



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Comunicación interna para mejorar las competencias laborales
de los colaboradores en la empresa Guevara Consulting E.I.R.L
Cutervo**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Núñez Julon, Maria Lesly (orcid.org/0000-0003-4078-6565)

Radahelly Morales, Hector Yampierr (orcid.org/0000-0001-5257-8865)

ASESORA:

Mag. Chávez Rivas, Patricia Ivonne (orcid.org/0000-0003-4993-6021)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Nuñez Julon, María Lesly

A Dios, a mis queridos padres, hermanos y familiares por haberme brindado su apoyo incondicional y las fuerzas necesarias que me han impulsado para lograr culminar mi trabajo de investigación con éxito.

Radahelly Morales, Héctor Yampierr

A Dios, mis padres, mis tíos, mis hermanas, mis sobrinas y abuelos que siempre han estado conmigo a pesar de las dificultades, gracias a su impulso y motivación he logrado finalizar de manera exitosa mi trabajo de investigación.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, quien, con su inteligencia infinita, nos ha otorgado perseverancia y responsabilidad para culminar con el trabajo de investigación.

Agradecemos a la Universidad César Vallejo, por llenarnos de conocimiento y guiarnos en cada paso de nuestra carrera profesional.

Agradecemos a la asesora Mag. Chávez Rivas, Patricia Ivonne por ayudarnos a terminar el trabajo de investigación con su paciencia, dedicación, motivación, criterio y aliento, ha hecho fácil lo difícil.

Agradecemos al dueño de la empresa “Guevara Consultig E.I.R.L.”, por abrirnos las puertas y darnos las facilidades para desarrollar el trabajo de investigación.

Índice de Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Resumen	x
Abstrac	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.1.1. Tipo de investigación	11
3.1.2. Diseño de investigación	11
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población y muestra.....	14
3.3.1. Población.....	14
3.3.2. Muestra.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.4.1. La técnica de recolección de datos.....	15
3.4.2. Validez de contenido	15
3.4.3. Confiabilidad del instrumento	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.6.1. Análisis de datos descriptivo	17
3.6.2. Análisis de datos inferencial	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19

V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES	43
VIII. PROPUESTA	44
8.1. Presentación	44
8.2. Generalidades de la empresa	44
8.2.1. Breve reseña histórica	44
8.2.2. Descripción	44
8.2.3. Misión	45
8.2.4. Visión.....	45
8.2.5. Organigrama.....	45
8.3. Justificación.....	46
8.4. Objetivos	46
8.4.1. Objetivo general.....	46
8.4.2. Objetivo específico.....	46
8.5. Acciones a desarrollar.....	48
8.6. Financiamiento.....	53
8.7. Cronograma	54
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS	64

Índice de tablas

Tabla 1. Alfa de Cronbach	16
Tabla 2. Comunicación vertical ascendente de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.....	21
Tabla 3. Comunicación vertical descendente de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.....	22
Tabla 4. Comunicación horizontal de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L..	23
Tabla 5. Comunicación transversal ascendente de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.	24
Tabla 6. Comunicación transversal descendente de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.	25
Tabla 7. Análisis del desarrollo personal de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.....	27
Tabla 8. Análisis de las competencias cognitivas de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.....	28
Tabla 9. Análisis de las competencias sociales de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.....	29
Tabla 10. Análisis de la sostenibilidad de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.....	30
Tabla 11. Análisis de la tecnología de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.	31
Tabla 12. Herramientas de la comunicación interna.....	33
Tabla 13. Financiamiento de la propuesta.....	53
Tabla 14. Cronograma.....	54
Tabla 15. Matriz de consistencia	64
Tabla 16. Matriz de operacionalización de ambas variables	67
Tabla 17. Validación del cuestionario para la Comunicación interna.....	107
Tabla 18. Validación del cuestionario para las Competencias laborales	107

Tabla 19.	Fiabilidad de la Comunicación interna	108
Tabla 20.	Fiabilidad de las Competencias laborales	108
Tabla 21.	Competencias del colaborador	109

Índice de figuras

Figura 1. Diseño descriptivo propositivo	12
Figura 2. Tipos de la comunicación interna.....	19
Figura 3. Las competencias laborales identificadas.....	26
Figura 4. Organigrama	45
Figura 5. Análisis del Alpha de Cronbach primera captura	110
Figura 6. Análisis del Alpha de Cronbach segunda captura.....	111
Figura 7. Análisis del Alpha de Cronbach tercera captura	112
Figura 8. Comunicación vertical ascendente de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.....	113
Figura 9. Comunicación vertical descendente de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.....	113
Figura 10. Comunicación horizontal de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.....	114
Figura 11. Comunicación transversal ascendente de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.	114
Figura 12. Comunicación transversal descendente de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.	115
Figura 13. Análisis del desarrollo personal de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.....	115
Figura 14. Análisis de las competencias cognitivas de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.....	116
Figura 15. Análisis de las competencias sociales de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.....	116
Figura 16. Análisis de la sostenibilidad de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.....	117
Figura 17. Análisis de la tecnología de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.	117

Figura 18. Porcentaje de Turnitin..... 118

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general elaborar una propuesta de comunicación interna para mejorar las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L., siendo una investigación de tipo aplicada de alcance descriptivo propositivo con enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transeccional. La población y muestra estuvieron conformados por 15 colaboradores. La técnica de recolección de datos fue a través de una encuesta, en tanto el instrumento estuvo establecido por el cuestionario empleado por 30 ítems, 15 de comunicación interna y 15 de competencias laborales, la confiabilidad de ambas variables se obtuvo a través del alfa de Cronbach, siendo 0.937 y 0.933 respectivamente, la validación fue a través de tres expertos. Se llegó a la conclusión la realización de las estrategias de la comunicación interna, las cuales son: eventos presenciales, blog empresarial, folletos y dípticos, intranet corporativa y redes sociales, estas sirven para mejorar las competencias laborales.

Palabras clave: Comunicación interna, competencias laborales, estrategias de la comunicación interna.

Abstract

The general objective of this research work was to develop an internal communication proposal to improve the labor skills of the employees of the company Guevara Consulting E.I.R.L., being an applied type of research with a proactive descriptive scope with a quantitative approach of non-experimental design of transectional cut. The population and sample consisted of 15 collaborators. The data collection technique was through a survey, while the instrument was established by the questionnaire used by 30 items, 15 internal communication and 15 labor skills, the reliability of both variables was obtained through Cronbach's alpha, being 0.937 and 0.933 respectively, the validation was through three experts. It was concluded that the internal communication strategies were carried out, which are: face-to-face events, business blog, brochures and leaflets, corporate intranet and social networks, these serve to improve labor skills.

Keywords: Internal communication, labor competencies, internal communication strategies.

I. INTRODUCCIÓN

En la investigación se analizó cómo la comunicación interna puede ayudar a las empresas consultoras en mejorar las competencias laborales. Debido a que la propuesta tiene como finalidad potenciar las competencias de los colaboradores en las empresas de consultoría.

La problemática de las competencias laborales en el entorno internacional según Villanueva & Vela (2023) y Ramírez-Torres (2022), en ambos artículos de investigación para las empresas de Bolivia y Colombia mencionaron que, las empresas deben estar en constante capacitación del personal en cada área que les corresponde, desarrollando sus competencias laborales.

Siguiendo con Negrón-González, et al. (2020), en su artículo de investigación para una empresa en Cuba comentaron que, las competencias de orientación a resultados, calidad y conocimiento, y orientación son las más utilizadas al trabajar en equipo, para mejorar la productividad.

Y Álvarez (2020), en su artículo de investigación para las empresas de Argentina argumentaron que, las organizaciones deben de tener políticas de competencias laborales, así mejora las habilidades blandas de los colaboradores.

La comunicación interna en el ámbito internacional se encontró a Castro & Díaz (2020), en su artículo de investigación para una consultora de España expusieron que, las organizaciones consultoras deben afianzar la comunicación interna con el fin de incrementar el compromiso en sus colaboradores.

En la misma línea se encuentra a Lycko & Galanakis (2021), en su artículo de investigación en las consultoras del Reino Unido explicaron que, la comunicación interna ayuda a identificar lo que necesita el cliente.

Y Arif, et al. (2023) y Tkalac & Rita (2022), en ambos artículos de investigación para las empresas de Malasia y Croacia aportaron que, las organizaciones deben implementar la estrategia de comunicación interna, como proporcionar canales de comunicación y fomentar interacciones dialógicas.

Desde la esfera nacional, según el Diario Gestión (2021), mencionó, que los gerentes en Latinoamérica están de acuerdo con las sigs. competencias:

comunicación, creatividad e innovación, resolución de problemas, adaptación al cambio, con el fin de mejorar el crecimiento profesional de cada colaborador.

Así mismo, las empresas buscan personal con estas competencias: aprendizaje activo, pensamiento crítico, liderazgo, uso de tecnología, con la intención de formar un profesional capaz de comunicarse y relacionarse de manera efectiva. (Diario Gestión,2022).

Para terminar, Cruz-Tarrillo, et al. (2022), en su artículo de investigación nombraron que, las empresas peruanas están en búsqueda de colaboradores que cuentan con las siguientes competencias laborales: las competencias duras y competencias blandas.

En el ámbito nacional de la comunicación interna se encontró a Vilca, et al. (2021) y Cervera, et al. (2021), en ambos artículos de investigación se manifestó que, desarrollar talleres y capacitaciones en torno a la comunicación interna, mejoran el clima organizacional además de tener un rendimiento más eficaz.

El Diario Gestión (2020) atribuyo que, las organizaciones deben de fortalecer la comunicación interna mediante la virtualidad, de esta manera los colaboradores generan confianza en esta nueva etapa tecnológica.

Y Cadillo (2021) explicó que, las empresas del país deben de tener la comunicación interna desarrollada, ya que permite reforzar la relación laboral, enfocarse en los objetivos empresariales y la productividad.

En el ámbito local se tiene a la empresa Guevara consulting E.I.R.L que inició sus actividades empresariales en el año 2019, dedicándose a la realización de proyectos y expedientes técnicos. Sin embargo, en los últimos meses se le ha identificado un bajo nivel de las competencias laborales, debido a la sobrecarga de trabajo, falta de conocimientos en sus labores y deficiencia en sus competencias de los colaboradores, generando que ellos no estén obteniendo buenos resultados en su trabajo. Justo en ese problema radica la importancia del planteamiento de la estrategia de comunicación interna en los colaboradores, ya que como se ha podido evidenciar esta no solo mejora las competencias laborales, además ayuda a generar un mejor ambiente dentro de la organización.

Asimismo, todo el planteamiento del desarrollo de la tesis de investigación se fundamenta con la siguiente interrogante que da sentido al planteamiento del problema. La interrogante es la siguiente: ¿De qué manera la comunicación interna contribuye a mejorar las competencias laborales?

Esta investigación se justifica de manera teórica, debido a que se evidenció teorías de la comunicación interna y competencias laborales, permitiendo analizar la problemática presentada. Se justifica de manera práctica, porque ayudó a la empresa Guevara Consulting E.I.R.L. a dar solución a las competencias laborales en base a las estrategias de comunicación interna. Y se justifica de manera metodológica porque este estudio se utilizará como fuente y antecedente de referencia para futuras investigaciones.

Esto conlleva al siguiente objetivo general: Elaborar una propuesta de comunicación interna para mejorar las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

Con respecto a los objetivos específicos son: Identificar los tipos de comunicación interna de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L., Identificar las competencias de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L. y Diseñar las herramientas de comunicación interna que permitan mejorar las competencias laborales de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

Por último, la hipótesis nula es: H0: La propuesta de comunicación interna no mejora las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L. y nuestra hipótesis alterna es, H1: La propuesta de comunicación interna mejora las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes de investigación que sustentan este estudio, a nivel internacional, se encuentra a Balta & Demir (2020) en su artículo para Turquía, su objetivo fue la comprensión del vínculo entre la magnitud de las organizaciones y la herramienta/método de comunicación utilizado revelando el efecto del cambio en las tecnologías de la comunicación en la comunicación interna y el predominio de la comunicación digital sobre la comunicación interna, la metodología fue mixta, la población fue de 70 empresas. Concluyó que las empresas deben adoptar la comunicación interna como una filosofía de gestión, aumentando la productividad y lealtad, creando una imagen positiva y fortalece la participación del empleado.

Siguiendo con Merinhos, et al. (2022), en su artículo para Angola, su propósito fue analizar la importancia de la comunicación interna y determinar el impacto en el engagement y el deber de los empleados con la organización, la metodología fue cuantitativa, la población fue de 250 colaboradores. Concluyó que la comunicación interna es fundamental para crear vínculos e involucrar y comprometer a todos los elementos de la organización; como herramienta de gestión, será determinante para que todos conozcan la estrategia de la organización y lo que espera cada empleado para su implementación.

De acuerdo con Delgado, et al. (2022), en su artículo para Ecuador, su objetivo fue diseñar el modelo de evaluación en las principales competencias laborales que requiere el departamento de gestión del talento humano, la metodología fue mixta de diseño no experimental y descriptiva, su población fue de 91 empleados. Se concluyó que las principales competencias laborales que debe buscar el departamento de gestión del talento humano son: liderazgo y equipo de trabajo, responsabilidad, compromiso empresarial y calidad de trabajo.

Igualmente, Troilo (2022), en su artículo para Argentina, su objetivo fue identificar las competencias que se consideran críticas para el desempeño efectivo del Gerente General en subsidiarias de empresas multinacionales, la metodología fue cualitativa, la población fue de 30 gerentes. Concluyó que las principales competencias laborales para un mejor desempeño son: comunicación y relaciones interpersonales, liderazgo y gestión de personas, pensamiento estratégico y planificación, por último, flexibilidad y adaptabilidad al cambio.

Y Galarza, Aguinaga & López (2020), en su artículo para Ecuador, tuvo como objetivo crear un marco de competencias laborales que guíe la gestión de tareas clave en las organizaciones de restauración, la metodología fue fenomenográfico de corte trasversal, la población fue de 76 establecimientos. Concluyó que para tener un sistema correcto en competencias laborales se debe tener en cuenta 3 criterios, sistema de normalización, sistema de evaluación y certificación de competencias, por último, la formación basada en competencias.

Como antecedentes de investigación que sustentan este estudio en la esfera nacional, Velásquez, et al. (2022), en su artículo de investigación para Lima, tuvo el objetivo de elaborar un diagnóstico empresarial previamente al diseño de la estrategia de la administración del conocimiento para mejorar las competencias laborales de los colaboradores, su población fue de 29 empleados, la metodología fue de tipo aplicada. Llego a la conclusión que si se aplica la estrategia se perfecciona las competencias laborales de los empleados del área de capacitación como capturar, organizar, almacenar y desarrollar el conocimiento.

Para obtener la maestría en Lima Guardamino (2021), estableció si la gestión del talento humano mejora las competencias laborales de los colaboradores. Su población fue de 52 colaboradores, la metodología fue cuantitativa. Concluyó que la gestión del talento humano cumple un rol importante en los colaboradores porque ayudó a desarrollar sus habilidades, conocimientos y destrezas para cumplir con cada una de sus actividades o funciones que tiene dentro de la organización.

Del mismo modo Chirinos (2022), para obtener la maestría en Lima, utilizando la metodología cuantitativa, tuvo el propósito de establecer como la comunicación interna puede ayudar a mejorar el compromiso institucional, la población fue de 30 empleados. Concluyó que las dimensiones de la comunicación interna mejoraron el compromiso institucional, porque ayuda a coordinar de manera efectiva todas las áreas de la institución.

Con una metodología cuantitativa Saldaña, et al. (2023), en su artículo de investigación para el nororiente del Perú, tuvo como objetivo que la comunicación interna mejoró el compromiso organizacional en los colaboradores, la población fue

de 135 trabajadores. Se concluyó que las dimensiones de la comunicación interna tienen un impacto positivo en el compromiso organizacional, debido a que mejoró el compromiso de los empleados y logró que interioricen los objetivos de la empresa.

Y Tamariz (2021), para lograr la maestría en Piura, su objetivo fue elaborar un plan de comunicación interna para optimizar la satisfacción de los clientes en la oficina comercial de una entidad financiera, Piura 2021, la metodología fue cuantitativo, la población de estudio fue de 66 clientes del área y 22 trabajadores del área. Concluyó que el plan de estrategias de comunicación interna optimiza la satisfacción de los clientes de la entidad financiera, corrige las falencias encontradas en el estudio, hace canales de comunicación interna y apoya el trabajo, de manera responsable y activa a través de las funciones operativas y expectativas de los empleados.

Como antecedentes de investigación que sustentan este estudio, a nivel local, se encontró a Chang (2022), para alcanzar el grado de maestría en Chiclayo, tuvo como objetivo establecer la relación entre la comunicación interna y eficiencia organizacional en los colaboradores, su metodología fue cuantitativo, la población fue de 44 colaboradores. Concluyó que existe una relación positiva entre la comunicación interna y eficiencia organizacional.

Siguiendo con Lluncor Tello (2021), para alcanzar el doctorado en Chiclayo, tuvo el propósito de proponer un modelo de capacitación de competencias laborales para mejorar el desempeño de los servidores públicos de la región Lambayeque, la metodología fue cuantitativo de diseño descriptivo-propositivo, la población fue de 96 colaboradores. Concluyó que el objetivo del modelo es desarrollar una actitud original orientada al personal para ser muy eficiente y eficaz en el cuerpo administrativo.

De modo similar Muñoz Aguilar (2022), en su investigación para obtener la maestría en Chiclayo, tuvo el objetivo de establecer el impacto de las competencias laborales en el desempeño de los equipos comerciales, la metodología fue cuantitativo, diseño no experimental, su población fue de 40 colaboradores. Se concluyó que las competencias laborales de los empleados de la compañía inciden

de manera directa y positivamente en la empresa, las competencias que impactan en el desempeño son: El trabajo en equipo, atención al cliente y comunicación efectiva.

Así mismo Oblitas Pinedo, (2021), para alcanzar el grado de magister en Chiclayo, tuvo como objetivo diseñar estrategias de capacitación para optimizar el desarrollo de competencias laborales en los trabajadores, la metodología fue descriptiva, diseño no experimental descriptivo propositivo, su población fue de 10 colaboradores. Concluyó que se debe aplicar la propuesta de estrategias de capacitación ya que traerá como resultados la mejora y el fortalecimiento de las competencias laborales en cada uno de los trabajadores.

Y Morisaki Mego (2021), para alcanzar el grado de magister en Chiclayo, su objetivo fue elaborar una estrategia de crecimiento del talento humano para optimizar los niveles de competencias laborales, la metodología fue mixta de tipo descriptivo el diseño es cuasi experimental, la población fue de 27 trabajadores. Se concluyó que el diseño de estrategia desarrollado para optimizar las competencias laborales debe ser aplicado a corto plazo, ya que la empresa expone deficiencias en sus competencias de conocimiento, habilidades y actitud.

Además, existen teorías y conceptos de la comunicación interna, la cual ayudó a entender mejor la variable de estudio.

Para Cervera (como se citó en Papic-Domínguez, 2019), mencionó que, el enfoque de la comunicación interna está integrada como una función consustancial de alguna actividad y se requiere administrarla y determinarla con precisión.

Siguiendo con Salamanca (citado en Antón-Chávez & García-Yovera, 2019), comentó que, los enfoques de comunicación interna incluyen enfoques sociológicos en los que una organización está influenciada por su entorno interno y externo.

En la misma línea, Fiske (citado en Charry, 2018), manifestó que, la teoría de la comunicación interna es el envío de mensajes, sus principales medios son canales, emisores, receptores y transmisión, se relacionan con el proceso de transmisión de mensajes.

Continuando con Cameron & McCollum (citado en Tklalac & Spoljaric, 2020), argumentaron que, la comunicación interna es la forma de comunicación de los empleados, debido a que una comunicación valiosa depende de elegir un mensaje adecuado y enviarlo en formatos convenientes entre ellos.

Análogamente Peña Acuña & Batalla Navarro (2016), expusieron que, la comunicación interna (CI) es la forma más natural de comunicarse dentro de una empresa y es la primera herramienta que ve Dircom (la figura directiva del director de comunicación), para establecer una estrategia inteligente.

Así mismo, Chen & Cheng (citado en Tankovic, et al. 2021), comentaron que, la CI se refiere a intercambiar y compartir conocimientos entre empleados.

De acuerdo con, Peña Acuña & Batalla Navarro (2016) aportaron 5 dimensiones de la CI, la comunicación vertical ascendente (los trabajadores se comunican con otros mandos intermedios), la comunicación vertical descendente (la comunicación entre el directivo al mando intermedio, y este a los subordinados), comunicación horizontal (se da entre los mismos colaboradores, los mismos directivos o mandos intermedios), comunicación transversal ascendente (se da entre un colaborador de un área determinada hacia un directivo o mando intermedio de un área distinto a la del colaborador) y la comunicación transversal descendente (la comunicación de un directivo o mando intermedio de un área hacia otro colaborador de otra área).

Por añadidura, Aced-Toledano & Miquel-Segarra (2021), sustentaron que, las siguientes herramientas de la comunicación interna: eventos presenciales, folletos y dípticos, intranet corporativa, apps y blogs empresariales, mejoran las habilidades de los colaboradores.

Igualmente, Belategi, et al. (2019), comentaron que, la comunicación interna se llega a concebir como una herramienta para utilizar en las empresas, ya que se relaciona con mejorar el liderazgo, participación, implicación, cohesión y motivación de los colaboradores.

Del mismo modo, Guerrero, et al. (2022), explicaron que, la comunicación interna se entiende como una herramienta de alto valor estratégico que se entiende a partir del compromiso, el talento de los profesionales y motivación.

De acuerdo con, Verčič, et al. (2021), argumentaron que, vincular las variables de comunicación interna con indicadores de éxito organizacional es la mejor manera de medir y establecer la comunicación interna como una función organizacional.

Schar (citado en Michulek & Križanová, 2022), explicaron que, las metas organizacionales, el proceso de comunicarse y liderar a las personas son factores claves dentro de la empresa, para ello se encuentra la comunicación interna.

Por último, Abril & Thelen (2023), comentaron que, la CI es un proceso dinámico, la cual ocurre en la comunicación formal e informal, abarcando estos niveles: información descendente, ascendente y diagonal, comunicación entre miembros del equipo, comunicación y difusión de mensajes y comunicación informal.

Además, tenemos las teorías y conceptos de competencias laborales, lo que nos permitirá entender mejor la variable.

Para ello, se encontró a Hernández Martínez (2019), que expuso lo siguiente, el enfoque de competencias laborales integra los continuos cambios que enfrenta el mercado laboral debido a crisis económica o innovaciones tecnológicas.

En la misma línea, Marcano & Chávez (citado en Ramos Farroñán, et al., 2021), aportaron que, el enfoque de competencias laborales dentro de las dinámicas sociales y profesionales, tienden a integrarse en términos de ser holísticos, con la humanidad como la capacidad para tener éxito en la profesión.

De igual manera, Becerra & Campos (citado en Chiapparrone, et al. 2021), mencionaron que, el enfoque por competencias laborales principia ante la necesidad de elaborar respuestas sobre las demandas del mundo laboral, marcó un debate con dos polos opuestos que, sintetizados, de manera casi coloquial, si la educación forma para el trabajo o para la vida.

Continuando con Ochoa, et al. (2018), manifestaron que, las competencias son conjuntos de conocimientos, habilidades y destrezas que permiten a los profesionales desempeñarse al máximo y afrontar los retos del mercado laboral

desde una perspectiva personal, sociocognitiva, técnica, global y sostenible, y actitud.

Del mismo modo, Son, et al. (2021), argumentaron que, las competencias laborales es un indicador importante del equilibrio económico del mercado laboral y muestra la relación de oferta y demanda asociada con las inversiones en conocimiento.

Igualmente, Ju & Li (2019), explicaron que, las competencias laborales es un tema importante en el desarrollo del capital humano, debido a que identifica que si un trabajo es adecuado para el nivel de habilidades de un trabajador.

En tanto, Ochoa, et al. (2018), mencionaron 5 dimensiones de las competencias laborales, el desarrollo personal (el núcleo de habilidades, conocimientos, y actividades relacionadas a la esfera individual), competencias cognitivas (el colaborador entiende la situación, establece efectivamente metas, tiene en mente ideas para concretarlos y la capacidad de toma de decisiones), social (el colaborador cooperar con otros, comunica los mensajes recibidos hacia sus compañeros de manera efectiva, mantiene una buena relación y respeta a sus compañeros), sostenibilidad (el colaborador actúa respetando los principio y valores ajustados a la transparencia de los negocios, tiene empatía y si promueve la responsabilidad social) y tecnología (los colaboradores desarrollan sus competencias digitales, en redes sociales y el trabajo colaborativo a distancia).

Por añadidura, Litchfield, et al. (como se citó en Fernández, et al. 2020), aportaron que, componentes importantes, conocimiento profesional, pensamiento crítico, habilidades de comunicación y trabajo en equipo, comprenden las competencias laborales.

Alibasic, et al. (2022), sustentaron que, las habilidades interpersonales y las actividades pertenecen a la inteligencia emocional, cuidado de los demás y la creatividad, tienen una demanda cada vez mayor en las competencias laborales.

Por último, DiNitto, et al. (2020), mencionaron que, la capacitación laboral es una estrategia rentable para mejorar los resultados del mercado laboral y el bienestar económico, además de mejorar las competencias laborales del colaborador.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Este estudio de investigación se dio de tipo aplicada, tal y como mencionan en su libro Ñaupas, et al. (2018), es la que, con base en los resultados de la investigación básica, pura o fundamental, tiene como finalidad resolver conflictos de una comunidad, región o país.

Según lo mencionado se puede decir que la presente investigación buscó resolver la problemática presentada en la empresa Guevara Consulting E.I.R.L. la cual es un rendimiento bajo de las competencias laborales en los trabajadores, por lo tanto, se busca implementar una estrategia de comunicación interna para poder mejorar las competencias laborales de cada uno de los trabajadores.

Es cuantitativa, así como mencionan Valdivia, et al. (2018), se identifica por emplear métodos y técnicas cuantitativas, debido a esto incluye medición, uso de dígitos de magnitud, observación y medición de unidades de análisis, muestreo y procesamiento estadístico.

Con lo mencionado, ambas variables de investigación fueron medidas y analizadas estadísticamente.

3.1.2. Diseño de investigación

Es de diseño no experimental, así como lo dice Mertens (citado en Arispe, et al., 2020), en estos modelos no se manipulan variables, se observan los fenómenos de forma natural para que luego puedan ser analizados.

Con lo mencionado, nuestras variables de estudio son la comunicación interna y las competencias laborales, ambas variables no fueron manipuladas por los investigadores, solo se analizaron mediante la recolección de datos.

Y de corte transeccional, así como lo explican Arispe, et al. (2020), la recolección de datos se realiza en un momento. Los estudios descriptivos pertenecen a este grupo.

La evaluación de la comunicación interna y competencias laborales de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L. se dió en un solo momento mediante la recolección de datos.

Dependiendo de nuestra variable de interés es descriptivo propositivo, Hernández-Sampieri & Mendoza Torres (2018) comentan, un proyecto descriptivo tiene como finalidad reconocer las propiedades, características e historia de personas, grupos, sociedades, culturas, objetos u otros fenómenos bajo investigación.

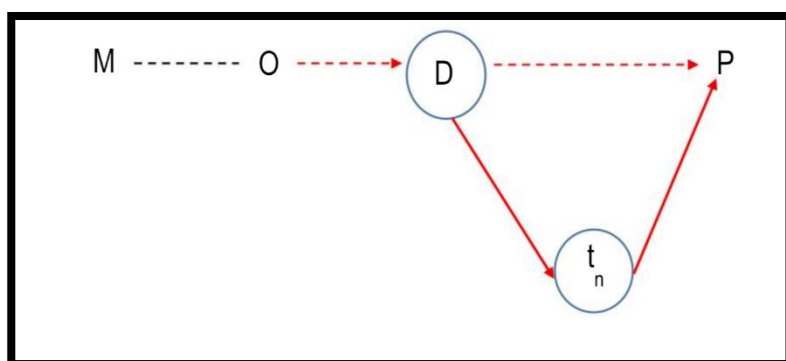
En ese sentido se analizó las herramientas de la comunicación interna para mejorar las competencias laborales en los trabajadores de la organización Guevara Consulting E.I.R.L

Y propositivo, tal y como lo dice en su libro Estela Paredes (2020), los estudios propositivos son aquellos que diagnostican, evalúan hechos, fenómenos y luego se desarrolla soluciones a los problemas.

Esto quiere decir que se finalizó con una propuesta de solución.

Figura 1. Diseño descriptivo propositivo

Diseño de la investigación descriptivo propositivo



Nota: Figura sacada del autor Estela Paredes (2020)

Donde:

- M: La muestra que se estudia
- O: Datos obtenidos
- D: Diagnóstico o análisis

- t_n: Teorías fundamentadas
- P: La propuesta de solución

Mediante este diseño de investigación descriptivo propositivo, se explicó la problemática y se dio las posibles soluciones a la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable Independiente: Comunicación Interna

Definición conceptual: Para Peña Acuña & Batalla Navarro (2016) mencionó, la comunicación interna es la forma más natural de comunicarse dentro de una empresa y es la primera herramienta que ve Dircom (la figura directiva del director de comunicación), para establecer una estrategia inteligente.

Definición operacional: La comunicación interna de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L., fue medida, haciendo uso de un instrumento para la recolección de datos a partir de un análisis de la comunicación vertical ascendente, comunicación vertical descendente, comunicación horizontal, comunicación transversal ascendente y comunicación transversal descendente.

Indicadores: Estos indicadores se midieron por la variable o las dimensiones de la variable son: participación, liderazgo, conocimiento, medio de comunicación, objetivos, cultura, actividades, reuniones grupales, redes sociales, satisfacción, competitividad, correo, comunicación formal, comunicación informal y conferencias.

Escala de medición: Para esta variable fue de escala ordinal, tal y como lo menciona Posada Hernández (2016), esta escala se caracteriza porque los niveles se presentan en un rango específico, lo que facilita compararlos y es posible separar "mayor que" o "menor que", es por ello por lo que será medida por medio de, Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4), y Totalmente de acuerdo (5).

Variable Dependiente: Competencias laborales

Definición conceptual: Ochoa, et al. (2018) manifestó, las competencias son conjuntos de conocimientos, habilidades y destrezas que permiten a los profesionales desempeñarse al máximo y afrontar los retos del mercado laboral

desde una perspectiva personal, sociocognitiva, técnica, global y sostenible, y actitud.

Definición operacional: Las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L., fue medida, haciendo uso de un instrumento para la recolección de datos a partir de un análisis del desarrollo personal, competencias cognitiva, social, sostenibilidad y tecnología.

Indicadores: Estos indicadores se midieron por la variable o las dimensiones de la variable son: iniciativa persona, autoestima, autocontrol, empatía, planificación, toma de decisiones, creatividad, competencia asertiva, solución de problemas, trabajo en equipo, visión ecológica, igualdad, ética profesional, redes sociales y trabajo a distancia.

Escala de medición: Para esta variable fue de escala ordinal, tal y como lo menciona Posada Hernández (2016), esta escala se caracteriza porque los niveles se presentan en un rango específico, lo que facilita compararlos y es posible separar "mayor que" o "menor que", es por ello que será medida por medio de, Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4), y Totalmente de acuerdo (5).

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Mejía (citado en Arias Gonzales, 2020), población es un conjunto de elementos de estudio que el investigador delimita de acuerdo con la definición formulada en el estudio. Por lo tanto, nuestra población de estudio serán los trabajadores de toda la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

- **Criterios de Inclusión:** Nuestro criterio de inclusión fueron todos los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.
- **Criterios de Exclusión:** El criterio para excluir fueron todas las personas que no trabajan en la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

3.3.2. Muestra

Arias Gonzales (2020) en su libro argumentó, una muestra es una población o subgrupo que se considera una parte representativa del universo, los datos

recopilados se extraen de la muestra y la población se extrae de la situación de investigación en cuestión.

Con respecto a lo mencionado la muestra de esta investigación fueron todos los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L. que es un total de 15.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. La técnica de recolección de datos

Montoya, et al. (2018) explicaron que la recolección de datos se entiende como el encuentro de grupos de investigación con sujetos, lo que significa la planificación, ejecución y posterior producción y organización de la información.

Por ello los métodos de recolección de datos empleados en este estudio se dio a través de un cuestionario, así como lo fundamentaron Montoya, et al. (2018), el cuestionario es el método preferido de recolección de datos en un enfoque cuantitativo, se realiza a través de preguntas orales o escritas en papel o digitalmente.

Con lo mencionado el cuestionario fue compuesto por 30 preguntas y sus alternativas fueron en una escala de Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2) y Muy en desacuerdo (1).

3.4.2. Validez de contenido

Para Cea D Ancona (como se citó en Montoya, et al., 2018) argumentaron que, la relación entre el concepto teórico y la evidencia empírica muestra la complejidad y aceptabilidad del objeto de estudio. En este sentido la encuesta de ambas variables fue validada por tres expertos en el tema. En Anexos, en las tablas 17 y 18 se encuentra las validaciones de los expertos.

3.4.3. Confiabilidad del instrumento

Para Montoya, et al. (2018) expusieron, es una garantía o capacidad de que los dispositivos deben realizar mediciones en diferentes momentos o contextos y producir resultados consistentes. Con lo mencionado para poder cumplir con la confiabilidad del instrumento se utilizó el programa SPSS V25, mediante este se realizó el Alfa de Cronbach, que nos permitió determinar si la encuesta es confiable

o no lo es, mientras más se acerque a la unidad mayor será confiable. En Anexos, en las tablas 19 y 20 se encuentran las validaciones por el SPSS V25.

El autor Galindo-Domínguez (2018), mencionó la siguiente tabla del Alfa de Cronbach:

Tabla 1. Alfa de Cronbach

Escala de Alfa de Cronbach

Rango	Confiabilidad
0	Fiabilidad nula
0.1 a 0.5	Inadmisible
0.5 a 0.6	Pobre
0.6 a 0.7	Discutible
0.7 a 0.8	Admisible
0.8 a 0.9	Bueno
0.9 a 1	Óptimo
1	Fiabilidad absoluta

Nota: Escala de Alfa de Cronbach según Galindo-Domínguez (2018)

3.5. Procedimientos

Se inició con la petición formal del gerente de la empresa Guevara Consultig E.I.R.L. en poder realizar la investigación, luego se identificó la problemática que tiene la empresa la cual es las competencias laborales de los colaboradores, seguidamente se buscó los antecedentes de manera internacional, nacional y local, para poder realizar la pregunta, objetivo general y específicos. Después se realizó el marco teórico, una vez terminado, con toda esa información se realizó la matriz de operacionalización de ambas variables, estas sirvieron para poder emplear la encuesta, la cual sirvió para poder medir las dimensiones de las competencias laborales y comunicación interna de los colaboradores de Guevara Consulting E.I.R.L., se realizó la encuesta a todos los empleados y los datos obtenidos se muestran en esta misma investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

3.6.1. Análisis de datos descriptivo

Una vez termina de realizar la encuesta a los empleados de la entidad Guevara Consultinig E.I.R.L, se procederá a dar uso del análisis mediante el método estadístico descriptivo por el cual se recurrirá al programa Microsoft Excel, donde nos otorgara información clara y precisa, mediante gráficos, tablas o cuadros, que nos dan resultados en porcentajes y permiten ser identificados. En su libro Posada Hernández (2016) menciona, la estadística descriptiva tiene como objetivo presentar datos en tablas y gráficos que pueden usarse para resumir o describir su comportamiento.

3.6.2. Análisis de datos inferencial

Se usó la estadística inferencial, esto permitió interpretar cada resultado de los gráficos obtenidos, así mismo contrastarlo con la hipótesis. Rincón (2019) explicó en su libro, la estadística inferencial estudia algunos métodos y procedimientos para extrapolar datos de una muestra a toda la población.

3.7. Aspectos éticos

Por lo tanto, el estudio desarrollado se encuentra sujeto a los principios de ética. Según el Vicerrectorado de investigación (2020) en su artículo 3° de la resolución del consejo Universitario N°0262-2020/UCV. Los principales principios son los siguientes:

La autonomía, indica que los individuos que se involucran en la investigación pueden elegir el momento de su participación de acuerdo con sus necesidades.

Beneficencia, el estudio tiene que estar dirigida al beneficio o bienestar de los integrantes de la investigación.

Competencias profesionales y científicas, los investigadores tienen que realizar los niveles adecuados de planificación según lo establecido.

Cuidado de la biodiversidad y medio ambiente, el estudio tiene que asegurar el sostenimiento de la naturaleza y fomentar el respeto por los seres vivos y los ecosistemas.

Integridad humana, reconoce a los individuos más allá de la conveniencia de la ciencia, independientemente de la procedencia, género o cultura y condición social.

Justicia, es el trato igualitario de los integrantes del estudio sin exclusión para mejorar su crecimiento.

Libertad, el estudio tiene que realizarse de manera libre e independiente de intereses políticos, religiosos o económicos.

No maleficencia, para evitar daños, respetar la integridad física y la psicología, se debe realizar un análisis de riesgo-beneficio antes de realizar cualquier investigación.

Probidad, debemos actuar con honestidad a lo largo de nuestras investigaciones y debemos respetar la propiedad intelectual. El investigador debe respetar los derechos de propiedad intelectual, lo que incluye evitar el plagio.

Responsabilidad, los investigadores son responsables de las consecuencias de los delitos derivados de sus investigaciones.

Transparencia, la investigación debe divulgarse de manera que permita la transparencia, la replicación de la metodología y la validación de los resultados.

Precaución, incluso si está preocupado por el riesgo o las consecuencias negativas de una investigación exhaustiva, debe tomar todas las precauciones para evitar daños futuros.

IV. RESULTADOS

Previamente empleado la pesquisa a los colaboradores de la entidad Guevara Consulting E.I.R.L, se muestra la tabulación de los resultados obtenidos a través de ello.

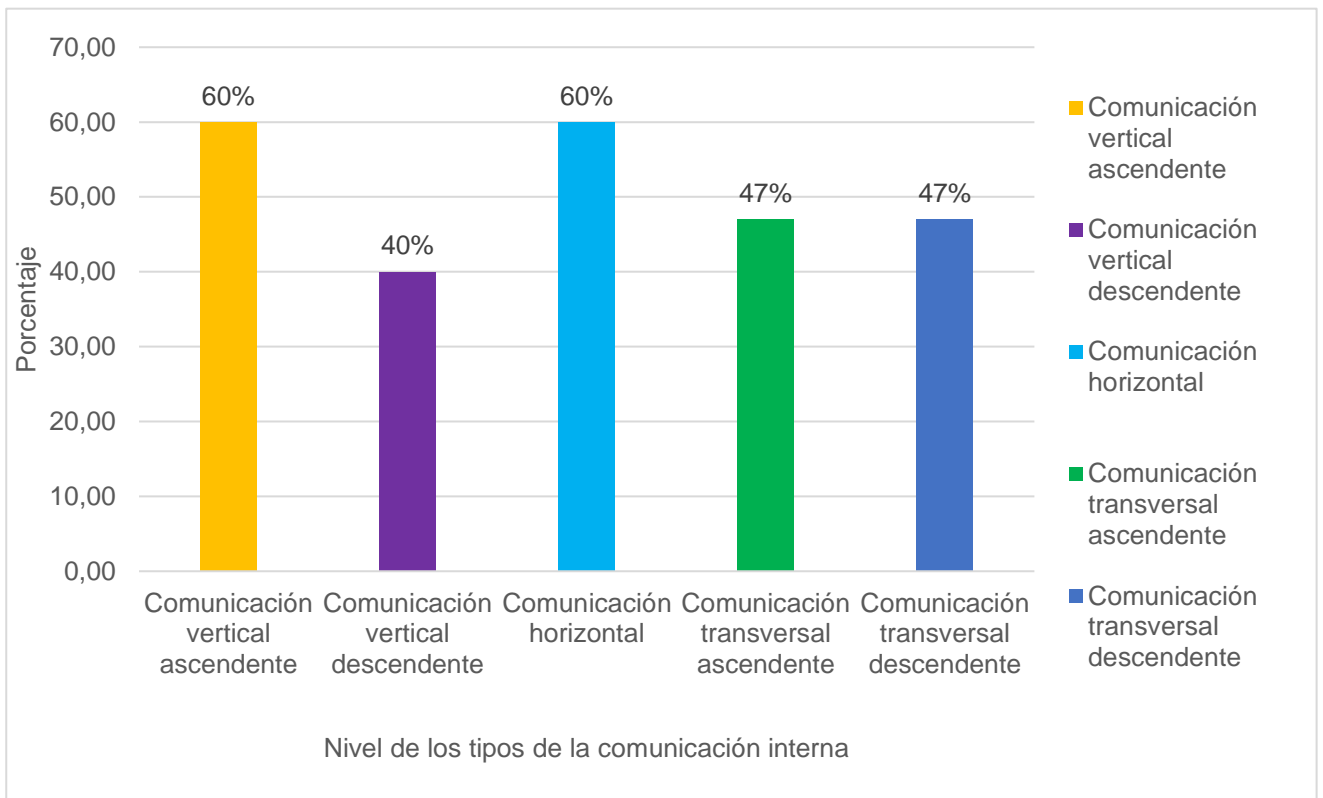
Objetivo específico 1:

Identificar los tipos de comunicación interna de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

Los tipos de comunicación interna que se identificaron fueron 5, las cuales son a través de dimensiones, estas son mostradas en la siguiente figura.

Figura 2. Tipos de la comunicación interna

Tipos de la comunicación interna



De acuerdo con la figura, los 5 tipos de CI se encuentran en un nivel alto. La comunicación vertical ascendente tiene un 60% que representan un total de 9 personas, la comunicación vertical descendente tiene un 40% que representa un total de 6 personas, la comunicación horizontal tiene un 60% que representa un total de 9 personas, la comunicación transversal ascendente tiene un 47% que representa un total de 7 personas y la comunicación transversal descendente tiene un 47% que representa un total de 7 personas.

Tabla 2. Comunicación vertical ascendente de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

Dimensión: Comunicación Vertical Ascendente

Categoría	Número de personas	%
Muy bajo	0	0%
Bajo	2	13%
Normal	4	27%
Alto	9	60%
Muy alto	0	0%
Total	15	100%

Nota: Datos de la encuesta aplicada en los colaboradores

Según los resultados obtenidos durante la encuesta, para el primer objetivo específico se identificó el primer tipo de comunicación interna, el cual es la dimensión de la comunicación vertical ascendente, donde el 60% de los encuestados representan un total de 9 personas que obtienen un nivel alto y el 13% que son 2 personas se encuentran en un nivel bajo.

Tabla 3. Comunicación vertical descendente de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

Dimensión: Comunicación Vertical Descendente

Categoría	Número de personas	%
Muy bajo	0	0%
Bajo	2	13%
Normal	6	40%
Alto	6	40%
Muy alto	1	7%
Total	15	100%

Nota: Datos de la encuesta aplicada en los colaboradores

El segundo tipo de la comunicación interna identificado es la dimensión de la comunicación vertical descendente, donde el 40% de los encuestados representan un total de 6 personas obtienen un nivel alto y el 13% que representan 2 personas se encuentran a un nivel bajo.

Tabla 4. Comunicación horizontal de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

Dimensión: Comunicación Horizontal

Categoría	Número de personas	%
Muy bajo	0	0%
Bajo	1	7%
Normal	4	27%
Alto	9	60%
Muy alto	1	7%
Total	15	100%

Nota: Datos de la encuesta aplicada en los colaboradores

El tercer tipo de la comunicación interna identificado es la dimensión de la comunicación horizontal, donde el 60% que representan un total 9 personas se sitúan en un nivel alto y el 7% que representa 1 persona se sitúa en un nivel bajo.

Tabla 5. Comunicación transversal ascendente de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

Dimensión: Comunicación Transversal Ascendente

Categoría	Número de personas	%
Muy bajo	0	0%
Bajo	3	20%
Normal	4	27%
Alto	7	47%
Muy alto	1	7%
Total	15	100%

Nota: Datos de la encuesta aplicada en los colaboradores

El cuarto tipo de la comunicación interna identificado es la dimensión de comunicación transversal ascendente, donde el 47% que representan 7 personas se encuentran en un nivel alto y el 20% que representan 3 personas se encuentran en un nivel bajo.

Tabla 6. Comunicación transversal descendente de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

Dimensión: Comunicación Transversal Descendente

Categoría	Número de personas	%
Muy bajo	0	0%
Bajo	2	13%
Normal	5	33%
Alto	7	47%
Muy alto	1	7%
Total	15	100%

El quinto tipo de comunicación interna identificado es la comunicación transversal descendente, donde el 47% que es un total de 7 personas que obtienen un nivel alto y el 13% que representan 2 personas se encuentran en un nivel bajo.

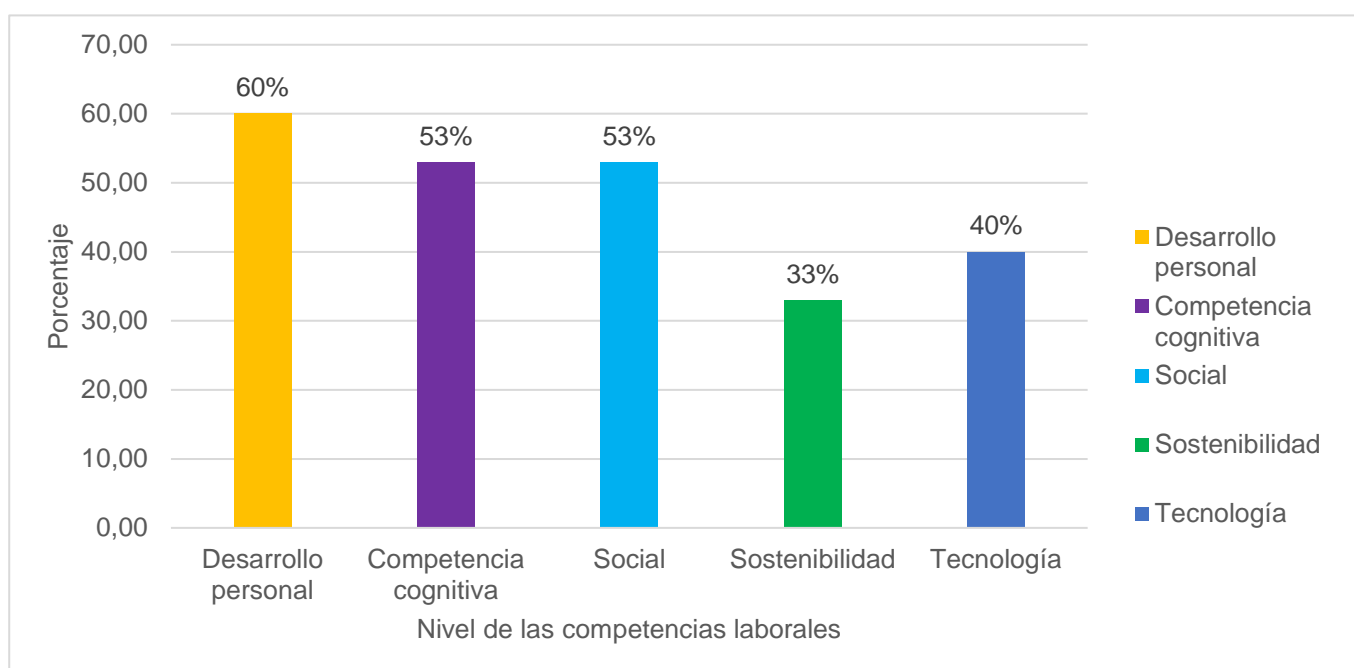
Objetivo específico 2:

Identificar las competencias de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

Las competencias laborales identificadas se dieron a través de dimensiones las cuales son 5, estas se muestran en la siguiente figura.

Figura 3. Las competencias laborales identificadas

Competencias laborales identificadas



De acuerdo con la figura, se identificó que 4 competencias laborales se encuentran en un nivel bajo y 1 está en un nivel normal. El desarrollo personal tiene un 60% que representan un total de 9 personas, la competencia cognitiva tiene un 53% que representa un total de 8 personas, la competencia social tiene un 53% que representa un total de 8 personas, la competencia de sostenibilidad tiene un 33% que representa un total de 5 personas y la competencia de tecnología tiene un 40% que representa un total de 6 personas.

Tabla 7. Análisis del desarrollo personal de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

Dimensión: Desarrollo Personal

Categoría	Número de personas	%
Muy bajo	1	7%
Bajo	9	60%
Normal	4	27%
Alto	0	0%
Muy alto	1	7%
Total	15	100%

Nota: Datos de la encuesta aplicada en los colaboradores

Según los resultados obtenidos, en el segundo objetivo específico se identificó la primera competencia laboral, el cual es la dimensión de desarrollo personal, se evidencia un 60% que representan 9 personas se encuentran en un nivel bajo y un 27% que representan 4 persona se encuentra en un nivel normal.

Tabla 8. Análisis de las competencias cognitivas de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

Dimensión: Competencias Cognitivas

Categoría	Número de personas	%
Muy bajo	1	7%
Bajo	8	53%
Normal	5	33%
Alto	0	0%
Muy alto	1	7%
Total	15	100%

Nota: Datos de la encuesta aplicada en los colaboradores

La segunda competencia laboral identificada es la dimensión de competencias cognitivas, donde 53% que representan 8 personas se encuentran en un nivel bajo y 7% que representa 1 persona se encuentra en un nivel muy alto.

Tabla 9. Análisis de las competencias sociales de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

Dimensión: Social

Categoría	Número de personas	%
Muy bajo	1	7%
Bajo	8	53%
Normal	5	33%
Alto	0	0%
Muy alto	1	7%
Total	15	100%

Nota: Datos de la encuesta aplicada en los colaboradores

La tercera competencia laboral identificada es la dimensión social, se encuentra un porcentaje de 53% que es un total de 8 personas que se encuentran en un nivel bajo y 33% que representan 5 personas se encuentran en un nivel normal.

Tabla 10. Análisis de la sostenibilidad de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

Dimensión: Sostenibilidad

Categoría	Número de personas	%
Muy bajo	1	7%
Bajo	4	27%
Normal	5	33%
Alto	4	27%
Muy alto	1	7%
Total	15	100%

Nota: Datos de la encuesta aplicada en los colaboradores

La cuarta competencia laboral identificada es la dimensión de sostenibilidad, se puede evidenciar un porcentaje de 33% que representan 5 se encuentran un nivel normal y el 27% que representan 4 personas se encuentran en un nivel alto.

Tabla 11. Análisis de la tecnología de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

Dimensión: Tecnología

Categoría	Número de personas	%
Muy bajo	0	0%
Bajo	6	40%
Normal	5	33%
Alto	3	20%
Muy alto	1	7%
Total	15	100%

Nota: Datos de la encuesta aplicada en los colaboradores

La quinta competencia laboral identificada es la dimensión de tecnología, donde el 40% que representan 6 personas se encuentran en un nivel bajo y el 7% que representa 1 persona se encuentra en un nivel muy alto.

Objetivo específico 3:

Diseñar las herramientas de comunicación interna que permitan mejorar las competencias laborales de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

Para lograr este objetivo se debió tener en cuenta a los autores Aced-Toledano & Miquel-Segarra, porque nos brindaron las herramientas de la comunicación interna, la cual va a ser planteada en la siguiente tabla.

Tabla 12. Herramientas de la comunicación interna

Herramientas de la comunicación interna para mejorar las competencias laborales

Herramienta	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsables
Eventos presenciales	Aumentar la confianza y el trabajo en equipo entre los colaboradores	Realizar un seminario dirigido por el líder donde se encuentren todos los colaboradores, allí se expresará lo importante que son para la empresa.	Laptop, proyector, tarjeta invitación y refrigerio	Gerente de la empresa
Blog empresarial	Expresar ideas u opiniones de los colaboradores	Crear una página web de la empresa, el cual solo tengan acceso los colaboradores, se expondrás los temas importantes para la empresa y ellos podrán comentar de manera libre, así se buscará mejorar sus actividades diarias.	Internet y computadora	Gerente de la empresa

Folletos y dípticos	Impartir ideas de formación para los colaboradores	Realizar folletos y dípticos para los colaboradores, en donde se expliquen las normas establecidas por parte de la empresa.	Internet, afiches e impresora	Ing. Ronal Paucar
Intranet corporativa	Aumentar la eficacia en la entrega de recursos o informes entre los colaboradores de distintas áreas de la empresa	Realizar una capacitación sobre la implementación del intranet, el cual de sirve para mejorar la dinámica empresarial.	Oficina, computadora y proyector	Ing. Ronal Paucar
Redes sociales	Compartir información entre los mismos colaboradores	Crear un grupo de la App más utilizada entre los colaboradores, para que de esta manera se puedan comunicar de forma constante y con confianza.	Celular	Colaboradores

Nota: Adaptado de los autores Aced-Toledano & Miquel-Segarra

V. DISCUSIÓN

Conforme al objetivo general, que fue elaborar una propuesta de comunicación interna para mejorar las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L., por ende, se propusieron cinco estrategias de la comunicación interna las cuales son: blog empresarial (consiste en expresar ideas u opiniones de los colaboradores en una plataforma virtual), eventos presenciales (se basa en una mayor cooperación y trabajo en equipo entre los empleados), folletos y dípticos (consiste en comunicar información sobre la cultura empresarial a los trabajadores), intranet corporativa (es una red privada que busca compartir información entre todos los colaboradores que conforman la empresa) y redes sociales (se basa en la creación de un grupo de la red social más utilizadas entre los colaboradores para enfocarse en la comunicación informal). Estas estrategias buscan mejorar las cinco dimensiones de la variable competencias laborales. En base a lo referido se buscaron antecedentes similares a la de esta investigación, en donde se encontró a Tamariz (2021), que en su estudio presenta como propósito elaborar un plan de comunicación interna para optimizar la satisfacción de los clientes en la oficina comercial de una entidad financiera, Piura 2021, llegando a la conclusión que el plan de estrategias de comunicación interna optimiza la satisfacción de los clientes de la entidad financiera, corrige las falencias encontradas en el estudio, hace canales de comunicación interna y apoya el trabajo, de manera responsable y activa a través de las funciones operativas y expectativas de los empleados. Y para finalizar se encuentra a Oblitas (2021), que en su investigación presenta como propósito diseñar estrategias de capacitación para optimizar el desarrollo de competencias laborales en los trabajadores de Edpyme Alternativa Agencia Cutervo, llegando a la conclusión de aplicar la propuesta de estrategias de capacitación ya que traerá como resultados la mejora y el fortalecimiento de las competencias laborales en cada uno de los trabajadores. Estos antecedentes guardan relación con la mejora de la variable competencias laborales, debido a que los canales y soportes de comunicación interna ayudan a mejorar las competencias de sostenibilidad y social, éstas se vinculan con las estrategias de redes sociales y folletos y dípticos. Así mismo la capacitación laboral se relaciona con las estrategias

de eventos presenciales, intranet y blog empresarial, porque mejoran las competencias de tecnológica, desarrollo personal y competencias cognitivas. Por ello Son, et al. (2021), mencionan que las competencias laborales son un indicador importante para el equilibrio económico en el mercado laboral y muestra la relación de oferta y demanda asociada con las inversiones en conocimiento, con lo mencionado se entiende que las competencias laborales es un elemento imprescindible dentro de la empresa ya que traerá consigo la mejora de conocimientos y habilidades de los colaboradores. En tanto Guerrero, Sotelo & Cabezuelo (2022), explican que la comunicación interna se entiende como una herramienta de alto valor estratégico que se entiende a partir del compromiso, el talento de los profesionales y motivación, que buscan sentirse identificados con la razón de ser y los objetivos organizacionales, esto se comprende que la comunicación interna ayuda a identificarse a los colaboradores con la empresa, con la razón de ser y con sus objetivos. Y, por último, DiNitto, et al. (2020), mencionan que la capacitación laboral es una estrategia rentable para mejorar los resultados del mercado laboral y el bienestar económico, además de mejorar las competencias laborales del colaborador, esto se infiere que la capacitación laboral no es un gasto sino una inversión para la empresa porque logra aportar con nuevos conocimientos a los colaboradores.

Por lo tanto, en base a las investigaciones presentadas se aceptó la hipótesis alterna, en donde se menciona que la propuesta de comunicación interna mejora las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

Como primer objetivo específico, identificar los tipos de comunicación interna de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L, por consiguiente, dichos tipos de comunicación interna son mencionadas por los autores Peña Acuña & Batalla Navarro (2016), conformadas por: comunicación vertical ascendente, comunicación vertical descendente, comunicación horizontal, comunicación transversal ascendente y comunicación transversal descendente. Conforme a los resultados de esta investigación, se muestran los siguientes datos: en la tabla 2 de la dimensión comunicación vertical ascendente tiene como resultado positivo que un 60% de los colaboradores obtenga una excelente comunicación con sus jefes

responsables de área, mientras la dimensión comunicación vertical descendente ubicada en la tabla 3 tiene un nivel alto del 40%, pese a ser un nivel alto, las opiniones están compartidas, ya que el otro 40% de los encuestados opina que la comunicación entre el director, jefes responsables y colaboradores mantienen una comunicación normal, por otro lado en la tabla 4 se encuentra la dimensión de comunicación horizontal que tiene como resultado que el 60% de los colaboradores del mismo nivel jerárquico se comunican de manera efectiva entre ellos, continuando con la tabla 5 de la dimensión comunicación transversal ascendente se obtiene un nivel alto del 47%, ya que existe una excelente comunicación entre los colaboradores de las distintas oficinas de la empresa con el directivo o jefe inmediato de otras áreas, por último, la dimensión de comunicación transversal descendente ubicada en la tabla 6 se encuentra en un nivel alto con 47%, debido a que los directivos o jefes inmediatos mantienen una buena comunicación con los colaboradores de otras área. Estos resultados al ser contrastado con Chirinos (2022), en su trabajo de investigación presentó como propósito establecer como la comunicación interna puede ayudar a mejorar el compromiso institucional. Oficina General de Comunicación de una Institución Peruana, Lima, 2022. Teniendo los siguientes resultados, en la dimensión comunicación ascendente obteniendo un nivel alto del 60%, en la dimensión comunicación descendente tiene un nivel alto del 47% y finaliza con la dimensión comunicación horizontal, que se encuentra en un nivel alto del 57%, la cual llevo a la conclusión que las dimensiones de la comunicación interna mejoran el compromiso institucional, porque ayuda a coordinar de manera efectiva todas las áreas de la institución y promover y resaltar mayores logros de los colaboradores. Por último, Saldaña, Horna y Troya (2023), en su investigación presenta como propósito como la comunicación interna mejora el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. Presentando los siguientes resultados, en la dimensión comunicación ascendente tiene un nivel medio del 85.90%, en la dimensión comunicación descendente tiene un nivel medio del 79.30% y la dimensión comunicación horizontal se obtiene como resultado un nivel bajo del 54.8%, llegando a la conclusión que las dimensiones de la comunicación interna tienen impacto en el comportamiento organizacional, porque mejora el compromiso de los empleados y logra que trabajadores interioricen los objetivos de la empresa.

Al ser comparados estos datos se obtiene una similitud de sus resultados con los resultados de esta investigación, porque los tipos de la comunicación interna se encuentran en un nivel alto, esto trae consigo el crecimiento de los colaboradores en sus actividades. Así mismo, Peña Acuña & Batalla Navarro definen la comunicación interna como la forma más natural de comunicarse dentro de una empresa y es la primera herramienta que ve el Dircom (la figura directiva del director de comunicación), para establecer una estrategia inteligente, en ese sentido el líder de la empresa debe lograr una comunicación fluida con sus colaboradores, para ello de aplicar estrategias eficientes. Mientras que para Abril & Thelen (2023), comentan que la CI es un proceso dinámico, la cual ocurre en la comunicación formal e informal, abarcando los siguientes niveles: comunicación descendente, ascendente y diagonal, comunicación entre miembros del equipo, comunicación y difusión de mensajes y comunicación informal. Por esta razón las empresas deben capacitar a los colaboradores acerca de los niveles de comunicación interna para que de esta manera mejoren las competencias del colaborador.

Respecto al segundo objetivo específico, que fue identificar las competencias de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L., por lo tanto, dichas competencias laborales son mencionadas por los autores Ochoa, Jáuregui, Gomes, Ruiz, y Lasio (2018), conformadas por: el desarrollo personal, competencias cognitivas, sostenibilidad, social y tecnológica. De acuerdo con los resultados de esta investigación, se obtienen los siguientes datos: en la tabla 7 se encuentra la dimensión de desarrollo personal, donde se tiene un resultado del 60% de los colaboradores aun no desarrollan sus habilidades personales como la iniciativa personal, autoestima, autocontrol y empatía, así mismo en la tabla 8 se ubica la dimensión de competencias cognitivas, obteniendo un nivel bajo del 53%, demostrando que los colaboradores aún no logran desarrollar su creatividad para la planificación de estrategias y no se encuentran aptos para tomar una decisión dentro de la empresa, siguiendo con la dimensión social ubicada en la tabla 9, en donde se observó que el 53% de los colaboradores se encuentran en un nivel bajo debido a que no saben expresar sus opiniones o intereses y tienen dificultados para el trabajo en equipo, por otro lado en la tabla 10 se encuentra la dimensión de sostenibilidad, en donde se obtiene un nivel normal, donde el 33% de los

colaboradores actúa respetando las normas y valores establecidas por la empresa, además promueven la responsabilidad social con sus demás de sus compañeros, por último, la dimensión de tecnología ubicada en la tabla 11 se encuentra en un nivel bajo, entendiéndose que solo el 40% de los trabajadores estaría dispuesto a realizar trabajo colaborativo desde casa, así mismo, están en proceso de desarrollar sus habilidades digitales. Estos resultados al ser comparados con Morisaki (2021), en su trabajo de investigación presenta como propósito elaborar una estrategia de desarrollo del Talento Humano Administrativo para mejorar los niveles de competencias laborales en la Empresa Agroindustrial Tumán S.A.A. Presenta los siguientes resultados, en la dimensión actitud de tipo motivador se obtiene un nivel alto del 29.6%, el tipo de colaboración logro un nivel bajo del 40.7%, en la dimensión conocimiento de tipo capacidad de planificación y organización se obtiene un nivel bajo del 40.7%, en el tipo de conocimiento de la industria y del mercado alcanzo un nivel normal del 33.3%, en la dimensión de habilidad de tipo trabajo en equipo tiene un nivel alto del 44.4%. De acuerdo con sus resultados concluyó que el diseño de estrategia del talento humano administrativo desarrollado optimizo las competencias laborales de conocimiento, habilidades y actitud, debido a que la empresa expone deficiencias en estas. Y se termina con Guardamino (2021), en su investigación presenta como propósito establecer si la gestión del talento humano mejora las competencias laborales de los trabajadores de la empresa de comercialización de productos electricos CEEP Energy, 2021. Mostrando los siguientes resultados, en la dimensión competencia de logro y acción tiene un nivel normal del 46.2%, en su dimensión competencia de ayuda y servicio alcanza un nivel normal del 48.1%, para la dimensión competencia de influencia logra un nivel alto del 51.9% y culmina con la dimensión competencias gerenciales tiene un nivel alto del 50%. Orientado a sus resultados llegó a la conclusión que la gestión del talento humano cumple un rol importante en los colaboradores porque ayuda a desarrollar sus habilidades, conocimientos y destrezas para cumplir con cada una de sus actividades o funciones que tiene dentro de la organización. Al ser comparados estos datos se obtiene una similitud de sus resultados con los resultados de esta investigación, es por ello por lo que se puede decir que las competencias laborales son muy importante e imprescindible para cualquier organización, por ello, se deben mejorar para lograr las metas organizacionales. De

igual modo, Ochoa, Jáuregui, Gomes, Ruiz, y Lasio comentan, las competencias laborales como el conjunto de destrezas, conocimientos y habilidades que permiten a los profesionales desempeñarse al máximo y afrontar los retos del mercado laboral desde una perspectiva personal, sociocognitiva, técnica, global y sostenible, y actitud, en ese sentido el colaborador tiene que darle más importancia a los cambios que existen en el mercado laboral poniendo en práctica en desarrollar las habilidades mencionadas por el autor. Mientras que Litchfield, et al. (como se citó en Fernández, et al. 2020), mencionan componentes importantes como el conocimiento profesional, pensamiento crítico, habilidades de comunicación y trabajo en equipo, comprenden las competencias laborales. De manera a que los líderes empresariales deben capacitar a su personal de cada tipo de competencia laboral en donde logra mejores resultados para el bien de la organización y mantenerse en el mercado laboral.

Finalmente, con el tercer objetivo específico, que fue diseñar las herramientas de comunicación interna que permitan mejorar las competencias laborales de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L., de modo a que se diseñaron las herramientas basadas en los autores Aced-Toledano & Miquel-Segarra (2021), conformadas por: eventos presenciales, esta herramienta está relacionada con la dimensión de competencia cognitiva, la herramienta blog empresarial, mantiene relación con la dimensión desarrollo personal, seguimos con folletos y dípticos, esta herramienta guarda relación con la dimensión de sostenibilidad, así mismo, la herramienta intranet corporativa, abarca la dimensión de tecnología, por último, la herramienta de redes sociales, se vincula con la dimensión social. Por consiguiente, Velásquez, et al. (2022), en Lima, presenta en su artículo de investigación el objetivo de diseñar la estrategia de la administración del conocimiento mejorar las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Promotora de Proyectos S.A. Las habilidades laborales más importantes que mejoran al implementar una estrategia de gestión de la información son la creatividad e innovación, la proactividad e iniciativa y la confianza en uno mismo en la toma de decisiones. Entonces, respecto a lo mencionado se deduce que las herramientas de la comunicación interna ayudan a mejorar las competencias laborales dentro de la empresa, no obstante, el desarrollo de cada una de las competencias no depende

de cada diseño que se pueda utilizar sino de la capacidad que tenga la organización para poder implementar dichas herramientas. Todo esto marca un antes y un después debido a que se tiene que pasar por un proceso de concientización por parte del líder para con sus subordinados, explicándoles los puntos débiles encontrados en cada uno de ellos y las herramientas a utilizar para poder mejorarlas. Es por ello, por lo que Hume y Leonard (como se citó en Aced-Toledano & Miquel-Segarra, 2021), explican que la comunicación interna necesita una infraestructura holística para llegar a identificar las herramientas de comunicación pertinentes para obtener mejores resultados, se entiende que las herramientas de comunicación interna ayudan a generar comunicación efectiva entre los trabajadores de la organización, generando mejores resultados. Mientras que para Belategi, et al. (2019), la comunicación interna se llega a concebir como una herramienta para utilizar en las empresas, debido a que se relaciona con mejorar el liderazgo, participación, implicación, cohesión y motivación de los colaboradores. Eso se deduce que la comunicación interna es una herramienta para estudiar y poner en práctica por parte de los líderes, para lograr que los colaboradores tomen mejores decisiones.

VI. CONCLUSIONES

1. Las estrategias de comunicación interna propuestas en esta investigación servirán para dar solución a la problemática planteada de las competencias laborales, en donde haciendo uso de estas se podrá ayudar a la organización.
2. Los tipos de comunicación interna identificadas son cinco, la comunicación vertical ascendente obtiene un 60%, la comunicación vertical descendente tiene un 40%, la comunicación horizontal tiene un resultado del 60%, la comunicación transversal ascendente y la comunicación transversal descendente obtienen un 47%. Estas se encuentran en un nivel alto de acuerdo con la encuesta realizada a los empleados de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L
3. Los tipos de competencias laborales identificadas son cinco, la competencia de desarrollo personal tiene un 60%, la competencia cognitiva y la competencia social obtienen un 53%, la competencia tecnológica tiene un 40% y la competencia de sostenibilidad obtiene un 33%. De estas las 4 primeras se encuentran en un nivel bajo y la última se encuentra en un nivel normal de acuerdo con los resultados obtenidos por la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.
4. En conclusión, se diseñaron las siguientes herramientas de la comunicación interna: blog empresarial, eventos presenciales, folletos y dípticos, intranet corporativa y redes sociales, las cuales aportan significativamente a mejorar cada una de las competencias de los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda ejecutar las herramientas de comunicación interna, para comprobar si está poniendo en práctica todas las herramientas de CI, con el fin de mejorar las competencias laborales de cada uno de los trabajadores. El correcto desarrollo de cada una de estas herramientas traerá consigo la mejora inmediata de cada uno de los trabajadores, la toma de decisiones y en su desempeño, aumentando el éxito de las competencias laborales del colaborador dentro de la empresa.
2. Se le recomienda al gerente general de la empresa tomar en cuenta el desarrollo personal, las competencias cognitivas, las competencias sociales, la competencia de sostenibilidad y la competencia tecnológica para así mejorar las competencias laborales de los trabajadores, debido a que se logró identificar competencias que obtuvieron un nivel bajo de dichas dimensiones por parte de los colaboradores, y desarrollar planes de acción para poder mejorarlas.
3. Se recomienda al gerente de la entidad llevar a cabo constantes reuniones con los colaboradores, con el fin de conocer cada una de sus habilidades, opiniones para mejorar las competencias y así realizar sus actividades de manera efectiva y exitosa para el bien de la empresa.
4. Se recomienda al gerente fortalecer la competencia de sostenibilidad, ya que esta hace referencia a la cultura de la empresa (valores, responsabilidad social y el respeto), porque de acuerdo con la tabla de competencias requeridas por los colaboradores no se encuentran ninguna referida a la sostenibilidad.

VIII. PROPUESTA

8.1. Presentación

La presente propuesta se origina debido a la problemática de optimizar las competencias laborales de los trabajadores de una organización consultora, es por ello por lo que se pudo identificar la falta de conocimientos en sus labores, la sobrecarga de trabajo al momento de realizar sus actividades rutinarias y se evidencio la deficiencia de competencias que tienen los colaboradores de la empresa.

Dichos puntos anteriormente mencionados afectan a los colaboradores, por ende, no se encuentran aptos para tomar decisiones dentro de la empresa, ni cuentan con la creatividad necesaria para proponer estrategias, además no tienen las habilidades de iniciativa personal, autoestima, autocontrol y empatía. Por lo cual la propuesta es diseñar las herramientas de la comunicación interna, con el propósito de mejorar las competencias laborales de cada uno de los trabajadores.

8.2. Generalidades de la empresa

8.2.1. Breve reseña histórica

La organización Guevara Consulting E.I.R.L inicio sus actividades a principios del año 2019, siendo una de las consultoras más pioneras y con muchos ingresos elevados y muy bien dedicada a su rubro ya que la empresa se dedica a realizar proyectos trabaja a nivel nacional con las diferentes tipos de empresas ya también trabaja con las municipalidades ayuda a los alcaldes en sacar proyectos es una empresa muy reconocida a nivel nacional y siempre trabaja para satisfacer las necesidades de sus consumidores.

8.2.2. Descripción

La empresa Guevara Consulting E.I.R.L. se dedica a brindar servicios a las empresas tanto públicas como privadas en la realización de expedientes técnicos y proyectos.

8.2.3. Misión

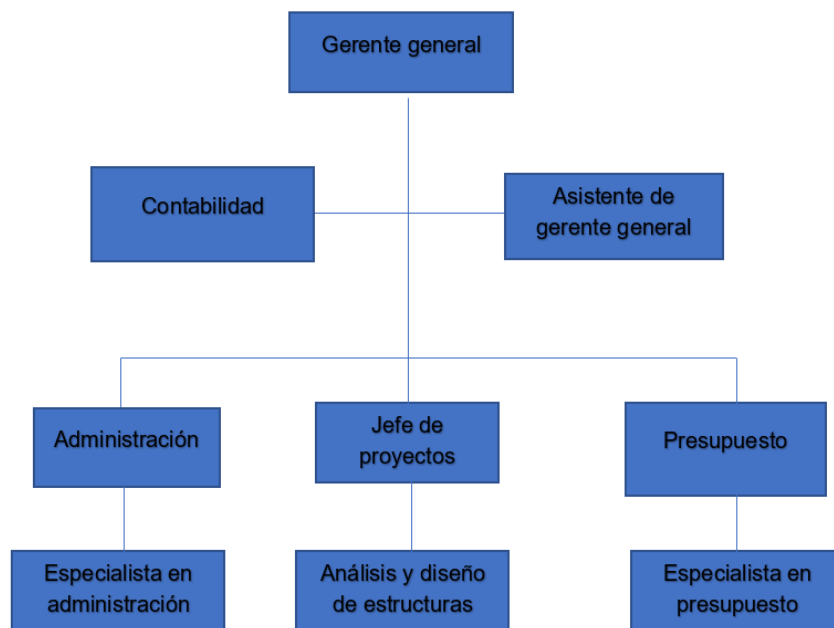
La misión es satisfacer las necesidades de los clientes durante todo el proceso de cada uno de los proyectos, todo se logrará de acuerdo con los estándares de calidad y las normas de la empresa, respetando los plazos y contratos establecidos de acuerdo con las exigencias del cliente.

8.2.4. Visión

Para el año 2026 la empresa se proyecta ser líderes en el mercado nacional, local y regional, cumpliendo con las expectativas de cada uno de los trabajos encomendados por parte de nuestros clientes.

8.2.5. Organigrama

Figura 4. Organigrama



Nota: Elaboración propia

8.3. Justificación

La propuesta se justifica, porque las herramientas de comunicación interna ayudarán de manera positiva a mejorar las competencias laborales de la entidad Guevara Consulting E.I.R.L., estas permitirán a los colaboradores adquirir y mejorar sus habilidades o competencias en cada una de sus funciones dentro de la organización.

Además, estas herramientas son diseñadas teniendo en cuenta las dimensiones de desarrollo personal, competencias cognitivas, sostenibilidad, social y tecnológica, en el cual la empresa conseguirá resultados positivos en las competencias de cada uno de los colaboradores y en equipo. Así mismo, esta propuesta puede ser aplicada cuando la empresa lo crea conveniente.

8.4. Objetivos

8.4.1. Objetivo general

Mejorar las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

8.4.2. Objetivo específico

Mejorar la competencia cognitiva en los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L. a través del diseño de la herramienta de eventos presenciales.

Mejorar la competencia de desarrollo personal en los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L. a través del diseño de la herramienta del blog empresarial.

Mejorar la competencia de sostenibilidad en los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L. a través del diseño de la herramienta de folletos y dípticos.

Mejorar la competencia de tecnología en los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L. a través del diseño de la herramienta de intranet.

Mejorar la competencia la competencia social en los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.a través del diseño de la herramienta de redes sociales.

8.5. Acciones a desarrollar

Plan de acción de la propuesta

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
Estrategia 1: Eventos presenciales	Mejorar la competencia cognitiva en los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L. a través del diseño de la herramienta de eventos presenciales.	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar a un profesional para que realice las capacitaciones. • Realizar un programa de capacitación. • Elaborar la carta de invitación a los colaboradores. • Realizar una encuesta de satisfacción de las capacitaciones recibidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alquilar un local. • Laptop. • Proyector • Internet • Cartas de invitación 	<ul style="list-style-type: none"> • La organización • Gerente
Estrategia 2: Blog empresarial	Mejorar la competencia de desarrollo personal en los colaboradores de la empresa Guevara	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar a un especialista para la crear la página web de la empresa. • Cada colaborador contara con usuario y contraseña para el ingreso a la página web. 	<ul style="list-style-type: none"> • Internet • Computadora • Oficina • Laptop 	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa • Gerente

Consulting E.I.R.L. a través del diseño de la herramienta del blog empresarial.

- Se encontrara en la página web estos temas: iniciativa personal, autocontrol, autoestima y empatía.
- Cada colaborador podrá realizar su comentario sobre los temas que más les ha parecido interesante de manera profesional y respetando las demás opiniones.
- Capacitar a los colaboradores sobre el uso de esta nueva plataforma.

- Proyector

Estrategia 3:
Folletos y dípticos

Mejorar la competencia de sostenibilidad en los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L. a través del diseño de la herramienta de folletos y dípticos.

- Se contratará un profesional en diseño gráfico para que diseñe los folletos y dípticos.
- Los temas para tratar en cada folleto y díptico son los siguientes: visión ecológica, igualdad y ética profesional.

- Papel bond
- Laptop
- Internet
- Impresora
- Tijeras
- Oficina

- La empresa
- Ing. Ronal Paucar

-
- Los objetivos para alcanzar con los dípticos y folletos son que el colaborador actúe respetando los principios y valores ajustados a la transparencia de los negocios. De esta manera se podrá realizar el contenido y el diseño.
 - El líder explicará a todos los colaboradores en que va a consistir la entrega de estos folletos y dípticos.
 - Elaboración de un periódico mural ubicado en un lugar visible en la empresa, que puede ser en la entrada y en puntos estratégicos dentro de la empresa, en donde se encuentren los siguientes temas: responsabilidad social, valores, liderazgo, respeto, misión y visión y frases motivadoras al colaborador.
-

Estrategia 4: Intranet corporativa	Mejorar la competencia de tecnología en los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L. a través del diseño de la herramienta de intranet.	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar a un especialista para la creación de la intranet corporativa. • Contratar a un asesor para capacitar al líder y colaboradores sobre el uso de la intranet. • Elaborar un programa de capacitación • Una vez creada la página de la intranet los colaboradores empezaran a interactuar más seguido con todo el equipo de trabajo de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Internet • Laptop • Proyector • Oficina • Galletas • Frugos 	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa • Ing. Ronal Paucar
---------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------

Estrategia 5: Redes sociales	Mejorar la competencia social en los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L. a través del diseño de las herramientas redes sociales.	<ul style="list-style-type: none"> • Observar la más interactuada por los colaboradores. • Se procede a crear el grupo de whatsapp para que tenga una comunicación continua los mismos colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> • El celular 	<ul style="list-style-type: none"> • Los mismos colaboradores.
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------

-
- En el grupo creado por esta app solo estarán los colaboradores, para que se comuniquen con confianza.
 - Por medio de este grupo pueden programar reuniones cada fin de semana con temas de cumpleaños, felicitar al compañero que se desempeñó mejor durante esa semana, para hacer deporte, etc.
 - Gracias a la creación de este grupo los colaboradores desarrollaran y mejoran sus habilidades de competencia asertiva, trabajo en equipo y solución de problemas.

Nota: Elaboración propia

8.6. Financiamiento

Tabla 13. Financiamiento de la propuesta

Financiamiento del plan de acción de la propuesta

Materiales			
N°	Detalle	Cantidad	Precio - S/.
1	Laptop	1	2500
2	Proyector	1	2200
3	Computadora	1	1500
4	Tarjeta de invitación	15	80
5	Afiches	20	100
6	Refrigerador	40	50
7	Internet	6	360
8	Impresora	1	800
9	Local	1	250
Total (S/.)			7840

Fuente: Elaboración propia

8.7. Cronograma

Tabla 14. Cronograma

Cronograma del plan de acción de la propuesta

Duración en días	Estrategias				
	Eventos Presenciales	Blog Empresarial	Folletos y Dípticos	Intranet Corporativa	Apps
1	x				
2	x				
3	x				
4		x			
5		x			
6		x			
7			x		
8			x		
9			x		
10				x	
11				x	
12				x	
13					x
14					x
15					x

REFERENCIAS

- Abril, C & Thelen, P. (2023). The state of internal communication in Latin America: An international Delphi study. *Science*, 49(1).
<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2022.102262>
- Aced-Toledano, C. & Miquel-Segarra, S. (2021). La comunicación interna de las empresas españolas en clave estratégica. *EBSCOHOST*, 12(2).
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=8a4d8dd2-ec47-4d74-981c-f9523fca543c%40redis>
- Alibasic, A. Upadhyay, H. Simsekler, M. Kurfes, T. Woon, L. & Mohamed, O. (2022). Evaluation of the trends in jobs and skill-sets using data analytics: a case study. *PorQuest*, 9(1).
<https://www.proquest.com/docview/2640669049/234623A232A44B69PQ/3?accountid=37408>
- Álvarez Newman, D. (2020). Transformaciones en los atributos valorados. Flexibilización laboral, competencias laborales y desplazamiento del actor sindical en Argentina. *PUCP*, 49.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/debatesensociologia/article/view/22776/21887>
- Arias Gonzales (2020). *Proyecto de tesis Guía para la elaboración*. Primera edición digital
https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Arispe Alburquerque, et al. (2020). *La investigación científica Una aproximación para los estudios de posgrado*. Edición de la Universidad Internacional del Ecuador.
- Arif, S. Johnston, A. Carril, A. & Beatson, A. (2023). A strategic employee attribute scale: Mediating role of internal communication and employee engagement. *Science Direct*, 49(2).
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0363811123000358>

- Balta Peltekoglu, F. & Demir Askeroğlu, E. (2020). Internal Communication in a Digital Environment: A Research Study on Businesses. *Web Of Science*, 35. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000545481100001>
- Belategi, O. Gago, M. & Egaña, T. (2019). La comunicación interna en las cooperativas: la percepción de las personas trabajadoras sobre la escucha y la información. *ProQuest*. <https://www.proquest.com/docview/2241380911/E2715AE57B414E0EPQ/5?accountid=37408>
- Burdiles, P. Castro, M. & Simian, D. (2019). Planificación y factibilidad de un proyecto de investigación clínica. *Science Direct* 30(1). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300082>
- Cadillo Ángeles, C. (2021). La comunicación en el ámbito laboral. *Diario El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/114659-la-comunicacion-en-el-ambito-laboral>
- Castro Martínez & Díaz Morilla (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la información*, 29(3). <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2020.may.24/50506>
- Cervera, L. Quiñones, A. Macarlupu, D. & Quiñones, C. (2021). Gerencia educativa: comunicación interna en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos caso Perú. *Scielo*, 5(21). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2616-79642021000500197&script=sci_arttext
- Charry Condor, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Scielo*, 9(1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003

- Chang Jimenez, C. (2022). Comunicación interna y eficiencia organizacional en los colaboradores de la empresa EPSEL. Chiclayo, 2022. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99825/Ayasta_MCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiapparrone, L. AE, F. & Caselli, A. (2021). Consideraciones sobre la formación basada en competencias y el enfoque Una Salud. *Redalyc*, 20(2). <https://www.redalyc.org/journal/6177/617769928007/617769928007.pdf>
- Chirinos Jave, C. (2022). *Influencia de la comunicación interna en el compromiso institucional, oficina general de comunicación social de una institución Peruana*, Lima, 2022. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97994/Chirinos_JCG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz-Tarrillo, J. Rivas Soto, L. & Del Aguila Alvarez, A. (2022). Competencias de Empleabilidad para Futuros Administradores Peruanos. *Scielo*, 13(3). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682022000300201&script=sci_arttext
- Delgado Delgado, D. Pilaloe David, W. Holguín Burgos, B. & Cali Cadena, K. (2022) Sistemas aplicados a las competencias laborales: diagnostico a trabajadores de producción de cacao ccn51 del cantón el triunfo. *ProQuest*. <https://www.proquest.com/docview/2735285653/4E78DC7524440F2PQ/1?accountid=37408>
- Diario Gestión. (2022). Las 10 habilidades blandas que demandará el mercado laboral en el futuro. *El Diario Gestión*. https://gestion.pe/economia/management-empleo/10-habilidades-blandas-demandara-mercado-laboral-futuro-nnda-nnlt-261487-noticia/?ref=gesr#google_vignette
- Diario Gestión (2021). Las ocho competencias más valoradas por las empresas al momento de contratar. *El Diario Gestión* <https://gestion.pe/economia/management-empleo/las-ocho-competencias-mas-valoradas-por-las-empresas-al-momento-de-contratar-noticia/?ref=gesr>

- Diario Gestión (2020). Teletrabajo: importancia de la comunicación interna se triplicó desde que trabajamos en casa. *El Diario Gestión*.
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/teletrabajo-trabajo-remoto-teletrabajo-importancia-de-la-comunicacion-interna-se-triplico-desde-que-trabajamos-en-casa-teletrabajo-en-peru-comunicacion-interna-noticia/>
- DiNitto, D. Sehum, O. & Poderes, D. (2020). A longitudinal evaluation of government-sponsored job skills training and basic employment services among U.S. baby boomers with economic disadvantages. *Science Direct*, 82.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S014971892030149X>
- Estela Paredes, R (2020). *Investigación Propositiva*. Edición Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Indoamericana.
- Fernández, S. Collantes, A. Cifuentes F. Topa, G. (2020). Is Job Involvement Enough for Achieving Job Satisfaction? The Role of Skills Use and Group Identification. *Web Of Science*, 17(12).
<https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000549353200001>
- Galarza, I. Aguinaga, C. López, P. (2020). COMPETENCIAS LABORALES EN EL SECTOR DE LA RESTAURACIÓN: UN MARCO DE COMPETENCIAS CLAVE PARA SU GESTIÓN. *ProQuest*, 27(09).
<https://www.proquest.com/docview/2407715379/EB0867D3EE86459EPQ/1?accountid=37408>
- Galindo-Domínguez, H. (2018). *Estadística para no estadísticos, una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Guardamino Zabala, D. (2021). Gestión del talento humano y competencias laborales en una empresa de comercialización de productos eléctricos, 2021.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72373/Guardamino_ZD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Guerrero Alvarado, M. Sotelo Gonzales, J. & Cabezuelo Lorenzo. F. (2022). La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional. *EBSCOHOST*, 27 <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=d32ba5df-71b0-47c1-9ade-b8eea1d80b44%40redis>
- Hernández Martínez, D. (2019). Del enfoque adecuacionista al enfoque basado en competencias: una mirada a la inserción al mercado laboral de los egresados de Sociología. *Redalyc*, 34(98). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3050/305062704006/305062704006.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología De La Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa Y Mixta*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Hidalgo Aching, R. Villaroel Maya, A. Hidalgo Aching, M. (2020). *Presupuestos Empresariales*. Edición Imprenta Tallpa.
- Ju, B. & Li, J. Exploring the impact of training, job tenure, and education-job and skills-job matches on employee turnover intention. (2019). *ProQuest*, 43(4). <https://www.proquest.com/docview/2220699932/fulltextPDF/ED7EE68C6C7E4EBBPQ/13?accountid=37408>
- Lluncor Tello, M. (2021). *Competencias laborales para el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Lambayeque*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54174/Lluncor_TMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lycko & Galanakis (2021). Student consultancy projects playbook: Learning outcomes and a framework for teaching practice in an international entrepreneurial context. *ScienceDirect*, 19(1). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1472811718302908>
- Merinhos, G. Cardoso, A. Silva, R. Rego, R. & Oliveira, R. (2022). Employee Involvement and Commitment in Internal Communication. *Web Of Science*,

11(9). <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000856786400001>

Michulek, J. & Križanová, A. (2022). Analysis of Internal Marketing Communication Tools of a Selected Company in Industry 4.0 Using McKinsey 7S Analysis. *EBSCO Host*, 10(2). <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=4cdba8f2-3844-460b-ae91-24077f17ccee%40redis>

Montoya, P. & Cogollo, S. (2018). *Situaciones y retos de la investigación en Latinoamérica*. Editorial Universidad Católica Luis Amigó.

Morisaki Mego, J. (2021). *ESTRATEGIA DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMAN S.A.A.* <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8596/Morisaki%20Mego%20Jes%c3%bas%20Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muñoz Aguilar, A. (2022). *COMPETENCIAS LABORALES Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS EQUIPOS COMERCIALES EN LA EMPRESA MAPFRE CHICLAYO* 2019. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4971/1/TM_Mu%c3%b1ozAguilarAurora.pdf

Ñaupas Paitán, H. Valdivia Dueñas, M. Palacios Vilela, J. & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 5a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U.

Negrón-González, A. Gemar-Castillo, G. & Noda-Hernández, M. (2020). Identificación de costos ocultos relacionados con la gestión de competencias laborales. *Redalyc*, 26(1). <https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407002/181562407002.pdf>

Oblitas Pinedo, S. (2021). Plan de capacitación para el desarrollo de competencias laborales en los colaboradores de Edpyme Alternativa Agencia Cutervo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68752/Oblitas_PSZ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ochoa, P. Jáuregui, K. Gomes, T. Ruiz, B. & Lasio, V. (2018). *Las competencias laborales en el mercado de profesionales de América Latina: ¿Qué destrezas demandarán las empresas del futuro en Chile, Colombia, Ecuador y el Perú?* Esan Ediciones
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzlyMjE0OTZfX0FO0?sid=ae229062-2dfb-4e9d-97a7-dd4902cc15c6%40redis&vid=1&format=EK&rid=1>
- Papic-Domínguez, K. (2019). Medios de comunicación organizacional interna en colegios públicos, Chile. *Redalyc*, 15(2).
<https://www.redalyc.org/journal/4677/467763400009/467763400009.pdf>
- Peña Acuña, B. & Batalla Navarro, P. (2016). *Dirección de comunicación y habilidades directivas*. Dykinson, L.S. Madrid, 2016.
<https://web.s.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzEzNTMwNDRfX0FO0?sid=4049b087-0c83-4048-837a-1ce08e48ab72@redis&vid=4&format=EB&rid=1>
- Posada Hernández, G. (2016). *ELEMENTOS BÁSICOS DE ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA para el análisis de datos*. Departamento de Fondo Editorial.
https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/120_Ebook-elementos_basicos.pdf
- Ramos Farroñán, E. Otero Gonzales, C. Heredia Llatas, F. & Sotomayor Nunura, G. (2021). Formación por competencias del profesional en administración: Desde un enfoque contingencial. *Redalyc*, 27(2).
<https://www.redalyc.org/journal/280/28066593031/28066593031.pdf>
- Ramírez-Torres, W (2022). Gestión del capital humano por competencias laborales en el contexto empresarial: una revisión de literatura. *Lúmina*, 23(1).
<https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/Lumina/article/view/4081/7214>
- Rincón, L. (2019). *Una Introducción A La Estadística Inferencial*. Editorial Ciencias de la UNAM. <https://lya.fciencias.unam.mx/lars/Publicaciones/ei2019.pdf>

- Saldaña Díaz, E. Horna Rodríguez, R. & Troya Palomino. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. *Economía y Negocios*, 5(1).
<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1542/1894>
- Sánchez, H. Reyes, C. & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Son, Y. Zhuang, F. Zhu, H. Zhang, Q. He, Q. & Xiong, H. (2021). Market-oriented job skill valuation with cooperative composition neural network. *ProQuest*, 12(1).
<https://www.proquest.com/docview/2507357044/EACB59FB61DB4D69PQ/20?accountid=37408>
- Tamariz Espinoza, R. (2021). *Propuesta de comunicación interna para mejorar la satisfacción del cliente del área de negocios de una entidad financiera, Piura*, 2021.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69270/Tamariz_ERH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tankovic, A. Bilic, I. & Brajkovic, I. (2021). INTERNAL COMMUNICATION AND EMPLOYEE SATISFACTION IN HOSPITALITY. *EBSCO Host*, 27(1)
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/search/basic?vid=0&sid=a06ef2e6-1a17-4aa8-9b0f-b54a92394588%40redis>
- Tkalac, A. & Spoljaric, A. (2020). Managing internal communication: How the choice of channels affects internal communication satisfaction. *Science*, 46(3).
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0363811120300539?via%3Dihub>
- Tkalac, A. & Rita, L. (2022). Redefining the link between internal communication and employee engagement. *Science*, 49(1).
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0363811122001345>

- Troilo, F. (2022). FROM THE CEO PERSPECTIVE: CRITICAL COMPETENCIES FOR EFFECTIVE PERFORMANCE. *Scielo*, 20. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-37382022000200006
- Velásquez, J. Chiscul, M. Bautista, E. Costa, A. & Peralta, K. (2022). Diagnóstico para la implementación de una estrategia de gestión del conocimiento para mejorar competencias laborales en Promotora de proyectos S.A. *Scielo*, 14(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000300448
- Verčič, A. Coric, D. & Vokick, N. (2021). Measuring internal communication satisfaction: validating the internal communication satisfaction questionnaire. *ProQuest*, 26(3). <https://www.proquest.com/docview/2543591470/fulltext/68F2A1D02A7D4F46PQ/1?accountid=37408>
- Vicerrectorado de Investigación. (2020). "Código de ética de investigación". <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Villanueva, O. & Vela, F. (2023). Competencias laborales y el efecto relajación: impacto en los retrasos de proyectos en empresas de transporte y logística en la industria petrolera de Bolivia. *Scielo*, 10(1). http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2414-89382023000100060&lang=es
- Vilca, A. De La Cruz, M. Vilca, M. & Loo, A. (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. *Sciendo*, 24(3). <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3879/4461>

ANEXOS

Tabla 15. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

Autores: Nuñez Julon, María Lesly y Radahelly Morales, Héctor Yampierr

Comunicación interna para mejorar las competencias laborales de los colaboradores en la empresa Guevara Consulting E.I.R.L Cutervo

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Población y muestra	Método	Técnica e Instrumento
¿De qué manera la comunicación interna contribuye a mejorar las competencias laborales?	Objetivo General: Elaborar una propuesta de comunicación interna para mejorar las competencias laborales de los colaboradores Guevara Consulting E.I.R.L.	Hipótesis Alternativa: La propuesta de comunicación interna mejora las competencias laborales de los colaboradores Guevara Consulting E.I.R.L.	Comunicación Interna Comunicación vertical ascendente Comunicación vertical descendente Comunicación horizontal	Población: nuestra población de trabajadores de toda la empresa Guevara Consulting E.I.R.L. Muestra: la muestra de esta investigación serán	Descriptivo - Propositivo ENFOQUE Cualitativo TIPO Aplicada DISEÑO No	La técnica de recolección de datos utilizados en este estudio será a través de un cuestionario.

laborales en los
colaboradores de
Guevara
Consulting E.I.R.L.
Determinar las
estrategias de
comunicación
interna que
permitan mejorar
las competencias
laborales de la
empresa Guevara
Consulting E.I.R.L.

Nota: Elaboración propia

Tabla 16. Matriz de operacionalización de ambas variables

Matriz de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Comunicación interna	Peña Acuña & Batalla Navarro (2016) mencionan, la comunicación interna es el tipo de comunicación más natural de una empresa. Es la primera herramienta con la que se encuentra un Dircom, establecer	La comunicación interna de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L., será medida, haciendo uso de un instrumento para la recolección de datos a partir de un análisis de la comunicación vertical ascendente, para comunicación vertical	Comunicación vertical ascendente	Participación	1	Ordinal a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo d. En desacuerdo e. Totalmente en desacuerdo
				Liderazgo	2	
				Conocimiento	3	
			Comunicación vertical descendente	Medios de comunicación	4	
				Objetivos	5	
				Cultura	6	
			Comunicación horizontal	Actividades	7	
				Reuniones grupales	8	
			Comunicación transversal ascendente	Redes sociales	9	
				Satisfacción	10	
			Competitividad	11		
			Correo	12		

	estrategia inteligente.	descendente, comunicación horizontal, comunicación transversal ascendente y comunicación transversal descendente.	Comunicación transversal descendente	Comunicación formal	13	
				Comunicación informal	14	
				Conferencias	15	
	Ochoa, et al. (2018)	Las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L., será medida, haciendo uso de un instrumento para la recolección de datos al a partir de un análisis del	Desarrollo personal	Iniciativa personal	16	Ordinal
	mencionan, las competencias es el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que permiten al profesional lograr			Autoestima	17	a. Totalmente de acuerdo
				Autocontrol	18	b. De acuerdo
				Empatía	19	c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
			Competencias cognitivas	Planificación	20	d. En desacuerdo
				Toma de decisiones	21	e. Totalmente en desacuerdo
				Creatividad	22	
Competencias laborales			Social	Competencia asertiva	23	

<p>un alto desarrollo personal, desempeño y competencias asumir los retos cognitiva, social, del mercado sostenibilidad y laboral desde el tecnología. punto de vista personal, cognitivo social, tecnológico, global y de sostenibilidad.</p>		Solución de problemas	de	24
		Trabajo en equipo	en	25
	Sostenibilidad	Visión ecológica		26
		Igualdad		27
		Ética Profesional		28
	Tecnología	Redes sociales		29
	Trabajo a distancia	a	30	

Nota: Elaboración propia

Estimado/a participante

Esta es una investigación llevada a cabo en la Universidad Cesar Vallejo; Escuela Profesional Administración; 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 Elaborar una propuesta de comunicación interna para mejorar las competencias laborales de los colaboradores Guevara Consulting E.I.R.L. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen en revistas académicos científicas.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), y Totalmente de acuerdo (5).

Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) – En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

COMUNICACIÓN INTERNA

Dimensión: Comunicación vertical ascendente

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	La comunicación con su supervisor es efectiva					
2	Sus opiniones influyen en la decisión del supervisor					
3	Comparte sus conocimientos sin dificultad con su supervisor de área					

Dimensión: Comunicación vertical descendente

4	Utilizan los directivos varios medios de comunicación					
5	Los supervisores comunican a los subordinados los objetivos que deben cumplir					

6 Los directivos respetan el origen de procedencia del colaborador a la hora de comunicarse

7 Los directivos realizan actividades para mejorar la comunicación entre los colaboradores

Dimensión: Comunicación horizontal

8 Se planifican reuniones grupales fuera del horario de trabajo

9 Mantiene comunicación con sus compañeros de trabajo mediante las redes sociales

Dimensión: Comunicación transversal ascendente

10 Considera que la comunicación entre el colaborador y el directivo es satisfactoria

11 Se comunica mejor con otro supervisor de área o directivo que con su supervisor

12 Utiliza correos para comunicarse con otros supervisores de área o directivos de la empresa

Dimensión: Comunicación transversal descendente

13 Los supervisores de área o directivos de la empresa, Emplean medios formales para comunicarse con los colaboradores

14 Mantiene confianza con los otros supervisores de área o directivos para que ellos se comuniquen contigo de manera coloquial

15 Los supervisores realizan conferencias para sus colaboradores

COMPETENCIAS LABORALES

Dimensión: Desarrollo Personal

16 Propone mejoras a su directivo en las actividades diarias

17 Considera que ha logrado sus objetivos en la empresa

18 Mantiene el control en casos de discusión con algún compañero

19 Se considera comprensivo con sus compañeros

Dimensión: Competencias Cognitivas

20 Es capaz de organizar proyectos a futuro

21 Asume decisiones importantes
en caso de no estar su
supervisor de área

22 Ha logrado generar ideas, y
lograr plasmarlos de manera
visual

Dimensión: Social

23 Defiende su postura de opinión
respetando la de los demás

24 Es capaz de encontrar
soluciones inmediatas a los
problemas que se les presenta
en su área de trabajo

25 Cuando realiza trabajo en
equipo, logra conectar,
cooperar y colaborar con sus
compañeros

Dimensión: Sostenibilidad

26 En su ambiente de trabajo, ha
propuesto ideas de reciclaje a
sus compañeros

27 En su área de trabajo percibe
que su supervisor de área trata
de igual manera a sus
colaboradores, ya sea hombre
o mujer

28 Respeto las normas de su
centro de trabajo

Dimensión: Tecnología

29 Maneja al 100% el uso de las
redes sociales

30 Estaría de acuerdo en trabajar
desde casa

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Comunicación interna para mejorar las competencias laborales de los colaboradores en la empresa Guevara Consulting E.I.R.L Cutervo.

Investigador (es) principal (es): Nuñez Julon, María Lesly y Radahelly Morales, Yampierr

Asesor: Mg. Chávez Rivas, Patricia Ivonne

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Comunicación interna para mejorar las competencias laborales de los colaboradores en la empresa Guevara Consulting E.I.R.L Cutervo, cuyo propósito es: Elaborar una propuesta de comunicación interna para mejorar las competencias laborales de los colaboradores Guevara Consulting E.I.R.L. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de la institución Guevara Consulting E.I.R.L. si ha autorizado explícitamente el uso del nombre en anexo 2.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 10 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: Se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De

desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor: Mg. Chávez Rivas, Patricia Ivonne, al correo electrónico crivaspi@ucwirtual.edu.pe o con el Comité de Ética de indicar el correo del CEI de la Facultad/Escuela Profesional o Programa de Posgrado administracion.cix@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

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

DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Guevara Consulting E.I.R.L.	20604450099
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Luigi Gilson Olano Guevara	DNI: 70830517

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Comunicación interna para mejorar las competencias laborales de los colaboradores en la empresa Guevara Consulting E.I.R.L Cutervo	
Nombre del Programa Académico: ADMINISTRACIÓN	
Autor: Nuñez Julon Maria Lesly - Radahelly Morales, Yampierr	DNI: - 73420304 - 76694627

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 claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

amente al autor (a) del estudio.


Luigi Gilson Olano Guevara
GERENTE GENERAL

Firma y sello: _____

(Luigi Gilson Olano Guevara)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 72, 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.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Comunicación interna para mejorar las competencias laborales de los colaboradores en la empresa Guevara Consulting E.I.R.L Cutervo”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Oscar Santiago Larios Ramírez
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	-Nuñez Julon, María Lesly -Radahelly Morales, Hector Yampierr
Procedencia:	Del autor

Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Cutervo
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La primera variable contiene 5 dimensiones, de 15 indicadores y 15 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 15 indicadores y 15 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Comunicación Interna

La comunicación interna (CI) es la forma más natural de comunicarse dentro de una empresa y es la primera herramienta que ve Dircom (la figura directiva del director de comunicación), para establecer una estrategia inteligente (Peña Acuña & Batalla Navarro, 2016).

- **Variable 2:** Competencias Laborales

Las competencias son conjuntos de conocimientos, habilidades y destrezas que permiten a los profesionales desempeñarse al máximo y afrontar los retos del mercado laboral desde una perspectiva personal, sociocognitiva, técnica, global y sostenible, y actitud (Ochoa, et al. 2018).

Variabes	Dimensiones	Definición
Comunicación Interna	Comunicación vertical ascendente	los trabajadores se comunican con otros mandos intermedios
	Comunicación vertical descendente	la comunicación entre el directivo al mando intermedio, y este a los subordinados

	Comunicación horizontal	se da entre los mismos colaboradores, los mismos directivos o mandos intermedios
	Comunicación transversal ascendente	se da entre un colaborador de un área determinada hacia un directivo o mando intermedio de un área distinto a la del colaborador
	Comunicación transversal descendente	la comunicación de un directivo o mando intermedio de un área hacia otro colaborador de otra área
Competencias Laborales	Desarrollo personal	el núcleo de habilidades, conocimientos, y actividades relacionadas a la esfera individual
	Competencias cognitivas	el colaborador entiende la situación, establece efectivamente metas, tiene en mente ideas para concretarlos y la capacidad de toma de decisiones
	Social	el colaborador cooperar con otros, comunica los mensajes recibidos hacia sus compañeros de manera efectiva, mantiene una buena relación y respeta a sus compañeros
	Sostenibilidad	el colaborador actúa respetando los principios y valores ajustados a la transparencia de los negocios, tiene empatía y si promueve la responsabilidad social
	Tecnología	los colaboradores desarrollan sus competencias digitales, en redes sociales y el trabajo colaborativo a distancia

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Comunicación interna para mejorar las competencias laborales de los colaboradores en la empresa Guevara Consulting E.I.R.L Cutervo” elaborado por Nuñez Julon, María Lesly y Radahelly Morales, Héctor Yampierr, en el año 2022. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Comunicación Interna

- Primera dimensión: Comunicación vertical ascendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Participación	1	4	4	4	4
Liderazgo	2	4	4	4	4
Conocimiento	3	4	4	4	4

- Segunda dimensión: Comunicación vertical descendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Medios de comunicación	4	4	4	4	4
Objetivos	5	3	3	3	3
Cultura	6	4	4	4	4
Actividades	7	4	4	4	4

- Tercera dimensión: Comunicación horizontal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reuniones grupales	8	4	4	4	4
Redes sociales	9	4	4	4	4

- Cuarta dimensión: Comunicación transversal ascendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Satisfacción	10	4	4	4	4
Competitividad	11	4	4	4	4
Correo	12	3	3	3	3

- Quinta dimensión: Comunicación transversal descendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación formal	13	4	4	4	4
Comunicación informal	14	4	4	4	4
Conferencias	15	3	3	3	3

Variable del instrumento: Competencias Laborales

- Primera dimensión: Desarrollo personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Iniciativa personal	16	4	4	4	4
Autoestima	17	4	4	4	4
Autocontrol	18	4	4	4	4
Empatía	19	4	4	4	4

- Segunda dimensión: Competencias cognitivas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Planificación	20	4	4	4	4
Toma de decisiones	21	4	4	4	4
Creatividad	22	4	4	4	4

- Tercera dimensión: Social

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Competencia asertiva	23	4	4	4	4
Solución de problemas	24	3	3	3	3
Trabajo en equipo	25	4	4	4	4

- Cuarta dimensión: Sostenibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Visión ecológica	26	3	3	3	3
Igualdad	27	4	4	4	4
Ética Profesional	28	4	4	4	4

- Quinta dimensión: Tecnología

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Redes sociales	29	4	4	4	4
Trabajo a distancia	30	4	4	4	4



.....
 (Mg. Oscar
 Santiago Larios Ramírez) DNI
 N° 80252366

Pd.: el presente
 formato debe tomar
 en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra

parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80

% de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver :
<https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Comunicación interna para mejorar las competencias laborales de los colaboradores en la empresa Guevara Consulting E.I.R.L Cutervo”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mg. Erick Alfredo Gamarra Vera
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	-Nuñez Julon, Maria Lesly -Radahelly Morales, Hector Yampierr

Procedencia:	Del autor
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Cutervo
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La primera variable contiene 5 dimensiones, de 15 indicadores y 15 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 15 indicadores y 15 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Comunicación Interna

La comunicación interna (CI) es la forma más natural de comunicarse dentro de una empresa y es la primera herramienta que ve Dircom (la figura directiva del director de comunicación), para establecer una estrategia inteligente (Peña Acuña & Batalla Navarro, 2016).

- **Variable 2:** Competencias Laborales

Las competencias son conjuntos de conocimientos, habilidades y destrezas que permiten a los profesionales desempeñarse al máximo y afrontar los retos del mercado laboral desde una perspectiva personal, sociocognitiva, técnica, global y sostenible, y actitud (Ochoa, et al. 2018).

Variables	Dimensiones	Definición
Comunicación Interna	Comunicación vertical ascendente	los trabajadores se comunican con otros mandos intermedios

	Comunicación vertical descendente	la comunicación entre el directivo al mando intermedio, y este a los subordinados
	Comunicación horizontal	se da entre los mismos colaboradores, los mismos directivos o mandos intermedios
	Comunicación transversal ascendente	se da entre un colaborador de un área determinada hacia un directivo o mando intermedio de un área distinto a la del colaborador
	Comunicación transversal descendente	la comunicación de un directivo o mando intermedio de un área hacia otro colaborador de otra área
Competencias Laborales	Desarrollo personal	el núcleo de habilidades, conocimientos, y actividades relacionadas a la esfera individual
	Competencias cognitivas	el colaborador entiende la situación, establece efectivamente metas, tiene en mente ideas para concretarlos y la capacidad de toma de decisiones
	Social	el colaborador cooperar con otros, comunica los mensajes recibidos hacia sus compañeros de manera efectiva, mantiene una buena relación y respeta a sus compañeros
	Sostenibilidad	el colaborador actúa respetando los principio y valores ajustados a la transparencia de los negocios, tiene empatía y si promueve la responsabilidad social
	Tecnología	los colaboradores desarrollan sus competencias digitales, en redes sociales y el trabajo colaborativo a distancia

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Comunicación interna para mejorar las competencias laborales de los colaboradores en la empresa Guevara Consulting E.I.R.L Cutervo” elaborado por Nuñez Julon, María Lesly y Radahelly Morales, Héctor Yampierr, en el año 2022. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Comunicación Interna

- Primera dimensión: Comunicación vertical ascendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Participación	1	4	2	3	3
Liderazgo	2	4	4	4	4
Conocimiento	3	2	4	4	3

- Segunda dimensión: Comunicación vertical descendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Medios de comunicación	4	2	2	4	3
Objetivos	5	3	4	4	3
Cultura	6	3	3	3	3
Actividades	7	2	2	4	3

- Tercera dimensión: Comunicación horizontal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reuniones grupales	8	3	3	4	3
Redes sociales	9	3	3	3	3

- Cuarta dimensión: Comunicación transversal ascendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Satisfacción	10	2	2	3	3
Competitividad	11	3	3	4	3

Correo	12	4	4	4	4
--------	----	---	---	---	---

- Quinta dimensión: Comunicación transversal descendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación formal	13	3	3	4	3
Comunicación informal	14	2	3	4	3
Conferencias	15	2	3	3	3

Variable del instrumento: Competencias Laborales

- Primera dimensión: Desarrollo personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Iniciativa personal	16	3	3	4	3
Autoestima	17	3	3	4	3
Autocontrol	18	3	3	4	3
Empatía	19	3	3	4	3

- Segunda dimensión: Competencias cognitivas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Planificación	20	3	3	4	3
Toma de decisiones	21	3	3	4	3
Creatividad	22	3	3	4	3

- Tercera dimensión: Social

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Competencia asertiva	23	3	3	4	3
Solución de problemas	24	4	4	4	4
Trabajo en equipo	25	4	4	4	4

- Cuarta dimensión: Sostenibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Visión ecológica	26	3	3	4	3
Igualdad	27	2	2	3	3
Ética Profesional	28	4	4	4	4

- Quinta dimensión: Tecnología

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Redes sociales	29	3	3	3	3
Trabajo a distancia	30	3	3	2	3



.....

Mag., Erick Alfredo Gamarra Vera

DNI N° 42533900

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver

:

<https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	-Nuñez Julon, Maria Lesly -Radahelly Morales, Hector Yampierr
Procedencia:	Del autor
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Cutervo
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La primera variable contiene 5 dimensiones, de 15 indicadores y 15 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 15 indicadores y 15 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Comunicación Interna

La comunicación interna (CI) es la forma más natural de comunicarse dentro de una empresa y es la primera herramienta que ve Dircom (la figura directiva del director de comunicación), para establecer una estrategia inteligente (Peña Acuña & Batalla Navarro, 2016).

- **Variable 2:** Competencias Laborales

Las competencias son conjuntos de conocimientos, habilidades y destrezas que permiten a los profesionales desempeñarse al máximo y afrontar los retos del mercado laboral desde una perspectiva personal, sociocognitiva, técnica, global y sostenible, y actitud (Ochoa, et al. 2018).

Variables	Dimensiones	Definición
Comunicación Interna	Comunicación vertical ascendente	los trabajadores se comunican con otros mandos intermedios
	Comunicación vertical descendente	la comunicación entre el directivo al mando intermedio, y este a los subordinados
	Comunicación horizontal	se da entre los mismos colaboradores, los mismos directivos o mandos intermedios
	Comunicación transversal ascendente	se da entre un colaborador de un área determinada hacia un directivo o mando intermedio de un área distinto a la del colaborador
	Comunicación transversal descendente	la comunicación de un directivo o mando intermedio de un área hacia otro colaborador de otra área
Competencias Laborales	Desarrollo personal	el núcleo de habilidades, conocimientos, y actividades relacionadas a la esfera individual
	Competencias cognitivas	el colaborador entiende la situación, establece efectivamente metas, tiene en mente ideas para concretarlos y la capacidad de toma de decisiones
	Social	el colaborador cooperar con otros, comunica los mensajes recibidos hacia sus compañeros de manera efectiva, mantiene una buena relación y respeta a sus compañeros

	Sostenibilidad	el colaborador actúa respetando los principio y valores ajustados a la transparencia de los negocios, tiene empatía y si promueve la responsabilidad social
	Tecnología	los colaboradores desarrollan sus competencias digitales, en redes sociales y el trabajo colaborativo a distancia

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Comunicación interna para mejorar las competencias laborales de los colaboradores en la empresa Guevara Consulting E.I.R.L Cutervo” elaborado por Nuñez Julon, María Lesly y Radahelly Morales, Héctor Yampierr, en el año 2022. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Comunicación Interna

- Primera dimensión: Comunicación vertical ascendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Participación	1	4	4	4	4
Liderazgo	2	4	4	4	4
Conocimiento	3	4	4	4	4

- Segunda dimensión: Comunicación vertical descendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Medios de comunicación	4	4	4	4	4
Objetivos	5	4	4	4	4
Cultura	6	4	4	4	4
Actividades	7	4	4	4	4

- Tercera dimensión: Comunicación horizontal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reuniones grupales	8	4	4	4	4
Redes sociales	9	4	4	4	4

- Cuarta dimensión: Comunicación transversal ascendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Satisfacción	10	4	4	4	4
Competitividad	11	4	4	4	4
Correo	12	4	4	4	4

- Quinta dimensión: Comunicación transversal descendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación formal	13	4	4	4	4

Comunicación informal	14	4	4	4	4
Conferencias	15	4	4	4	4

Variable del instrumento: Competencias Laborales

- Primera dimensión: Desarrollo personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Iniciativa personal	16	4	4	4	4
Autoestima	17	4	4	4	4
Autocontrol	18	4	4	4	4
Empatía	19	4	4	4	4

- Segunda dimensión: Competencias cognitivas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Planificación	20	4	4	4	4
Toma de decisiones	21	4	4	4	4
Creatividad	22	4	4	4	4

- Tercera dimensión: Social

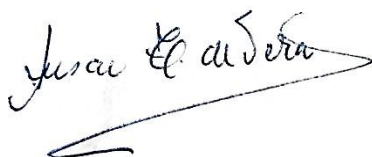
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Competencia asertiva	23	4	4	4	4
Solución de problemas	24	4	4	4	4
Trabajo en equipo	25	4	4	4	4

- Cuarta dimensión: Sostenibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Visión ecológica	26	4	4	4	4
Igualdad	27	4	4	4	4
Ética Profesional	28	4	4	4	4

- Quinta dimensión: Tecnología

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Redes sociales	29	4	4	4	4
Trabajo a distancia	30	4	4	4	4



.....

 Dra. Renee Susana Toso de
 Vera.
 DNI N°16447992

Pd.: el presente formato
 debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver

:
<https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Tabla 17. Validación del cuestionario para la Comunicación interna

Validación del cuestionario para Comunicación interna

Nº	Experto	Valoración	Especialidad
Experto 1	Renee Susana Toso de Vera	4	Doctora
Experto 2	Larios Ramírez Oscar Santiago	4	Magister
Experto 3	Erick Alfredo Gamarra Vera	3	Magister

Nota: Valoración de expertos para la encuesta de la variable Comunicación Interna

Tabla 18. Validación del cuestionario para las Competencias laborales

Validación del cuestionario para Competencias laborales

Nº	Experto	Valoración	Especialidad
Experto 1	Renee Susana Toso de Vera	4	Doctora
Experto 2	Larios Ramírez Oscar Santiago	4	Magister
Experto 3	Erick Alfredo Gamarra Vera	3	Magister

Nota: Valoración de expertos para la encuesta de la variable Competencias Laborales

Tabla 19. Fiabilidad de la Comunicación interna
Alfa de Cronbach de la variable Comunicación Interna

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,937	15

Nota: Resultados del SPSS

Tabla 20. Fiabilidad de las Competencias laborales
Alfa de Cronbach de la variable Competencias Laborales

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,933	15

Nota: Resultados del SPSS

Tabla 21. Competencias del colaborador

Competencias que requiere el colaborador

Área	Competencias del área
Contabilidad	Organización
	Conocimientos técnicos
	Honestidad
	Pensamiento lógico
	Responsable
Administración	Integridad y confianza
	Proactividad
	Orientación al resultado
	Perseverancia
	Toma de decisiones
Presupuesto	Diseñar modelos presupuestarios
	Ejecutar presupuesto
	Evaluar el proceso de presupuesto
	Analizar la información financiera
Proyecto	Revisar solicitudes presupuestarias
	Capacidad en la planificación
	Trabajo en equipo
	Identificar riesgos y problemas
	Habilidad comunicativa
	Habilidades de liderazgo

Nota: Elaboración propia

Base de datos del análisis del Alpha de Cronbach en el SPSS V.25:

Figura 5. Análisis del Alpha de Cronbach primera captura

Primera captura

	@1.Lacomunicación consupervisorselectiva	@2.Susopiniones influyen la decisión del supervisor	@3.Compartes conocimientos sindicalidad con.	@4.Utilizan los correctivos supervisor varios medios	@5.Los directivos supervisor comunican los costos	@6.Los directivos supervisor en el origen.	@7.Los directivos supervisor realizan actividad.	@8.Se planifican reuniones grupales fuera del horario.	@9.Mantiene comunicación con compañeros.	@10.Considera que la comunicación entre el colaborador y el supervisor.	@11.Se comunican mejor con el supervisor de área.	@12.Utilizan los recursos con otros.
1	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	4
2	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4
3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4
4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4
5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
6	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4
7	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2
8	4	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3
9	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
10	3	2	2	3	4	4	3	4	2	3	2	2
11	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
12	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4
13	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4
14	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												

Nota: Base de datos del SPSS V.25

Figura 6. Análisis del Alpha de Cronbach segunda captura
Segunda captura

	@13. Los supervi- sores de área ad- ministrativa de la em- presa	@14. Mantiene una buena relación con los supervisores	@15. Los directivos supervisores realizan conferencias	@16. Proponen mejoras a su actividad diaria	@17. Considera que los logros de su trabajo son subjetivos en la evaluación	@18. Mantiene control en los casos de discusión con los clientes	@19. Se considera un buen compañero de trabajo	@20. Escapa a organizarse para el futuro	@21. Asume de- cisiones importantes en el trabajo	@22. Halagado por el desempeño de su trabajo	@23. Defiende una postura de opinión respetando la de los demás	@24. Escapa a encontrar soluciones inmediatas
1	2	3	4	2	2	3	3	2	3	2	4	4
2	4	5	4	2	1	2	2	3	1	2	2	3
3	5	3	5	2	3	2	2	2	3	2	1	2
4	3	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2
5	4	4	5	2	2	3	2	3	2	4	3	3
6	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2
7	2	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4
8	3	2	4	3	2	2	2	2	1	3	2	2
9	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4
10	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	4	3
11	5	4	4	2	2	1	3	2	3	2	2	3
12	4	5	4	2	1	3	2	2	1	2	3	2
13	4	4	5	2	1	3	2	4	4	2	3	1
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												

Nota: Base de datos del SPSS V.25

Figura 7. Análisis del Alpha de Cronbach tercera captura

Tercera captura

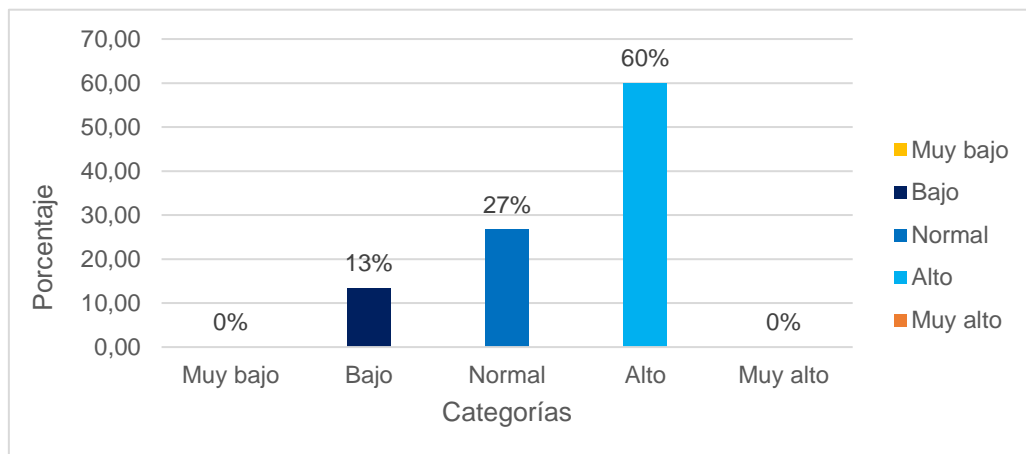
	@19. Se considero comprensivo con sus compañeros	@20. Escapaz de organizar proyectos a futuro	@21. Asumo decisiones importantes en el momento	@22. Halagado por generar ideas y registrarlas	@23. Defiendo mi postura de opinión respetando la de los demás	@24. Escapaz de encontrar soluciones inmediatas	@25. Cuando estoy en un trabajo nuevo me conecto rápidamente con los demás	@26. En ambientes de trabajo propongo ideas	@27. En un área de trabajo percibo que mi supervisor me respalda	@28. Respeto las normas de seguridad en el trabajo	@29. Manejo bien las relaciones sociales	@30. Estoy a gusto en mi trabajo	
1	3	3	2	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1
2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2
3	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3
4	3	2	2	3	2	2	2	1	3	3	4	2	3
5	3	2	3	2	4	3	3	3	4	4	4	2	2
6	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	4
7	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
8	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	5	1
9	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	3	5
11	1	3	2	3	2	2	3	1	2	4	2	2	2
12	3	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2
13	3	2	4	4	2	3	1	3	5	4	4	2	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													

Nota: Base de datos del SPSS V.25

Niveles de las dimensiones de la comunicación interna:

Figura 8. Comunicación vertical ascendente de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

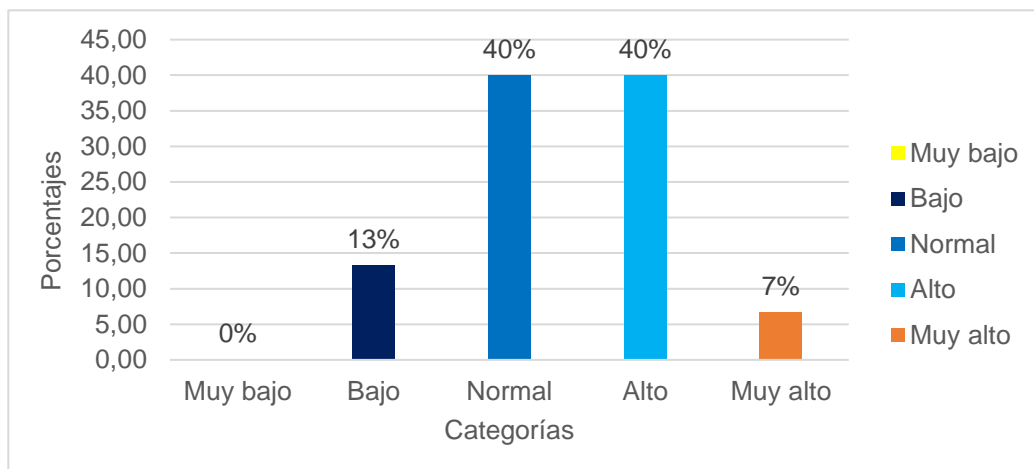
Comunicación vertical ascendente



Nota: La figura muestra el nivel actual de la dimensión comunicación vertical ascendente.

Figura 9. Comunicación vertical descendente de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

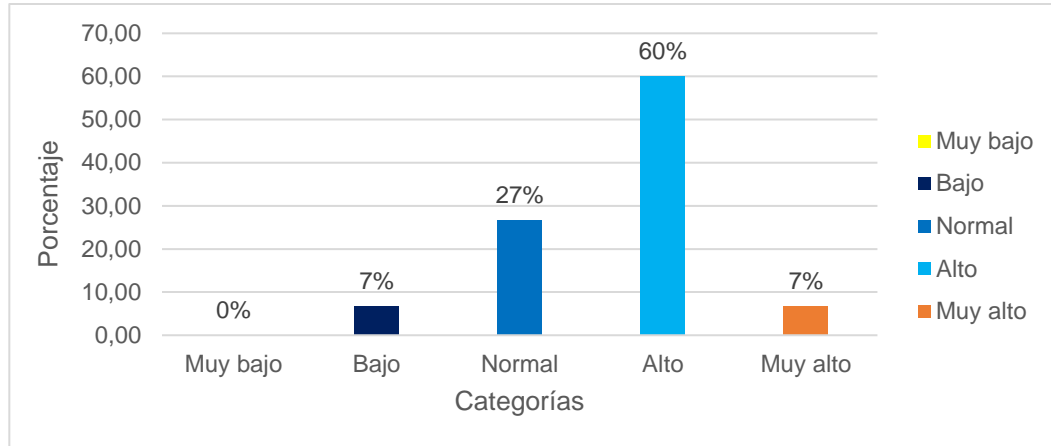
Comunicación vertical descendente



Nota: La figura muestra el nivel actual de la dimensión comunicación vertical descendente.

Figura 10. Comunicación horizontal de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

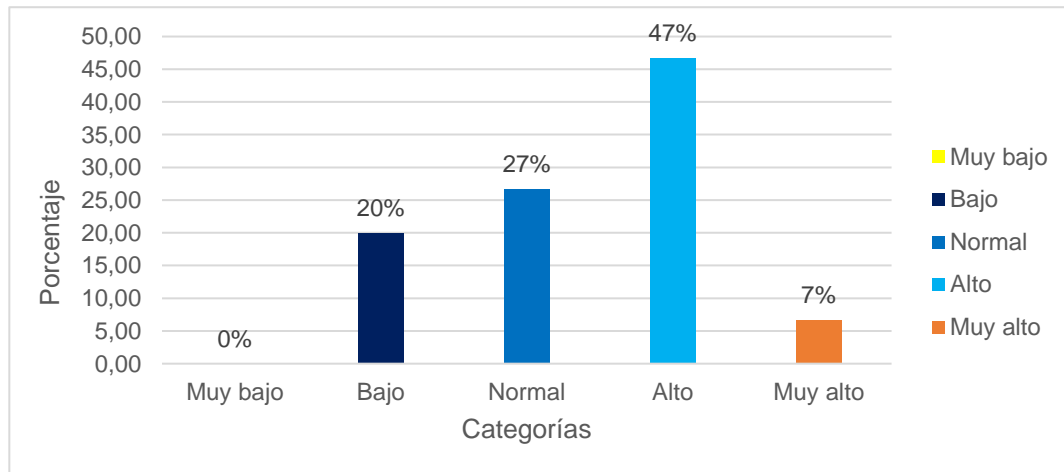
Comunicación horizontal



Nota: La figura muestra el nivel actual de la dimensión comunicación horizontal.

Figura 11. Comunicación transversal ascendente de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

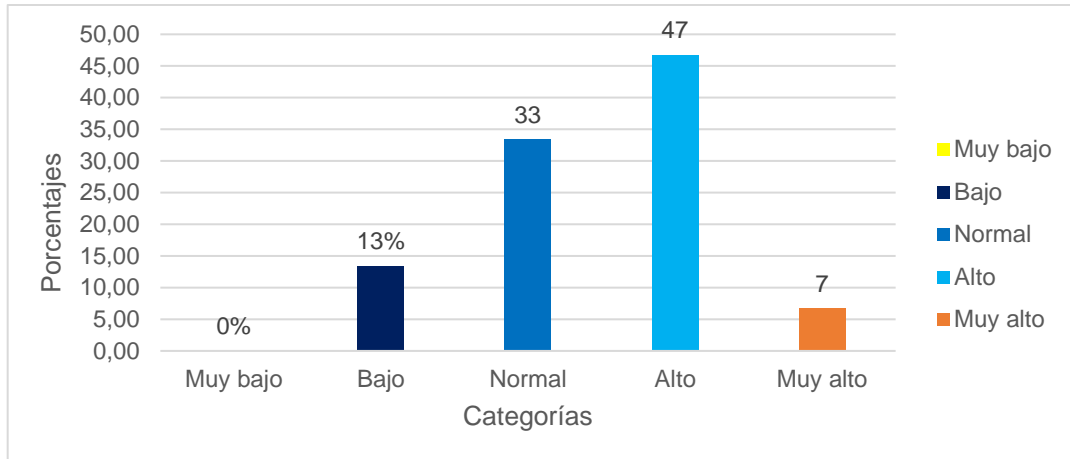
Comunicación transversal ascendente



Nota: La figura muestra el nivel actual de la dimensión comunicación transversal ascendente.

Figura 12. Comunicación transversal descendente de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

Comunicación transversal descendente

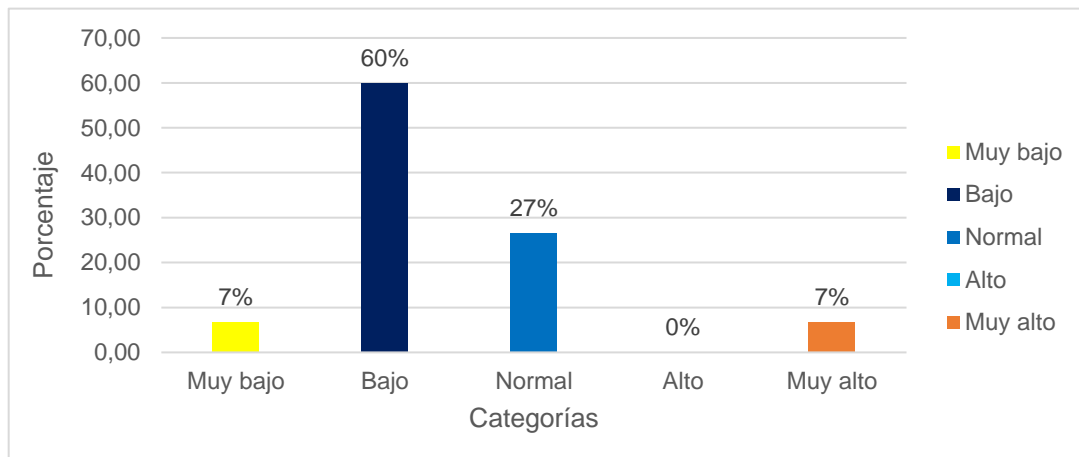


Nota: La figura muestra el nivel actual de la dimensión comunicación transversal descendente.

Niveles de las dimensiones de las competencias laborales:

Figura 13. Análisis del desarrollo personal de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

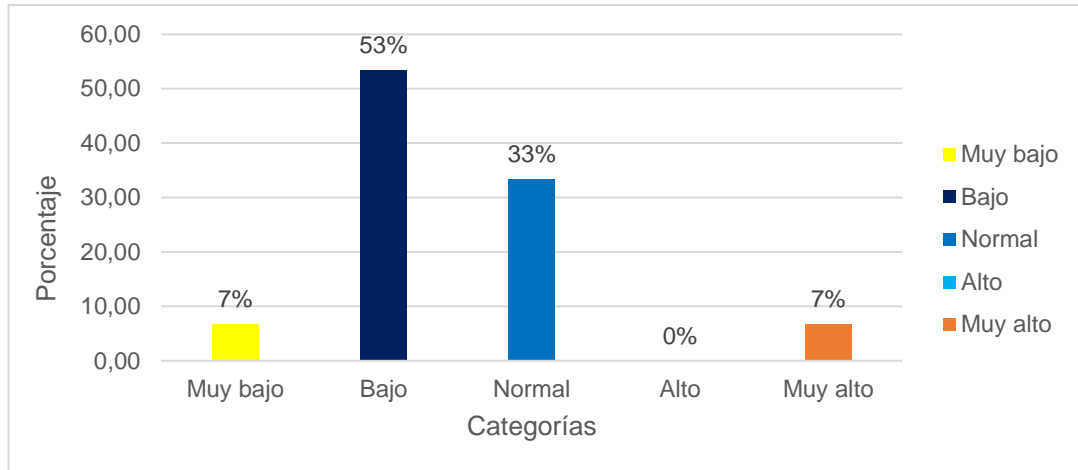
Desarrollo personal



Nota: La figura muestra el nivel actual de la dimensión desarrollo personal.

Figura 14. Análisis de las competencias cognitivas de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L

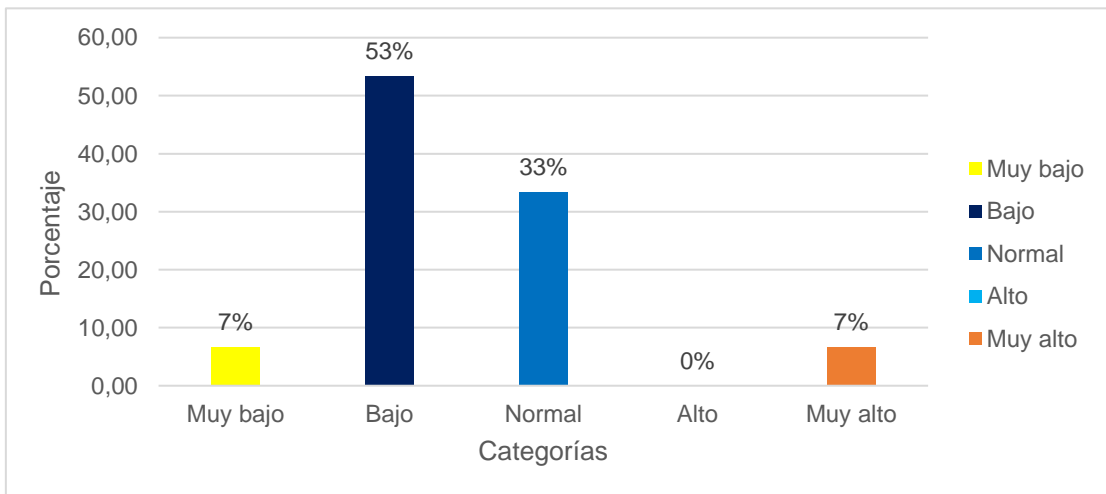
Competencias cognitivas



Nota: La figura muestra el nivel actual de la dimensión competencias cognitivas.

Figura 15. Análisis de las competencias sociales de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L

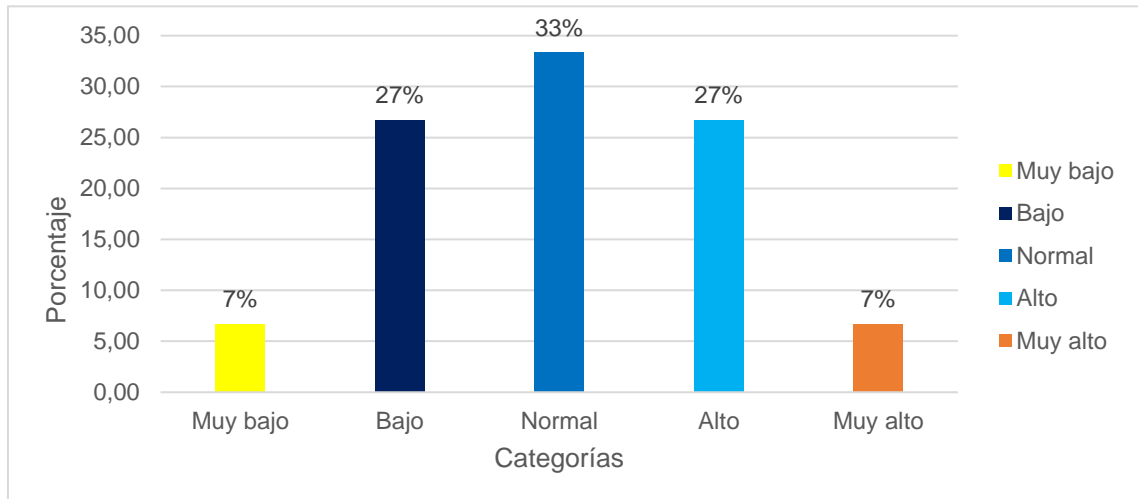
Social



Nota: La figura muestra el nivel actual de la dimensión social.

Figura 16. Análisis de la sostenibilidad de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

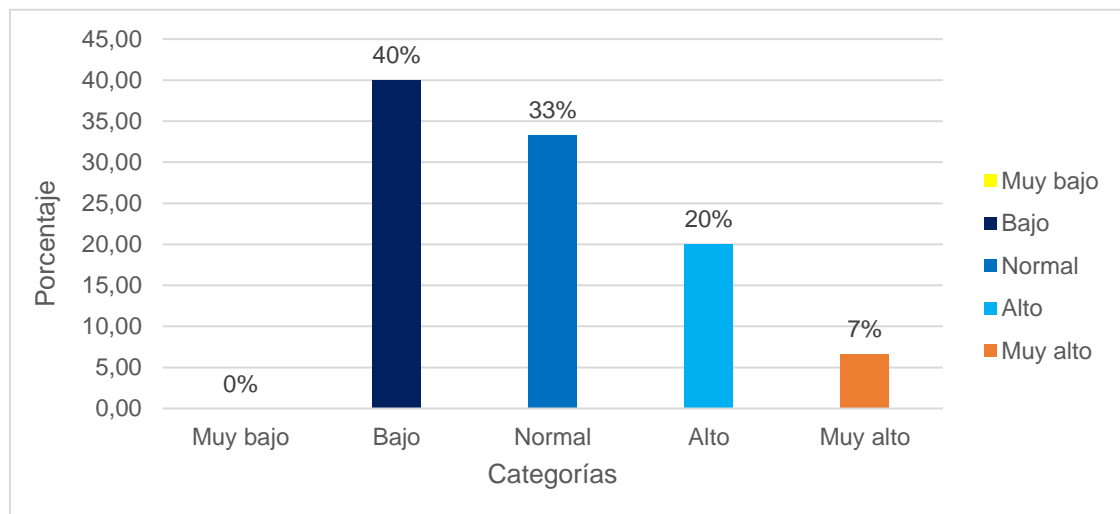
Sostenibilidad



Nota: La figura muestra el nivel actual de la dimensión sostenibilidad.

Figura 17. Análisis de la tecnología de los colaboradores de la empresa Guevara Consulting E.I.R.L.

Tecnología



Nota: La figura muestra el nivel actual de la dimensión tecnología.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna para mejorar las competencias laborales de los colaboradores en la empresa Guevara Consulting E.I.R.L Cutervo", cuyos autores son RADAHELLY MORALES HECTOR YAMPIERR, NUÑEZ JULON MARIA LESLY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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.

CHICLAYO, 03 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE DNI: 40663704 ORCID: 0000-0003-4993-6021	Firmado electrónicamente por: CRIVASPI el 13-07- 2023 17:26:55

Código documento Trilce: TRI - 0566745