandes propuestas de trabajos, donde se acude a obtener un clima laboral organizado para que cada colaborador demuestren su capacidad, al ya haber pasado por un análisis y evaluación, que le compete a cada uno para generar un puesto de trabajo; porque existe muchas maneras de seleccionar y como probar que se está recibiendo un personal adecuado que va lograr resultados de crecimiento en una empresa, por lo tanto es exigible la evaluación, ya que todo es bajo competencia de demostrar su responsabilidad que determina cada trabajo que ejerce y que estipula por una institución.

Además Lora et al. (2020) detalla que la competencia laboral, es lo que hoy día existe en muchas empresa, porque las empresas buscan mayormente contar con una personal seleccionado de que pueda lograr mantener su responsabilidad bajo su concentración, incluso de tener la confianza de poder acreditarles cargos importantes, es por eso que la obtención de un puesto de trabajo ya forma como una competencia, donde una empresa busca una cantidad determinada de personal, y resulta que se presenta cien postulantes donde solo aprueban lo requerido, y todo se debe por su gran capacidad de desenvolvimiento y su esfuerzo de haber pasado una evaluación, y eso lo que realmente interesa conseguir a una empresa, y mediante ese proceso ya puede instalar un clima laboral de que todo esté bajo una organización de poder ser distribuidos actividades y funciones que logren conseguir el

desarrollo de metas y objetivos, y esto es lo que alegrara a la empresa que ellos forman parte de generar rentabilidad, y mantener en funcionamiento su empresa.

Mientras Fonseca et al. (2020) determina que la competencia laboral ya es parte de un tema con gran proceso de selección que es supervisada por los recursos humanos, como parte de seleccionar según sus ´proceso de política que la empresa requiere de su necesidad laboral, lo cual esto va determinar cumplir metas y objetivos que toda organización necesita reforzar, ya que eso manifiesta mantener un clima laboral asegurable donde se logre permanecer una comunicación significativa de que todos estén involucrados en el mismo asunto que la empresa pretende solucionar, incluso de poder debatir el problema, porque les compete a todos formar parte de este proceso de desarrollo y crecimiento, ya que no solo se desarrollan como profesionales sino como empresa, de ser ellos que gracias a sus capacidades han logrado llevar un funcionamiento continuo de actividades, donde con el tiempo se puede ir ampliando, según también como la empresa trate a sus colaboradores, de poder merecer permanecer en su organización, y de cumplir con sus derechos laborales para una mayor satisfacción incluso con las herramientas necesarias de poder trabajar.

Según Pacherez y Marrufo (2020) la competencia laboral radica en asumir una gran responsabilidad y concentración según tu capacidad de lo que eres bueno como profesional, para poder radicar en la competencia de conseguir un puesto de trabajo, ya que con el tiempo muchos profesionales no acogen en trabajar en su profesión que se han preparado debido a la máxima competencia de no haber un puesto inmediato, lo cual se dedican a otro trabajo para poder sostenerse económicamente, y ese problema es lo que cada vez se hace noticia, que no todos cuentan con un puesto de trabajo, lo que tienen que rebuscarse para conseguirlo, además se visualiza que presentan sus hojas de vida a distintas empresas pero ni así logran captar un puesto de trabajo, cada vez se vuelve complicado en no poder lograrlo, y todo esto se debe que si existe realmente competencia laboral por todas partes, por las distintas capacidades que cada persona logra competir a diario. Por

eso también argumenta que la competencia laboral es por la selección de desenvolvimiento, experiencia de poder responder las evaluaciones para lograr un puesto, incluso la práctica no es lo mismo que la teoría de poder ganar un puesto de trabajo.

Para Castillo y Villalpando (2019) los beneficios que acarrea la gestión eficiente de las competencias laborales son: Alinea la gestión del personal con el procedimiento ejerce una institución y aumenta la capacidad de respuesta que estos poseen grandes cambios que se suscitan. Determina los comportamientos y actitudes que deben poseer los colaboradores para alcanzar el éxito anhelado, el cual requiere del diseño de perfiles profesionales competitivos que permitan integrar a colaboradores con alto potencial. Se emplea un lenguaje sencillo y entendible, permitiendo difundir a los clientes internos lo que se espera obtener de ellos en términos de rendimiento y participación. Se inclina hacia la materialización de los fines, se busca que cada integrante alcance los resultados que se les ha establecido y que orienten su esfuerzo y dedicación para la consecución de la visión institucional (p. 39)

Las características de las CL en sintonía con Galarza et al. (2020) son: Integral. Las competencias se deben definir de acuerdo a los aspectos que intervienen dentro de la acción interna, es decir, identificar los factores necesarios que permiten seguir en competencia. Autonomía. Es importante que la organización se contemple a un cierto nivel de libertad que permita a los colaboradores tomar decisiones en su puesto de trabajo en aras de incentivar su capacidad de resolución de problemas. Integral. Las evaluaciones deben ser realizadas en cada una de las áreas, niveles y departamentos de manera que se obtenga información valiosa que permita modificar los planes, alcanzar los objetivos y recompensar a los colaboradores. Perspectiva futurista. El análisis de las competencias debe brindar las pautas para responder de manera adecuada y oportuna a la situación a la que se enfrenta la empresa, adaptándose rápidamente a los climas laborales que se presentan en el ambiente (p. 154)

Según Torres et al. (2018) las CL se clasifican en: 1. Diferenciales. Son aquellos atributos individuales que permiten diferenciar un desempeño eficaz de versus uno sobresaliente. Es un atributo particular que hace que un individuo en las mismas circunstancias y con los mismos recursos obtenga un rendimiento superior al esperado. 2. Umbrales. Son aquellos que permiten obtener un desempeño moderado las cuales han sido identificadas durante el proceso de reclutamiento y selección del personal, es decir, se busca que el colaborador responda asertivamente a las exigencias y retos que se presenten en el cargo y no precisamente seleccionar al que obtenga resultados sobresalientes (p. 126)

Además, Ramírez (2020) establece que cada tipo de competencia posee un nivel gradual de superación para el personal, sin embargo, dentro de su clasificación es posible resaltar cuatro aspectos relevantes: a. Vinculadas al saber. Son los conocimientos adquiridos por el profesional a nivel técnico que se producen de una ardua preparación, por lo general se ven reflejadas en su grado alcanzado. b. Relacionadas al saber hacer. Donde el individuo pone en práctica lo que ha ganado a través de su formación y experiencia. c. Vinculadas con el saber. Está delimitada por las actitudes, valores y principios que muestra el trabajador en el desarrollo de sus tareas. d. Enlazadas con el saber convivir. Se encuentran relacionadas con la capacidad que posee los colaboradores para entablar relaciones cercanas con sus pares o jefes, manejar los conflictos e incentivar un clima laboral productivo (p. 6)

De acuerdo a Párraga (2018) los modelos de competencias laborales son: 1. Funcionalista. Se focaliza en las actividades y la productividad que un colaborador quiere lograr en representación de la empresa que le asigna el puesto con responsabilidad, desde este marco la competencia es entendida como una competencia de habilidades que tiene un individuo para efectuar sus funciones modo eficiente, entendiendo por función, a las acciones tácitas que realiza una persona dentro de su cargo y que le permiten a la organización alcanzar los propósitos que sostienen su existencia en el mercado. 2.

Comportamental. Se aplica en los cargos gerenciales, donde el colaborador posee la responsabilidad de tomar decisiones acertadas para mantener una buena comunicación interna, desplegar acciones operativas estratégicas, encaminar a la fuerza laboral, gestionar los recursos y servir de modelo (p. 43)

Por su parte, Nuñez et al. (2018) sintetizan que detallar una competencia desde la mirada laboral requiere de la diferenciación de los siguientes indicadores: 1. Identificación, significa reconocer las capacidades, destrezas y conocimientos que poseen los colaboradores dentro de su cargo. 2. Normalización, se realiza a partir de la información recopilada de los colaboradores la cual es usada para mejorar los procesos, redistribuir los recursos y diseñar nuevas políticas de gestión de personal. 3. Formación, es el proceso que permite a los colaboradores fortalecer sus conocimientos y capacidades, esta se realiza a partir de las necesidades que posee el cargo y en función a lo que espera obtener. 4. Certificación, se refiere al reconocimiento que recibe una persona por su buen desempeño y predisposición que tiene para cumplir con sus responsabilidades (p. 765)

Por otro lado, Negrón et al. (2020) sustentan que las competencias que poseen los colaboradores presenta un doble efecto; por una parte, es concebida como la individualización de una acción productiva, es decir, al trasladar los atributos y características individuales del trabajo los resultados que se obtengan dependen en gran medida del comportamiento y las actitudes que presente el colaborador. Por otra parte, se adiciona la responsabilidad personal como control de ajuste a un dominio específico, de manera que, el cliente interno asume sus tareas como un deber que necesita desarrollar eficientemente, inclusive cuando forma parte de grupo de trabajo; todo esto en consideración a la búsqueda del desarrollo personal y el alcance de los fines que persigue la institución (p. 16-17)

Por otra parte Sánchez et al. (2017) establece que la competencia laboral son las habilidades que una persona ejerce que durante con el tiempo se va convirtiendo en experto en cualquier actividad, bien puede ser por la necesidad o porque le nace hacerlo y aprender, por lo tanto las competencias

cada vez se han convertido en ser una gran elección de analizar y evaluar por las entidades al requerir un personal que cumpla sus expectativas de poder pertenecer a su organización empresarial, donde ya no se busca aspecto físico sino la experiencia de poder resolver problemas y plantear formas de cómo conseguir un mejor plan. Ya que ahora el funcionamiento de una empresa depende de su buena selección de su personal administrativo y laboral, para poder asignar la distribución de actividades de trabajar en base de cumplir metas y objetivos, y mucho mejor rentabilidad de negocio, y al conseguir un personal calificado, la empresa debe de invertir en su personal en que llevan una capacitación ante nuevos retos que la empresa puede conseguir y al mismo tiempo pueda ayudar a mejorar el buen servicio que la empresa amerita por parte de sus usuarios. (p. 43)

Según Nuñez et al. (2018) afirmaron que la competencia laboral, es los conocimientos y actitudes que toda persona puede ejercer para ganar un puesto de trabajo, ya que en la actualidad ante la existencia de muchas personas talentosas que se han esforzado por mantener ese título, forman de ser competentes en poder ocupar un puesto de trabajo, y por lo que una empresa puede pagar su servicio según sus requerimientos solicitados. Las habilidades y conocimientos forman de gran demanda laboral, donde el área de recursos humanos se prepara para conducir de poder lograr recolectar y seleccionar un personal de gran afirmación y esté en la disposición de tomar el interés de poder sumergirse parte de una gran organización que cada empresa solicita. Las competencias laborales es ya un gran alboroto de que las empresas tienen que prepararse para recibir a expertos parte de su equipo, donde pueden aprender del uno al otro y compartir experiencias lo cual enriquezca a la organización laboral de poder cumplir metas y objetivos que la empresa se propone.

Por su parte Párraga (2018) también forma parte de un contexto de radicar que la competencia laboral son parte de conocimientos que cualquier persona puede tener como parte de un don, para demostrar ante la sociedad, por otra parte otros se preparan en centros universitarios, para poder competir de su misma rama profesional, donde siempre va ganar el mejor, de conseguir

oportunidades de ser parte de un buen trabajo por sus propios méritos de ser analizado y evaluado, donde su permanencia va depender de su buen comportamiento y su habilidad de ser especialista. Las competencias ya es un mercado laboral de gran demanda, porque cada vez aparecen nuevos expertos que descubren su talento con el tiempo hasta que se convierten en expertos de poder enriquecer una organización al poder contar con servicio, de hacer que pueda mejorar y ponerlos en un buen barco de avanzar y desarrollar; lo importante es que cada empresa cuente con su personal según sus expectativas de selección y que estén satisfactorios de haber encontrado un buen equipo con quien trabajar y resolver problemas que la empresa puede presentar (p. 173)

Pero Ramírez (2020) fundamenta que la competencia laboral, son acciones de gran demanda laboral, donde toda organización necesita tener, como parte de su equipo profesional y de expertos de lograr grandes resultados, es por eso que su selección es más complicado y estricto de poder ocupar un puesto en lagunas entidades, porque saben la empresa que son y lo que han logrado, o por la gran responsabilidad de poder ocupar, por lo que tiene que ser evaluado en distintas maneras, hasta poder conseguir una calificación de atención, de que la entidad pueda confiar de poder desarrollar un buen trabajo. No se habría formado en competencia laboral sino fuera por las distintas especialidades que existen incluso de volverse expertos, que su buen juicio les hace que son especialistas y profesionales respetados de que toda organización requiere tener, y eso lo que también permitirá a que la empresa pueda seguir avanzando a una nueva trayectoria de conseguir oportunidades de poder seguir sirviendo y brindado un buen servicio, ya la mayoría de las empresas se concentran en poder llegar a cumplir sus metas, por lo que es necesario tomarse el tiempo de analizar y evaluar a un personal para formar parte de una organización (p. 6)

Mientras Torres et al. (2018) establece que las competencias laborales permite comprar al conocimiento y la experiencia, lo cual hace que eso tenga un valor y seas respetado ante los demás de poder defenderte, donde cada habilidad nos hace únicos, por lo que da a la existencia de distintas

habilidades que muchas personas han sabido aprovechar y han logrado sus propósitos, y esto mismo lo vuelve competente de poder conseguir un buen puesto de trabajo u conseguir obtener tus propios ingresos. Las competencias laborales por su mayor demanda de existir especialistas, es por lo que las empresas organizan una nueva forma de poder analizar y evaluar, donde de cien postulantes logran ingresar cinco, porque hay competencia donde cada uno ha demostrado ser mejor, donde a la organización de selección su gran experiencia hace de poder conseguir un buen personal como la entidad contratante lo requiere, porque al ya conseguir el equipo completo, ya la entidad podrá distribuir las distintas actividades, donde todo puedan enfocarse a las metas, de lograr crecimiento (p. 126)

Para Castillo y Villalpando (2019) las competencias laborales, se han identificado por sus conocimientos de ser expertos y profesionales en distintas materias, que existen, donde su propio desarrollo y dedicación hace que puedan competir con otros de su misma especialidad, y el mejor consigue un puesto de trabajo, cada vez la demanda de profesionales ya se basan en competencias, para poder conseguir un puesto de obtener ingresos propios de poder sostenerse y conseguir lo tuyo, al mismo tiempo esto refuerza a las empresas de poder tener la confianza de que su equipo de trabajo pueden demostrar mucho más, de estar preparados para retos ante oportunidades que se presenten con el tiempo de su trayectoria, donde es ahí que tiene que demostrar sus habilidades y conocimientos, de la manera concentrada y responsable, donde esto lograra un funcionamiento permanente a la empresa, de poder seguir creciendo para conseguir otros medios de mercado (p. 39)

Mientras Pacherez y Marrufo (2020) establece que las competencias laborales, son las demostraciones de conocimientos y habilidades incluso las buenas actitudes compensa en ser una gran profesional de prestigio y de respeto, donde los demás se esfuerzan por lograr, por las mismas especialidades y grandes ramas del profesionalismo es que surge la competencia laboral, porque cada quien compite con su misma carrera profesional de poder conseguir un puesto de trabajo, donde no todos consiguen tener la misma oportunidad incluso de que su profesión no tenga

un buen pago ante la distinta competencia, de que otros pueden ocupar su puesto, por lo que les hace aprender otras habilidades y volverse expertos para ganarse el pan como parte de su ingreso económico, ya no solo es cuestión de desarrollarse en una sola profesión sino también de demostrar en ser expertos en otras actividades que puede compensar reforzar tu profesionalismo, ya que las competencias están en mayor demanda de ser complicado de poder conseguir.

En concordancia con Sánchez et al. (2017) los elementos que permiten caracterizar el enfoque de competencias son: Identificación de los colaboradores para alcanzar los resultados por encima de lo esperado o se ajusten al nivel de rendimiento deseado. Uso del análisis funcional como método para determinar las competencias que se necesitan para ejecutar una acción determinada. Inclusión de todas las áreas y departamentos que integran la empresa para la detección de las necesidades. Relación entre el comportamiento del colaborador y el objetivo que desea alcanzar el ente. A partir de lo expuesto es posible diseñar un perfil competitivo que bien puede ser genérico o específico, es genérico, por ejemplo, cuando se dice que se espera que los colaboradores trabajen en conjunto para alcanzar la visión planteada y es específico, cuando se determinan las actividades, actitudes y competencias necesarias para lograr una meta individual (p. 173)

Las dimensiones de la variable competencia laboral son expuestas por la autora Sotomayor (2017) siendo estas:

Dimensión uno: Competencias cardinales. Hace referencia a lo imprescindible o elemental dentro de la organización, por lo general se encuentra representado por valores reflejados en ciertos atributos que permiten diferenciarla de otras entidades, evidencia lo que necesita para alcanzar la estrategia. Existen otros autores que catalogan a esta primera dimensión como competencias integrales, empresariales o transversales (p. 247) **Dimensión dos: Competencias específicas gerenciales.** Este tipo de competencias como su denominación propia lo indica está relacionada con

atributos colectivos y roles específicos. Se refiere a aquellos colaboradores que asumen la responsabilidad de direccionar a un equipo de trabajo que tienen bajo su mando, es decir, son aquellos colaboradores que tienen el cargo de jefe, líder o supervisor (p. 247) **Dimensión tres: Competencias específicas por áreas.** Al igual que la dimensión anterior está se encuentra relacionada con ciertos atributos o conjunto determinado de individuos. En este caso como su nombre lo dice son aquellas que se necesitan para que un colaborador se desempeñe eficientemente en su cargo y que son necesarias para que realicen sus actividades sin errores, por ejemplo, el área de ventas, producción, marketing, entre otros (p. 247).

Respecto a la **comunicación organizacional**, Garrido y Putnam (2018) lo definen como el flujo de datos que se distribuye al equipo de una organización por medio de los canales que existen dentro de ella. Esta variable puede presentarse a través de dos vertientes: es formal, cuando se emplea medios definidos por la empresa e informal, cuando se distribuye información por los canales que no se encuentran autorizados por la institución (p. 24). Por su parte, Churruca y Mendo (2021) lo catalogan como un proceso que se realiza dentro de la organización, el cual involucra a los colaboradores, áreas y líneas donde se distribuye un conjunto de datos reales por medio de canales específicos que brindan sustento al cumplimiento de los objetivos y permiten alcanzar la visión que está se ha atrasado (p. 3)

Bajo una postura similar, Méndez y Palacios (2020) lo conceptualizan como un instrumento de gestión que permite mantener lazos de cercanía con los públicos (externos e internos). Este instrumento se convierte en un eje imprescindible para las organizaciones pues permite conseguir los objetivos y crear una base sólida para mantener cercanía con los clientes que se benefician de sus procesos y servicios (p. 27). De esa forma, Peña et al. (2020) consideran a la variable en cuestión como un procedimiento que sirve como soporte para los demás sistemas que se desarrollan dentro de la organización, se establecen los mensajes a comunicar tanto a los colaboradores como los usuarios, además dicha herramienta permite definir

políticas que aseguren su correcto suministro, de manera que, no se genere dobles interpretaciones que pongan en peligro la existencia de la organización y perjudique notoriamente los resultados que se pretenden alcanzar. Por otra parte, los autores enfatizan que los canales a utilizar deben estar comprendidos dentro del plan de comunicación y estar diseñados de acuerdo a la visión, metas y estrategias que está posee. (p. 112). La variable de estudio se focaliza en procesos como guía de pasos que se llevan a cabo dentro del seno organizacional, a través de los cuales se incitan a los colaboradores a cumplir adecuadamente con las tareas delegadas, facilitando el uso y distribución de información, de tal modo que se tomen decisiones acertadas y se cumpla adecuadamente con los objetivos fijados (Nájera y Sánchez, 2020, p.116)

Según Puertas et al. (2020) se puede entender a la variable de estudio de tres maneras diferentes: 1. Es un proceso social. Dado que la organización está conformada por un grupo de personas quienes a diario transmiten y comunican información relevante para la toma de decisiones y resolver las contingencias, además, la comunicación se torna vital para reforzar los lazos que existen con el público externo. 2. Es una disciplina. Es un área del sector de conocimiento de recursos humanos que se encarga de investigar la manera en cómo subyace el proceso de comunicación en una institución, cómo se desarrolla con el público y cómo interactúan con el entorno. 3. Es un conjunto de metodologías. El proceso de transmisión de información permite desarrollar una estrategia central direccionada a agilizar el flujo de datos e información que se comparte entre los integrantes de una entidad, entre la propia organización y la que se genera como respuesta al cliente (p. 68)

Aunado a ello Ortiz (2020) menciona que las instituciones deben proyectar fomentar mantener una comunicación eficiente que le permite responder a las exigencias que se presentan a causa de la alta volatilidad del mercado, coadyuve a gestionar adecuadamente los recursos y que le ayude a diseñar medidas para competir estratégicamente. En ese sentido, se cataloga a la variable como un hecho trascendental que incita al cambio organizacional,

pues obliga la compañía a abandonar la estructura tradicional adoptando medidas comunicativas verticales donde cada colaborador forme parte de la responsabilidad que la institución le brinda y por ende se esfuerce alcanzar los planes y objetivos trazados (p. 57). En esa línea, Tamayo (2020) expresa que la función principal que posee es contribuir a la percepción de nuevos beneficios financieros, generando relaciones adecuadas entre las áreas y colaboradores que la componen. Para que la comunicación sea altamente eficiente y valorada por todos debe estar vinculada con los propósitos y estrategias que posee. Los objetivos generales que persigue dicha variable son 1. Dotar de información y datos confiables a la organización sobre sus procesos y operaciones. 2. Brindar información real y oportuna a los colaboradores facilitando la toma de decisiones y 3. Sirve como puente para motivar a los colaboradores direccionando los hacia la consecución de un solo fin (p. 211), además, los tipos de comunicación que surgen dentro de una empresa son las siguientes: a. Formal. Es aquella que se realiza en consideración a los esquemas previamente fijados por los directivos, por ejemplo, cuando un supervisor le pide a un subordinado que realice una tarea específica, se trata de un proceso formal. b. Informal. Se trata de aquel tipo de comunicación que no se encuentra pauteada dentro del plan de comunicación interna, es decir, no está definida por la jerarquía organizacional, por ejemplo, cuando los colaboradores tratan un tema en particular en el comedor, mientras recorren el pasillo o cuando hacen uso del cafetín. En resumen, es aquella que se realiza a través de medios propios (p. 488)

Por su parte Garrido y Putnam (2018) afirmaron que la comunicación organizacional se basa en poder llevar una comunicación significativa de que todo el equipo organizacional forme parte de las coordinaciones de nuevas actividades y debates profesionales para conseguir tomar una mejor decisión de desarrollar un mejor plan, porque la comunicación es algo intacto de no poder ejercer, donde te permite saber en qué situación va estando la empresa, y que se necesita reforzar, que opciones y mecanismos se debe de aplicar, donde sus experiencias puedan ser compartidos para someter a una sola fuerza de cumplir las metas y objetivos, donde el crecimiento de una empresa

suma por el funcionamiento de un buen equipo que está centrado y bien direccionado de poder ejercer un gran trabajo. La misma comunicación logra organizar y distribuir actividades donde todos puedan ayudarse al no poder entender por completo, la comunicación refuerza a un gran equipo de que juntos puedan llegar a terminar al mismo tiempo, y de no dejar que otro se atrase sino todo lo contrario que juntos consigan la misma insignia de un gran equipo. (p. 24).

Según Churruca y Mendo (2021) fundamentan que la comunicación organizacional, hace que todos se mantengan conectados por el mismo propósito de alcanzar, donde cada cumple una función diferente, pero en base a todos de armar una pieza van lograr terminar un mismo propósito, la comunicación refuerza de poder saber la situación de trabajo de cada área, en poder ayudar, y esto también logra un buen clima laboral de que todos puedan compartir experiencias y saberes para poder brindar una mejor labor de cumplimiento, incluso de poder tener la comunicación con los personales administrativos hace que no se pueda excluir al personal laboral de que son abandonados de sus funciones ante cualquier acontecimiento de necesidad de haber entendido cualquier caso, donde la comunicación va lograr el compañerismo y el cambio de experiencias, donde puedan aprender del uno al otro; es muy importante que la comunicación sea intacta en toda organización, esto ayuda a mantener de estar pendiente de todo y estar disponible ante cualquier urgencia o necesidad (p. 3)

En base a Ávila y Andrade (2020) los propósitos que persigue la comunicación organizacional son: (a) Control. Está se condensa en organizaciones que poseen una estructura con amplias líneas de mando y con normas rígidas de trabajo, los cuales orientan el comportamiento y el accionar de los trabajadores. (b) Motivación. Permite al jefe o gerente brindar información al colaborador sobre su desempeño y si está realizando de manera correcta o no sus funciones, y a partir de ello generar estrategias para corregir sus fallas. (c) Información. Los datos que se transmiten dentro de la organización posibilitan tomar decisiones acertadas respecto a la gestión de los recursos y la modalidad de trabajo. (d) Acción. Toda información que se transmite dentro

de la organización ya sea está a nivel departamental o integral tiene como finalidad generar cambios significativos que induzcan al actuar de la fuerza laboral (p. 210)

Aunado a ello, Contreras y Garibay (2020) clasifican a la variable de estudio a través de tres categorías, siendo éstas: a. De dirección. Es una herramienta imprescindible para que cada miembro que integre la entidad este convencido de que las metas trazadas por la entidad son viables y medibles. Esta primera clasificación debe transmitir sentido de compromiso, pertenencia y no solo un deber en cada uno de los colaboradores y áreas. b. Organizativa. Son las relaciones con terceros incluyendo entidades estatales, privadas, inversionistas, clientes externos y consumidores 3. De marketing. Comprende las acciones asociadas a la publicidad, promoción, mercadeo, ventas, patrocinio y demás actividades que se realizan con fines de obtener lucro (p. 50- 51)

En relación a las clasificaciones, Segredo et al. (2017) opinan que en los últimos años han surgido otros componentes que permiten comprender la importancia que posee la CO para alcanzar un elevado nivel de competitividad, siendo las más importantes: 1. Humana. Está orientada al fortalecimiento de relaciones interpersonales y se busca que cada colaborador se comunique de manera respetuosa y se muestre tolerante ante las opiniones y sugerencias de sus pares o compañeros de trabajo tanto dentro de las instalaciones como fuera de ella; de este modo, la comunicación contribuye de modo significativo a la humanización en este mercado que cada vez se torna más complejo y desafiantes. 2. Tácticas. Este componente es imprescindible para generar valor a la institución, pues por medio de ella el ente alcanza el posicionamiento anhelado, planificando adecuadamente las actividades a desarrollar en el público externo. 3. Instrumental. Está enfocado en el uso de herramientas y sistemas que permiten transmitir información valiosa en tiempo real a los interesados, que bien pueden ser personas que presten o no sus servicios a la compañía (p. 30- 31)

Para Cevallos et al. (2018) los obstáculos que impiden desarrollar adecuadamente el funcionamiento del plan de mantener la comunicación dentro de las organizaciones están ligadas a: (a) Impedimentos físicos. Son aquellos factores externos que tienen incidencia en el accionar de la fuerza laboral que se producen en el medio en el que se ejerce el proceso comunicativo, un ejemplo de ello puede ser los ruidos fuertes. (b) Impedimentos semánticos. Ocurre cuando la información recibida no es entendida a cabalidad, lo cual puede surgir por una mala codificación del mensaje o por que la información transmitida se presta para dobles interpretaciones. (c) Impedimentos individuales. Todas las empresas se encuentran conformadas por personas y cada una de ellas posee una manera distinta de entender las cosas, así como de percibir el entorno que lo rodea, es decir, cada individuo posee su propia personalidad, prejuicios, valores y principios. Este tipo de impediciones no surge únicamente entre colaboradores de distinta posición dentro de la estructura organizacional, sino también, puede originarse en la misma área o departamento (p. 3)

Mientras Castro (2021) fomenta que la comunicación organizacional se basa en una significancia de que todos estén involucrados con el planeamiento de actividades que una empresa desarrolla, lo cual puede lograr mantener un buen aporte mediante debates y experiencias de poder agregar para una mejor decisión de problemas que ocurren debatir con las debilidades, por lo tanto la comunicación proyecta a una ampliación de lograr a que esto se desarrolle con la intención de que funcione, es por eso que también sucede el desarrollo de procesos administrativos para restaurar una mejor fortaleza de lo que asumen cada personal sobre su responsabilidad que han sido distribuida, de poder encargarse de cada función, lo cual enriquece de estar completos para cumplir la misma misión de alcanzar las metas propuestas. Al mismo tiempo mantener una comunicación significativa logra a que todos estén a la perspectiva de los sucesos que la empresa puede suceder, y en ese caso todos estar al tanto del problema para poder debatir en busca de una solución, ya que la significancia de una organización es lo que valida su preocupación de las debilidades que la empresa cuenta.

La autora Papic (2019) especifica un conjunto de afirmaciones que explican por qué la comunicación es un elemento importante para contribuir al auge empresarial: A través de la información que se suministra se conduce a que el personal realice sus labores de manera eficiente, de tal modo que, no se genere duplicidad de labores y se enrumbe sus actividades hacia la consecución de un objetivo en particular. Permite que cada cliente interno sea considerado como pieza importante dentro del proceso de toma de decisiones. Ayuda a que los integrantes de una institución participen en las actividades que se realizan de manera diaria, brinde alternativas innovadoras a los problemas que se suscitan y aumenta su nivel de motivación. Incrementa el nivel de compromiso para materializar los objetivos y conseguir la visión. Afianza las relaciones con los colaboradores al poder distribuir las responsabilidades en todas las áreas de la empresa y fortalecer las relaciones con el cliente externo. Ayuda a la fuerza laboral a entender la importancia de adaptarse al nuevo entorno y ajustar sus conocimientos a los cambios que se suscitan en el exterior. Gestiona adecuadamente el conocimiento de los colaboradores. Incentiva al talento humano a mantener una postura receptiva para afrontar los cambios (Ayón et al, 2022, p. 69)

Siguiendo lo descrito por Ayón et al. (2022) la CO se encuentra caracterizada por tres aspectos claves: 1. Modelo comunicativo. Por un lado, este posee una acción bidireccional que consiste en establecer relaciones cordiales entre el emisor y el receptor, por otro lado, es importante considerar que la información no es solamente bilateral, pues en la actualidad se producen infinidad de encuentros que suceden de manera directa e indirecta entre los participantes lo cual genera información actual. 2. Medios de información. La comunicación que sucede dentro de las empresas utiliza todos los medios informativos que existen dentro de ella y los combina para ajustarlos al alcance de una única visión y afrontar de manera eficiente a las situaciones que se generan en el contexto. 3. Propósito. Aunado al fin que persigue la comunicación que consiste en inducir al actuar, está permite que los participantes expresen sus

sentimientos, ideas y perspectivas en consideración a un hecho o fenómeno que ocurre (p. 269)

Siguiendo a Pineda (2020) se puede afirmar que tanto la comunicación que se desarrolla dentro del seno organizacional como la que se efectúa con el cliente externo o usuarios son necesarios para alcanzar los propósitos trazados y lograr ser altamente competitivos en el mercado. De acuerdo a lo expuesto, es relevante considerar que la comunicación abarca tres aspectos importantes: 1. Signos. Este comprende el conjunto de palabras e imágenes que se utilizan para transmitir adecuadamente el mensaje. 2. Materiales. Engloba los canales, medios y praxis que usan los participantes durante el proceso comunicativo. 3. Afectivos. Por medio de la comunicación se conocen los requerimientos, deseos y necesidades que poseen los públicos, dicho aspecto contribuye al relacionamiento y al fortalecimiento de vínculos que se generan entre los actores involucrados en una determinada institución (p. 16-17)

Acorde con García et al. (2020) para que los trabajadores de una entidad participen de manera activa en el proceso comunicativo debe existir al menos tres condiciones básicas: a. Los colaboradores deben confiar plenamente en la labor que desarrollan los dirigentes no solo en el fortalecimiento de mantener un clima laboral, sino que, los consideren como piezas claves para intercambiar información válida e idónea que sirva para tomar decisiones y ejecutar las tareas. 2. La fuerza laboral debe gozar de cierto grado de autonomía, es decir, tener el respaldo de su jefe para tomar decisiones en su cargo bajo cierto grado de responsabilidad, de este modo, el trabajador afianza sus capacidades y se siente parte importante de la firma. 3. Los clientes internos deben estar convencidos que sus opiniones y propuestas son escuchadas, de tal manera que, se genere una corriente de comunicación positiva y se incremente el grado de participación (p. 23)

Según Méndez y Palacios (2020) predomina que la organización va ser reforzada por mantener una comunicación significativa donde todos formen parte de un mismo alcance y objetivo que cumplir, esto logra de estar

pendientes de cualquier situación que la empresa pueda tener, y de poder estar al tanto de actualizaciones y cambios de políticas o normas que la misma empresa debate, la comunicación es superficial en todo momento, de que no se puede esconder ni limitar, todo debe ser con responsabilidad al contar con profesionales, para poder direccionarse al desarrollo de sus actividades que deben de cumplir cada colaborador. Una buena comunicación dentro de una organización limita acumularse de problemas y resolverlos a tiempo, además de que todos estén al tanto se puede lograr tomar una mejor decisión de resolver, son acciones que conmueve a que se pueda seguir tratando si verdaderamente se quiere fortalecer una organización de que todos estén concentrados en poder lograr metas y objetivos que la entidad establece (p. 27).

Por otro lado, Castro (2021) menciona es importante examinar cómo ocurre el proceso comunicativo dentro de la organización, destacando específicamente los objetivos que persigue la auditoría comunicativa, las cuales se remiten a: Evaluar de manera integral el plan de comunicación que rige a la institución. Examinar la reducción de los costes y la optimización del tiempo que se genera en cada área o departamento a causa de la buena gestión comunicativa. Determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores en su cargo. Conocer el clima laboral que existe dentro de la empresa. Detectar los problemas o diligencias en las que se incurre a causa de una mala distribución de información. Entender la percepción del público respecto a la forma en la que comunica su oferta y servicios. Detectar los requerimientos de información que se necesita para desarrollar planes de mejora. Estudiar los contenidos y acciones que la comunicación logra con un intermediario que se utilizan para divulgar información relevante (p. 211-212)

Las dimensiones de la variable comunicación organizacional son expuestas por Garrido y Putnam (2018) siendo estas:

Dimensión uno: Comunicación interna. Es aquella que está direccionada a mantener una buena relación con los colaboradores que integran una

determinada firma. Su origen está vinculada a la noción de promover una comunicación eficiente entre las diversas áreas, departamentos y colaboradores y al mismo tiempo motivarlos para que realicen sus tareas y obligaciones sin fallos. Además mantener intacto la comunicación, hace mantener un clima laboral enriquecedor de que todos estén alerta a cualquier suceso y además de poder estar concentrados en sus actividades. (p. 129)

Dimensión dos: Comunicación descendente. Es aquel tipo de comunicación que usa el gerente o supervisor para suministrar un flujo de datos a los colaboradores con la finalidad de informar y/o motivar; por ejemplo, cuando un jefe plantea objetivos a los colaboradores utiliza este tipo de comunicación, y también lo hace cuándo le explica sus funciones a realizar en su respectivo puesto de trabajo, cuando se le da a conocer sobre las políticas operaciones y procesos que se realizan, cuando se le informa sobre los problemas que deben ser resueltos y cuando se da a conocer sobre los resultados que han alcanzado en su concentración de desempeño. (p. 122)

Dimensión tres: Comunicación ascendente. Es aquella actividad comunicativa que se realiza de un nivel inferior a un superior, es decir, aquella que efectúan los colaboradores a sus jefes y mantienen a estos segundos informados sobre su sentir con la organización. Se debe entender que los gerentes dependen en gran medida de los datos que transmiten los colaboradores, esto dado a que su participación permite mejorar significativamente las operaciones y tomar mejores decisiones. Algunos ejemplos que se sitúan dentro de esta segunda dimensión son: los reportes de rendimiento, buzones de recomendación, encuestas sobre el comportamiento de los colaboradores para aceptar un reto o adaptarse a los cambios, los procesos que se aplican para emitir una queja y las reuniones que se realizan donde los colaboradores exponen sus ideas como respuesta a las dificultades que se suscitan dentro de la empresa (p. 123)

Dimensión cuatro: Comunicación horizontal. Representa una pieza clave para todas las empresas pues es aquella que sucede dentro del mismo nivel

jerárquico, es decir, entre colaboradores que pertenecen a un mismo departamento. A través de este tipo de comunicación se realizan las coordinaciones necesarias para llevar a cabo un conjunto de tareas y actividades, posibilitando, a su vez que lo diferentes colaboradores puedan trabajar de manera apropiada, generando lazos afectivos, fortaleciendo su nivel de compañerismo, empatía, sentido de pertenencia y fortalecimiento de las habilidades interpersonales (p. 29)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

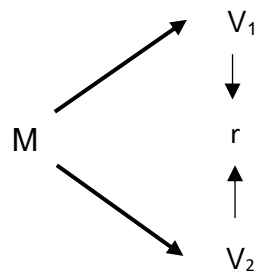
Tipo de investigación

Pertenece a las investigaciones aplicadas pues de acuerdo al Concytec (2018) se desarrolla a través de prácticas científicas donde se establece los protocolos, métodos y procesos necesarios para dar solución a un hecho o satisfacer adecuadamente una necesidad.

Diseño de investigación

El presente es de **diseño no experimental**, dado a que ninguno de los temas que presenta la investigación ha sido manipulado de manera deliberada, quiere decir, que solo se ha desarrollado según observaciones de su accionar en su estado natural para posteriormente hacer inferencias generales. Asimismo, es de alcance **descriptivo-correlacional**. Es descriptivo, porque especifica los atributos de un conjunto de elementos a fin de conocer su comportamiento. Correlacional, pues pretende conocer cómo la variable independiente impacta de manera significativa en la variable problema. **De corte transversal**, puesto que la información recolectada del objeto de estudio pertenece a un solo periodo y por tanto los resultados que se obtenga en la investigación también lo son (Hernández et al., 2018).

El diseño se esquematiza de la siguiente forma:



Dónde:

M	=	Muestra
V1	=	Competencia laboral
V2	=	Comunicación organizacional
r	=	Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Competencia laboral

Definición conceptual: es la construcción de aprendizajes significativos que premeditan el desempeño de una persona en un determinado contexto laboral. Es también entendido como un método aplicado a la labor que alinea a los colaboradores con la estrategia central que posee la institución, de manera que, el esfuerzo y las acciones que estos desarrollen se encuentren direccionadas a un solo fin. Cuando el modelo de competencias se encuentra diseñado de manera correcta está se torna altamente beneficiosa tanto para la institución como para los colaboradores que se desempeñan dentro de ella (Sotomayor, 2017, p.247)

Definición operacional: Es un compuesto integrado por los conocimientos, saberes y habilidades que posee una persona para ser altamente eficiente en las tareas y labores que ejecuta para el bien de una empresa.

Dimensiones:

- Competencias cardinales

- Compromiso
- Calidad del trabajo
- Integridad
- Innovación
- Ética
- Competencias específicas gerenciales
 - Liderazgo para el cambio
 - Pensamiento estratégico
 - Desarrollo de personas
 - Desarrollo de equipo
- Compromiso normativo
 - Orientación al cliente
 - Comunicación
 - Iniciativa
 - Autonomía
 - Confianza en sí mismo

Escala de medición: Ordinal

Variable II: Comunicación organizacional

Definición conceptual: De acuerdo a Garrido y Putnam (2018) es el flujo de datos que se distribuye a los miembros de una organización por medio de los canales que existen dentro de ella. Esta variable puede presentarse a través de dos vertientes: es formal, cuando se emplea medios definidos por la empresa e informal, cuando se distribuye información por los canales que no se encuentran autorizados por la institución (p. 24).

Definición operacional: Hace referencia a los canales y medios utilizados por la organización para dar a conocer un hecho específico a su público que bien puede ser interno (fuerza laboral) o externo (proveedores, clientes, entidades públicas o privadas, etc.).

Dimensiones:

- Comunicación interna
 - Medición del feedback que se realiza con los colaboradores
 - Nivel de comunicación efectiva, colaborador - gerente
- Comunicación descendente
 - Nivel de eficiencia y confianza laboral
 - Nivel de retroalimentación hacia los colaboradores
- Comunicación ascendente
 - Nivel de integración y participación de los colaboradores
 - Grado de aceptación de críticas constructivas
- Comunicación horizontal
 - Nivel de empatía entre el grupo de trabajadores
 - Grado de sociabilidad con las personas de su misma jerarquía

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población: La población de estudio será de 58 colaboradores de la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín.

Se concibe por población al conjunto de elementos que poseen características que permiten su agrupación las cuales pueden estar representadas por personas objetos o algún hecho particular Babativa, 2017, p.85)

Criterio de selección

Criterio de inclusión: Se incluirá a todos los colaboradores que mantengan un vínculo laboral formal con la entidad, así mismo, se considerará al personal contratado bajo la modalidad CAS y personal nombrado.

Criterios de exclusión: Se excluirá al personal contratado bajo la modalidad de locación, practicantes, personal de servicio y usuarios externos.

Muestra: Al ser una población reducida, se considerará todos sus elementos, es decir, la muestra de estudio será de 58 colaboradores de la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín.

En síntesis con Babativa (2017) la muestra es entendida como el subgrupo que se desprende de la cantidad total de elementos a investigar la cual es seleccionada de acuerdo a los criterios de inclusión (p. 82).

Muestreo no probabilístico por conveniencia

El tipo de muestreo que posee la investigación es no probabilístico por conveniencia, porque cada uno de los elementos que integran la totalidad han sido tomados en cuenta para la muestra. En base a Hernández et al. (2018) en este tipo de muestreo la elección de los elementos que integrarán la muestra no depende de la probabilidad, sino de los atributos específicos que poseen para cumplir con el objetivo que se pretende alcanzar.

Unidad de análisis: Los colaboradores de la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica

Se aplicará como técnica a la encuesta, ya que representa una herramienta versátil y económica que permite recopilar datos fiables de parte del objeto de estudio. la encuesta es una herramienta a través del cual el investigador recolecta datos importantes de la muestra, en virtud de conocer sus opiniones y características, dicha técnica contiene un conjunto de preguntas realizadas de acuerdo a los conceptos que se pretenden medir (Babativa, 2017, p.103)

Instrumento

Se aplicará como instrumento al cuestionario el cual está estructurado de acuerdo a las dimensiones e indicadores que se pretenden conocer en un determinado contexto y tiempo.

El cuestionario está distribuido de la siguiente manera:

- **Cuestionario I: Competencia laboral.** El cuestionario cuenta con 28 ítems, dividido en tres dimensiones. La primera dimensión posee 10 ítems, la segunda posee 8 ítems y la tercera posee 10 ítems. La escala de medición es: 1. Nunca, 2. Pocas veces, 3. A veces, 4. Casi Siempre y 5. Siempre.
- **Cuestionario II: Comunicación organizacional.** El cuestionario cuenta con 16 ítems, dividido en cuatro dimensiones, cada dimensión cuenta con 4 ítems. La escala de medición es: 1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi Siempre y 5. Siempre.

Validez

La validez según (Hernández et al., 2018).hace referencia a lo que es verdadero o aquello que se acerca la verdad, en ese sentido determina que los resultados de una investigación son válidos e idóneos cuando estos están libres de fallos o errores.

Dentro de los diversos métodos que existe para medir el nivel de validez de los instrumentos se ha optado por el juicio de expertos, misma que consiste en la selección de profesionistas con vasta experiencia sobre los temas tratados. La validez de expertos es catalogada por (Hernández et al., 2018). Como la valoración realizada por personas con amplios conocimientos sobre un tema específico, quienes en base a su larga trayectoria y experiencia tienen la capacidad suficiente para emitir sugerencias y juicios respecto a los instrumentos a aplicar. (Ver tabla N° 02) Resultados.

Confiabilidad

En virtud de conocer el nivel de confiabilidad que poseen los instrumentos de recopilación de información se utilizó el Alfa de Cronbach, el cual determina que para que los resultados a obtener sean idóneos deben alcanzar un valor superior a 0.7, de esta manera los instrumentos a utilizar serán concebidos como confiables (Hernández et al, 2018) (Ver tabla en anexos N° 01) Resultados.

3.5. Procedimientos

El presente texto ha iniciado con el envío de la carta de solicitud al ente donde se pretende investigar, posterior a ello se han diseñado dos cuestionarios los cuales han sido adaptados de investigaciones anteriores teniendo en cuenta su alto nivel de fiabilidad y validez. Luego se procederá a su validación a través de tres profesionales con arduos conocimientos en los temas tratados, quienes asumirán la responsabilidad de examinar a detalle la composición de los cuestionarios. Una vez conocido su nivel de confiabilidad y validez se aplicará a la muestra de estudio. Los resultados obtenidos serán procesados por medio del programa spss y tabulados con la ayuda del Excel.

3.6. Métodos de investigación

Para el procesamiento de información se utilizó el estadístico SPSS versión 25 con dicho programa se pretende conocer el nivel correlativo que presentan ambas variables y por ende contrastar las hipótesis planteadas. Por otro lado, para una mejor comprensión de los resultados se procederá a su tabulación a través del programa de Excel.

3.7. Aspectos éticos

El presente texto se ha realizado en consideración a los lineamientos que exponen la Universidad César Vallejo y a las normas APA séptima edición, de esta manera se aduce que el producto en estudio goza de integridad científica, por lo tanto, se resalta que no es plagio de investigaciones anteriores. Aunado a ello, se enfatiza que cada autor

incluido ha sido citado de modo correcto el cual se encuentra referenciado en la bibliografía.

IV. RESULTADOS

4.1 Fiabilidad del instrumento de la investigación.

Tabla 1.

Fiabilidad de Alfa de Cronbach de competencia laboral y la comunicación organizacional

Variable 1	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Items
Competencia laboral con un Alfa de Cronbach de 0,989 (28 ítems)	Competencias cardinales	0,957	10
	Competencias específicas gerenciales	0,977	8
	Competencias específicas por áreas	0,964	10
Variable 2	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Items
Comunicación organizacional con un Alfa de Cronbach de 0,976 (16 ítems)	Comunicación interna	0,945	4
	Comunicación descendente	0,870	4
	Comunicación ascendente	0,893	4
	Comunicación horizontal	0,940	4

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la confiabilidad, la tabla muestra que los coeficientes de Alfa de Cronbach tienen resultados sobre 0,8 lo cual indica que la confiabilidad es buena

en los resultados obtenidos en la muestra, este resultado también demuestra que el instrumento es apto para poblaciones similares.

Tabla 2.

Validez según Juicio de expertos

Nombre del experto	Grado académico	Año de experiencia	Rol actual	Título profesional	Institución que labora
Sánchez Sánchez Cesil	MBA	diez años	Director General del IEST Amazonico	Ing. De Sistemas	IEST Amazonico
Muñoz Ocas Alcides	Maestría	cinco años	Coordinador de administración UCV Tarapoto	Administrador	UCV
Fasanando Puyo Tercero	MBA	siete años	Docente de UNSM	Administrador	UNSM
Arce Cobeñas Amado	MBA	seis años	Docente de UPEU	Administrador	UPEU

Elaboración propia

Sin embargo, la tabla 2 nos muestra la validación del instrumento, la cual fue realizado por juicio de expertos entre ellos estuvieron Director de la escuela profesional de Administración y docentes de la Universidad cesar vallejo con un total de cuatro jueces expertos en la temática tratada en este estudio

4.2 Información general descriptiva de los trabajadores de la Dirección Regional De Transporte y Comunicaciones.

Tabla 3.

Información sociodemográfica

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	30	51,7
	Femenino	28	48,3
	Total	58	100,0
Edad	De 20 a 30 años	14	24,1
	De 31 a 40 años	19	32,8
	De 41 a 50 años	25	43,1
	Total	58	100,0
Grado de instrucción	Nivel secundario	4	6,9
	Nivel Técnico superior	22	37,9
	Nivel Universitario	32	55,2
	Total	58	100,0
Condición laboral	Contrato Formato CAS	17	29,3
	Nombrado	21	36,2
	Locador	20	34,5
	Total	58	100,0
Área de trabajo	Dirección Regional de Transportes y comunicaciones	31	53,4

Dirección de Caminos	11	19,0
Dirección de Operaciones	6	10,3
OGP" Oficina de Gestión Presupuestaria	5	8,6
Equipo Mecánico	5	8,6
Total	58	100,0

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 3, se observa la información socio demográfica en los 58 colaboradores de la de la Dirección Regional De Transporte y Comunicaciones, la cual se distribuye de la siguiente manera, el 51,7% de género masculino y el 48,3% de género femenino, con respecto a la edad, el 24,1% tiene entre 20 a 30 años, el 32,8% tiene entre 31 a 40 años, y el 43,1% tiene de 41 a 50 años. El grado de instrucción de los trabajadores es el siguiente, el 6,9% tiene secundaria completa, el 37,9% tiene educación superior técnica y el 55,2% tienen nivel universitario completo. La condición laboral de los trabajadores es el siguiente, 29,3% tienen contrato CAS, el 36,2% son nombrados y el 34,5% son locador. En cuanto al área de trabajo, el 53,4% son del área de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones, el 19% de la Dirección de Caminos, el 10,3 % de la Dirección de Operaciones y el 8,6% de la OGP" Oficina de Gestión Presupuestaria y el área de equipo mecánico.

Tabla 4.

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de una muestra

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
COMPETENCIA LABORAL	,224	58	,000
Competencias cardinales	,240	58	,000
Competencias específicas gerenciales	,197	58	,000
Competencias específicas por áreas	,217	58	,000
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	,218	58	,000
Comunicación interna	,190	58	,000

Comunicación descendente	,178	58	,000
Comunicación ascendente	,190	58	,000
Comunicación horizontal	,214	58	,000

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el coeficiente de Rho de Spearman para la correlación.

Tabla 5.

Niveles de Competencia laboral y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Competencia laboral	Bajo	22	37,9
	Medio	26	44,8
	Alto	10	17,2
	Total	58	100,0
Competencias cardinales	Bajo	17	29,3
	Medio	32	55,2
	Alto	9	15,5
	Total	58	100,0
Competencias específicas gerenciales	Bajo	17	29,3
	Medio	29	50,0
	Alto	12	20,7
	Total	58	100,0
Competencias específicas por áreas	Bajo	16	27,6
	Medio	32	55,2

Alto	10	17,2
Total	58	100,0

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 5, se observan los niveles de la variable competencia laboral, que describen que el 37,9% está en un nivel Bajo, el 44,8% en un nivel Medio y el 17,2% en un nivel Alto. En cuanto a las dimensiones de la variable competencia laboral son, las competencias cardinales tiene un 29,3% un nivel Bajo, el 55,2% tiene un nivel Medio y el 15,5% tiene un nivel Alto, la dimensión competencias específicas gerenciales el 29,3% tiene un nivel Bajo, el 50% tiene un nivel Medio y el 20,7% tiene un nivel Alto, y finalmente la dimensión competencias específicas por áreas el 27,6% tiene un nivel Bajo, el 55,2% tiene un nivel Medio y el 17,2% tiene un nivel Alto.

Tabla 6.

Niveles de Comunicación organizacional y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Comunicación organizacional	Bajo	24	41,4
	Medio	30	51,7
	Alto	4	6,9
	Total	58	100,0
Comunicación interna	Bajo	18	31,0
	Medio	28	48,3
	Alto	12	20,7
	Total	58	100,0
Comunicación descendente	Bajo	24	41,4
	Medio	25	43,1
	Alto	9	15,5
	Total	58	100,0
Comunicación ascendente	Bajo	18	31,0

	Medio	25	43,1
	Alto	15	25,9
	Total	58	100,0
Comunicación horizontal	Bajo	22	37,9
	Medio	26	44,8
	Alto	10	17,2
	Total	58	100,0

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 6, se observa los niveles de medición de la variable comunicación organizacional y sus dimensiones, con respecto a la comunicación organizacional, el 41,4% tiene un nivel Bajo, el 51,7% tiene un nivel Medio, y el 6,9% tiene un nivel Alto. Mientras que las dimensiones de la variable se distribuyen de la siguiente manera, la Comunicación interna, el 31% tiene un nivel Bajo, el 48,3% tiene un nivel Medio y el 20,7% tiene un nivel Alto, con respecto a la dimensión de comunicación descendente el 41,4% tiene un nivel Bajo, el 43,1% tiene un nivel Medio y el 15,5% tiene un nivel Alto, sobre la dimensión, Comunicación ascendente, el 31% tiene un nivel Bajo, el 43,1% tiene un nivel Medio, y el 25,9% tiene un nivel Alto, y finalmente la dimensión comunicación horizontal, el 37,9% tiene un nivel Bajo, el 44,8% tiene un nivel Medio, y el 17,2% tiene un nivel Alto.

Tabla 7.

Niveles de Competencia laboral según área de trabajo

		Área de trabajo									
		Dirección Regional de Transportes y comunicaciones		Dirección de Caminos		Dirección de Operaciones		OGP" Oficina de Gestión Presupuestaria		Equipo Mecánico	
Competencia laboral	Bajo	10	32,30%	3	27,30%	1	16,70%	5	100,00%	5	100,00%
	Medio	17	54,80%	5	45,50%	4	66,70%	0	0%	0	0%
	Alto	4	12,90%	3	27,30%	1	16,70%	0	0%	0	0%
	Total	31	100,00%	11	100,00%	6	100,00%	5	100,00%	5	100,00%

Competencias cardinales	Bajo	6	19,4%	2	18,2%	1	16,7%	5	100,00%	3	60%
	Medio	24	77,4%	5	45,5%	3	50%	0	0%	0	0%
	Alto	1	3,2%	4	36,4%	2	33,3%	0	0%	2	40%
	Total	31	100,00%	11	100,00%	6	100,00%	5	100,00%	5	100,00%
Competencias específicas gerenciales	Bajo	6	19,4%	2	18,2%	1	16,7%	5	100,00%	3	60%
	Medio	21	67,7%	5	45,5%	3	50%	0	0%	0	0%
	Alto	4	12,9%	4	36,4%	2	33,3%	0	0%	2	40%
	Total	31	100,00%	11	100,00%	6	100,00%	5	100,00%	5	100,00%
Competencias específicas por áreas	Bajo	5	16,1%	2	18,2%	1	16,7%	5	100,00%	3	60%
	Medio	22	71%	7	63,6%	3	50%	0	0%	0	0%
	Alto	4	12,9%	2	18,2%	2	33,3%	0	0%	2	40%
	Total	31	100,00%	11	100,00%	6	100,00%	5	100,00%	5	100,00%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 7, sobre la variable competencia laboral el área con un nivel alto es el de dirección de caminos con un 27,30% seguido de la dirección de operaciones con un 16,70%, mientras que las que tienen un nivel promedio de competencia laboral es el área de dirección de operaciones con un 66,70% seguido de la oficina de dirección regional de transportes y comunicaciones en un 54,80%.

En cuanto a las competencias cardinales el área con un nivel alto es el de equipo mecánico con un 40% seguido de la dirección de caminos con un 36,4%, mientras que las que tienen un nivel promedio de competencias cardinales son las oficinas de la dirección regional de transportes y comunicaciones con un 77,4% seguido de las oficinas de dirección de operaciones con un 50% respectivamente.

En cuanto a las competencias específicas gerenciales de los trabajadores el área con un alto nivel son las oficinas de equipo mecánico con un 40%, seguido de un nivel promedio en las oficinas de la dirección regional de transportes y comunicaciones con un 67,7%.

En cuanto a las competencias específicas por áreas de los trabajadores el área con un nivel más alto es la oficina de equipo mecánico con un 40%, seguido de un nivel promedio en la oficina de dirección Regional de Transportes y comunicaciones con un 71%, mientras que las que tienen más bajo nivel de competencias específicas por áreas específica también el área de equipo mecánico con un 60%.

Tabla 8.*Niveles de comunicación organizacional según área de trabajo*

		Área de trabajo									
		Dirección Regional de Transportes y comunicaciones		Dirección de Caminos		Dirección de Operaciones		OGP" Oficina de Gestión Presupuestaria		Equipo Mecánico	
Comunicación organizacional	Bajo	11	35,5%	3	27,3%	2	33,3%	5	100,00%	3	60%
	Medio	17	54,8%	7	63,6%	4	66,7%	0	0%	2	40%
	Alto	3	9,7%	1	9,1%	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	31	100,00%	11	100,00%	6	100,00%	5	100,00%	5	100,00%
Comunicación interna	Bajo	7	22,6%	2	18,2%	1	16,7%	5	100%	3	60%
	Medio	20	64,5%	5	45,5%	3	50%	0	0%	0	0%
	Alto	4	12,9%	4	36,4%	2	33,3%	0	0%	2	40%
	Total	31	100,00%	11	100,00%	6	100,00%	5	100,00%	5	100,00%
Comunicación descendente	Bajo	13	41,9%	3	27,3%	3	27,3%	3	60%	3	60%
	Medio	14	45,2%	5	45,5%	5	45,5%	2	40%	2	40%
	Alto	4	12,9%	3	27,3%	3	27,3%	0	0%	0	0%
	Total	31	100,00%	11	100,00%	11	100,00%	5	100,00%	5	100,00%
Comunicación ascendente	Bajo	7	22,6%	2	18,2%	1	16,7%	5	100%	3	60%
	Medio	17	54,8%	5	45,5%	3	50%	0	0%	0	0%
	Alto	7	22,6%	4	36,4%	2	33,3%	0	0%	2	40%
	Total	31	100,00%	11	100,00%	6	100,00%	5	100,00%	5	100,00%
Comunicación horizontal	Bajo	11	35,5%	3	27,3%	1	16,7%	4	80%	3	60%
	Medio	17	54,8%	5	45,5%	2	33,3%	0	0%	2	40%
	Alto	3	9,7%	3	27,3%	3	50%	1	20%	0	0%
	Total	31	100,00%	11	100,00%	6	100,00%	5	100,00%	5	100,00%

Fuente: elaboración propia

Según la tabla 8 nos muestra sobre la variable comunicación organizacional el área con un nivel alto es la oficina de dirección regional de transportes y

comunicaciones con un 9,7% seguido de la oficina de dirección de caminos con un 9,1%, mientras las que tienen un nivel promedio de comunicación organizacional es la oficina de dirección de operaciones con un 66.7% y también la oficina de dirección de caminos con un 63,6%.

En cuanto a la comunicación interna el área con un nivel alto es la oficina de equipo mecánico con un 40% seguido de la oficina de dirección de caminos con un 36,4%, mientras las que tienen un nivel más bajo de comunicación interna es la oficina de equipo mecánico con un 60%, seguido de la oficina de la dirección regional de transportes y comunicaciones con un 22.6% respectivamente.

En cuanto a la comunicación descendente el área con un nivel más alto son las oficinas de dirección de caminos con un 27,3%, mientras las que tienen un nivel promedio de comunicación descendente son las oficinas de dirección de operaciones con un 45,5% y con un nivel bajo las oficinas centrales de equipo mecánico con un 60%.

En cuanto a la comunicación ascendente el área con un nivel promedio son las oficinas de dirección regional de transportes y comunicaciones con un 54,8% seguido de las oficinas de dirección de operaciones con un 50%, mientras las que tienen un nivel más bajo son las oficinas de la OGP" oficina de gestión presupuestaria con un 100% seguido de las oficinas de equipo mecánico con un 60% respectivamente.

En cuanto la comunicación horizontal de los trabajadores el área con un nivel alto son las oficinas de dirección de operaciones con un 50% seguido de las oficinas centrales de dirección de caminos con un 27,3%, mientras las que tienen un nivel más bajo son las oficinas de OGP" oficina de gestión presupuestaria, con un 80% seguido de las oficinas de equipo mecánico con un 60% respectivamente.

4.3 Prueba de hipótesis

4.3.1 Contrastación de la hipótesis general.

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la competencia laboral y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la competencia laboral y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 9.

Nivel de relación entre la competencia laboral y la comunicación organizacional

		Comunicación organizacional							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Competencia laboral	Bajo	18	75%	3	10%	1	25%	22	37.9%
	Medio	6	25%	18	60%	2	50%	26	44.8%
	Alto	0	0%	9	30%	1	25%	10	17.2%
	Total	24	100%	30	100%	14	100%	58	100.0%

Fuente: elaboración propia

La tabla 9 muestra que del 100% del total de los encuestados, el 44.8% indicaron que la competencia laboral guarda un grado de relación medio con la variable comunicación organizacional, seguido del 37.9% indicando un grado bajo de relación y finalmente el 17.2% indicaron que la variable competencia laboral guarda un nivel alto de relación con la comunicación organizacional.

Tabla 10.

Relación de la competencia laboral con la comunicación organizacional

Competencia laboral	Comunicación organizacional		
	Rho	p valor	N
	,959**	0,000	58

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

Fuente: elaboración propia

Por otro lado, la tabla 10 nos muestra que la competencia laboral y la comunicación organizacional tiene una correlación significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del 0,959** y un p valor igual a 0,000 ($p < 0,05$). En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna H_1 , es decir, a mayor grado del nivel de competencia laboral mayor será la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín.

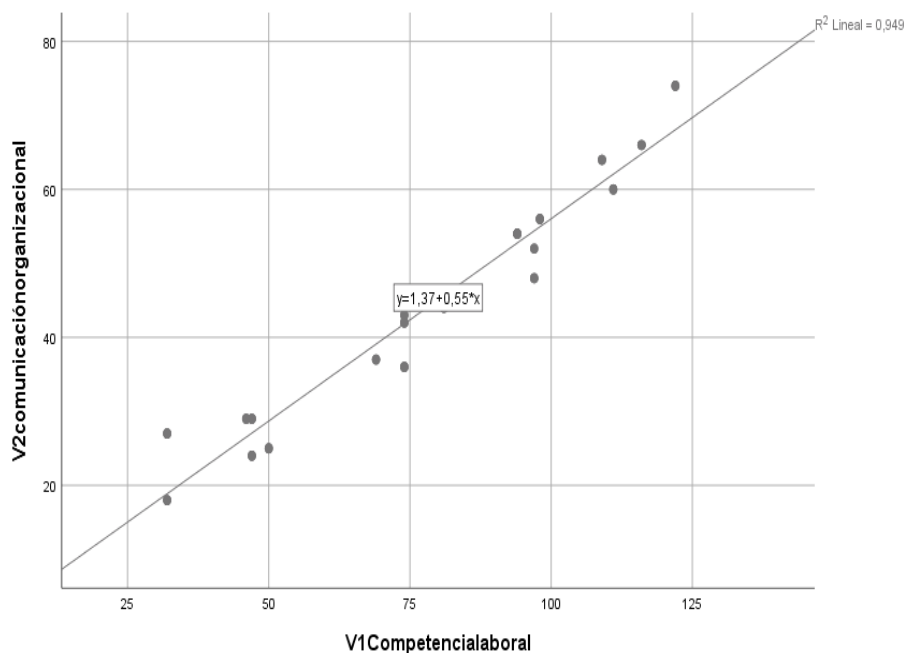


Figura 1. Relación lineal de la competencia laboral y la comunicación organizacional.

En la figura 1 se puede apreciar gráficamente la correlación general de las dos variables en estudio y podemos determinar que la covarianza $S_{xy} > 0$ tiene una relación lineal directa, porque la mayoría de los casos o puntos están cerca y alineados a la recta, y estos aportan sumados positivos y la covarianza es positiva; es decir, que a medida que aumenta los puntos de la variable competencia laboral (x) aumenta también en la comunicación organizacional (y).

4.3.2 Primera hipótesis específica

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre las competencias cardinales y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022.

H₁: Existe relación significativa entre las competencias cardinales y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 11.

Nivel de relación entre las competencias cardinales y la comunicación organizacional

		Comunicación organizacional							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Competencias cardinales	Bajo	17	70.8%	0	0%	0	0%	17	29.3%
	Medio	7	29,2%	22	73,3%	3	75%	32	55.2%
	Alto	0	0%	8	26,7%	1	25%	9	15.5%
	Total	24	100%	30	100%	4	100%	58	100.0%

Fuente: elaboración propia

La tabla 11 muestra que del 100% del total de los encuestados, el 55.2% indicaron que las competencias cardinales guarda un grado de relación medio con la variable comunicación organizacional, seguido del 29.3% indicando un grado bajo de relación y finalmente el 15.5% indicaron que las competencias cardinales guarda un nivel alto de relación con la variable comunicación organizacional.

Tabla 12.

Relación de las competencias cardinales con la comunicación organizacional

	Comunicación organizacional		
Competencias cardinales	Rho	p valor	N
	,944**	0,000	58

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

Fuente: elaboración propia

Por otro lado, la tabla 12 nos muestra que las competencias cardinales y la comunicación organizacional tiene una correlación significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del 0,944** y un p valor igual a 0,000 ($p < 0,05$). En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna H_1 , es decir, a mayor grado del nivel de las competencias cardinales mayor será la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín.

4.3.3 Segunda hipótesis específica

Hipótesis general

H_0 : No existe relación significativa entre las competencias específicas gerenciales y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022.

H_1 : Existe relación significativa entre las competencias específicas gerenciales y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 13.

Nivel de relación entre las competencias específicas gerenciales y la comunicación organizacional

		Comunicación organizacional							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Competencias específicas gerenciales	Bajo	17	70.8%	0	0%	0	0%	17	29.3%
	Medio	7	29,2%	19	63,3%	3	75%	29	50%
	Alto	0	0%	11	36,7%	1	25%	12	20.7%
	Total	24	100%	30	100%	4	100%	58	100.0%

Fuente: elaboración propia

La tabla 13 muestra que del 100% del total de los encuestados, el 50% indicaron que las competencias específicas gerenciales guarda un grado de relación medio con la variable comunicación organizacional, seguido del 29.3% indicando un grado bajo de relación y finalmente el 20.7% indicaron que las competencias específicas gerenciales guarda un nivel alto de relación con la variable comunicación organizacional.

Tabla 14.

Relación de las competencias cardinales con la comunicación organizacional

Comunicación organizacional			
Competencias específicas gerenciales	Rho	p valor	N
	,966**	0,000	58

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

Fuente: elaboración propia

Por otro lado, la tabla 14 nos muestra que las competencias específicas gerenciales y la comunicación organizacional tiene una correlación significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del 0,966** y un p valor igual a 0,000 ($p < 0,05$). En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna H_1 , es decir, a mejor grado del nivel de las competencias específicas

gerenciales mejor será la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín.

4.3.4 Tercera hipótesis específica

Hipótesis General

H₀: No existe relación significativa entre las competencias específicas por áreas y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022.

H₁: Existe relación significativa entre las competencias específicas por áreas y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 15.

Nivel de relación entre las competencias específicas por áreas y la comunicación organizacional

		Comunicación organizacional							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Competencias específicas por áreas	Bajo	16	66.7%	0	0%	0	0%	16	27.6%
	Medio	8	33.3%	21	70%	3	75%	32	55.2%
	Alto	0	0%	9	30%	1	25%	10	17.2%
	Total	24	100%	30	100%	4	100%	58	100.0%

Fuente: elaboración propia

La tabla 15 muestra que del 100% del total de los encuestados, el 55.2% indicaron que las competencias específicas por áreas guarda un grado de relación medio con la variable comunicación organizacional, seguido del 27.6% indicando un grado

bajo de relación y finalmente el 17.2% indicaron que las competencias específicas por áreas guarda un nivel alto de relación con la variable comunicación organizacional.

Tabla 16.

Relación de las competencias específicas por áreas con la comunicación organizacional

Comunicación organizacional			
Competencias específicas por áreas	Rho	p valor	N
	,959**	0,000	58

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

Fuente: elaboración propia

Por otro lado, la tabla 16 nos muestra que las competencias específicas por áreas y la comunicación organizacional tiene una correlación significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del 0,959** y un p valor igual a 0,000 ($p < 0,05$). En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna H_1 , es decir, a mejor grado del nivel de las competencias específicas por áreas mejor será la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín.

V. DISCUSIÓN

En este apartado se procede a contrastar los resultados que se han obtenido por los trabajos preliminares considerando que efectivamente existe relación significativa entre la competencia laboral y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,959 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), dichos resultados demuestran que la variable competencia laboral

guarda un nivel alto de relación con la comunicación organizacional, es decir, a mayor grado del nivel de competencia laboral mayor será la comunicación organizacional, lo anterior coinciden con lo expuesto por Damian (2019), quien sostiene que mediante los datos estadísticos de spearman se logró conocer que entre los conceptos estudiados no existe ningún tipo de relación, pues el valor que se ha obtenido fue de 0.020 y el p-valor fue 0.891, estos resultados permiten aceptar la hipótesis nula. Por otro lado, el estudio desveló que en relación a la variable independiente está es concebida por el 2% de encuestados como mala, en tanto para el 50% es regular y solo es buena para el 48%. Los porcentajes según detalle informativo anterior muestran que dentro de la institución no existe una buena comunicación entre las áreas y los miembros que la integran, por lo que existe duplicidad de trabajo, la toma de decisiones es prolongada, no se solucionan los problemas adecuadamente, no se cumplen con los objetivos y no se genera un ambiente de trabajo adecuado. Como también, Pum (2018), todos los encuestados poseen niveles elevados de competencias laborales, por tanto, sus resultados alcanzados son los esperados, bajo ese preámbulo se afirma que la variable dependiente incide significativamente la variable dos. En esa línea se determina que el desempeño de los colaboradores toma en cuenta las competencias que éste posee dentro de su puesto de trabajo, así como las habilidades y su experiencia, los cuales son determinantes a la hora de brindar desarrollo a los problemas que suceden con la intención de cumplir con las metas delegadas.

Asimismo, existe conexión significativa entre las competencias cardinales y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,944 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), estos resultados han representado que a mayor grado del nivel de las competencias cardinales mayor será la comunicación organizacional en los colaboradores, dichos resultados guardan coincidencias con lo expuesto por Flores, C. (2018), quien menciona que tras el procesamiento de información obtenida se obtuvo un coeficiente correlativo

de 0.725, mismo que permite determinar que existe relación de tipo significativa y directa; estos datos brindan la consistencia necesaria para afirmar que el desempeño laboral en gran medida depende de las competencias, habilidades y conocimientos que posee un colaborador en su puesto de trabajo para enfrentar a los retos que se le presente y cumplir con las metas que se le han sido programadas en un lapso de tiempo previsto. Es importante que la organización brinde capacitaciones constantes a su fuerza laboral de manera que se incentive al desarrollo eficiente de sus actividades y se alcance resultados por encima de lo esperado, de esta forma, la institución se vuelve un agente altamente competitivo en el sector. Asimismo, Vizcaíno (2019) determinó que a través del procesamiento estadístico de Pearson se obtuvo como resultado un valor de 0.721, el cual pone en manifiesto que existe un grado positivo entre las variables que aborda el estudio; dicho planteamiento es reforzado ya que el 87% de colaboradores demuestran sus competencias y habilidades en sus funciones desarrolladas durante su jornada laboral. Por otro lado, el estudio evidenció que los directivos ejecutan un plan estratégico de conseguir mayor nivel de competencias de los colaboradores cómo son los talleres de capacitación para que de esta manera se incentive la productividad laboral y se alcance oportunamente los objetivos propuestos.

Además, existe relación significativa entre las competencias específicas gerenciales y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,966 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), dichos resultados demuestran que a mejor grado del nivel de las competencias específicas gerenciales mejor será la comunicación organizacional, asimismo, se ha generado un nivel alto de relación con la variable comunicación organizacional; por otra parte coinciden con el contexto de Tello y Villasis (2020), quienes mencionan que existe relación de tipo positiva fuerte entre los conceptos que aborda la investigación, los cuales se sustentan en el valor encontrado de Pearson mismo que fue de 0.735, con

una sig. menor a 0.05, permitiendo determinar que mientras mejor sea el desarrollo organizacional la comunicación que existe entre los miembros que la conforman será adecuada. Por otro lado, el estudio resultó que del total de participantes el 1.4% mencionó que nunca existe una buena comunicación, en tanto, el 58.33% manifestó que dentro de la institución casi siempre existe una buena comunicación. A partir de lo expuesto se entiende que la comunicación efectuada dentro de la entidad es positiva, sin embargo, existe áreas de mejora que deben ser resueltas a la brevedad posible de manera que no se perjudique la consecución de los objetivos y se logre mantener un clima de trabajo adecuado donde prevalezca el buen desempeño y compromiso.

Finalmente, existe conexión entre las competencias específicas por áreas y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,959 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), dichos resultados indicaron que las competencias específicas por áreas guarda un nivel alto de relación con la variable comunicación organizacional, es decir, a mejor grado del nivel de las competencias específicas por áreas mejor será la comunicación organizacional; dichos resultados también son ejercidos de manera coincidencia con lo expuesto por Paredes (2017), de acuerdo al estadístico de Rho spearman se ha logrado determinar que existe relación entre los temas investigados dado a que el valor hallado fue de 0.900, por lo tanto, se aduce que mientras más elevado sea el nivel de competencias de los trabajadores en su área de trabajo mejor será su desenvolvimiento, comportamiento y desempeño. Aunado a esto, el estudio reveló que la entidad se preocupa por brindar los recursos y capacidades necesarias a los colaboradores de manera puedan alcanzar los objetivos fijados y se favorezca el desarrollo de sus tareas.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Respecto al objetivo general planteado, se encontró que existe una relación directa significativa ($r = 0.959^{**}; p < 0,00$) entre la competencia laboral y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín; es decir, cuando más alta sea la capacidad laboral del trabajador mejor será la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones.
- 6.2. Con respecto al primer objetivo específico, se encontró que existe una relación directa significativa ($r = 0.944^{**}; p < 0.00$) entre las competencias cardinales y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín; donde podemos determinar que a mejor grado del nivel de las competencias cardinales mayor será la comunicación organizacional.
- 6.3. Asimismo, en el segundo objetivo específico, se encontró que existe una relación directa altamente significativa ($r = 0.966^{**}; p < 0.00$) entre las competencias específicas gerenciales y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones; es decir, que mientras mejor sea el grado del nivel de las competencias específicas gerenciales mejor será la comunicación organizacional de los colaboradores en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones.
- 6.4. Con respecto al tercer objetivo específico, se encontró que existe una relación directa significativa ($r = 0.959^{**}; p < 0.00$) entre las competencias específicas por áreas y la comunicación organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín; donde podemos determinar que a mejor grado del nivel de las competencias específicas por áreas mejor será la comunicación organizacional.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe de la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín, diseñar planes de capacitación en toda la fuerza laboral en lo relacionado a las competencias laborales y la importancia de mantener una adecuada comunicación organizacional, ya que esto permitirá conseguir los efectos deseados en cuanto a la gestión interna y mejorar el accionar integral de la institución.

- 7.2.** Al jefe de la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín, evaluar los canales que utiliza el recurso humano para efectuar sus labores y comunicarse con los demás miembros de la entidad para partir de ello definir la estrategia central de comunicación y reforzar las tareas de trabajo en equipo.

- 7.3.** Al jefe de la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín, evaluar el contexto en el que los colaboradores desarrollan sus labores y responsabilidades para en función a ello detectar los puntos de mejora y promover un liderazgo más eficiente que permita orientar a todos los colaboradores hacia un mismo fin.

- 7.4.** Al jefe de la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín, integrar a los colaboradores dentro de la creación del plan de comunicación, ya que esto permitirá que se aprovechen las competencias de los colaboradores, se generen escenarios de colaboración continua, se cree un clima de confianza mutua, se refuercen los lazos entre compañeros y se promueva un mayor compromiso de parte de la fuerza laboral.

REFERENCIAS

- Aguilar, C., Chavez, O., Loaiza, C., Monge, J., Vega, M., Rojas, J. y Campos, G. (2019). Identification of the occupational competencies framework in nursing in the Costa Rican Social Security. *REVENEF*, 37, 18. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7782399>
- Ávila, R. y Andrade, J. (2020). Organizational communication: Between system law and syntactic function. *Correspondencias & Análisis*, 12, 23. <http://ojs.correspondenciasy analisis.com/index.php/Journalcya/article/view/377/526>
- Ayón, G., Baque, M. y Chimbo, C. (2022). Organizational communication and its impact on business management: Asoproakuri association case, city of Archidona. *Recimundo*, 6(1), 11. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1526/1965>
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Fundación Universitaria del Área Andina. [https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigación cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigación%20cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, J. y Villalpando, P. (2019). El papel de las competencias laborales en el ámbito educativo: una perspectiva de reflexión e importancia. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 14(1), 23. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=55096b9b-a2f2-47c5-a1bf-460cf2e88308%40redis>
- Castro, M. (2021). Leadership, organizational communication and motivation of workers in the maquiladora industry of Nogales, Sonora. *Sintaxis*, 6, 13. <https://revistas.anahuac.mx/sintaxis/article/view/760/738>
- Cevallos, D., Moreno, C., y Cevallos, R. (2018). Importance of the internal communication audit in organizations. *Revista Espacios*, 39(42), 9. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n42/a18v39n42p37.pdf>
- Churruca, C. y Mendo, J. (2021). ICT, Organizational communication in the management of executive. *Ucv Hacer*, 10(2), 18.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8079775>

Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt.* 12.

https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Contreras, O. y Garibay, N. (2020). Organizational communication History, development and perspectives of a concept in constant development in Latin America. *InMediaciones de La Comunicación*, 15(2), 28.

<http://www.scielo.edu.uy/pdf/in/v15n2/1688-8626-in-15-02-43.pdf>

D'Armas, M., Zamora, M., Castillo, L. y Arévalo, F. (2020). Organizational communication: a case study at an Ecuadorian university. *Journal of Science and Research*, 5, 17. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/1043>

Damian, G. (2019). *La comunicación organizacional y trabajo en equipo en los trabajadores del Ministerio Público, Lima 2019* [Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40680/Damian_CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, C. (2018). *Competencia laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas. Período 2017* [Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31573/flores_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fonseca, A., Monterrosa, N. y López, D. (2020). Management by skills and the organizational strategic process: a brief relation from the theory DOI: *Economicas CUC*, 41(1), 10.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7393804.pdf>

Galarza, I., Aguinaga, C., López P., Molina, R. y Rosero, G. (2020). Labor competences in the restoration sector: a framework of key competences for its management. *Rev. Turismo y Sociedad*, 27, 22.

<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=74e0344c>

-1a9d-496f-9cf4-68454cddb7e%40redis

- García, G., Martínez, M., Iglesias, G., González, V. y Preciado, M. (2020). Organizational communication, management and communicative practices in Cienfuegos Gydema enterprise. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 5(3), 8. <https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/253/281>
- Garrido, F. y Putnam, L. (2018). *Comunicación organizacional 2.0*. EBS Consulting Group.
<https://www.comuniteca.org/uploads/libros/6417a743df360f4a1fd6785d66b74ad6880422cf.pdf>
- Hernández et al (2018). *Metodología de la investigación* (6th ed.). Mc Graw Hill.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- La República. (2019). *Comunicación interna es indispensable en empresas*. 2.
https://drive.google.com/file/d/1LJb5WXia_Y4XUnld1JLFzxOLPWCgkKL/view?usp=sharing
- Lora, H., Catilla, S. y Góez, M. (2020). Management by Competencies as a Strategy for the Improvement of Efficiency and Organizational Effectiveness. *Saber, Ciencia y Libertad*, 15(1), 12.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7511954.pdf>
- Méndez, C. y Palacios, N. (2020). Information management and communication management in companies that use secure trade rules. *Revista Scientific*, 5(16), 21.
<https://www.redalyc.org/journal/5636/563662985002/563662985002.pdf>
- Nájera, O. y Sánchez, G. (2020). La comunicación organizacional y los ambientes laborales en la actualidad. Acercamientos y variaciones. *Revista Iberoamericana de Comunicación*, 16.
<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=e9646fef-aab5-46f0-8f2c-f56a248578b6%40redis>
- Negrón, A., Gemar, G. y Noda, M. (2020). Identification of hidden costs associated with labor competencias management. *Ciencias Holguin*, 26(1), 13.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1815/181562407002/181562407002.pdf>

- Nuñez, L., Bravo, L., Cruz, C. y Hinostraza, M. (2018). Management skills and professional competences in budget management. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 16.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775015/29058775015.pdf>
- Ortiz, H. (2020). Organizational communication and digital reputation in private organizations and the third Ssector of Mexico and Spain. *Fonseca Journal of Communication*, 20, 17.
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=145cde97-7932-4593-ac37-534c3eb4734d%40redis>
- Pacherrez, J. y Marrufo, G. (2020). Competency Management Model to optimize the work performance of employees of the Provincial Municipality of Rioja, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 29.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/184/230>
- Papic, K. (2019). Types of internal organizational communication in municipal educational facilities in Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 21.
<http://www.scielo.edu.uy/pdf/cie/v10n1/1688-9304-cie-10-01-63.pdf>
- Paredes, A. (2017). *Competencias del personal operativo y el desempeño laboral en el sector hotelero* [Universidad Técnica de Ambato].
https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26761/1/09_GTH.pdf
- Párraga, L. (2018). Performance evaluation by competencies. *FIPCAEC*, 3(9), 16.
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/52/56>
- Peña, M., Montero, J. y Parra, J. (2020). Organizational communication strategy for primary schools. *Revista Didasc@lia: D&E. Publicación Del CEPUT*, 11(4), 26.
<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=4206da06-1b77-484c-a371-f43289f5747e%40redis>
- Pineda, A. (2020). Organizational communication in business management: challenges and opportunities in the digital scenario. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(1), 17.
<https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/182/179>
- Puertas, R., Yaguache, J. y Altamirano, V. (2020). New trends in organizational

communication. *Fonseca Journal of Communication*, 20, 6.
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=cebb7686-6e89-4a07-a4c9-3be32541db9c%40redis>

Pum, K. (2018). *Competencias laborales y evaluación del desempeño. (Estudio realizado con el personal de Autocentro Gutierrez, S.A., ubicado en la ciudad de Quetzaltenango)* [Universidad Rafael Landívar].
<http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?EbscoContent=dGJyMNLe80Sep7Q4y9f3OLCmr1Gep7JSsKy4Sa6WxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGptk%2B3rLJNuePfgeyx43zx1%2B6B&T=P&P=AN&S=R&D=buh&K=134748798%0Ahttp://amg.um.dk/~media/amg/Documents/Policias and Strategies/S>

Quispe, F. (2021). *Competencia Laboral y Calidad de Servicio de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019* [Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59729>

Ramírez, J. (2020). An Approach by Competencies and Its Current Relevance: Considerations From Occupational Guidance in Educational Context. *Revista Electronica Educare*, 24(2), 15. <https://doi.org/10.15359/ree.24-2.23>

Rey de Castro, D., Gutiérrez, J. y Uribe, J. (2020). Management by competencies and its relationship with the work environment in a services, consulting and outsourcing company, Lima, Peru. *Industrial Data*, 23(2), 11.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/816/81665362009/81665362009.pdf>

Sánchez, A., Martínez, R. y Moreno, J. (2017). Labor competency management within the context of the process of political and economic changes in Cuba. *Innovar*, 27(66), 16.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/66811/62905>

Schwarz, A. (2019). The state of strategic organizational crisis communication research in the context of global and digital communication. *RAEIC. Revista de La Asociación Española de Investigación*, 6(11), 32.
<http://www.revistaeic.eu/index.php/raeic/article/view/200/172>

Segredo, A., Garcia, A., López, P., León, P. y Perdomo, I. (2017). Organizational

- communication as a necessary dimension to measure the environment in public health organizations. *Horizonte Sanitario*, 16(1), 10. <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v16n1/2007-7459-hs-16-01-00028.pdf>
- Sotomayor, A. (2017). *Administración de recursos humanos. Su proceso organizacional*. Editorial Universitaria UANL. [http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso Amador Sotomayor - Administración de recursos humanos - Su proceso organizacional 2016.pdf](http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso%20Amador%20Sotomayor%20-%20Administraci3n%20de%20recursos%20humanos%20-%20Su%20proceso%20organizacional%202016.pdf)
- Tamayo, S. (2020). Internal communication, organizational climate and job satisfaction: a necessary reflection. *Folleto Gerenciales*, 14(3), 11. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=da1934ff-4193-4213-8ea2-5563133d400b%40redis>
- Tapia, M. y Tapia, J. (2020). *La comunicación organizacional y la imagen corporativa de la cooperativa de ahorro y crédito educadores primarios del Cotopaxi Cacec LTDA* [Universidad técnica de Cotopaxi]. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5926/1/T-001451.pdf>
- Tello, L. y Villasis, E. (2020). *Relación de la Comunicación Interna y el Desarrollo Organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín, Tarapoto 2020* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61896/Tello_RL-R-Villasis_TE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, S., Cuesta, A., Piñero, P. y Lugo, J. (2018). Using evidences for labor competencies evaluation Surayne. *Ingeniería Industrial*, 34(2), 12. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=d28614f5-6371-41da-81db-23950a21fac2%40redis>
- Vizcaíno, A. (2019). *Formación y desarrollo por competencias de los trabajadores y su eficiencia y eficacia en la Dirección de Investigación de la Escuela Politécnica Nacional de la ciudad de Quito para el 2019* [Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7176/1/T3096-MDTH-Vizcaino-Formacion.pdf>

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Competencia laboral	Según Sotomayor (2017) es la construcción de aprendizajes significativos que premeditan el desempeño de una persona en un determinado contexto laboral. Es también entendido como un método aplicado a la labor que alinea a los colaboradores con la estrategia central que posee la institución, de manera que, el esfuerzo y las acciones que estos desarrollen se encuentren direccionadas a un solo fin (p. 247)	Es un compuesto integrado por los conocimientos, saberes y habilidades que posee una persona para ser altamente eficiente en las tareas y labores que ejecuta para el bien de una empresa.	Competencias cardinales	Compromiso	Ordinal
				Calidad del trabajo	
				Integridad	
				Innovación	
				Ética	
			Competencias específicas gerenciales	Liderazgo para el cambio	
				Pensamiento estratégico	
				Desarrollo de personas	
				Desarrollo de equipo	
			Competencias específicas por áreas	Orientación al cliente	
				Comunicación	
				Iniciativa	
				Autonomía	
				Confianza en sí mismo	
			Comunicación interna	Medición del feedback que se realiza con los colaboradores	
Nivel de comunicación efectiva, colaborador - gerente					

Variable 2: Comunicación organizacional	canales que existen dentro de ella. Está variable puede presentarse a través de dos vertientes: es formal, cuando se emplea medios definidos por la empresa e informal, cuando se distribuye información por los canales que no se encuentran autorizados por la institución (p. 24).	conocer un hecho específico a su público que bien puede ser interno (fuerza laboral) o externo (proveedores, clientes, entidades públicas o privadas, etc.).	Comunicación descendente	Nivel de eficiencia y confianza laboral	Ordinal
				Nivel de retroalimentación hacia los colaboradores	
			Comunicación ascendente	Nivel de integración y participación de los colaboradores	
				Grado de aceptación de críticas constructivas	
			Comunicación horizontal	Nivel de empatía entre el grupo de trabajadores	
				Grado de sociabilidad con las personas de su misma jerarquía	

Fuente: *Elaboración propia*

Matriz de consistencia

Título: Competencia laboral y comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la competencia laboral y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre las competencias cardinales y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las competencias específicas gerenciales y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las competencias específicas por áreas y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la competencia laboral y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022.</p> <p>Objetivos específicos Describir la relación entre las competencias cardinales y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022.</p> <p>Describir la relación entre las competencias específicas gerenciales y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022.</p> <p>Describir la relación entre las competencias específicas por áreas y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022.</p>	<p>Hipótesis general H_i: Existe relación significativa entre la competencia laboral y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022. H_o: No existe relación significativa entre la competencia laboral y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: H₁: Existe relación significativa entre las competencias cardinales y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022. H₂: Existe relación significativa entre las competencias específicas gerenciales y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022.</p>	<p style="text-align: center;">Técnica</p> <p style="text-align: center;">Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumento</p> <p style="text-align: center;">Cuestionario</p>

Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022?		H₃: Existe relación significativa entre las competencias específicas por áreas y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín 2022.												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones												
<p>Diseño de investigación. Tipo aplicada, diseño no experimental y de corte transversal.</p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>V1= Competencia laboral</p> <p>V2= Comunicación organizacional</p> <p>r =Relación</p> </div>	<p>Población: La población de estudio será de 58 colaboradores de la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín.</p> <p>Muestra: Al ser una población reducida, se considerará todos sus elementos, es decir, la muestra de estudio será de 58 colaboradores de la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Competencia laboral</td> <td>Competencias cardinales</td> </tr> <tr> <td>Competencias específicas gerenciales</td> </tr> <tr> <td>Competencias específicas por áreas</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Comunicación organizacional</td> <td>Comunicación interna</td> </tr> <tr> <td>Comunicación descendente</td> </tr> <tr> <td>Comunicación ascendente</td> </tr> <tr> <td>Comunicación horizontal</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Competencia laboral	Competencias cardinales	Competencias específicas gerenciales	Competencias específicas por áreas	Comunicación organizacional	Comunicación interna	Comunicación descendente	Comunicación ascendente	Comunicación horizontal
Variables	Dimensiones													
Competencia laboral	Competencias cardinales													
	Competencias específicas gerenciales													
	Competencias específicas por áreas													
Comunicación organizacional	Comunicación interna													
	Comunicación descendente													
	Comunicación ascendente													
	Comunicación horizontal													

Fuente: *Elaboración propia*

CUESTIONARIO DE “COMPETENCIA LABORAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES – SAN MARTIN 2022”

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre la competencia laboral y la comunicación organizacional en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: rreateguis@ucvvirtual.edu.pe, h Rubio@ucvvirtual.edu.pe

¿Está Usted de acuerdo en apoyar con el consentimiento de llenar este cuestionario?

- a) Si b) No

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Género:

- a) Masculino b) Femenino

Edad:

- a) 20 a 30 b) 31 a 40 c) 41 a 50 d) 51 a más

Grado de instrucción:

- a) Nivel secundario
b) Nivel Técnico Superior
c) Nivel Universitario

Condición Laboral:

- a) Contrato Formato CAS
b) Nombrado
c) Locador

Área de trabajo:

- a) DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
b) DIRECCION DE CAMINOS
c) DIRECCION DE OPERACIONES

- d) OGP " OFICINA DE GESTION PRESUPUESTAL"
- e) EQUIPO MECANICO

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" la alternativa correcta en cada una de los enunciados propuestos, según la siguiente escala.

ESCALA VALORATIVA

ESCALA VALORATIVA					
CATEGORÍA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
CÓDIGO	1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS DE COMPETENCIA LABORAL	ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Competencias cardinales						
01	Usted se siente comprometido con los objetivos institucionales que pretende alcanzar la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín.					
02	Usted se siente comprometido con la solución de los problemas que presenta la entidad.					
03	Usted reconoce los errores que afectan su calidad de trabajo.					
04	La Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín brinda los recursos necesarios a los colaboradores para desarrollar un trabajo de calidad.					
05	Usted actúa con integridad a la hora de desarrollar sus labores.					
06	Usted actúa con honestidad incluso en situaciones difíciles.					
07	Usted brinda soluciones innovadoras ante los problemas que se suscitan dentro de la entidad.					
08	Las políticas de trabajo establecidas por la entidad permiten innovar los procesos y metodologías de trabajo.					

09	El personal que labora en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín respeta las normas éticas establecidas por el ente.					
10	En la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín los actos de corrupción y falta de honradez son sancionados oportunamente.					
DIMENSIÓN: Competencias específicas gerenciales						
11	El representante de la entidad posee un liderazgo visible para orientar al cambio.					
12	El líder de la entidad emplea mecanismos eficientes para movilizar al personal hacia el cambio.					
13	El líder desarrolla estrategias que brindan resultados eficientes a corto, mediano y largo plazo.					
14	El líder detecta rápidamente nuevas oportunidades de mejora.					
15	La Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín ofrece una línea de carrera a los colaboradores mejor calificados.					
16	El líder promueve escenarios de participación entre los colaboradores.					
17	A usted le cuesta interrelacionarse con sus compañeros cuando trabaja en equipo.					
18	El líder posee la capacidad para generar fidelidad con la institución.					
DIMENSIÓN: Competencias específicas por áreas						
19	En la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín se designa personal específicamente para la atención de casos complejos.					
20	El personal que labora en la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín brinda una atención oportuna a los usuarios.					
21	Usted se comunica con los usuarios utilizando un lenguaje sencillo y entendible.					
22	Usted cuenta con la capacidad para escuchar con paciencia los inconvenientes que presenta el usuario.					

23	Usted tiene iniciativa para resolver los problemas que se presentan en la entidad.					
24	Usted se inmiscuye en los proyectos y actividades que se desarrollan en la entidad.					
25	Usted es autónomo en la realización de sus funciones.					
26	Usted posee autonomía para tomar decisiones en su puesto de trabajo.					
27	Usted confía en su capacidad para resolver conflictos.					
28	Usted confía en su criterio y experiencia para tomar decisiones bajo precisión.					

Nº	ÍTEMS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Comunicación interna						
01	Los directivos desarrollan un feedback efectivo a los colaboradores recalcando sus habilidades y puntos a mejorar.					
02	En la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín se desarrolla el feedback después de las indicaciones dadas al personal.					
03	En la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín existe canales de información formal para la difusión de información relevante a los colaboradores.					
04	En la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín se promueve escenarios de participación entre los actores con la finalidad de conocer la perspectiva de la fuerza laboral.					
DIMENSIÓN: Comunicación descendente						
05	En la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín se considera la opinión de los colaboradores en la solución de los problemas internos.					
06	En la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín los directivos comunican a					

	la fuerza laboral el cumplimiento de las metas fijadas a nivel individual.					
07	En base a los resultados obtenidos de la evaluación de desempeño, se realiza una retroalimentación oportuna a los colaboradores.					
08	Los jefes y/o supervisores utilizan técnicas de retroalimentación para influir en el comportamiento del personal.					
DIMENSIÓN: Comunicación ascendente						
09	Los jefes y/o supervisores estimulan la participación de los subordinados en el desarrollo de actividades.					
10	Usted aporta ideas innovadoras para solucionar un conflicto interno.					
11	Usted se muestra tolerante ante las opiniones que emiten los demás.					
12	Cuando se realizan reuniones, usted utiliza un lenguaje sencillo y conciso para exponer sus ideas y defender su posición.					
DIMENSIÓN: Comunicación horizontal						
13	Usted se muestra empático ante las dificultades que poseen sus compañeros de trabajo.					
14	Considera usted que la comunicación fluida entre compañeros facilita la eliminación de malos entendidos.					
15	En la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín las buenas relaciones facilitan la coordinación laboral.					
16	Considera usted que la Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San Martín fomenta el compañerismo y la unión entre trabajadores.					

ANEXO 2 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20178677684
Dirección Regional De Transportes Y Comunicaciones San Martín	
Nombre del Titular o Representante legal: Ing. Gunter Vela Villacorta	
Nombres y Apellidos Ing. Gunter Vela Villacorta	DNI: 45255566

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
COMPETENCIA LABORAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - SAN MARTÍN 2022	
Nombre del Programa Académico: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	
Autor: RENATO REATEGUI SANCHEZ HECTOR JHOAN RUBIO REATEGUI	DNI: 72801426 71486562

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

Lugar y Fecha: 05 de mayo del 2022

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

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

Anexo N.º 3 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Competencia laboral y comunicación organizacional en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – San Martín 2022

Autor/es: Renato Reategui Sanchez, Héctor Jhoan Rubio Reategui

Escuela profesional: Administración de Empresas

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Tarapoto, San Martín, Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente

Dr. Fernández Bedoya Víctor Hugo
Vicepresidente

Dra. Ramos Farroñán Emma
Verónica
Vocal 1

Mgtr. Huamaní Paliza Frank
David
Vocal 2 (opcional)

**Anexo N.º 4 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS
DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN
INVESTIGACIÓN**

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Competencia laboral y comunicación organizacional en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – San Martín 2022”, presentado por los autores Reategui Sanchez Renato y Rubio Reategui Héctor Jhoan, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable() observado() desfavorable().

10 de junio de 2022

Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales

C/c

• Sr., Dr..... investigador principal.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Sánchez, Casil
 Institución donde labora : IEST Amazónico
 Especialidad : Mg. en Administración de Negocios (MBA)
 Instrumento de evaluación : Competencia Laboral
 Autor (s) del instrumento (s): Renato Reategui Sanchez
Hector Shoon Rubo Reategui

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: COMPETENCIA LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: COMPETENCIA LABORAL .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: COMPETENCIA LABORAL .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

 Tarapoto, 16 de Setiembre de 2022



Sello personal y firma
Ing. Casil Sánchez Sánchez
 GERENTE GENERAL
 SACOSA S.A.C.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Sánchez, Cesar
 Institución donde labora : FEST Amazónico
 Especialidad : Mg en Administración de Negocios (MBA)
 Instrumento de evaluación : Comunicación Organizacional
 Autor (s) del instrumento (s): Reneo Rostegu Sanchez
Hector Shoon Rubio Rostegu

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 16 de Setiembre de 2022



Inge Cesar Sanchez Sanchez
 GERENTE GENERAL
 SACOSA S.A.C.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rabanal Briones Sans Alexander
 Institución donde labora : Instituto Ciro Algrís
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Competencia Laboral
 Autor (s) del instrumento (s): Roncho Reategui Sanchez
Hector Shoon Rubio Reategui

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: COMPETENCIA LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: COMPETENCIA LABORAL .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: COMPETENCIA LABORAL .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 19 de Setiembre de 2022



Lic. Mag. Sans A. Rabanal Briones
CLAD: 24897

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Arce Cobenaños Amado
 Institución donde labora : Universidad Peruana Unión
 Especialidad : MBA-Finanzas
 Instrumento de evaluación : Competencia Laboral
 Autor (s) del instrumento (s): Renato Pastorqui Sanchez
Hector Shorn Rubio Pastorqui

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: COMPETENCIA LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: COMPETENCIA LABORAL .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: COMPETENCIA LABORAL .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 13 de setiembre de 2022


Maestro Amado Arce Cobenaños
 DNI. 10818457

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rabanal Briones Sans Alexander
 Institución donde labora : Instituto Ciro Alegria
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Comunicación Organizacional
 Autor (s) del instrumento (s): Romero Reategui Sanchez
Hector Shoun Rubio Reategui

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 14 de Setiembre de 2022



Lic. Mag. Sans A. Rabanal Briones
CLAD: 74897

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Oca, Alcides
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Comunicación Organizacional
 Autor (s) del instrumento (s): Renato Ractegui Sanchez
Hector Shown Rubio Ractegui

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						<u>50</u>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 14 de Setiembre de 2022



Mg. Alcides Muñoz Oca
 REG. C. 11541
 Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Arce Cobeñas Amado
 Institución donde labora : Universidad Peruana Union
 Especialidad : MBA - Finanzas
 Instrumento de evaluación : Comunicación Organizacional
 Autor (s) del instrumento (s): Renato Rostegui Sanchez
Hector sham Rubio Rostegui

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50Tarapoto, 13 de Setiembre de 2022


Maestro Amado Arce Cobeñas
 DNI. 10818457

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Oca, Alcides
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Competencia Laboral
 Autor (s) del instrumento (s): Renato Reategui Sanchez
Hector Shoan Rubio Reategui

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: COMPETENCIA LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: COMPETENCIA LABORAL .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: COMPETENCIA LABORAL .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 14 de Septiembre de 2022

Sello personal y firma

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Competencia laboral y comunicación organizacional en la

Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones - San

Martin 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en administración

AUTORES:

Reátegui Sánchez, Renato (orcid.org/0000-0003-1399-4289)

Resumen de coincidencias

23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	hdl.handle.net	Fuente de Internet	9 %
2	Entregado a Universida...	Trabajo del estudiante	6 %
3	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	5 %
4	repositorio.unap.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
5	library.co	Fuente de Internet	<1 %
6	www.coursehero.com	Fuente de Internet	<1 %
7	es.scribd.com	Fuente de Internet	<1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TARRILLO PAREDES JOSÉ, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "COMPETENCIA LABORAL Y COMUNICACION ORGANIZACIONAL EN LA DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - SAN MARTIN 2022", cuyos autores son RUBIO REATEGUI HECTOR JHOAN, REATEGUI SANCHEZ RENATO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TARAPOTO, 01 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TARRILLO PAREDES JOSÉ DNI: 40223528 ORCID: 000000332293189	Firmado electrónicamente por: JOTARRILLOP el 14- 12-2022 11:12:52

Código documento Trilce: TRI - 0465633