



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Comunicación interna y Competencia laboral en trabajadores de un ministerio,
en tiempos del Covid-19, Lima 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Chaico Paucca, Jeny Veronica (ORCID: 0000-0002-1506-1338)

ASESOR:

Mg. Cardenas Canales, Daniel Armando (ORCID: 0000-0002-8033-3424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

A mi familia, motivo de mi superación personal.

Agradecimiento

A Dios, que me dio fortaleza para realizar esta investigación, y a mi familia por el invaluable apoyo que me han prestado en todo el transcurso de la maestría.

A todos los que colaboraron en la presente tesis por su valioso e incondicional aporte.

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstrac.....	ix
I INTRODUCCIÓN.....	1
II MARCO TEÓRICO.....	6
III METODOLOGÍA.....	16
3.1 Diseño y tipo de investigación.....	16
3.2 Operacionalización de la variable.....	17
3.3 Población, muestra, muestreo.....	17
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
3.5 Procedimiento.....	20
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos.....	21
IV RESULTADOS.....	22
4.1 Análisis Descriptivo Comparativo.....	22
4.2 Análisis Inferencial.....	28
4.2.1 Prueba de Normalidad.....	28
4.2.2 Contrastación de Hipótesis.....	29
V DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38
Anexos.....	47

Índice de tablas

Tabla 1	Validez de los expertos.....	20
Tabla 2	Criterios de confiabilidad	20
Tabla 3	Estadístico de confiabilidad de la Comunicación Interna.....	21
Tabla 4	Estadístico de confiabilidad de la Competencia Laboral	21
Tabla 5	Variable 1: Comunicación Interna.....	23
Tabla 6	Variable 2: Competencia Laboral	24
Tabla 7	Dimensión 1: Diversidad de Canales.....	25
Tabla 8	Dimensión 2: Distorsión de la Comunicación	26
Tabla 9	Dimensión 3: Comunicación en Cascada	27
Tabla 10	Tabla cruzada Variable 1: Comunicación Interna - Variable 2: Competencia Laboral	28
Tabla 11.	Prueba de normalidad de las variables.....	29
Tabla 12	Correlación de la Hipótesis General: Relación de la comunicación interna y la competencia laboral en trabajadores de un ministerio, en tiempos de Covid 19, Lima - 2021.....	30
Tabla 13	Correlación de la Hipótesis Específica 1: Diversidad de canales y la competencia laboral en trabajadores de un ministerio, en tiempos de Covid 19, Lima - 2021	30
Tabla 14	Correlación de la Hipótesis Específica 2: Distorsión de la comunicación y la competencia laboral en trabajadores de un ministerio, en tiempos de Covid 19, Lima 2021.....	31
Tabla 15	Correlación de la Hipótesis Específica 3: Comunicación en cascada y la competencia laboral en trabajadores de un ministerio, en tiempos de Covid 19, Lima – 2021.....	31

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Variable 1: Comunicación interna.....	23
Figura 2. Variable 2: Competencia laboral.....	24
Figura 3. Dimensión 1: Diversidad de Canales.....	25
Figura 4. Dimensión 2: Distorsión de la Comunicación.....	26
Figura 5. Dimensión 3: Comunicación en Cascada.....	27

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene por título Comunicación interna y competencia laboral en trabajadores de un ministerio, en tiempos del Covid-19, Lima 2021, el cual tuvo como objetivo principal determinar la relación de la comunicación interna y las competencias laborales en los colaboradores de dicha institución. El tipo de estudio fue no experimental, de carácter cuantitativo. La población estuvo comprendida por 43 participantes de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2021.

El tema tratado, tiene como variable 1 Comunicación Interna; asimismo, la variable 2 está referida a la Competencia Laboral. Se empleó el coeficiente correlacional de Spearman para establecer la correlación entre las variables estudiadas. Los resultados demuestran que no existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y la competencia laboral con un Rho de Spearman de .100 y $p = 0.524$, de igual forma se establecieron los resultados inferenciales de las hipótesis específicas donde se obtuvo una relación moderada para la dimensión 1 y la variable competencia laboral y una no relación se identificó para las demás dimensiones en relación con la competencia laboral.

Palabras Clave: comunicación interna, competencia laboral, COVID 19.

Abstract

The present research work is entitled Internal communication and labor competence in workers of a ministry, in times of Covid-19, Lima 2021, which had as its main objective to determine the relationship of internal communication and labor competencies in the employees of said institution. The type of study is non-experimental, quantitative in nature. The population was comprised of 43 participants from the Directorate for the Promotion of Employment and Job Training of the Ministry of Labor and Employment Promotion, Lima 2021.

The subject dealt with has as variable 1 Internal Communication; Likewise, variable 2 refers to Labor Competence. Spearman's correlational coefficient was used to establish the correlation between the variables studied. The results show that there is no direct and significant relationship between internal communication and job competence with a Spearman Rho of .100 and $p = 0.524$, in the same way the inferential results of the specific hypotheses were established where a moderate relationship was obtained for dimension 1 and the variable labor competence and a relationship was not identified for the other dimensions in relation to labor competence.

Keywords: *internal communication, labor competition, COVID 19.*

I INTRODUCCIÓN

Es importante resaltar en este primer párrafo que el éxito de muchas instituciones es el reflejo de las buenas estrategias organizacionales, éstas a su vez obedecen a las competencias y a la herramienta de la comunicación en sus diferentes niveles. De esta manera, la presente investigación estima como estado problemático la situación compleja que vivimos producto de la pandemia, la misma que según Adgully (2021) arrasó todo el mundo a su paso, y, va dejando un paisaje radicalmente diferente a lo que ya cocíamos, lo cual nos ha impulsado a adoptar nuevos estilos de vida, de relacionarnos con los demás, tal es así que la forma de desempeñarnos laboralmente ha tomado un gran giro.

La Organización Internacional de Trabajo (OIT) concluye que el mundo laboral se ha visto enormemente afectada por la pandemia mundial del virus, ya que no solo amenaza la salud pública, sino perturba el desarrollo económico y social, es así como los diferentes gobiernos a través de acuerdos con las instituciones y empleados deben llegar a los mejores acuerdos para salvaguardar la integridad de los colaboradores y la conservabilidad de las empresas y sus puestos laborales.

Por su parte, el Estado Peruano promulgó el Decreto de Urgencia N° 026-2020, en aras de prevenir la propagación de la nueva enfermedad (COVID-19) en nuestra nación, dicho documento en el Título II hace mención del Trabajo Remoto, con el objetivo de cuidar de los ciudadanos y los empleados de las diferentes empresas e instituciones, salvaguardando sus vidas (El Peruano, 2020). De esta manera se han dado muchos cambios en nuestra sociedad y en cómo las empresas interactúan con sus trabajadores quienes son el sentido de la organización.

El trabajo remoto ha pasado a ser la mejor opción para seguir trabajando, pese a que la dinámica de la comunicación tenga un tono frío o muy sobrio, debido a que las conversaciones que antes eran cara a cara y en un mismo espacio han pasado a realizarse bajo las diversas plataformas virtuales, sin lograr realizar un contacto real con quien se encuentra al otro lado de la videollamada.

La Universidad Autónoma de Lisboa resalta lo valioso de la comunicación en las relaciones laborales radica en transmitir una palabra, un gesto, un comportamiento asertivo y positivo, así como catastrófico o negativo, lo cual suma a poder construir un verdadero equipo de trabajo, superando los obstáculos y las diferencias entre los colaboradores (Egúsquiza, 2020).

Por su parte Martínez et al. (2018), menciona que es necesario que el equipo directivo y empleados se hagan frente a las transformaciones asumiendo culturas flexibles, que sean competentes de crear climas que garanticen el logro de los objetivos propuestos y las estrategias relacionada con una gestión efectiva en tiempos transitorios.

Guizzo, et al., desde Brasil en su revista *Días en tiempos de pandemia*, 2020, refieren que esta situación mundial nos invita a reorganizar nuestro espacio y tiempo cotidiano, reinventándonos muchas veces frente al aislamiento social, haciendo uso de la creatividad en nuestras formas de comunicación y actividades ordinarias, ya que hoy por hoy la comunicación interna laboral ya no significa compartir el mismo espacio físico ni mucho menos el mismo ambiente.

Diario Gestión (2021), como consecuencia de la pandemia, más del 50% de las empresas latinoamericanas han puesto en práctica un plan de capacitaciones para que sus trabajadores adquieran las competencias requeridas para enfrentar la situación actual. Sin embargo, se ha observado que esta herramienta no siempre funciona en el total de los colaboradores, existe una serie de habilidades que van acompañando al trabajador lo que potencia o no el desarrollo de éste.

Desde Ecuador, Reyes et al., (2017) menciona: “La comunicación interna es útil para integrar, alienar e involucrar”, por ello es importante manifestar que la comunicación personal directa, el encuentro, el diálogo superior-trabajador ha sido, es y será el medio más idóneo para transmitir mensajes, ideas y/o emociones. Y aunque ya es tarea del área de comunicación interna renovar y perfeccionar sus canales, otro aspecto que se debe tomar en cuenta es fortalecer las áreas de formación o capacitación de los líderes y jefes de la institución, con el propósito de desarrollar habilidades de comunicación.

Asimismo, la comunicación interna no solamente está relacionada al tratamiento del mensaje, sino a reducir la incertidumbre laboral, incentivar el compromiso y la responsabilidad en el trabajo. Las diversas direcciones de comunicación (ascendente, descendente, horizontal y bidireccional) son una forma de mejorar el flujo de información en la institución, con el objetivo de que la información deseada llegue a todos adecuadamente, logrando así mayores niveles de entendimiento debido a las diferentes vías de comunicación que permitan informar en las respectivas instancias.

Si sostenemos el enunciado del párrafo anterior, es más probable que las organizaciones logren sus objetivos y obtengan un trabajo de calidad porque la organización tiene más esfuerzo y colaboración de las personas. La comunicación interna es un tema humano realmente apasionante. Esto permite que individuos y grupos conozcan mejores formas de comunicarse con las personas, realizando esfuerzos, preparativos y mejores procesos de comunicación a través de respuestas a diferentes tipos de mensajes que se despliegan en diferentes situaciones de comunicación, sumando esfuerzos en una organización.

Sin embargo, aunque existan ventajas de la práctica de la comunicación interna actualmente se ha visto afectada por este acontecimiento mundial llamada Pandemia, capaz de poner en riesgo el equilibrio de la personas y organizaciones.

Por otro lado, según Alles (2017) las habilidades profesionales son rasgos de gestión personal como la iniciativa, el liderazgo, la autonomía, la orientación al cliente, la comunicación, las relaciones públicas y el trabajo en grupo. Toda organización tiene una vista y una táctica clara que quiere concretar, y para lograrlo se requieren personas con las habilidades especializadas para lograrlo. De lo contrario, no puede hacer eso.

Según SERVIR (2015) el principal problema es la falta de trabajadores con las habilidades necesarias para gestionar las instituciones estatales nacionales. Por estos motivos, se ha propuesto un modelo de función de orientación profesional con personalidad de directivo. Este ejemplo obedece a los principios de eficiencia, eficacia y responsabilidad por los resultados de la ciudadanía y los valores públicos.

El enfoque se basa en el principio de interés, la toma de decisiones y se evalúa en función de los frutos obtenidos.

En estos tiempos de Pandemia se ha generado una gran revolución laboral, pues mientras algunas empresas pierden vigencia rápidamente, los actuales son cada vez más complejos y exigentes; muchos colaboradores realizan trabajo remoto y hacerlo eficientemente depende del nivel de infraestructura tecnológica, el acceso a la misma y las competencias digitales necesarias. Los trabajadores modernos requieren otras competencias. Y quizá la más importante es la de Aprender a Aprender.

Ante esta realidad problemática, se plantea el siguiente problema General: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos del COVID – 19, Lima 2021?; los problemas específicos que se abordarán son específico 1, se propone ¿Cómo se relaciona la diversidad de canales y la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos del COVID – 19, Lima 2021?; el problema específico 2 se establece ¿Cómo se relaciona la distorsión de la comunicación y la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos del COVID – 19, Lima 2021?, y; el problema específico 3 se establece ¿Cómo se relaciona la comunicación en cascada y la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos del COVID – 19, Lima 2021?

En referencia a la justificación **teórica**, el presente estudio se cimenta en una lista de estudios de tipo institucional e intelectual que favorece la veracidad de la presente investigación, la misma que favorece al crecimiento organizacional en donde están inmersos tanto empleador como empleados, llegando a un ganar común.

Justificación **metodológica**, la unión de las variables de exploración conllevarán a instaurar una proposición utilizando el análisis descriptivo – correlacional. El método de tipo cuantitativo accederá a verificar el argumento que se propone para la evolución de la presente investigación.

En materia a la justificación **práctica**, el presente estudio busca evidenciar el producto sobre el análisis de las variables procesadas, seguido al levantamiento

de los resultados, para corregir algunos aspectos de las áreas involucradas, de la misma forma la investigación será un antecedente para futuros estudios a realizar.

Descrita la problemática, se plantea el objetivo general que permita determinar la relación de la comunicación interna y la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos del COVID – 19, Lima 2021. Los objetivos específicos son: (1) Determinar la relación de la diversidad de canales y la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos del COVID – 19, Lima 2021, (2) Determinar la relación de la distorsión de la comunicación y la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos del COVID – 19, Lima 2021, (3) Determinar la relación de la comunicación en cascada y la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos del COVID – 19, Lima 2021.

La hipótesis general, busca comprobar la existencia de una relación entre la comunicación interna y la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos del COVID – 19, Lima 2021. En cuanto a la hipótesis específica 1 se busca medir la existencia de una relación de la diversidad de canales y la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos del COVID – 19, Lima 2021, la hipótesis específica 2 busca comprobar la existencia de una relación entre la distorsión de la comunicación y la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos del COVID – 19, Lima 2021, y la hipótesis específica 3, busca comprobar la relación entre la comunicación en cascada y la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos del COVID – 19, Lima 2021.

II MARCO TEÓRICO

El presente estudio es de carácter cuantitativa y realiza una indagación de estudio que incluso ha sido investigado desde un ángulo mundial, tal es el caso de Jiménez et al. (2020), quienes realizaron un estudio sobre la comunicación interna en la identidad organizacional. Tipo de estudio: mixta (cuantitativa y cualitativa). Se utilizó una muestra de 515 docentes. Los resultados reflejan que los docentes asumen activamente una identidad institucional que promueve la comunicación, ya que se evidenció que p es igual a 0.00, lo cual es inferior al nivel de significación 0.05, por ello se acepta la hipótesis alterna: la comunicación interna incurre en la identidad institucional del maestro de la Universidad Politécnica Salesiana.

Balarezo (2014) en su investigación, buscó reconocer los acontecimientos de una incorrecta comunicación interna empresarial sobre el desarrollo de este. Metodología: cuantitativa, descriptiva – correlacional. Resultados: como parte de sus resultados se encontró que el 50 % de sus encuestados consideraron que una adecuada comunicación organizacional no necesariamente podría mejorar la productividad de la empresa en sus diferentes áreas. Sin embargo, como la χ^2_c es mayor que χ^2_T ($\chi^2_c = 107,72$ y $\chi^2_T = 55,76$) se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se demostró que una buena comunicación empresarial interna colabora eficientemente al desarrollo empresarial en la institución.

El estudio de Medina et al. (2011), acerca de la competencia laboral con el uso de la información y la tecnología, con la finalidad de examinar la relación que tiene la administración de la información en las competencias laborales y el uso de la tecnología en el mercado que se encuentre. La metodología ha sido mixta, fue aplicada a 39 empresas. Los resultados demostraron que existe un alto índice de influencia de la tecnología y la administración de la información para desafiar y afrontar a las competencias laborales, alcanzando un Alfa de Cronbach de 0.904. Conclusiones: se identifica que la tecnología de información está tomando un papel importante en la constitución de las PYMES.

Duque, et al. (2016), en su investigación a colaboradores del área administrativo, tuvo como finalidad de estudiar el predominio de la inteligencia emocional sobre el progreso de las competencias laborales, aplicó una encuesta a 122 estudiantes de posgrado con experiencia de trabajo mayor a tres años.

Metodología: no experimental, cuantitativo, regresión lineal. Resultados: la inteligencia emocional reflejada en las capacidades sociales y emocionales domina positivamente sobre las competencias laborales.

Por otro lado, desde una perspectiva nacional, se ha hallado distintos autores que han realizado investigaciones relacionados a las variables. Realizando un estudio cuantitativo de diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional, podemos contrastar el estudio de Tapia (2019), quien desarrolló la investigación sobre la comunicación y motivación. El fin fue establecer la relación que existe entre estas dos variables de estudio. Muestra: 13 maestros. Alpha de Cronbach, 0,762 para la comunicación interna y 0,826 para la motivación. Para los resultados se demostró una correlación de Spearman de 0,662, entre la comunicación y la motivación, comprobándose la aceptación de la hipótesis alterna, ya que también se comprobó la sig. (0,014) por lo tanto, se afirma que la comunicación transversal se relaciona significativamente con la motivación.

Otro estudio, es el de Cevallos (2020), quien con el objetivo de verificar si existe una conexión entre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los maestros, desarrolló su estudio. El análisis fue cuantitativo, diseño no experimental correlacional. Muestra: 15 maestros. Resultados: Rho =0,354, se ubica en un nivel bajo con un Sig. de 195, donde el p_valor >0,05; ello evidencia que no existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo, ya que las variables de estudio muestran cierto grado de independencia.

Triana (2020), expuso el estudio competencias comunicativas y participación estudiantil en una Unidad Educativa Samborondón, para determinar la conexión de las competencias comunicativas con la participación estudiantil del centro educativo. Metodología: cuantitativa, de tipo descriptivo, no experimental y transversal. Se trabajó con una muestra constituido por 15 estudiantes, siendo un muestreo no probabilístico, se utilizó. Alpha de Cronbach 0,939 para la variable competencias comunicativas y 0,865 para la variable participación estudiantil. Resultado: correlación Spearman (rho) -0,314, el valor de significatividad (sig.) es de 0,254 y es mayor a 0.05 establecido por el estudio, en consecuencia, no existe relación entre la dimensión comunicativa y la participación estudiantil, por lo tanto, se rechaza la hipótesis de la investigación.

En esa misma línea, Gutarra (2017), con el fin de analizar la existencia de una conexión entre calidad de servicio y competencia laboral. Tipo: investigación básica, correlacional. Resultados: se observó que la percepción de calidad de servicio en los usuarios, el 16.44% es bueno, el 49.66% es regular y el 33.89% es malo, en cuanto a la percepción sobre competencia laboral en los usuarios, el 17.79% es bueno, el 52.01% es regular y el 30.20% es malo. Conclusiones: la competencia laboral y la calidad de servicio guardan una relación significativa (sig. Bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.921).

Por su parte, Vivanco (2017), con la finalidad de verificar la relación entre la comunicación interna y las competencias laborales en los trabajadores de una institución, realizó su trabajo con una muestra de 60 colaboradores. Investigación de diseño no experimental, de nivel correlacional. Resultados: el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.773 nos indica que existe relación positiva entre las variables. Conclusión: las Competencias laborales se relacionan significativamente con la comunicación interna en la población de estudio.

En relación con el fundamento científico, se citan las bases teóricas de la variable: Comunicación.

Lucas (1997), hace referencia que la comunicación interna en una organización que obedece a las señales de lo que se desea transmitir, para ello es importante utilizar significados que toman la figura del anuncio y son llevados a un individuo o a un grupo de individuos.

De acuerdo con las distintas definiciones, la comunicación es más que enviar mensajes. La comunicación es cualquier acción social que existe en cualquier proceso social, es la comunicación lo que nos permite observar un conjunto de expresiones simbólicas en grupos logrando una comunicación interna real.

Tessi (2012), en su libro Comunicación Interna en la práctica menciona que es más difícil aceptar las palabras sin corazón, ya que el lazo que nos une a esa persona que nos comunica, nos lleva a la reflexión, es así, que la confianza se convierte en un ingrediente básico para lograr escuchar y entender lo que el otro nos quiere decir. Así mismo, el autor resalta que a lo largo de estos últimos años

la comunicación se ha estado percibiendo como un problema y no como una oportunidad en las organizaciones, algo difícil de aceptar, sin embargo, es real.

En esta misma línea el autor, define tres dimensiones de la Comunicación Interna: intrapersonal, interpersonal e institucional, partiendo por la habilidad de escucharse a sí mismos, para crecer notablemente en efectividad y empatía en todas sus dimensiones. La dimensión interpersonal está representada por la palabra oral, a su vez tiene que ver con los colaboradores y su relación con la remuneración y el sentido del trabajo.

La dimensión institucional como la forma estratégica de manera escrita, formal, con el fin de llevar a cabo la dirección de todo el personal (escuchar, empatizar y emitir). Del mismo modo, las dimensiones planteadas presentan sus siguientes indicadores: intrapersonal (ideas, emociones y acciones), interpersonal (apertura, receptividad, comunicación y eficaz), institucional (comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal), los mismos que se detallarán en el desarrollo de la presente investigación.

El comportamiento típico del mercado demuestra que ante situaciones críticas organizacionales también se deteriora la comunicación, sin embargo, las prácticas más exitosas de comunicación interna se realizan sólo en momentos de crisis, con una oportunidad para poder transformarse a nivel organizacional.

Por su parte, Marín (2015), en su libro comunicación y crisis clasifica a la comunicación de dos formas: vertical (ascendente y descendente) y horizontal (en algunos casos transversal). Ascendente: este tipo de comunicación se realiza desde empleados a directivos, conociendo la realidad problemática, ideas, sugerencias o quejas de los empleados. Descendente: fluye desde la dirección hacia los empleados, útil comunicación horizontal, útil para quienes están en un mismo nivel jerárquico. El autor define a la comunicación interna como el conjunto de actos de comunicación que se producen en una institución, con la finalidad de informar a los integrantes respecto a las decisiones que se dan en dicha institución, logrando un clima positivo, de integración, y, en consecuencia, incrementan la productividad.

Huerta y Rodríguez (2014), en su libro desarrollo de habilidades directivas consideran a la comunicación como elemento esencial en la sociedad, conformada por diversos componentes, esto respondería al nivel de desarrollo individual. El autor también enfatiza que la comunicación satisface tres necesidades humanas básicas. Es la difusión o difusión de información agrupada para lograr un objetivo común y construir relaciones interpersonales. Debido a que el proceso de comunicación es complejo y dinámico, el remitente envía un mensaje al receptor para generar una respuesta.

La comunicación tiene por objetivo informar de los acontecimientos más importantes en toda institución (clasificación y selección), el que comunica debe saber qué información brindar, en qué momento realizarlo y a quienes. Según Charry (2017) las ventajas de la comunicación interna son: participar de manera activa en la institución, sentir mayor motivación, identificación, cohesión con los miembros del equipo y estar informado para mejorar la calidad de trabajo, lo que conllevaría a sentirnos más partícipes de la organización.

Para esta presente investigación se ha tomado el aporte de Berceruelo (2011) quien define a la comunicación interna como una unidad importante en toda institución, del mismo modo el autor menciona que la comunicación interna busca que todo tenga sentido en una organización, existiendo coherencia entre los mensajes y las acciones que se transmitan tanto en el interior como en el exterior de la empresa.

Berceruelo en su libro sobre comunicación interna, le pone la siguiente definición a la comunicación en tres dimensiones: la diversidad de canales, la comunicación en cascada y la distorsión en la comunicación. Respecto a la diversidad de canales, el autor menciona que la comunicación se logra obedeciendo a los distintos, canales formales e informales y plataformas digitales. En cuanto a la distorsión de la comunicación, el mismo autor sostiene que es todo aquello que impide que la comunicación sea fluida, ocasionando dificultad en el proceso de la comunicación organizacional, no llegando a su fin que es el de informar. Respecto a la comunicación en cascada, Berceruelo afirmó que gracias a este tipo de comunicación la fluidez de la información se desarrolla desde los niveles altos a los niveles bajos y viceversa, promoviendo de esta forma la retroalimentación entre los colaboradores.

Comunicación interna en las organizaciones

La comunicación organizacional en estas últimas tres décadas ha ido evolucionando hasta convertirse en una herramienta importantísima en el área empresarial y esto se ha visto reflejado en los diferentes estudios de investigación realizados año tras año. Sin embargo, el mundo laboral se ha visto afectado enormemente por la pandemia mundial del virus, que no sólo afecta a la salud pública y a la economía global, sino que también se convierte en una amenaza que atenta contra el estilo de vida, la salud emocional y las formas de comunicación (OIT, 2021).

Según Lecca et al. (2020), cerca del 80% de ambientes laborales en el mundo transformaron su forma tradicional de comunicación interna organizacional, debido que todas las instituciones al reiniciar sus actividades laborales tuvieron que hacerlo de diferente forma: el personal experimentado y de mayor riesgo tuvo que ser separado de su actividad laboral para evitar contagio, se contrató a personal nuevo aún no identificado con los códigos de comunicación interna en la organización, a ello sumamos el trabajo remoto, lejos del contacto físico entre colaboradores.

En esta misma línea, los autores mencionados anteriormente enfatizan que en estos tiempos del Covid 19, en el 90% de las instituciones se ha distorsionado las formas de transmisión de información lo cual hace difícil lograr una interacción organizacional.

Ante la pandemia mundial del virus, la comunicación es una de las industrias que, por estar en contacto con la sociedad, sufre esta metamorfosis antes que otros sectores. Según Podcast de Banco Sabadell (2020), con el trabajo remoto y las comunicaciones online la interacción interpersonal ha sufrido varios cambios, es cierto que la tecnología ha facilitado la conexión, pero no la comunicación. Por tanto, las herramientas nos han facilitado conectarnos y vernos, sin embargo, el ser humano a lo largo de todo este tiempo ha desarrollado una comunicación presencial, haciendo uso de los elementos que matizan la interacción: tono de voz, gestos, energía de la emoción que, aun no se ha logrado adiestrar para usarlos efectivamente a través de una pantalla.

En una crisis tan compleja como ésta, las estrategias comunicativas involucran a muchos actores en diferentes operaciones y estrategias comunicativas, lo cual permiten educar a la población, mejora la comprensión, reduciendo la información falsa y la distorsión de la realidad, Mora y Melero (2021).

Es así como, vivimos una incertidumbre sobre como adoptar la comunicación habilidades de comunicación y la falta de información sobre cómo adaptar sus propias habilidades de comunicación y con ello las competencias en el mundo laboral. (Schlögl et al., 2021)

Por un lado, la crisis obligó a las organizaciones a revisar sus estrategias de comunicación y presupuestos de marketing. Por otro lado, subrayó la necesidad de una gestión eficaz de las crisis y la reputación. Con un cambio importante hacia el medio digital, la aparición de eventos virtuales como corriente principal y la reducción del espacio de los medios tradicionales, la pandemia ha marcado el comienzo de cambios duraderos en la forma en que se organiza y realizan las estrategias de comunicación.

La necesidad de manejar las comunicaciones de crisis en tiempos de pandemia crea una identidad de marca positiva a través de múltiples canales, lo cual crea aún más este sentido de cambio, Adgully (2021).

Por otro lado, se conceptualiza la variable Competencias Laborales, a través de los siguientes autores.

Según Chiavenato (2009), las competencias laborales obedecen a los conocimientos y las habilidades que la persona ha desarrollado, haciendo un uso adecuado de las mismas en el ámbito laboral, trabajar de manera eficaz con aprendizaje. El mismo autor señala que es fundamental que la persona adquiera conocimientos, aprendizaje para desarrollar competencias, es decir, va a depender del individuo el estar entrenándose constantemente para recoger información y desarrollar destrezas que le permitan trabajar de una manera adecuada y productiva dentro del puesto de trabajo.

Eshghi (2008), define a las habilidades laborales como competencias específicas que permite a un aspirante de empleo que sobresalga en una labor en particular, el autor menciona que parte de estas habilidades se adquieren

asistiendo a una escuela o siendo partícipe de capacitaciones y que otras habilidades son adquiridas a través de la experiencia de aprender en el trabajo. De la misma forma Eshghi relaciona competencias laborales con trabajo en equipo, planificación y administración de tiempo en una amplia gama de trabajos.

Tobón (2013), describe a la competencia laboral como la destreza de desenvolverse, de trabajar en las labores específicas utilizando su capacidad para ejecutar una labor específica para lo cual el trabajador se encuentra entrenado y/o cuenta con experiencia para desenvolverse con mucho conocimiento y capacidad. En resumen, es la facultad para desempeñarse haciendo uso de las competencias y habilidades en una organización.

Navarro (2016), define a las competencias de tres maneras: básicas, que son las que se despliegan en los primeros años de vida, en la educación inicial, y tiene que ver con los conocimientos y destrezas que conllevan el progreso educativo, son aquellas habilidades y comportamientos que describen desenvolvimientos superiores y relevantes en el área laboral, las mismas que son atribuidas como rasgos personales y las competencias funcionales o técnicas que son requeridas para desenvolverse en las actividades laborales según los estándares de la empresa.

Carmines (2009) define a la competencia laboral, como una capacidad auténtica para desarrollar con triunfo una labor de trabajo, ello haciendo uso de las áreas intrapersonal, interpersonal, desarrollo de tareas y conocimiento del círculo.

El mismo autor manifestó que las habilidades es el conjunto de experiencia laboral y conocimientos en una institución (experiencia + conocimientos + habilidades + rasgos de personalidad) es lo que colabora a que la persona ejerza mejor su rol, reforzando el compromiso con la institución.

Carmines identificó tres dimensiones para la competencia laboral: Dimensión intrapersonal, definida como talentos que reside dentro del individuo y colabora en su resolución de problemas, encontramos dentro de la misma a: tranquilidad, seguridad en sí mismo y persistencia. Esta dimensión se desprende en dos equipos: adaptabilidad y autogestión. Dimensión interpersonal, Carmines precisó que son habilidades importantes para socializar con otras personas, y

actualmente forman parte de la lista de habilidades blandas del siglo XXI, ya que refiere a la capacidad de cooperación, relaciones interpersonales, habilidad de comunicación, negociación, trabajo en equipo. Dimensión área desarrollo de tareas, refiere a las habilidades de creatividad e imaginación, dar la iniciativa a las habilidades importantísimas en el área laboral. Dimensión área Entorno, representado por la información que se tienen de la institución donde se labora, tales como la visión, misión, valores, causando en el colaborador compromiso y satisfacción laboral, Carmines (2009).

En la presente investigación toma la base teórica de Chiavenato, quien clasifica a la competencia laboral en tres dimensiones: Motivos, que son definidos como impulsos que alivian necesidades y generan una acción de buscar e investigar, buscando conocer objetivos e incentivos; Conocimiento, el mismo que refiere a la conciencia, saber, cognición, etc; y, por último, Habilidad, que significa saber hacer; incluye resaltar en cualquier actividad (rendimiento físico o mental) el mismo que se genera principalmente con arduo entrenamiento y constante práctica.

Competencia laboral en la nueva realidad empresarial

El efecto de la Covid 19 en el diseño del modelo laboral ha sido sorprendente, de acuerdo a la Podcast de Banco Sabadell (2020) el trabajo remoto no solo ha afectado los espacios y los tiempos de los empleados, sino que también ha alterado las relaciones laborales y el sentido de pertenencia en una organización. Parte de los efectos de la pandemia es el deterioro de la salud mental, actualmente se observa más casos de depresión, ansiedad frente a los cambios abruptos que hemos vivido en estos últimos meses de confinamiento, dentro de ello la incertidumbre en el ámbito laboral.

Ante un primer estudio global realizado en España por Aftor, sobre el impacto psicológico de la COVID-19 en la salud de los empleados, se encontró que el 68,8% de los trabajadores españoles sufre con frecuencia dolor de cabeza; el 84,7% sufren alteración del sueño; y el 86,2% confiesa sentir nerviosismo, irritabilidad o tensión, Podcast de Banco Sabadell (2020).

De acuerdo con el estudio realizado por Weller (2020) se llega a la conclusión que, como resultado de la crisis sanitaria a nivel mundial, podemos observar una destrucción de empresas y empleos, conllevándonos a una mayor pérdida de capital humano, por lo tanto, una baja en el desarrollo de competencias laborales. Por otra parte, la crisis sanitaria nos invita a una aceleración del uso de tecnologías digitales y la adaptación correspondiente de los procesos que involucre el desarrollo de competencias laborales.

III METODOLOGÍA

3.1 Diseño y tipo de investigación

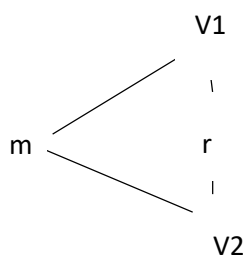
El presente análisis es no experimental debido que no se manipuló las variables de estudio. Hernández, et al. (2010), define a la investigación no experimental como aquella en el que no incitamos de forma adrede el comportamiento de las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.

De clasificación temporal transversal, debido que se recolectaron datos en un solo tiempo, según Briones (citado en Bernal, 2010, p. 118), sostiene que estos estudios son especies de fotos que salen instantáneamente del fenómeno objeto de estudio.

El presente estudio realizado es una investigación de tipo básica, según Sánchez y Reyes (2015) ya que conlleva a buscar conocimientos recientes y con ello nuevos campos de investigación e importa recopilar información real para enriquecer el conocimiento científico, de esa manera aumentamos conocimientos teóricos.

Por otro lado, la presente investigación es descriptivo correlacional de acuerdo con la técnica de contrastación ya que permite conocer el significado y la relación que existe entre las variables, Salkind (citado en Bernal 2010).

Diagrama



Dónde:

m= Muestra de estudio

V1= Comunicación interna

V2= Competencia laboral

r= Correlación

3.2 Operacionalización de la variable.

Variable 1: Comunicación interna

Su definición conceptual es que es una herramienta que permite llevar el mensaje, la información y con ello los objetivos a toda una organización, ello significa difundir también sus políticas, construir una propia identidad de la empresa, con un clima de confianza y sobre todo de motivación, creando seguridad en cada uno de los involucrados, Berceuelo (2011).

Su definición operacional, esta variable se operacionalizó en 3 dimensiones: diversidad de canales, distorsión de la comunicación y comunicación en cascada. Para medir la variable comunicación interna se elaboró como instrumento un cuestionario y como técnica la encuesta basada en la escala de Likert, con un total de 24 ítems.

Variable 2: Competencia laboral

Su definición conceptual es que es la suma de conocimientos y de las habilidades necesarias para trabajar en forma eficaz, el conocimiento requiere saber y aprender, Chiavenato (2009).

Su definición operacional, esta variable se operacionalizó en 3 dimensiones: motivos, conocimiento y habilidad. Para medir la variable comunicación interna se elaboró como instrumento un cuestionario y como técnica la encuesta basada en la escala de Likert, con un total de 25 ítems.

3.3 Población, muestra, muestreo

La población es definida como el grupo de todos los participantes que están inmersos en una investigación, que obedecen ciertos patrones similares y sobre las cuales se desea inferir, Fracica (citado en Bernal, 2010). La población de la presente investigación estuvo conformada por todos los colaboradores de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral (DPECL) del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

La muestra es parte de la población que se eligió, sobre el cual se recogen los datos, los mismos que deben ser representativos de la población o universo

(Bernal, 2010). La muestra se logra representar de manera estadística, en este caso la muestra estuvo representada por 43 colaboradores.

El muestreo nos servirá para inferir características de toda la población elegida (López, 2004, p.5). En este caso será un muestreo de tipo intencional, debido que la situación de emergencia sanitaria actual no permite tener acceso a toda la población y debemos de cumplir con las normas de restricción social.

Criterios de inclusión

Se tomarán en cuenta el muestreo intencional, donde se incluye a los trabajadores CAS de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral del MTPE.

Criterios de exclusión

No fueron partícipes de dicha investigación aquellas personas ajenas a la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral del MTPE, ni practicantes.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica usada en la presente investigación fue encuesta, según Bernal (2010) la encuesta es un conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de forma indirecta de las personas en cuanto al nivel de entendimiento y/o actitudes, siendo, además la técnica de recolección de datos más usada.

La validez del contenido del instrumento, según Soto (2014) refiere cuando hay concordancia entre los jueces y la validez del constructo es cuando los expertos toman en cuenta tres criterios: la relevancia, la pertinencia y claridad. En este caso, la validez de criterio corresponde a la concordancia de los jueces sobre las dimensiones.

Tabla 1
Validación de Instrumentos por Especialistas.

Experto	Observaciones	Puntaje
Mg. Daniel Cardenas Canales	Si hay suficiencia, es aplicable	Alto
Mg. Carmen Baca Colchado	Si hay suficiencia, es aplicable	Alto
Dr. Johnny Farfan Pimentel	Si hay suficiencia, es aplicable	Alto

Nota: Elaboración de la autora.

Confiabilidad

Definido por Mc Daniel y Gates (citado por Bernal, 2010) como la facultad del instrumento para ser aplicado desde una segunda oportunidad en adelante obteniendo resultados congruentes, tomando en cuenta que las condiciones de repetitividad sean las mismas. Por su parte, Quero (2010) mencionó que la confiabilidad de un instrumento dependerá: “del grado en que los errores de medición estén presentes en un instrumento de medición, el instrumento será poco o más confiable” (p. 248).

En la tabla 2, se aprecia la escala de valores de la confiabilidad

Tabla 2
Criterios de confiabilidad

Criterio	Valores
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0,01 a 0,49
Regular confiabilidad	0,5 a 0,75
Fuerte confiabilidad	0,60 a 0,89
Alta confiabilidad	0,9 a 1

Tabla 3
Prueba de fiabilidad, variable “Comunicación Interna”

Alfa de Cronbach	N de elementos
.833	24

Interpretación: La variable comunicación interna que consta de 24 preguntas, obtuvo el valor de alfa de Cronbach .833, que lo califica como adecuada, pasando así la prueba de fiabilidad.

Tabla 4

Prueba de fiabilidad, variable “Competencia Laboral”

Alfa de Cronbach	N de elementos
.926	25

Interpretación: La variable competencia laboral que consta de 25 preguntas, obtuvo el valor de alfa de Cronbach .926, que lo califica como muy satisfactoria, pasando así la prueba de fiabilidad.

3.5 Procedimiento

Se procedió a recoger información a través de los cuestionarios realizados mediante el formulario virtual Google forms, seguidamente se procedió a realizar la descarga de las respuestas en Microsoft Excel para utilizar toda la información en el SPSS V23, el cual es un indicador frecuente de análisis.

Se trabajó con esta información con el propósito de lograr la credibilidad para cada una de las variables, la asociación de las dimensiones, el estudio de la frecuencia por cada variable y las dimensiones de las variables comunicación interna y competencia laboral.

Del mismo modo, se realizó el examen de normalidad con el propósito de comprobar el examen de hipótesis que se empleará y con ello lograr calcular la correlación de las variables, además, las dimensiones de la primera variable.

3.6 Método de análisis de datos

Para realizar el análisis de la información, como primera actividad para esta investigación, se realizó la validación de las dos herramientas de recolección de datos por dos expertos con experiencia en el tema de investigación, subsiguiente a ello, con la finalidad de conseguir la credibilidad por intermedio del coeficiente de Alfa de Cronbach, con la misma que se logró conseguir el valor de .833 para

la variable comunicación interna y .926 para la segunda variable competencia laboral.

En cuanto a la prueba de normalidad se utilizó la prueba de Shapiro – Wilk, ya que está indicado usarla cuando la muestra está representada como máximo por 50 participantes.

3.7 Aspectos éticos

Para la aplicación de los cuestionarios se informó a los participantes que las respuestas serían anónimas y confidenciales, respetando así el derecho a la privacidad, del mismo modo, se informó sobre el objetivo de la presente investigación.

Las encuestas fueron aplicadas de manera virtual debido a las medidas de restricción como parte de la emergencia sanitaria que continuamos acatando producto del COVID 19, pandemia mundial que venimos atravesando.

IV RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo Comparativo

Análisis descriptivo.

De acuerdo con el primer objetivo presentamos los resultados.

Tabla 5

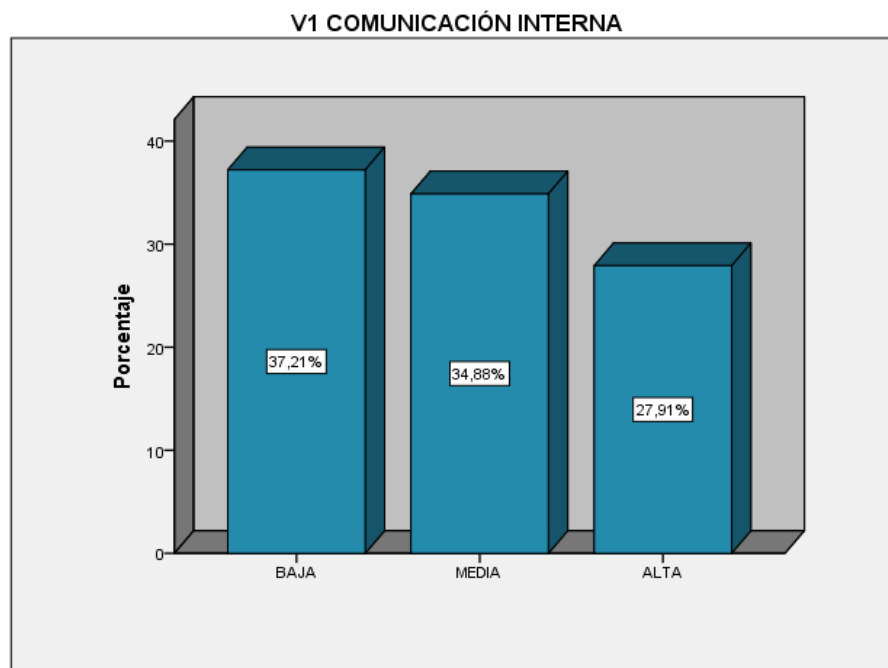
Distribución de frecuencia V1: Comunicación Interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	16	37.2	37.2	37.2
	MEDIO	15	34.9	34.9	72.1
	ALTO	12	27.9	27.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Nota: Elaborado por la investigadora.

Figura 1

Porcentaje de barras de la Comunicación Interna.



Nota: La figura muestra los porcentajes del desarrollo de la comunicación interna en los trabajadores de un ministerio Lima, 2021.

De acuerdo con la tabla obtenida, en la distribución de frecuencia de los datos agrupados en cuanto a la variable 1: comunicación interna, podemos observar que del 100% (43 personas), 16 encuestados respondieron con un nivel bajo de comunicación interna equivalente a un 37.2% del total, 15 encuestados perciben que existe un nivel medio de comunicación interna lo que equivale a un 34.9%, mientras que 12 participantes que representan el 29.7% consideran que existe un alto nivel de comunicación interna en la institución.

Tabla 6

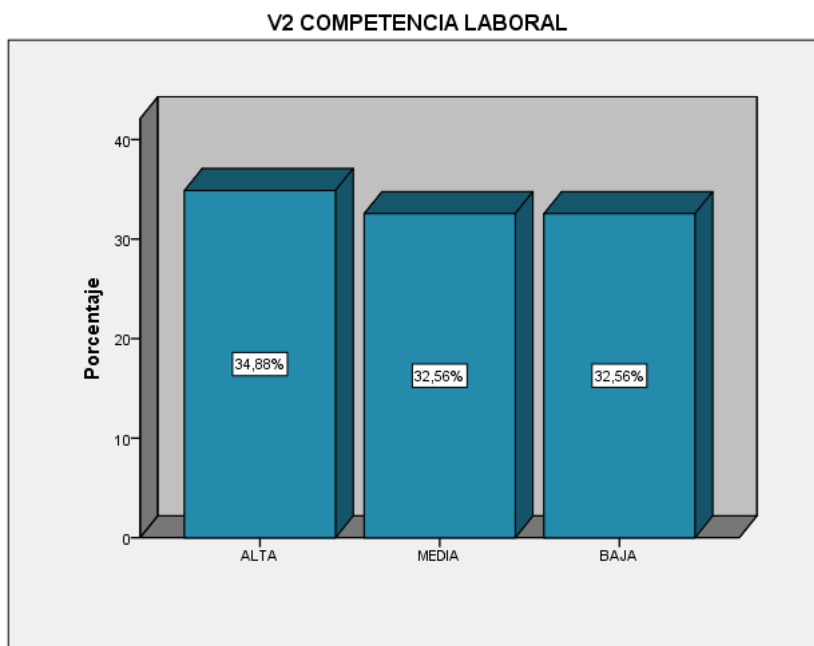
Distribución de frecuencia V2: Competencia Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	ALTA	15	34,9	34,9	34,9
	MEDIA	14	32,6	32,6	67,4
	BAJA	14	32,6	32,6	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por la investigadora.

Figura 2

Porcentaje de barras de la Competencia Laboral.



Nota: La figura muestra los porcentajes del desarrollo de la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio Lima, 2021.

Haciendo un análisis de la tabla 5, podemos describir que del total de participantes, 15 personas, lo que equivalente a un 34,9% perciben que el nivel de la competencia laboral en la institución es alto, mientras que el 32,6% (14 encuestados) respondieron con un nivel medio de competencia laboral y 14 participantes que equivale a 32,6% respondieron que existe un bajo nivel de competencia laboral en la institución.

Tabla 7

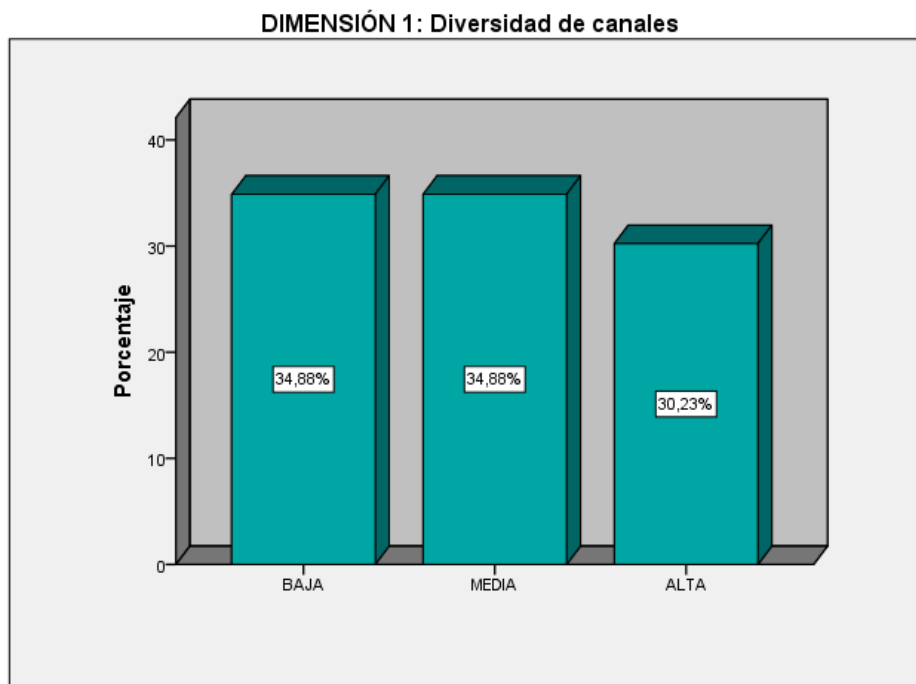
Distribución de frecuencia D1: Diversidad de Canales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido BAJA	15	34,9	34,9	34,9
MEDIA	15	34,9	34,9	69,8
ALTA	13	30,2	30,2	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por la investigadora.

Figura 3

Porcentaje de barras de la dimensión 1: diversidad de canales.



Nota: La figura muestra los porcentajes de la diversidad de canales en los trabajadores de un ministerio Lima, 2021.

El presente gráfico nos muestra que del total de encuestados (43 personas), 15 respondieron que el nivel de la diversidad de canales es bajo, lo que equivale a un 34,9%, mientras que otro 34.9% equivalente a 15 personas también manifestaron que el nivel de la diversidad de canales se encuentra en un nivel medio, por último, un 30,2 % equivalente a 13 participantes respondieron que existe un nivel alto en la diversidad de canales.

Tabla 8

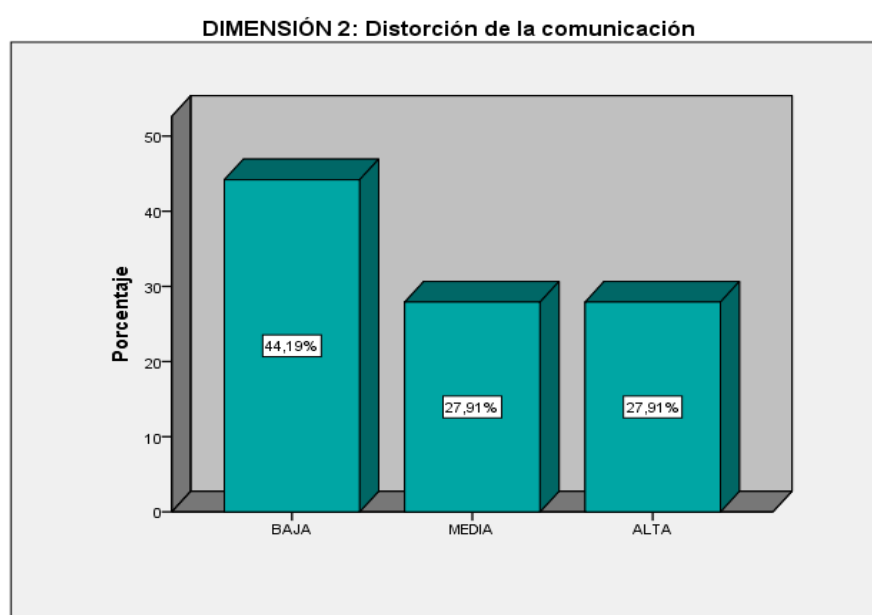
Distribución de frecuencia D2: Distorsión de la Comunicación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	BAJA	19	44,2	44,2	44,2
	MEDIA	12	27,9	27,9	72,1
	ALTA	12	27,9	27,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por la investigadora.

Figura 4

Porcentaje de barras de la dimensión 2: distorsión de la comunicación.



Nota: La figura muestra los porcentajes de la diversidad de canales en los trabajadores de un ministerio Lima, 2021.

El gráfico que nos antecede nos muestra que un 27,9 % el cual equivale a 12 encuestados, respondieron que perciben una alta distorsión de la comunicación, por otro lado, otros 12 encuestados perciben que la distorsión de la comunicación se encuentra en un nivel medio, mientras que 19 participantes, equivalente a 44,2 % respondieron que la distorsión de la comunicación se encuentra en un nivel bajo en la institución.

Tabla 9

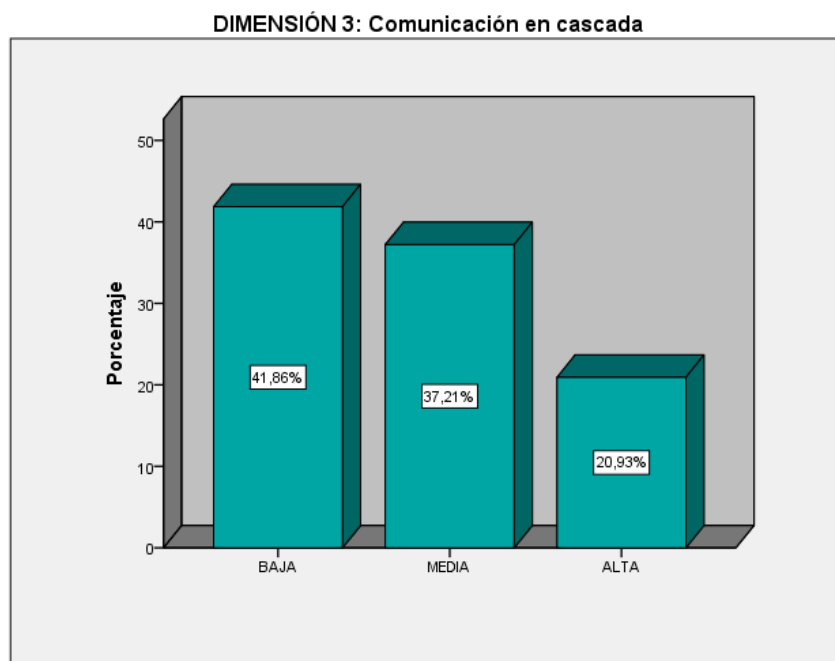
Distribución de frecuencia D3: Comunicación en Cascada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	BAJA	18	41,9	41,9	41,9
	MEDIA	16	37,2	37,2	79,1
	ALTA	9	20,9	20,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por la investigadora.

Figura 5

Porcentaje de barras de la dimensión 3: comunicación en cascada



Nota: La figura muestra los porcentajes de la comunicación en cascada en los trabajadores de un ministerio Lima, 2021.

En cuanto a la distribución de frecuencia de la dimensión comunicación en cascada, podemos interpretar que prima un nivel bajo, representado por un 41,9 %, equivalente a 18 participantes, mientras que un 37,2 % que equivale a 16 encuestados respondieron que la comunicación en cascada se encuentra en un nivel medio, por último, en un 20,9 % de encuestados equivalentes a 9 personas, se encontró la presencia de un nivel alto de esta dimensión en la organización.

Análisis comparativo de las variables.

Tabla 10

Tabla cruzada Variable 1: Comunicación Interna y Variable 2: Competencia Laboral.

			V2 COMPETENCIA LABORAL			
			ALTA	MEDIA	BAJA	Total
V1 COMUNICACIÓN INTERNA	BAJA	Count	7	3	6	16
		% of Total	16,3%	7,0%	14,0%	37,2%
	MEDIA	Count	5	7	3	15
		% of Total	11,6%	16,3%	7,0%	34,9%
	ALTA	Count	3	4	5	12
		% of Total	7,0%	9,3%	11,6%	27,9%
Total		Count	15	14	14	43
		% of Total	34,9%	32,6%	32,6%	100,0%

Nota: Elaborado por la investigadora.

De acuerdo con la tabla 9 que nos muestra los datos, observamos que cuando la competencia laboral se encuentre en un nivel alto, la comunicación interna se ubica en un nivel bajo, equivalente a un 16,3%, mientras que ante un nivel medio de competencia laboral se observa un nivel medio en comunicación interna 16,3%, y, por último, un 11,6% de los encuestados demostraron que ante un nivel bajo en competencia laboral existe un nivel alto en comunicación interna. Estos resultados resultan sorprendentes ya que no vamos acercando que posiblemente no exista una correlación entre las dos variables de investigación.

4.2 Análisis Inferencial

A continuación, para la prueba de hipótesis se hace necesario realizar la prueba de normalidad, para este caso se usó a Shapiro Will, ya que la población en la siguiente investigación está conformada por menos de 50 personas. Para ello se utilizó la herramienta informática del SPSS V23, la misma que arroja estos resultados.

4.2.1 Prueba de Normalidad

Tabla 11

Prueba de Normalidad de las variables y dimensiones.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1SUMADA (agrupado)	.795	43	.000
V2SUMASA (agrupado)	.785	43	.000
D1SUMADA (agrupado)	.797	43	.000
D2SUMADA (agrupado)	.770	43	.000
D3SUMADA (agrupado)	.788	43	.000

Nota: Elaborado por la investigadora.

H0: Los datos de la muestra se distribuyen en forma normal.

H1: Los datos de la muestra no se distribuyen en forma normal.

Dado que el valor de Sig. Para las variables comunicación interna y competencia laboral, además de las tres dimensiones de la variable 1 (diversidad de canales, distorsión de la comunicación y comunicación en cascada) son $= a 0,000 < 0.005$ se rechaza la H0 y se acepta a la H1, la que afirma que los datos de la muestra no se distribuyen de forma normal, por lo tanto, para la prueba de hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación se usará la técnica estadística NO paramétrico Rho de Sperman.

4.2.2 Contrastación de Hipótesis

Prueba de hipótesis general

Se determinará el nivel de relación de variables y dimensiones, tomando como nivel de significancia el 0,05 (5%) para aceptar y/o rechazar la hipótesis general y específica, de acuerdo con los siguientes criterios:

H0 No hay relación entre la comunicación interna y la competencia laboral:
Si el valor P es mayor a 0,05 y Rho de Spearman menor a 0,05.

HG Si hay relación entre la comunicación interna y la competencia laboral:
si valor P es menor a 0,05 y Rho de Spearman mayor a 0,05.

Tabla 12

Prueba de correlación de la Hipótesis General: V1: comunicación interna y V2: competencia laboral

		V1SUMADA (agrupado)	V2SUMADA (agrupado)	
Spearman's rho	V1SUMADA (agrupado)	Correlation Coefficient	1,000	,100
		Sig. (2-tailed)	.	,524
		N	43	43
V2SUMADA (agrupado)		Correlation Coefficient	,100	1,000
		Sig. (2-tailed)	,524	.
		N	43	43

Nota: Elaborado por la investigadora.

Dado que el valor de sig. = 0,524, existe evidencia estadística para aceptar H0, se acepta que No hay relación entre la comunicación interna y la competencia laboral en la presente investigación.

Tabla 13

Prueba de correlación de la Hipótesis Específica 1: diversidad de canales y competencia laboral.

			SUMADAD1 (agrupado)	V2SUMADA (agrupado)
Spearman's rho	SUMADAD1 (agrupado)	Correlation Coefficient	1,000	,419**
		Sig. (2-tailed)	.	,005
		N	43	43
	V2SUMADA (agrupado)	Correlation Coefficient	,419**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,005	.
		N	43	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nota: Elaborado por la investigadora.

Los resultados estadísticos encontrados del análisis muestran que para el caso de la hipótesis específica 1, si existe una correlación positiva y moderada entre la diversidad de canales y la competencia laboral, con un P valor ,005 ($P < 0,05$), por lo que se acepta la hipótesis 1.

Tabla 14

Prueba de correlación de la Hipótesis Específica 2: distorsión de la comunicación y competencia laboral.

			SUMADAD2 (agrupado)	V2SUMADA (agrupado)
Spearman's rho	SUMADAD2 (agrupado)	Correlation Coefficient	1,000	-,292
		Sig. (2-tailed)	.	,058
		N	43	43
	V2SUMADA (agrupado)	Correlation Coefficient	-,292	1,000
		Sig. (2-tailed)	,058	.
		N	43	43

Nota: Elaborado por la investigadora.

Dado que los resultados estadísticos encontrados del análisis muestran un valor de sig. = 0,58, podemos inferir que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis específica 2, ya que se

demuestra que NO hay relación entre la distorsión de la comunicación y la competencia laboral en la presente investigación.

Tabla 15

Prueba de correlación de la Hipótesis Específica 3: comunicación en cascada y competencia laboral.

			SUMADAD3 (agrupado)	V2SUMADA (agrupado)
Spearman's rho	SUMADAD3 (agrupado)	Correlation Coefficient	1,000	,216
		Sig. (2-tailed)	.	,164
		N	43	43
	V2SUMADA (agrupado)	Correlation Coefficient	,216	1,000
		Sig. (2-tailed)	,164	.
		N	43	43

Nota: Elaborado por la investigadora.

Dado que los resultados estadísticos encontrados del análisis muestran un valor de sig. = ,164, podemos inferir que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis específica 3, ya que No hay relación entre la comunicación en cascada y la competencia laboral en la presente investigación.

V DISCUSIÓN

A partir de los resultados encontrados, rechazamos la hipótesis alterna general que establece la existencia de una relación entre la comunicación interna y las competencias laborales en los trabajadores de un ministerio en tiempos de pandemia del COVID – 19, Lima 2021.

Estos resultados no guardan estrecha relación con lo que sostiene Balarezo (2014), en su investigación sobre la comunicación interna organizacional y su incidencia en el desarrollo organizacional, ya que los resultados de dicha investigación demostraron que la eficiente comunicación empresarial interna si mejora el desarrollo organizacional en la empresa. Sin embargo, al analizar los componentes de sus resultados, se encontró que el 50 % de sus encuestados, consideraron que una buena comunicación organizacional interna pocas veces mejora la productividad de la empresa en sus diferentes áreas, lo cual llama la atención y es un indicio que la comunicación puede desarrollarse de manera independiente a la competencia laboral. En este sentido, un porcentaje significativo mencionó que la forma de comunicación interna no repercutirá en la productividad laboral, dato que es difícil de creer, sin embargo, de acuerdo con el contexto actual, muchas cosas han cambiado, incluyéndose la relación de las mismas variables en la institución.

En lo que respecta a la hipótesis específica 1 de la presente investigación, en donde se encontró que existe una correlación significativa, podemos resaltar a la investigación de Jiménez et al., (2020), quienes obtuvieron como resultado que los docentes asumen activamente una identidad institucional que promueve la comunicación, lo cual refuerza la existencia de una correlación entre la dimensión diversidad de canales y la competencia laboral, ello demuestra que es importantísimo para toda organización incentivar el desarrollo de la comunicación a través de los diferentes medios, y, frente al contexto actual estamos invitados a seguir utilizando las diferentes plataformas virtuales para el desarrollo continuo de la comunicación.

Respecto a la hipótesis específica 2, de la presente investigación, podemos contrastar los resultados de la investigación de Medina et al., (2011) que demostró

que existe un alto grado de influencia de la tecnología y la administración de la información para enfrentar y contrarrestar las competencias laborales, caso distinto a la hipótesis específica 2, ya que No existe relación entre la distorsión de la comunicación y la competencia laboral. Todo parece indicar que en estos tiempos de pandemia el desarrollo de la competencia laboral de un trabajador se está desarrollando de manera independiente, sin dejar de lado el cumplimiento de los objetivos laborales. En esta misma línea, es importante resaltar que el uso de tecnologías tiene un papel fundamental para la comunicación en toda institución, y más aún en estos tiempos en donde se va observando la aceleración al uso de tecnologías digitales y la adaptación correspondiente de los procesos productivos y de las competencias de los trabajadores, Weller (2020).

Por otro lado, Duque et al. (2017), en su estudio obtuvo como resultados que la inteligencia emocional representada en las aptitudes emocionales y sociales influye positivamente sobre las competencias laborales. Navarro (2016), define a la competencia como básicas, ya que se despliega en los primeros años de vida, en la educación inicial, y tiene que ver con los conocimientos y destrezas que conllevan el progreso educativo. Eso nos muestra que la primera etapa del desarrollo humano es vital para aprender de herramientas que nos permitirán ser competentes en un futuro laboral. En este sentido, el estudio de Duque, García y Hurtado no guarda relación con los resultados de la presente investigación, esta evidencia refuerza una vez más que el contexto que vamos atravesando marcó un papel fundamental, por ello los resultados son muy distantes a investigaciones ya realizadas.

Respecto a la hipótesis específica 3 de la presente investigación, podemos contrastar los resultados de la investigación de Tapia (2019), quien desarrolló la investigación sobre la comunicación y motivación en docentes de una escuela básica, dicho estudio obtuvo como resultado final que si existe una correlación significativa entre la comunicación y la motivación, rechazando la hipótesis nula.

En ese sentido, dichos resultados guardan estrecha relación con la teoría de Bercluero, quien nos menciona que el flujo de la información se desarrolla desde los niveles superiores a los niveles inferiores y viceversa, promoviendo la retroalimentación entre todos los participantes. Esta teoría contradice a los resultados de la presente investigación y nos lleva a la reflexión de que

posiblemente el contexto actual que vamos viviendo puede interferir en las respuestas de los encuestados.

Un estudio reciente de Podcast de Banco Sabadell nos menciona que parte de los efectos de la pandemia es el deterioro de la salud mental, actualmente se observa más casos de depresión, ansiedad frente a los cambios abruptos que hemos vivido en estos últimos meses de confinamiento, dentro de ello la incertidumbre en el ámbito laboral.

En esta misma línea Cevallos (2020), en su investigación sobre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo, con una muestra de 15 docentes, obtuvo como resultados que no existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo, la cual guarda estrecha relación con los resultados obtenidos en la presente investigación, en donde rechazamos la hipótesis alterna general que establece la existencia de una relación entre la comunicación interna y las competencias laborales en los trabajadores de un ministerio en tiempos de pandemia del COVID – 19, Lima 2021.

Por otro lado, Triana (2020), al realizar su estudio sobre las competencias comunicativas y la participación estudiantil en una Unidad Educativa Samborondón, con una muestra constituida por 15 estudiantes, encontró que no existe relación entre la dimensión comunicativa y la participación estudiantil, por lo que, rechaza la hipótesis general de la investigación. En este sentido, podemos tener una visión más clara de cómo hoy en día el ser humano se va relacionando y desarrollando frente a las herramientas con las que cuenta. Un estudio realizado por Weller (2020) llegó a la conclusión que, como resultado de la crisis sanitaria a nivel mundial, logramos observar la destrucción de empresas, lo que afectó a muchas familias con sueños y objetivos trazados a mediano y a largo plazo, conllevando a la pérdida de capital humano, y, por ende, una baja en el desarrollo de competencias laborales y competencias sociales.

En esa misma línea, Gutarra (2017), en su estudio obtuvo como resultado que existe una relación directa entre competencia laboral y calidad de servicio en la atención a sus usuarios, predominando en el contribuyente la percepción de una competencia laboral regular 52.01 % ante una calidad de servicio regular 49.66%. De esta manera podemos apreciar que muchas veces la percepción del usuario

sobre los servicios del estado es regular o medio, esta situación se repite en la presente investigación ya que al realizar el análisis comparativo de las variables resalta que existe una relación directa en el desarrollo medio o regular de las variables de estudio, alcanzando un porcentaje de 16,3% en los trabajadores de la institución.

Esto nos invita a reflexionar que nuestro papel como colaboradores no se está realizando de manera eficiente, es muy probable que la nueva forma de trabajo remoto y sus limitantes nos haga preámbulo que en un futuro tendremos que afrontar problemáticas serias y que en tanto debemos reforzar las herramientas competitivas que dejamos de usar y están perjudicando nuestro desempeño laboral.

Por último, Vivanco (2017), en su investigación competencias laborales y comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, encontró relación positiva significativa en las variables mencionadas, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.773. Dicho sea de paso, este último estudio mencionado fue uno de los antecedentes que invitó a la autora de la presente investigación a trabajar las variables en estos tiempos de pandemia, sin imaginar que los resultados fueran totalmente diferentes, sin embargo, es una realidad que merece más estudios de investigación, de esta manera podremos encontrar en estos tiempos difíciles estrategias a seguir que fortalezcan las limitantes que nos trajo el Covid 19.

VI. CONCLUSIONES

Primero

Sustentando el estudio se ha logrado encontrar que la comunicación interna No se relaciona significativamente con la competencia laboral en un Ministerio de Lima, el nivel de correlación (Rho de Spearman 0,100), el valor de significación (sig.) es de 0,524 y es mayor a 0.05 establecido por el estudio, en consecuencia, no existe relación entre la dimensión y la variable, se puede concluir que son independientes.

Segundo

Realizado el estudio se ha concluido que la dimensión diversidad de canales Si se relaciona significativamente con la competencia laboral en un Ministerio de Lima, ya que el nivel de correlación (Rho de Spearman 0,419**) y el valor de significación (sig.) es de 0,005; es menor a 0.05 establecido por el estudio, en consecuencia si existe relación entre la dimensión y la variable, indicando así que a mayor diversidad de canales se mejorará el nivel de competencia laboral en un ministerio de Lima.

Tercero

La dimensión distorsión de la comunicación No se relaciona significativamente con la competencia laboral en un Ministerio de Lima, ya que el nivel de correlación (Rho de Spearman -,292) y con P valor 0,058.

Cuarto

La dimensión comunicación en cascada No se relaciona significativamente con la competencia laboral en un Ministerio de Lima, ya que el nivel de correlación (Rho de Spearman 0,216) y con P valor 0,164.

VII RECOMENDACIONES

Primero

Se sugiere a la DPECL planificar un taller vivencial, con el objetivo de brindar confianza y tomar conciencia sobre el uso de herramientas que involucren el desarrollo de la comunicación y la competencia laboral, de esta manera compartirán experiencias sobre lo que sienten, sus necesidades, ya que la presente investigación llegó a los resultados que la comunicación y la competencia laboral no guardan relación en dicha institución.

Segundo

Se recomienda a los directivos de la institución involucrarse más en el desarrollo de otras formas de comunicación (medios o plataformas) que hoy en día se usan en estos tiempos de confinamiento social.

Tercero

Se recomienda a los directivos de la institución que incentiven la práctica de una comunicación fluida en los colaboradores de la organización, propiciando espacios de comunicación en donde puedan participar todos los colaboradores y el equipo directivo de la institución.

Cuarto

Se recomienda a los directivos de la institución a mejorar sus formas de comunicación, desarrollando dicha herramienta desde los niveles superiores a los niveles inferiores y viceversa, desarrollar talleres de comunicación efectiva, talleres sobre el uso de las herramientas tecnológicas, programar reuniones en donde se logre realizar una retroalimentación sobre el desempeño de los colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adgully. (2021, 10 de mayo). Consumer sentiment dictate shape of brand communication in COVID-19 world. Gale OneFile: Communications and Mass Media, link.gale.com/apps/doc/A661497221/PPCM?u=univcv&sid=bookmark-PPCM&xid=e8d5e9dc. Accessed 15 July 2021.
- Alles, M. (2017). Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias: el diccionario. <https://es.slideshare.net/catedradepsicologialaboral/diccionario-de-competencias-de-martha-alles>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR]. (2019, enero 9). SERVIR aprueba instrumentos para la Gestión del Rendimiento en el Estado. <https://www.servir.gob.pe/servir-aprueba-instrumentos-para-la-gestion-del-rendimiento-en-el-estado/>
- Adgully, (2021,14 June), How COVID-19 Crisis is Traumatizing the Local Entertainment Sector?". Gale OneFile: Communications and Mass Media, link.gale.com/apps/doc/A665182231/PPCM?u=univcv&sid=bookmark-PPCM&xid=c7c632e1. Accessed 15 July 2021.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Editorial Pearson.
- Banco Sabadell, (2021). Artículo de Estar donde estés. España. <https://estardondeestes.com/movi/es/articulos/los-retos-y-las-fortalezas-del-plan-de-recuperacion-transformacion-y-resiliencia-espanol>

- Balarezo, D. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. [Tesis previo a la obtención del Título de Ingeniero de Empresas]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/6696>.
- Berceruelo, B. (2011). Comunicación interna en la empresa. Claves y desafíos. España: Wolters Kluwer España.
- Carmines (2009). Evaluación de competencias laborales. Boston: Publicaciones de Sage.
- Cevallos, B. (2020). Comunicación Asertiva Institucional y Trabajo en Equipo en la Unidad Educativa Joel Gualberto Cedeño Palma, La Fronda, 2020. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en administración a la educación]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49543>
- CEPAL. (2020). La pandemia del COVID y su efecto en las tendencias de los mercados laborales https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf
- Charry, H. (2017). Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional. [Tesis para obtener el grado académico en comunicación social con mención en investigación en comunicación]. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- Chiavenato, I. (2009) Gestión del talento Humano. Recuperado de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>

Decreto de Urgencia nº 026-2020 (2020, 23 de marzo). El Peruano.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-diversas-medidas-excepcion-decreto-de-urgencia-n-026-2020-1864948-1/>

Duque, J., García, M. y Hurtado A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. Universidad ICESI.

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Egúsqüiza-Pereda, O. (2020). La asertividad. Modelo de Comunicación en las organizaciones.

<https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/segundo/asertividad.htm>

Eshghi (2008). Calidad de servicio y competencias laborales Una investigación empírica en servicios de telecomunicaciones móviles indios, Marketing Management Journal, 18 (2), 119-144

Gutarra, C. (2017). Competencia laboral y calidad de servicio en la atención a los contribuyentes en el Centro de servicio Sunat Lima Cercado, 2017. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6253>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación (5ta. Ed.) México: McGraw-Hill

Huerta, J. y Rodríguez, G. (2006). Desarrollo de habilidades directivas. Editorial Pearson.

http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-

[descarga/1.%20Huerta,%20J.%3B%20%20Rodr%C3%ADguez,%20G.%20\(2006\).pdf](#)

Jiménez, K., Sánchez, S. y Rodríguez, J. (2021). Incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del docente de la Universidad Politécnica Salesiana. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, (63), 94-125. <https://www.doi.org/10.35575/rvucn.n63a5>

Las ocho competencias más valoradas por las empresas al momento de contratar (2021, marzo 29). Gestión. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/las-ocho-competencias-mas-valoradas-por-las-empresas-al-momento-de-contratar-noticia/>

Lecca-Flores, J. et al. (2020). Comunicación laboral y estrés en tiempos de covid-19. Centros de Salud MINSA Llacuabamba y Parcoy.

<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1421>

La Comunicación Interna. Herramienta estratégica de gestión para las empresas. Disponible en URL: <http://www.reddircom.org/textos/f-serrano.pdf> [13 setiembre 2017]

López-Roldan, P. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.

Universidad Autónoma de Barcelona.

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf

Lucas, A. (1997). *La formación para la participación y la comunicación en las organizaciones editoriales*. http://reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_077_078_15.pdf

Martinez, J., Tobón, S. y Lopez, E. (2018). Un análisis desde un enfoque socioformativo. Redalyc.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5216/521658238004/html/index.html>

- Marín, D. (2015). La comunicación interna en procesos de cambio por fusión en empresas colombianas [Tesis doctoral, Universidad de Málaga].
<https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/11837>
- Medina-Quintero, J., de la Garza Ramos, M., Jiménez, K. Competencia empresarial con el uso de la información y la tecnología. Investigación Administrativa, 2011. Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás Distrito Federal, México.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456045339001>
- Mora, A. y Melero, I. (2021). Seguimiento informativo y percepción del riesgo ante la Covid-19 en España.
<https://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=66&articulo=66-2021-06>
- Navarro, C. (2016). Competencias Laborales. Recuperado de:
<http://www.navarrocapacitacion.cl/competencias-laborales.html>
- Organización Internacional de Trabajo [OIT]. (2020, 18 de marzo). El COVID 19.
http://www.cielolaboral.com/wpcontent/uploads/2020/04/oit_noticias_cielo_coronavirus.pdf
- Reyes, E., Oyarvide, H., Montaña, M. (2017). Internal communication as an indispensable tool of business administration Comunicação interna como ferramenta indispensável da administração de empresas
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:mKh7pWg3tJwJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6174479.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Salazar, B., De Amorin, F., Müller, F. (2020). A reinvenção do cotidiano¹ em tempos de pandemia.

<https://www.scielo.br/j/ep/a/ybM6TZ8MvPmdLN8HzqgFZKS/?format=pdf&lang=pt>

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015) Quinta edición Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima-Perú: Business Support Aneth SRL.

Schlögl, M., Singler, K., Martinez-Velilla, N. et al. Communication during the COVID-19 pandemic: evaluation study on self-perceived competences and views of health care professionals. Eur Geriatr Med (2021).
<https://doi.org/10.1007/s41999-021-00532-1>

Tessi, M. (2012) Comunicación interna en la práctica. Siete premisas para la comunicación en el trabajo. Argentina: Ediciones Granica S.A.

Tobón T. (2013). Formación integral y competencias: Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación. (4°.ed) Bogotá. Colombia. Ecoe Ediciones.

Tapia, I. (2018). Comunicación y motivación en los docentes de una escuela básica, Guayaquil-Ecuador, 2018. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en administración a la educación].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41379>

Triana, S. (2020). Competencias comunicativas y participación estudiantil en una Unidad Educativa Samborondón, 2020. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en administración a la educación].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49717>

Tessi, M. (s. f.). *Metodología de Gestión con Ingeniería de Comunicación Interna*.
<https://comunicacioninterna.com/bibliografia/>

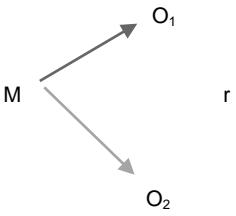
Vivanco, A. (2017) Competencias laborales y comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Lima. 2016. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7467>

ANEXOS

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: “Comunicación interna y Competencia laboral en trabajadores de un ministerio, en tiempos del Covid-19, Lima 2021” Autor: Jeny Veronica Chaico Pauca						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos de pandemia del COVID – 19, Lima 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>PE1: ¿Cómo la diversidad de canales se relaciona con la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos de pandemia del COVID – 19, Lima 2021?</p> <p>PE2: ¿Cómo la distorsión de la comunicación se relaciona con la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos de pandemia del COVID – 19, Lima 2021?</p> <p>PE3: ¿Cómo la comunicación en cascada se</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>¿Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos de pandemia del COVID – 19, Lima 2021?</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1: Determinar la relación de la diversidad de canales y la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos de pandemia del COVID – 19, Lima 2021.</p> <p>OE2: Determinar la relación de la distorsión de la comunicación y la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos de pandemia del COVID – 19, Lima 2021.</p> <p>OE3: Determinar la relación de la comunicación en cascada y la competencia laboral en los trabajadores de un</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La comunicación interna se relaciona con la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos de pandemia del COVID – 19, Lima 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>HE1: La diversidad de canales se relaciona significativamente con la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos de pandemia del COVID – 19, Lima 2021.</p> <p>HE2: La distorsión de la comunicación se relaciona significativamente con la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos de pandemia del COVID – 19, Lima 2021.</p> <p>HE3: La comunicación en cascada se relaciona significativamente con la</p>	Variable 1: Comunicación Interna			
			Dimensiones		Indicadores	
			Diversidad de canales		Comunicación ascendente Comunicación descendente Comunicación horizontal Comunicación formal	
			Distorsión de la comunicación		Poca captación del mensaje Inhibición del trabajador Distancia y/o distribución física Connotación diferente Canales informales	
			Comunicación en cascada		Retroalimentación de información Clima de confianza entre colaboradores Valoración de la información real Participación en labores organizacional Orientación de normativas	
			Variable 2: Competencia Laboral			
			Dimensiones		Indicadores	
			Motivos		Identificación de objetivos Identificación de incentivos Retroalimentación Identificación de resultados	
			Conocimiento		Aprendizaje Experiencia laboral Trabajo en equipo Dominio del tema	

relaciona con la competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos de pandemia del COVID – 19, Lima 2021?	ministerio en tiempos de pandemia del COVID – 19, Lima 2021.	competencia laboral en los trabajadores de un ministerio en tiempos de pandemia del COVID – 19, Lima 2021.	Habilidad	Rendimiento Creatividad Habilidad de comunicación Asertividad
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar
<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Nivel de la Investigación: Descriptivo - Correlacional</p> <p>Método de la Investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño de la Investigación:</p>  <p>Donde: M: Muestra O1: Variable 1 O2: Variable 2 r: Relación, entre las dos variables.</p>	<p>Población: Está constituido por todos los colaboradores de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral del MTPE.</p> <p>Tipo de muestreo: De tipo intencional, debido que la situación de emergencia sanitaria actual no permite tener acceso a toda la población y debemos de cumplir con las normas de restricción social.</p> <p>Tamaño de muestra: 43 personas.</p>	<p style="text-align: center;">Instrumento</p> <p>Ficha técnica de la comunicación interna</p> <p>Tipo de instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Núñez (2017)</p> <p>Adaptación: Julia Rodas Cárdenas</p> <p>Año: 2019</p> <p>Objetivo: Medir la comunicación interna</p> <p>Cantidad de reactivos: 24</p> <p>Administración: Individual</p> <p>Aplicación: Directa</p> <p>Tiempo de administración: 15 minutos</p> <p>Escala: De Likert</p> <p>Cada reactivo consta de cinco alternativas de respuesta: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca</p> <p>Niveles y rango: Los niveles y rangos establecidos son: Óptima [88-120], Regular [56-87], Pésimo [24-55].</p> <p>Ficha técnica de la competencia laboral</p> <p>Adaptado: Chiavenato (2009)</p> <p>Extensión: el cuestionario consta de 25 ítems.</p> <p>Administración: Individual</p> <p>Duración: 15 minutos</p> <p>Aplicación: Directa</p> <p>Puntuación: La escala de medición es tipo Likert</p> <p>Cada reactivo consta de cinco alternativas de respuesta: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca</p> <p>Niveles y rango: Los niveles y rangos establecidos son: Óptima [32-44], Regular [20-31], Pésimo [8-19].</p>		<p>DESCRIPTIVA: Incluye la recopilación de datos relacionados, posteriormente, los organiza, tabula y describe el resultado. Un análisis básico descriptivo implica el calcular las medidas simples de composición y distribución de variables. Lo que permite expresar como se distribuye la muestra y las relaciones básicas entre los participantes y la afectación de las variables en su comportamiento, se utiliza Excel para procesar la información en el análisis estadístico descriptivo.</p> <p>INFERENCIAL: Como las variables son ORDINALES se aplica el Rho de Spearman</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Para la contrastación de las hipótesis.</p>

ANEXO 2
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Tabla 1
Operacionalización de la variable 1

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Comunicación interna	Es una herramienta que permite transmitir los objetivos a toda la organización, difundir sus políticas y construir una identidad de la empresa en un clima de confianza y de motivación Berceruelo (2011).	Diversidad de canales	Comunicación ascendente	1,2,3,4,5,6,7,8	Ordinal de tipo Likert [1] "Nunca" [2] "Casi Nunca" [3] "A veces" [4] "Casi Siempre" [5] "Siempre"	"Pésimo" [8-18] "Regular" [19-29] "Óptimo" [30-40]
			Comunicación descendente			
			Comunicación horizontal			
			Comunicación formal			
		Distorsión de la comunicación	Poca captación del mensaje	9,10,11,12,13,14,15,16		
			Inhibición del trabajador			
			Distancia y/o distribución física			
		Comunicación en cascada	Connotación diferente			
			Canales informales			
			Retroalimentación de información	17,18,19 20 21 22 23,24		
			Clima de confianza entre colaboradores			
			Valoración de la información real			
			Participación en labores organizacional			
Orientación de normativas						

Fuente: Elaboración del autor.

Tabla 2
Operacionalización de la variable 2

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Competencias Laborales	Suma de conocimiento y de las habilidades necesarias para trabajar en forma eficaz, el conocimiento requiere saber y aprender, Chiavenato (2009).	Motivos	Identificación de objetivos	1,2,3,4,5,6,7,8	Ordinal de tipo Likert [1]	"Ótimo" [32-44]
			Identificación de incentivos			
			Retroalimentación			
			Identificación de resultados			
		Conocimiento	Aprendizaje	9,10,11,12,13,14, 15, 16	Nunca [3]	"Básico" [8-19]
			Experiencia laboral			
			Trabajo en equipo			
		Habilidad	Dominio del tema	17,18,19,20,21,22,23, 24, 25	"A veces" [4]	"Casi siempre" [5]
			Rendimiento			
			Creatividad			
Habilidad de comunicación						
	Asertividad					

Fuente: Elaboración del autor.

ANEXO 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN TRABAJADORES DE UN MINISTERIO EN TIEMPOS DE COVID – 19, LIMA 2021.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Diversidad de canales							
1	La comunicación generalmente fluye de trabajadores hacia a los superiores.	X		X		X		
2	Ante algún inconveniente en el área laboral, se comunica al superior inmediato.	X		X		X		
3	Las decisiones que involucran a los trabajadores de las áreas son comunicadas por el supervisor oportunamente.	X		X		X		
4	Los comunicados brindados por jefatura son trasmitidos con coherencia y credibilidad.	X		X		X		
5	Existe un Intercambio de información entre compañeros de trabajo para tareas comunes	X		X		X		
6	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.	X		X		X		
7	El superior inmediato proporciona toda información necesaria para realizar mi trabajo.	X		X		X		
8	Periódicamente se realizan reuniones de trabajo entre los superiores y los trabajadores con el fin de planificar las actividades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Distorsión de la comunicación							

9	Ante demasiada información que desconozco sobre los procedimientos, la delego a mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
10	Ante demasiada información que desconozco, trabajo con la parte que entiendo y el resto la delego.	X		X		X		
11	Existe dificultad para comunicar algún problema laboral con los superiores.	X		X		X		
12	Existe dificultad para informar problemáticas laborales a mi superior inmediato.	X		X		X		
13	La distancia y/o la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación	X		X		X		
14	Existe dificultad para interpretar información proveniente de los superiores.	X		X		X		
15	Existe dificultad para recibir información de trabajo.	X		X		X		
16	Se saltan los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación en cascada	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura que se cumpla de inmediato.	X		X		X		
18	El jefe inmediato es accesible, porque escucha y responde de manera activa.	X		X		X		
19	Se obtiene retroalimentación oportuna de parte del jefe inmediato, para mejorar mi desempeño laboral.	X		X		X		
20	Los superiores brindan confianza y libertad para discutir problemas laborales.	X		X		X		
21	Los superiores consideran la opinión de todos los trabajadores para mejorar en el desempeño de las actividades.	X		X		X		

22	El superior inmediato potencia la participación del equipo para el logro de los objetivos.	X		X		X	
23	Todos comprendemos las indicaciones de la misma manera.	X		X		X	
24	Se tiene acceso a la información sobre mi proyección profesional en la organización.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. BACA COLCHADO CARMEN ISABEL

DNI: 08362875

San Juan de Lurigancho, 23 de Junio del 2021



Especialidad del validador: MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

Mg. CARMEN BACA COLCHADO

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

ANEXO 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMPETENCIA LABORAL EN TRABAJADORES DE UN MINISTERIO EN TIEMPOS DE COVID – 19, LIMA 2021.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Motivos							
1	Existe claridad en cuanto a los objetivos de la institución.	X		X		X		
2	Existe disposición del trabajador para lograr los objetivos de la Dirección.	X		X		X		
3	Cuenta con algún incentivo en la organización.	X		X		X		
4	Existen beneficios por el buen desempeño de las actividades.	X		X		X		
5	La adecuada comunicación con el jefe inmediato, mejora el buen desempeño de las actividades.	X		X		X		
6	Recibe evaluaciones continuas para medir el desempeño laboral.	X		X		X		
7	Existen buenos resultados en base a los incentivos brindados.	X		X		X		
8	Reconoce que se cumple correctamente con las metas designadas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Existe un rápido aprendizaje e inmediato.	X		X		X		
10	Se manejan nuevas tecnologías que ayudan a optimizar el trabajo.	X		X		X		
11	Aprovecha positivamente cada una de las experiencias laborales.	X		X		X		

12	Pone en práctica las opiniones brindadas por los compañeros de trabajo.	X		X		X		
13	Ante una nueva situación, aplica la información obtenida con anterioridad.	X		X		X		
14	Existe apoyo de los compañeros de trabajo, ante cualquier situación.	X		X		X		
15	Las condiciones de mi trabajo, permite al equipo tener la autoridad para la realización de una tarea.	X		X		X		
16	Los trabajadores manejan con facilidad temas propios de la Dirección.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Habilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se cumple con las metas y objetivos propuestos por la Dirección.	X		X		X		
18	Propone alternativas para optimizar las actividades del servicio.	X		X		X		
19	Realiza constantemente mejoras en el trabajo.	X		X		X		
20	Se aportan soluciones creativas a los problemas que se puedan presentar en la Dirección.	X		X		X		
21	Existe buena comunicación al realizarse los planes de capacitación de la Dirección.	X		X		X		
22	Ante una situación, se solucionan los problemas de comunicación.	X		X		X		
23	Los trabajadores de la Dirección expresan sus opiniones de manera asertiva.	X		X		X		
24	Existen incentivos para la motivación en cumplimiento de las metas laborales.	X		X		X		
25	Existe un beneficio adicional ante el adecuado rendimiento laboral.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Mg. BACA COLCHADO CARMEN ISABEL

DNI: 08362875

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados



Mg. CARMEN BACA COLCHADO

Firma del Experto Informante.

ANEXO 5

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN TRABAJADORES DE UN MINISTERIO EN TIEMPOS DE COVID – 19, LIMA 2021.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Diversidad de canales							
1	La comunicación generalmente fluye de trabajadores hacia a los superiores.	X		X		X		
2	Ante algún inconveniente en el área laboral, se comunica al superior inmediato.	X		X		X		
3	Las decisiones que involucran a los trabajadores de las áreas son comunicadas por el supervisor oportunamente.	X		X		X		
4	Los comunicados brindados por jefatura son trasmitidos con coherencia y credibilidad.	X		X		X		
5	Existe un Intercambio de información entre compañeros de trabajo para tareas comunes	X		X		X		
6	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.	X		X		X		
7	El superior inmediato proporciona toda información necesaria para realizar mi trabajo.	X		X		X		
8	Periódicamente se realizan reuniones de trabajo entre los superiores y los trabajadores con el fin de planificar las actividades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Distorsión de la comunicación							
9	Ante demasiada información que desconozco sobre los procedimientos, la delego a mis compañeros de trabajo.	X		X		X		

10	Ante demasiada información que desconozco, trabajo con la parte que entiendo y el resto la delego.	X		X		X		
11	Existe dificultad para comunicar algún problema laboral con los superiores.	X		X		X		
12	Existe dificultad para informar problemáticas laborales a mi superior inmediato.	X		X		X		
13	La distancia y/o la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación	X		X		X		
14	Existe dificultad para interpretar información proveniente de los superiores.	X		X		X		
15	Existe dificultad para recibir información de trabajo.	X		X		X		
16	Se saltan los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación en cascada	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura que se cumpla de inmediato.	X		X		X		
18	El jefe inmediato es accesible, porque escucha y responde de manera activa.	X		X		X		
19	Se obtiene retroalimentación oportuna de parte del jefe inmediato, para mejorar mi desempeño laboral.	X		X		X		
20	Los superiores brindan confianza y libertad para discutir problemas laborales.	X		X		X		
21	Los superiores consideran la opinión de todos los trabajadores para mejorar en el desempeño de las actividades.	X		X		X		
22	El superior inmediato potencia la participación del equipo para el logro de los objetivos.	x		X		X		

23	Todos comprendemos las indicaciones de la misma manera.	x		X		X		
24	Se tiene acceso a la información sobre mi proyección profesional en la organización.	x		X		X		

HAY SUFICIENCIA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

FARFÁN PIMENTEL JOHNNY FÉLIX

06269132

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

DNI:.....

DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Especialidad del validador:.....



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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMPETENCIA LABORAL EN TRABAJADORES DE UN MINISTERIO EN TIEMPOS DE COVID – 19, LIMA 2021.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Motivos Laborales							
1	Existe claridad en cuanto a los objetivos de la institución.	X		X		X		
2	Existe disposición del trabajador para lograr los objetivos de la Dirección.	X		X		X		
3	Cuenta con algún incentivo en la organización.	X		X		X		
4	Existen beneficios por el buen desempeño de las actividades.	X		X		X		
5	La adecuada comunicación con el jefe inmediato, mejora el buen desempeño de las actividades.	X		X		X		
6	Recibe evaluaciones continuas para medir el desempeño laboral.	X		X		X		
7	Existen buenos resultados en base a los incentivos brindados.	X		X		X		
8	Reconoce que se cumple correctamente con las metas designadas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Conocimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Existe un rápido aprendizaje e inmediato.	X		X		X		
10	Se manejan nuevas tecnologías que ayudan a optimizar el trabajo.	X		X		X		
11	Aprovecha positivamente cada una de las experiencias laborales.	X		X		X		
12	Pone en práctica las opiniones brindadas por los compañeros de trabajo.	X		X		X		

13	Ante una nueva situación, aplica la información obtenida con anterioridad.	X		X		X		
14	Existe apoyo de los compañeros de trabajo, ante cualquier situación.	X		X		X		
15	Las condiciones de mi trabajo, permite al equipo tener la autoridad para la realización de una tarea.	X		X		X		
16	Los trabajadores manejan con facilidad temas propios de la Dirección.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Habilidades	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se cumple con las metas y objetivos propuestos por la Dirección.	X		X		X		
18	Propone alternativas para optimizar las actividades del servicio.	X		X		X		
19	Realiza constantemente mejoras en el trabajo.	X		X		X		
20	Se aportan soluciones creativas a los problemas que se puedan presentar en la Dirección.	X		X		X		
21	Existe buena comunicación al realizarse los planes de capacitación de la Dirección.	X		X		X		
22	Ante una situación, se solucionan los problemas de comunicación.	X		X		X		
23	Los trabajadores de la Dirección expresan sus opiniones de manera asertiva.	X		X		X		
24	Existen incentivos para la motivación en cumplimiento de las metas laborales.	X		X		X		
25	Existe un beneficio adicional ante el adecuado rendimiento laboral.	X		X		X		

HAY SUFICIENCIA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

FARFÁN PIMENTEL JOHNNY FÉLIX

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Lima, 01 de julio del 2020

DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Especialidad del validador:.....

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son



ESCUELA DE POSTGRADO
Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

Firma del Experto Informante.

A 2 7	3 4 2 3 4 4 4 3	2 2 3 3 3 4 3 4	4 3 1 3 2 2 3 3	4 4 2 2 5 2 1 5	3 4 4 4 5 3 3 3	3 5 4 5 4 4 3 1 1
A 2 8	3 4 5 5 5 5 4	4 2 2 2 1 1 1 2	4 5 4 4 5 4 3 3	4 5 2 1 5 2 1 5	5 4 4 4 5 5 4 4	5 5 4 4 4 4 4 1 1
A 2 9	4 4 4 4 4 4 4	3 4 3 3 2 3 2 2	4 4 4 3 3 3 3 3	4 4 4 5 4 4 4 4	4 4 4 3 3 4 4 3	3 3 3 3 3 4 3 4 3
A 3 0	4 3 3 4 5 2 4 3	3 3 3 2 3 3 3 2	5 5 4 2 3 4 4 2	5 4 2 2 4 1 4 4	4 4 4 4 4 3 4 3	4 3 3 3 3 3 4 1 1
A 3 1	4 4 4 5 5 4 4 4	2 2 2 2 3 2 2 3	4 5 4 4 4 5 4 3	5 5 3 2 5 2 4 5	5 5 5 4 4 4 5 4	5 4 4 4 5 4 4 2 2
A 3 2	3 3 3 3 2 3 3 3	2 2 3 4 4 3 3 3	4 3 2 2 2 3 3 2	4 4 4 3 3 3 3 4	4 4 4 4 5 2 3 4	4 4 4 4 4 3 3 3 3
A 3 3	2 3 3 3 3 3 3 3	2 2 3 3 3 3 2 4	4 3 3 4 3 3 2 3	3 4 3 3 3 2 2 4	4 4 4 4 4 3 4 3	4 2 3 3 3 3 3 4 3
A 3 4	3 5 3 3 2 3 3 3	3 3 3 3 2 2 2 2	3 3 3 3 4 3 3 3	4 4 1 1 4 1 3 5	4 4 4 3 4 3 4 3	4 3 3 3 3 3 3 2 1
A 3 5	3 3 4 4 5 5 2 3	3 2 3 1 1 1 1 1	5 3 2 3 5 2 5 5	3 3 2 2 5 1 2 2	3 4 4 4 4 3 4 3	4 4 4 4 4 4 3 1 2
A 3 6	2 5 5 5 3 4 4 2	2 3 2 2 2 3 4 3	4 4 3 4 4 4 3 3	4 4 2 2 4 2 3 4	4 5 5 4 4 4 4 3	4 4 4 3 4 4 4 3 2
A 3 7	3 4 4 5 3 4 4 3	2 2 1 1 1 1 1 1	4 5 5 5 4 5 3 2	5 5 1 4 5 3 1 5	5 5 5 5 5 5 5 4	5 5 4 5 5 5 5 2 2
A 3 8	5 4 5 5 4 5 5 5	4 3 1 1 1 1 1 4	5 5 5 5 5 5 5 5	5 3 2 2 5 3 1 5	3 3 5 5 5 5 5 5	5 5 5 4 5 5 5 3 1
A 3 9	2 5 4 4 5 5 4 5	1 1 1 1 1 1 1 1	1 3 4 4 4 4 3 3	5 5 1 1 5 4 1 5	4 5 5 5 4 5 5 5	5 5 5 5 4 4 4 1 2

A																																																	
4																																																	
0	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	1	1	2	3	2	1	4	4	4	4	4	3	2	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
A																																																	
4																																																	
1	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	3	2	1	5	2	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	2	2
A																																																	
4																																																	
2	2	5	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	1	1	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3
A																																																	
4																																																	
3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	1	1	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	3	2	3	1	1	1	5	1	1	4	4	2	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	1	1

ANEXO 7

ESTADISTICA SPSS

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda												
p49 1												Visible: 59 de 59
	p49	V1SUMADA	V2SUMADA	SUMADAD1	SUMADAD2	SUMADAD3	AGRUPADAV1	AGRUPADAV2	AGRUPADAD1	AGRUPADAD2	AGRUPADAD3	var
2	1	83,00	103,00	40,00	8,00	35,00	2	3	3	1	3	
3	2	82,00	101,00	34,00	16,00	32,00	2	3	3	1	2	
4	2	68,00	84,00	32,00	18,00	18,00	1	1	2	2	1	
5	1	81,00	84,00	31,00	16,00	34,00	2	1	2	1	3	
6	1	79,00	92,00	30,00	15,00	34,00	2	2	2	1	3	
7	2	88,00	91,00	33,00	22,00	33,00	3	2	3	3	2	
8	3	76,00	92,00	31,00	16,00	29,00	1	2	2	1	1	
9	3	67,00	100,00	29,00	13,00	25,00	1	3	1	1	1	
10	1	78,00	70,00	31,00	16,00	31,00	2	1	2	1	2	
11	1	78,00	90,00	30,00	17,00	31,00	2	2	2	2	2	
12	2	64,00	88,00	24,00	18,00	22,00	1	2	1	2	1	
13	5	76,00	125,00	30,00	14,00	32,00	1	3	2	1	2	
14	1	75,00	73,00	28,00	19,00	28,00	1	1	1	2	1	
15	2	77,00	83,00	28,00	19,00	30,00	2	1	1	2	2	
16	1	83,00	85,00	32,00	19,00	32,00	2	2	2	2	2	
17	4	84,00	94,00	33,00	18,00	33,00	3	2	3	2	2	
18	3	95,00	75,00	32,00	32,00	31,00	3	1	2	3	2	
19	1	97,00	91,00	32,00	32,00	33,00	3	2	2	3	2	
20	5	77,00	125,00	29,00	15,00	33,00	2	3	1	1	2	
21	1	120,00	100,00	40,00	40,00	40,00	3	3	3	3	3	
22	2	77,00	81,00	28,00	21,00	28,00	2	1	1	2	1	
23	4	87,00	113,00	40,00	9,00	38,00	3	3	3	1	3	
24	2	72,00	81,00	29,00	21,00	22,00	1	1	1	2	1	

Vista de datos Vista de variables

ESTADISTICA SPSS

The screenshot shows the SPSS Output window with the following content:

Fiabilidad

Escala: V2 COMPETENCIA LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	43	100.0
Excluido ^a	0	.0
Total	43	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.926	25

```
COMPUTE V1SUMADA=p1 + p2 + p3 + p4 + p5 + p6 + p7 + p8 + p9 + p10 + p11 + p12 + p13 + p14 + p15 +  
p16 + p17 + p18 + p19 + p20 + p21 + p22 + p23 + p24.  
EXECUTE.  
COMPUTE V2SUMASA=p25 + p26 + p27 + p28 + p29 + p30 + p31 + p32 + p33 + p34 + p35 + p36 + p37 + p38  
+ p39 + p40 + p41.  
EXECUTE.  
COMPUTE SUMADAD1=p1 + p2 + p3 + p4 + p5 + p6 + p7 + p8.  
EXECUTE.  
COMPUTE D2SUMADA=p9 + p10 + p11 + p12 + p13 + p14 + p15 + p16 + p17.
```

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
V1SUMADA (agrupado)	43	100,0%	0	0,0%	43	100,0%
V2SUMADA (agrupado)	43	100,0%	0	0,0%	43	100,0%
SUMADAD1 (agrupado)	43	100,0%	0	0,0%	43	100,0%
SUMADAD2 (agrupado)	43	100,0%	0	0,0%	43	100,0%
SUMADAD3 (agrupado)	43	100,0%	0	0,0%	43	100,0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
V1SUMADA (agrupado)	Mean	1,91	,124
	95% Confidence Interval for Mean		
	Lower Bound	1,66	
	Upper Bound	2,16	
	5% Trimmed Mean	1,90	
	Median	2,00	
	Variance	,658	
	Std. Deviation	,811	
	Minimum	1	
Maximum	3		

	Range		2	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		,175	,361
	Kurtosis		-1,452	,709
V2SUMADA (agrupado)	Mean		1,98	,127
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	1,72	
		Upper Bound	2,23	
	5% Trimmed Mean		1,97	
	Median		2,00	
	Variance		,690	
	Std. Deviation		,831	
	Minimum		1	
	Maximum		3	
	Range		2	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		,045	,361
	Kurtosis		-1,553	,709
SUMADAD1 (agrupado)	Mean		1,95	,124
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	1,70	
		Upper Bound	2,20	
	5% Trimmed Mean		1,95	
	Median		2,00	
	Variance		,664	
	Std. Deviation		,815	
	Minimum		1	
	Maximum		3	

	Range		2	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		,088	,361
	Kurtosis		-1,485	,709
SUMADAD2 (agrupado)	Mean		1,84	,129
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	1,58	
	Mean	Upper Bound	2,10	
	5% Trimmed Mean		1,82	
	Median		2,00	
	Variance		,711	
	Std. Deviation		,843	
	Minimum		1	
	Maximum		3	
	Range		2	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		,324	,361
	Kurtosis		-1,527	,709
SUMADAD3 (agrupado)	Mean		1,79	,118
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	1,55	
	Mean	Upper Bound	2,03	
	5% Trimmed Mean		1,77	
	Median		2,00	
	Variance		,598	
	Std. Deviation		,773	
	Minimum		1	
	Maximum		3	

Range	2	
Interquartile Range	1	
Skewness	,387	,361
Kurtosis	-1,206	,709

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
V1SUMADA (agrupado)	,240	43	,000	,795	43	,000
V2SUMADA (agrupado)	,229	43	,000	,792	43	,000
SUMADAD1 (agrupado)	,228	43	,000	,797	43	,000
SUMADAD2 (agrupado)	,281	43	,000	,770	43	,000
SUMADAD3 (agrupado)	,265	43	,000	,788	43	,000

a. Lilliefors Significance Correction

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado colaborador, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre la comunicación interna en la entidad. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un

(X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta. Agradecemos de antemano su colaboración.

Escala de Likert:

- 5. Siempre (S)
- 4. Casi Siempre (CS)
- 3. Algunas veces (AV)
- 2. Casi nunca (CN)
- 1. Nunca (N)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
	DIMENSION 1: Diversidad de canales					
1	La comunicación generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los trabajadores hacia a los superiores.					
2	Ante algún inconveniente en el área laboral, se comunica al superior inmediato.					
3	Las decisiones que involucran a los trabajadores de las áreas son comunicadas por el supervisor oportunamente.					
4	Los comunicados brindados por jefatura son transmitidos con coherencia y credibilidad.					
5	Existe un Intercambio de información entre compañeros de trabajo para tareas comunes					
6	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.					
7	El superior inmediato proporciona toda información necesaria para realizar mi trabajo.					
8	Periódicamente se realizan reuniones de trabajo entre los superiores y los trabajadores con el fin de planificar las actividades.					
	DIMENSIÓN 2: Distorsión de la comunicación					
9	Ante demasiada información que desconozco sobre los procedimientos, la delego a mis compañeros de trabajo.					

10	Ante demasiada información que desconozco, trabajo con la parte que entiendo y el resto la delego.					
11	Existe dificultad para comunicar algún problema laboral con los superiores.					
12	Existe dificultad para informar problemáticas laborales a mi superior inmediato.					
13	La distancia y/o la distribución física entre mi superior inmediato y mi persona, obstaculiza la comunicación.					
14	Existe dificultad para interpretar información proveniente de los superiores.					
15	Existe dificultad para recibir información de trabajo.					
16	Se saltan los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.					
DIMENSIÓN 3: Comunicación en cascada						
17	Ante una orden laboral de los superiores se asegura que se cumpla de inmediato.					
18	El jefe inmediato es accesible, porque escucha y responde de manera activa.					
19	Se obtiene retroalimentación oportuna de parte del jefe inmediato, para mejorar mi desempeño laboral.					
20	Los superiores brindan confianza y libertad para discutir problemas laborales.					
21	Los superiores consideran la opinión de todos los trabajadores para mejorar las labores.					
22	El superior inmediato potencia la participación del equipo para el logro de los objetivos.					
23	Todos comprendemos las indicaciones de la misma manera.					
24	Se tiene acceso a la información sobre mi proyección profesional en la organización.					

Gracias por su valiosa colaboración

ANEXO 9

CUESTIONARIO SOBRE COMPETENCIAS LABORALES

Estimado colaborador, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre las competencias laborales de los trabajadores en la entidad. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta. Agradecemos de antemano su colaboración.

Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: MOTIVOS					
1	Existe claridad en cuanto a los objetivos de la institución.					
2	Existe disposición del trabajador para lograr los objetivos de la Dirección.					
3	Cuenta con algún incentivo en la organización.					
4	Existen beneficios por el buen desempeño de las actividades.					
5	La adecuada comunicación con el jefe inmediato, mejora el buen desempeño de las actividades.					
6	Recibe evaluaciones continuas para medir el desempeño laboral.					
7	Existen buenos resultados en base a los incentivos brindados.					
8	Reconoce que se cumple correctamente con las metas designadas.					
	DIMENSIÓN 2: CONOCIMIENTO					
9	Existe un rápido aprendizaje e inmediato.					
10	Se manejan nuevas tecnologías que ayudan a optimizar el trabajo.					
11	Aprovecha positivamente cada una de las experiencias laborales.					
12	Pone en práctica las opiniones brindadas por los compañeros de trabajo.					
13	Ante una nueva situación, aplica la información obtenida con anterioridad.					

14	Existe apoyo de los compañeros de trabajo, ante cualquier situación.					
15	Las condiciones de mi trabajo, permite al equipo tener la autoridad para la realización de una tarea.					
16	Los trabajadores manejan con facilidad temas propios de la Dirección.					
	DIMENSIÓN 3: HABILIDAD					
17	Se cumple con las metas y objetivos propuestos por la Dirección.					
18	Propone alternativas para optimizar las actividades del servicio.					
19	Realiza constantemente mejoras en el trabajo.					
20	Se aportan soluciones creativas a los problemas que se puedan presentar en la Dirección.					
21	Existe buena comunicación al realizarse los planes de capacitación de la Dirección.					
22	Se solucionan los problemas de comunicación.					
23	Los trabajadores de la Dirección expresan sus opiniones de manera asertiva.					
24	Existen incentivos para la motivación en cumplimiento de las metas laborales.					
25	Existe un beneficio adicional ante el adecuado rendimiento laboral.					

Gracias por su valiosa colaboración



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, JENY VERONICA CHAICO PAUCCA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPETENCIA LABORAL EN TRABAJADORES DE UN MINISTERIO, EN TIEMPOS DEL COVID-19, LIMA 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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.

Nombres y Apellidos	Firma
JENY VERONICA CHAICO PAUCCA DNI: 70429012 ORCID: 0000-0002-1506-1338	Firmado digitalmente por : JCHAICOP el 31-07-2021 19:01:45

Código documento Trilce: TRI - 0161738