



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**DEL TALENTO HUMANO**

**Comunicación interna y motivación en los colaboradores de una**  
**institución educativa particular - Piura, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión del Talento Humano

**AUTORA:**

Cardenas Ramirez, Marjorie Karina (Orcid.org/0000-0001-7998-6009)

**ASESORA:**

Mgtr. Quispilay Joyos, Gloria Elvira (Orcid.org/0000-0002-6453-893X)

**CO-ASESOR:**

Dr. Méndez Parodi, Raúl Alfredo (Orcid.org/0000-0002-1667-9594)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Cultura y Comportamiento Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Una de las metas en mi vida personal y profesional es la culminación de un estudio de maestría; lograrlo es gratificante, por lo que dedico esta tesis a mi esposo Pedro Kihara que siempre confió en mi capacidad.

A mis hijos, Mitsuki, Izumi y Kisaku por ser mi fortaleza de seguir adelante, además a mi pequeño Ángel Tadashi.

A mis padres, Edith y Eduardo, por su apoyo absoluto e incondicional en cada periodo de mi vida.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi grupo de trabajo, porque a pesar de las dificultades que se nos presentó durante el desarrollo de la tesis, siempre nos hemos apoyado y alentado para seguir adelante.

A las directivas y compañeras de trabajo de la Institución Educativa, por su confianza y aceptación en el desarrollo de la investigación.

A Silvia Aguirre, por su apoyo incesante durante el desarrollo de la tesis.

A los docentes, que forman parte de esta prestigiosa Universidad Cesar Vallejo, por su capacidad y entrega hacia sus educandos.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	6
III METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV RESULTADOS	26
V DISCUSIÓN	47
VI CONCLUSIONES	55
VII RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	59
ANEXOS	65

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Población de la Institución Educativa Particular, Piura</i>	20
Tabla 2 <i>Muestra estratificada de la Institución Educativa Particular, Piura</i>	21
Tabla 3 <i>Juicio de expertos</i>	22
Tabla 4 <i>Estadística de confiabilidad de comunicación interna y motivación</i>	23
Tabla 5 <i>Niveles de la variable comunicación interna</i>	26
Tabla 6 <i>Niveles de la dimensión comunicación esencial</i>	27
Tabla 7 <i>Niveles de la dimensión comunicación operativa</i>	28
Tabla 8 <i>Niveles de la dimensión comunicación estratégica</i>	29
Tabla 9 <i>Niveles de la dimensión comunicación valorativa</i>	30
Tabla 10 <i>Niveles de la dimensión comunicación motivacional</i>	31
Tabla 11 <i>Niveles de la dimensión comunicación del aprendizaje</i>	32
Tabla 12 <i>Niveles de la dimensión comunicación de la inteligencia</i>	33
Tabla 13 <i>Niveles de la variable motivación</i>	34
Tabla 14 <i>Niveles de la dimensión motivación intrínseca</i>	35
Tabla 15 <i>Niveles de la dimensión motivación extrínseca</i>	36
Tabla 16 <i>Niveles de la dimensión motivación trascendente</i>	37
Tabla 17 <i>Prueba de normalidad Kolmogrov-Smirnov</i>	38
Tabla 18 <i>Repercusión entre comunicación interna y motivación</i>	39
Tabla 19 <i>Repercusión entre comunicación esencial y motivación</i>	40
Tabla 20 <i>Repercusión entre comunicación operativa y motivación</i>	41
Tabla 21 <i>Repercusión entre comunicación estratégica y motivación</i>	42
Tabla 22 <i>Repercusión entre comunicación valorativa y motivación</i>	43
Tabla 23 <i>Repercusión entre comunicación motivacional y motivación</i>	44
Tabla 24 <i>Repercusión entre comunicación del aprendizaje y motivación</i>	45
Tabla 25 <i>Repercusión entre comunicación de la inteligencia y motivación</i>	46

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Diseño Correlacional</i>	18

## Resumen

La comunicación interna y la motivación son variables que en los últimos años se vieron afectadas a causa de la pandemia, es por ello que, con la presente investigación se comprobó el grado de repercusión que tienen ambas variables en una Institución Educativa Particular - Piura. La investigación se basó en un diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional; con una tipología descriptiva básica y de enfoque cuantitativo. En cuanto al instrumento, se utilizó dos cuestionarios para medir ambas variables, uno de ellos fue el cuestionario de la Escala de la Comunicación Interna de Formanchuk, adaptado por Anselmo (2018) y la Escala de los factores motivacional de Frederick Herzberg – Juan Pérez López, adaptado por López-Gallirgos (2017), aplicado a una muestra de 103 colaboradores de las diferentes áreas de la institución. Se obtuvo como resultado que, un porcentaje mayor del 40% de los colaboradores encuestados tuvieron una comunicación interna media - alta, además el 75% de los encuestados tuvo un nivel de motivación alta. Por último, se concluye que el grado de repercusión entre ambas variables fue positiva y significativamente baja, con un coeficiente de correlación del 0,454.

**Palabras clave:** Comunicación organizacional, comunicación interna y motivación.

## **Abstract**

Internal communication and motivation are variables that in recent years have been affected by the pandemic, which is why the main objective of this research is to verify the degree of repercussion that both variables have in a Private Educational Institution - Piura. The research was based on a non-experimental design, cross-sectional and correlational level; with a basic descriptive typology and quantitative approach. Regarding the instrument, two questionnaires were used to measure both variables, one of them was the Formanchuk Internal Communication Scale questionnaire, adapted in Peru by Anselmo (2018) and the Frederick Herzberg - Juan Motivational Factors Scale. Pérez López, adapted in the same way in Peru by López-Gallirgos (2017), aimed at a sample of 103 collaborators from the different areas of the institution. It was obtained as a result that a percentage greater than 40% of the surveyed employees have a medium - high internal communication, in addition to 75% of the respondents their level of motivation is high. Finally, it is concluded that the degree of impact between both variables is positive and significantly low, with a correlation coefficient of 0.454.

**Keywords:** Organizational communication, internal communication and motivation.



## **I INTRODUCCIÓN**

En el entorno actual, la realidad problemática de la población que es finalidad del presente estudio, podemos deducir que tiene un bajo nivel de comunicación interna, lo que genera dobles canales de comunicación que duplican los modos de trabajos en el área; esto afecta a las personas con rango directivo en el área y a los subordinados, genera conflictos entre las personas y un clima inadecuado para el trabajo. Durante el COVID-19, los procesos se vieron modificados y hubo intercambio de tareas que no fueron comunicados con la frecuencia debida; como consecuencia de lo antes descrito, influyeron en la baja identificación de todos los miembros del área y, por lo tanto, en una alarmante desmotivación, que actualmente se sostiene sobre la base de la costumbre adquirida por el paso de los años, pero en continuo desgaste.

Consecuentemente, es preciso y urgente realizar este estudio, a fin de mejorar y posicionar a la comunicación interna de la organización en un mejor nivel, que permita un clima adecuado de trabajo, que se convierta en soporte para recuperar la confianza de los trabajadores, motivarlos adecuadamente y lograr una identificación plena con la empresa. Además, que esta motivación se manifiesta en el alto rendimiento de servicio de los colaboradores hacia los padres de familia y sobre todo a los alumnos. Si no realizamos este estudio, supondría agudizar los conflictos entre jefes y trabajadores, y entre los mismos trabajadores, con la consecuente baja calidad del servicio que la organización pueda ofrecer y, además puede acarrear un alto índice de rotación de los colaboradores.

El ser humano en su afán de convivencia en sociedad y en su necesidad de transmitir sus pensamientos e ideas, ha desarrollado mecanismos y estructurado formas y convenciones que le permitan interactuar a través de diferentes medios o canales que le permitan satisfacer esa necesidad. A lo largo de la historia de la humanidad, esta ambición y necesidad le llevó a desarrollar el concepto de comunicación -tal como lo podemos entender hoy- se puede definir como: la acción de transferir e intercambiar mensajes con conocimiento de verdad; la necesidad de una buena comunicación, no es ajena a la realidad y exigencias de las empresas, que necesitan el hecho comunicativo como un medio indispensable en la organización y desarrollo del trabajo de la misma, y así lograr los fines y objetivos propuestos; en este contexto, esta realidad –la comunicación- también cumple

funciones vitales para la marcha de una empresa, estas son: control, motivación, expresión emocional e información; estas características son esenciales dentro de un ambiente o de una sociedad, y son indispensables para lograr una efectiva comunicación interna (Ferreiro y Alcázar, 2017; Robbins y Judge, 2013).

A nivel Latinoamérica y el Caribe, la pandemia del COVID-19, obligó a varias empresas a cambiar significativamente las formas y medios para el desarrollo del trabajo, incluidos los modos de la comunicación organizacional interna. El paso a la digitalización, el uso del email y de las redes sociales han supuesto un impacto significativo en las relaciones comunicacionales de jefes y subordinados; y subordinados entre sí, puesto que los nuevos modos de comunicación obligaron todo un cambio radical en la forma de trabajo – teletrabajo –, y generó dificultades en las relaciones personales de los trabajadores; es la conclusión que en junio del 2021 llegó la Comisión Técnica de Práctica de Buena Gobernanza de la Organización Latinoamericana y del Caribe en Entidades Fiscalizadoras Superiores, a la cual el Perú también pertenece, con la ejecución de una encuesta teniendo como objetivo el de conocer la situación de las Entidades Fiscalizadoras Superiores frente a esta nueva situación (CTPBG, 2021).

Por otra parte, según Revuelto-Taboada (2018) de todos los elementos del sistema de recompensa que ofrece las organizaciones a sus empleados uno de ellos es la comunicación y retroalimentación, junto con otros como condiciones de trabajo, retribuciones salariales, clima o ambiente laboral, desarrollo de competencias, entre otras lo que genera empleabilidad, seguridad y sobre todo motivación. De igual forma, Dolores-Atahua et. al. (2021) realizó un estudio en donde el factor motivación en el ámbito del trabajo es un tema con amplio campo de estudio, puesto que representa una característica muy importante en las dinámicas de toda empresa; el mayor desempeño que se puede lograr al alcanzar los objetivos de una empresa, en gran parte son el resultado del grado de identificación que tiene un trabajador. Además, enfatizó que el periodo de pandemia COVID-19 modificó las formas, políticas y ambientes de trabajo; ocasionó una ruptura en la vida ordinaria laboral de las personas con alta incidencia en el factor “motivación”, que obligó a las empresas a priorizar al considerarlo un elemento importante a tener en cuenta para lograr la subsistencia actual de las empresas.

Ante estas premisas se planteó el siguiente problema principal: ¿Cuál es el grado de repercusión que hay entre la comunicación interna y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura?, se planteó de manera específica conocer: ¿Cuál es el grado de repercusión que hay entre la comunicación esencial y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura?, ¿Cuál es el grado de repercusión que hay entre la comunicación operativa y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura?, ¿Cuál es el grado de repercusión que hay entre la comunicación estratégica y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura?, ¿Cuál es el grado de repercusión que hay entre la comunicación valorativa y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura?, ¿Cuál es el grado de repercusión que hay entre la comunicación motivacional y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura?, ¿Cuál es el grado de repercusión que hay entre la comunicación del aprendizaje y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura? y por último, ¿Cuál es el grado de repercusión que hay entre la comunicación de la inteligencia y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura?

Dentro de las justificaciones de la investigación a nivel teórico; para Valderrama y Jaimes (2019) lo que se buscó en la justificación teórica es la verificación de la solución en los modelos y/o paradigmas, además de cuestionar la hipótesis, es por ello que esta investigación es respaldada por conceptos y definiciones de actores que desarrollaron una base teórica comprobada en base a investigaciones que sirve para definir las variables de estudio dentro del marco teórico. La comunicación interna se apoya en la teoría Co-creada de Alejandro Formanchuk (2009), en donde se pretendió dar a la institución educativa una herramienta actualizada en donde el flujo de la comunicación sea trazado bajo un recorrido en espiral, para lograr observar y realizar su modificación en cada giro. Así mismo, comprobar su influencia en la motivación, bajo la teoría de Juan Pérez López, en donde las motivaciones no deben establecerse solo hacia uno mismo, sino también hacia un tercero (Ferreiro y Alcázar, 2017).

A nivel metodológico, según Valderrama y Jaimes (2019) se esperó lograr los objetivos haciendo uso de herramientas como cuestionario para medir el grado de repercusión, además las herramientas sirvieron de soporte para otras investigaciones. En este caso en específico para lograr los objetivos de la investigación se utilizó dos instrumentos de medición; para medir la comunicación

interna y la motivación, y, se contempló las siguientes dimensiones: comunicación esencial, comunicación operativa, comunicación estratégica, comunicación motivacional, comunicación valorativa, comunicación del aprendizaje y comunicación de la inteligencia; de igual forma las dimensiones de la motivación intrínseca, la motivación trascendental y la motivación extrínseca. Cabe resaltar, que estos instrumentos han pasado la prueba de confiabilidad y validez, y, se obtuvo resultados favorables para aplicación hacia la muestra poblacional.

Por último, a nivel práctico Valderrama y James (2019) pretendieron dejar un precedente para futuras investigaciones, trataron de resolver problemas reales y plantear estrategias válidas para su implementación; por lo que, según los resultados que arroje la presente investigación, se podrá informar y plantear estrategias a la organización para que puedan desarrollar su plan de comunicación interna y así superar sus dificultades; además de mantener la motivación en sus colaboradores.

Por otra parte, la investigación presenta como objetivo general: comprobar el grado de repercusión que hay entre la comunicación interna y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura. Y como específicos: comprobar el grado de repercusión que hay entre la comunicación esencial y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura, comprobar el grado de repercusión que hay entre la comunicación operativa y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura, comprobar el grado de repercusión que hay entre la comunicación estratégica y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura, comprobar el grado de repercusión que hay entre la comunicación valorativa y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura, comprobar el grado de repercusión que hay entre la comunicación motivacional y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura, comprobar el grado de repercusión que hay entre la comunicación del aprendizaje y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura, además comprobar el grado de repercusión que existe hay la comunicación de la inteligencia y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura.

Por último, se planteó la siguiente hipótesis general: Comprobar el grado de repercusión entre la comunicación interna y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura. Y como específicas: comprobar el grado de repercusión que hay entre la comunicación esencial y la motivación en los colaboradores de una IEP –

Piura, comprobar el grado de repercusión que existe entre la comunicación operativa y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura, comprobar el grado de repercusión que hay entre la comunicación estratégica y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura, comprobar el grado de repercusión que hay entre la comunicación valorativa y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura, comprobar el grado de repercusión que hay entre la comunicación motivacional y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura, comprobar el grado de repercusión que hay entre la comunicación del aprendizaje y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura y como hipótesis específica final comprobar el grado de repercusión que hay entre la comunicación de la inteligencia y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura.

## II MARCO TEÓRICO

Para continuar con el presente trabajo de investigación, se realizó una búsqueda por distintas bases bibliográficas para obtener diferente tipo de información como; los antecedentes internacionales y nacionales, además de las bases teóricas que facilitan el discernimiento y el soporte teórico que se requieren para abordar ambas variables de estudio

Como trabajos de investigación internacionales, se cita a Costa et al. (2021) de Brasil, quienes en su artículo de revisión lograron reconocer en la satisfacción laboral de los técnicos administrativos en educación algunos factores que intervienen, para ello utilizaron como referencia la teoría de la expectativa del Vroom para la primera variable, que es motivación y para la segunda variable utilizaron la teoría de Locke, referido sobre la satisfacción en el trabajo, utilizaron la encuesta mixta sobre una muestra de 239 técnicos administrativos y obtuvieron como resultado que el 54.6% se encontró parcial o totalmente satisfecha contra el 32.8% que se encontró en el rango de indiferentes, estos resultados fueron en base a las dimensiones de la comunicación como es el entorno físico y relaciones jerárquicas. Para la cual les llamo la atención que la mayor parte de su muestra nunca estuvo completamente satisfechas o insatisfechas; además, expresaron motivos de satisfacción laboral y estarían subestimando la motivación.

Del mismo modo Castro-Martínez y Díaz-Morillas (2020) en España realizaron un artículo original, tuvieron como objeto profundizar la correlación existente entre la comunicación interna, la felicidad y el bienestar de los empleadores de empresas de España, para ello utilizaron un diseño metodológico mixto, emplearon un cuestionario donde plantearon preguntas de tipo cuantitativo y cualitativo sobre una muestra de 82 empresas, arrojaron como resultados una fuerte relación entre las variables de estudio, esto a pesar de que las áreas de felicidad no están implementadas y la mayoría de veces está incluida en el departamento de recursos humanos. Por lo que concluyeron que, la comunicación interna y los niveles correspondientes a felicidad, satisfacción y bienestar tienen un vínculo, esto debido a que la comunicación interna incide positivamente en estos aspectos y estos son posibles a través del fomento y la ejercitación del diálogo, la eficiencia, la productividad y sobre todo en el compromiso, pero para ello es necesario utilizar un mix de herramientas digitales para llevarlos hacia las relaciones interpersonales.

Por otro lado, Macías y Vanga (2020), en el país de Venezuela realizaron un artículo original que tuvo como objetivo efectuar un diagnóstico situacional en donde la motivación laboral y el clima organizacional son los ingredientes básicos para mejorar los planes de una empresa. Está basado en una investigación a un grupo de educadores de una universidad de Venezuela. Este artículo fue de enfoque cuantitativo con muestreo censal, el mismo que se apoyó de un cuestionario aplicado a 33 docentes, en donde a través de la técnica de semaforización, evidenciaron dimensiones externas como clima organizacional y dimensiones internas hacia la motivación laboral. Además, determinaron que hay carencias en el clima organizacional, pero su relación no está influenciada en la motivación. Una de las conclusiones sobre la motivación laboral, es que esta no siempre incide con el clima organizacional, pese a los problemas encontrados en este estudio los trabajadores tenían un alto grado de motivación.

En cuanto a la variable motivación Aguirre et al. (2019) de Colombia, en su artículo original tuvieron el objetivo de crear una herramienta: un cuestionario psicométrico llamado MEIL, que ayude a medir tanto la motivación intrínseca y extrínseca, en un determinado contexto laboral. Para lo cual, utilizaron como metodología un estudio cuantitativo que tuvo como soporte un enfoque empírico y analítico, es decir, de tipo descriptivo, donde los investigadores no tuvieron una participación directa sobre las variables, pues se trató de una observación, por consiguiente es un diseño transversal y no experimental, dirigido en una muestra de 265 personas, se obtuvo como resultado un nivel alto de confiabilidad en el Alfa de Cronbach (0.990), que otorgó un valor al constructo por medio del análisis factorial; con estas características obtiene un resultado excelente que permitió ser aplicado en otros estudios. A esta conclusión llegaron –después de una profunda evaluación- un equipo de jueces expertos.

Y, en México, Torres-Castillo y Cantú-Mata (2020) cuyo artículo original tuvo como motivación de estudio, desarrollar un modelo estructural basado en la satisfacción del empleado, en una empresa de servicios sin fines de lucro; para ello emplearon como metodología la de tipo exploratorio, orientado hacia un enfoque cuantitativo y además, de un diseño no experimental transaccional, realizaron su recolección de datos basados en un cuestionario enfocado en la satisfacción del empleado, aplicaron la muestra a un total de 253 empleados. Obtuvieron como

resultado que, las variables actitud y capacitación son significativas, además concluyeron que las variables motivación y ambiente de trabajo son aquellas que no siempre están presentes en los intereses del trabajador, recomendaron a los empresarios tomar en cuenta estas variables, que permitirán un crecimiento profesional y por consiguiente la retención de los mismos, a fin de poder concretar las metas que la organización desea alcanzar.

En la situación actual, en el horizonte internacional se han desarrollado artículos dentro de un contexto muy influyente como lo es la pandemia COVID – 19, y en este caso Duque-Rengel et al. (2022) de Ecuador en su artículo original realizaron un estudio que tuvo como objeto la disertación de la gestión de la comunicación a través de sus cuatro áreas – mensaje, ambiente laboral (diálogo abierto) y liderazgo – en las Universidades públicas y privadas de Ecuador durante la pandemia COVID-19; aplicaron una metodología de enfoque cuantitativo con carácter exploratorio-descriptivos, utilizaron además -como herramienta- la encuesta muestral a una población de 100 colaboradores, obtuvieron como resultado la existencia de un alto porcentaje de colaboradores cuya comunicación se basó en mensajes internos vinculados hacia los valores; además, confirmaron que esta comunicación cuando se realizó a través de imágenes, fue más efectiva para captar la atención de los demás; tuvieron el medio más utilizado el WhatsApp, sin embargo, advirtieron considerar que esta herramienta, no debe pasar el límite del horario laboral, pues se puede llegar a abrumar al colaborador cuando se interfiere o se viola el espacio privado de su convivencia personal.

En los antecedentes nacionales está Yomona (2018) que, en la ciudad de Lima, elaboró su tesis magistral con la que buscó la correspondencia entre la variable comunicación interna y motivación laboral, en los trabajadores del área administrativa de una corporación. Para este estudio utilizó una metodología del tipo descriptiva - correlacional, empleó un criterio con valores cuantitativos de corte transversal, además de tratarse de un esquema no experimental. Aplicó un cuestionario con escala tipo Likert elaborado por la investigadora, dirigido a 197 colaboradores. Obtuvo como resultados la afirmación de la existencia de una correlación moderada entre las variables de estudio. Llegó a la conclusión que, la motivación siempre es un factor importante en la empresa y sobre todo en los



trabajadores, por lo que se debe tener en cuenta, además, que estos son elementos claves para el desarrollo empresarial.

De igual forma, Castillo (2022), en Chimbote, realizó un estudio de maestría en donde analizó la repercusión entre la variable comunicación organizacional y la variable motivación laboral aplicado en una institución pública. Para ello aplicó una metodología no experimental, correlacional y cuantitativo, utilizó como herramienta dos cuestionarios hacia una muestra no probabilística de 56 personas, mostró como resultado que el 80% de su muestra la comunicación organizacional es eficiente y un 75% de la misma muestra su motivación es adecuada, por lo que obtuvo como conclusión que la repercusión entre las variables de estudio fue positiva y moderada.

Así mismo, Vilca et al. (2021) en Trujillo en su artículo original; en este caso tuvo como objeto, encontrar la influencia de las variables comunicación interna, hacia la dinámica del clima organizacional, para la cual aplicaron una metodología sobre las variables de la comunicación y su operacionalización, en este caso la variable comunicación interna estuvo basada en tres dimensiones: interpersonal, intrapersonal e institucional. La encuesta estuvo dirigida a un total de 218 trabajadores con un muestreo estratificado, del cual se obtuvo como resultado la correlación significativa de 0,845 entre las variables propuesta en el artículo, por lo que, decretaron una influencia significativa entre las variables propuestas.

Por otro lado, en cuanto al componente psicológico motivación, Loayza et al. (2021) en la ciudad de Lima desarrollaron un artículo original, cuyo objetivo fue definir el vínculo existente entre las variables motivación laboral y desempeño de docentes, su metodología fue básica porque emplearon un diseño de corte descriptivo correlacional y no experimental correlacional, dirigido a una muestra de 25 participantes, utilizaron como instrumento dos formularios adaptados por los investigadores para tal fin, obtuvieron como resultado que la correlación entre las variables antes mencionadas es moderada, con un valor Rho 0,462 y p-valor 0,000. Una de las conclusiones a la cual llegó el artículo fue que, no existe repercusión entre las variables, motivación trascendental y desempeño docente, por lo que se acepta como una hipótesis nula.

Además, Pezo-Ávila et al. (2020) en su artículo original desarrollaron una investigación sobre la comunicación interna en conjunto con la cultura organización

en un centro de salud privado, se basaron en una investigación cualitativa con diseño fenomenológico-hermenéutico, además fue aplicada a través de las experiencias de los profesionales con una entrevista dirigida hacia 13 colaboradores entre personal médico y administrativos. Obtuvieron como resultado, que, para este caso, no existe una relación de la cultura organizacional hacia la promoción de la salud institucional, puesto que esta estrategia está basada en la salud ocupacional y gestionada a través de la comunicación interna. Por lo que tuvieron como conclusión que su comunicación interna no está basada en la salud de los integrantes, solo únicamente hacia la salud ocupacional; de igual forma su cultura organizacional no estuvo basado en el fomento de la salud.

Y, por último, Barra et al. (2021) en su artículo original, investigaron como el impacto de la pandemia del COVID-19 afectó directamente la dinámica laboral, en especial la motivación del personal de salud. Utilizaron en su estudio un análisis descriptivo correlacional con el método cuantitativo; así mismo su diseño fue transversal en cuanto a su metodología. Aplicaron a una muestra de 106 trabajadores dos tipos de instrumentos referidos hacia la encuesta. El primero es para la motivación laboral, y el segundo es para el desempeño laboral, obtuvieron como resultado que existe una correlación positiva moderada con  $Rho = 0.633$ . Por lo que llegaron a la conclusión que los trabajadores durante la pandemia del Covid-19 presentó un comportamiento bajo en la motivación, además de la capacidad psicomotriz del desempeño laboral en la institución de estudio.

Desde los orígenes del hombre - la comunicación - se originó de forma intuitiva con el objetivo de relacionarse y vincularse; con el pasar del tiempo en el trabajo, la industrialización y el auge de la tecnología la comunicación interna siempre estuvo presente, sin embargo, casi nunca se tomó la debida importancia. Algunos autores pensaron que era parte inherente de la organización; sin embargo, en el siglo XX emerge con la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo.

Si hablamos de la variable comunicación interna, una de las teorías clásicas de la comunicación interna es de Frederick W. Taylor, del cual hace referencia Erra (2020) en donde identificó a la administración científica como la administración moderna a través de cuatro principios dirigidos hacia el trabajador que son: administración de las labores; en donde se conforma el área con sus procesos y el número de trabajadores en donde prima las mejores condiciones. Selección y

capacitación; referida a la selección sistemática dependiendo de las aptitudes del trabajador. Cooperación entre todos; no solo entre obreros si también los directivos. Y, por último, especialización de los directivos de la empresa, en donde la gerencia se centre en la parte cognitiva y los obreros en la parte operativa de los procesos. En este caso lo que pretende Taylor es ver a la comunicación como información operativa y formal.

Así mismo, Ladino (2017) cita a Mary Parket Follet quien fue otra representante de la teoría de las relaciones humanas, en la cual integra al individuo al grupo, con el objetivo de dar solución a los problemas. Esta teoría también centró su inclinación en el desempeño del colaborador y su atribución en la organización, donde cualquier tipo de inoperancia afecta al funcionamiento del todo, sin embargo, cuando realizaron un análisis de la situación, las caracterizaciones se dividen en interna y externa a pesar de que, lo ejecutan un conjunto de personas y procesos. Lo que se pretendió a través de esta teoría fue mejorar la comunicación interna entre los colaboradores de la organización (administrativos – operarios), en la cual puede participar en la toma de decisiones y en la direccionalidad de la comunicación, logrando un estado de confianza y satisfacción hacia una comunicación abierta.

Por consiguiente, podemos afirmar que, es el medio por el cual las personas se pueden relacionar, realizar una transferencia y comprensión de datos, para un fin concreto, además Robbins y Judge (2013) indicaron las cuatro funciones principales de la comunicación que son: información, control, motivación y expresión emocional. Dentro de las cuatro funciones se encontró otra variable de estudio, es la motivación y su relación fue de favorecer la relación por su función de aclaración de lo que deben hacer, que tan bien lo están haciendo y cómo se puede mejorar si el rendimiento es inferior y no satisface.

De igual forma, Cuenca y Verazzi (2018) definieron la comunicación interna, como un grupo de actividades de comunicación realizadas en una organización, la cual tuvo como objetivo la funcionalidad de las buenas relaciones con los todos los colaboradores de la empresa, emplearon herramientas innovadoras con el propósito de mantenerlos informados, integrados y sobre todo motivados, para lograr los fines específicos de la organización. Además, Noboa et al. (2021) señalaron la comparación de Andrade como un sistema circulatorio humano, donde

los componentes de la sangre actúan como la información que circula por toda la empresa, brindando un buen funcionamiento y desarrollo en todos los aspectos.

Asimismo, si direccionamos la comunicación hacia la relación directivos, docentes, alumnos y padres de familia, Isaacs (2004) lo conceptualizó como la interacción de acciones, pensamientos y sentimientos entre los que conformaron la organización, con la intención de reforzar las relaciones humanas y sobre todo la calidad y la unión de todos. Esta comunicación está dirigida hacia la mejora de la tercera persona. Propuso, de igual forma, una comunicación abierta entre los miembros de la institución y enfocarse en aquellas áreas donde la comunicación es escasa y sobre todo tener en cuenta el ideario y los objetivos generales.

Por otro lado, Verčič et al. (2022) tuvieron un concepto más actualizado sobre comunicación organizacional interna, tuvo mucha influencia las consecuencias de la pandemia en las organizaciones. Desde el enfoque teórico se conceptualizó como uno de los procesos de la planificación estratégica, basado en análisis cuantitativos y deductivos para aplicar a problemas de la alta gerencia. La posición de la comunicación interna en la organización depende del estilo de gestión y de su cultura, además de las características de los colaboradores. Desde el enfoque organizacional, la comunicación interna cambió, formalizó como una responsabilidad explícita del colaborador que del área donde labora, de igual forma se puede visionar como un agente de cambio para lograr apoyar a la resolución de problemas en la cual se puede enfrentar las organizaciones.

Además, Formanchuk (2009) propuso una teoría de la comunicación interna, como los procesos y estrategias que tienen las personas de la organización para que la información llegue a los demás, pero que además se comprenda y que se tenga un sentido de pertenencia, de modo que, por la comunicación interna se alcanzaron los objetivos de la organización. No solo el habla, imágenes, escritos y movimientos generan comunicación, también el silencio, un ambiente de trabajo, el sueldo, un ascenso, es una forma de comunicación – por lo tanto, todo comunica. Además, existe un proceso dialéctico entre la comunicación interna y la cultura organización, la cual va a ser estructurada y por otro lado puede modificarla; por consecuencia se puede lograr una marca interna.

En las dimensiones de la comunicación interna según el modelo de las siete dimensiones Cocreadas de Formanchuk (2009) basado en un recorrido en espiral

entre las diferentes áreas de la organización. Las dimensiones son las siguientes: Esencial; refiere que todo inicio de una organización nace desde el diálogo, con un recurso, aquel que es capaz de hacer crecer y desarrollarse como tal, realizó el recorrido de toda la organización como un fluido, uniendo cada área, si no existe la comunicación para la actividad. Cuenta con cinco indicadores: compromiso conversacional, diálogo, coordinación, definición y generación de espacios de reunión. En cuanto a la dimensión operativa se refiere a la base de acción sobre el conocimiento de funciones, de identidad y logro, basándose en los siguientes indicadores: conocimiento de la importancia de la comunicación, del rol de los colaboradores, de la normativa y de las funciones.

La tercera dimensión estratégica, se refirió a lo contemplado en el plan estratégico, con orientación hacia por qué y para qué, tiene como indicadores la orientación, el compromiso, el respeto, la consideración, la motivación, la integración y la contención. La dimensión valorativa, se refiere al logro de los valores y la integración de sus colaboradores, experimentó la trascendencia de sus acciones por la forma como lo realizó; dentro de esta dimensión tenemos los siguientes indicadores: conciencia, apreciación, juicio, criterio y priorización. Dimensión motivacional, se refiere a generar motivación a través de la comunicación, logrando que los colaboradores estén siempre motivados para realizar su trabajo, en esta dimensión se presentan los siguientes indicadores: satisfacción, perspectiva, justicia, comprensión, autoestima y optimismo.

En la siguiente dimensión del aprendizaje, hace referencia a la retroalimentación de la comunicación, realizó siempre ajustes que implican hacer bien las tareas, para ello se presenta los siguientes indicadores: espacios de diálogo, expectativa y atención del desempeño, evaluación, confianza en el reforzamiento, selección del personal, cultura del refuerzo y retroalimentación. La última dimensión de la inteligencia, es aquella en donde el colaborador brindó todo su conocimiento para las mejoras de la empresa. Tiene los siguientes indicadores: desempeño, visión, motivación hacia la creatividad y potencial del capital humano.

En cuanto a la segunda variable motivación, las teorías de la motivación son una diversidad, depende del enfoque que consideren de mayor importancia para lograr la motivación. Para el ámbito laboral se pueden considerar dos grandes grupos; la primera referida al objetivo o contenido que refieren hacia las

expectativas y necesidades de las personas como la teoría de la motivación humana de Maslow, la teoría bifactorial de Herzberg y el de las necesidades de McClelland. El segundo grupo hace referencia a la búsqueda y explicación de los medios por el cual influyen en la persona, que hacen que se sienta motivado o no, se trata de la teoría de las expectativas de Vroom, del refuerzo de Skinner y la teoría de la equidad de Adams. (Robbins y Judge, 2013).

Para la presente investigación, es preciso mencionar la teoría que Maslow, indicó Araya-Castillo y Pedreros-Gajardo (2009) que los individuos se encuentran motivados por cinco tipos de necesidades; como son: fisiológicas referidas a los alimentos y abrigos, de seguridad como puede ser protección y estabilidad, además de sociales como sentido de pertenencia y, por último, la autoestima en la cual desarrolla el status. Es de resaltar que, una vez satisfechas estas necesidades, dejan de accionar como motivadores; por lo que, se debe buscar cubrir las necesidades insatisfechas de los trabajadores.

En el primer grupo también es importante indicar la teoría de motivación e higiene de Herzberg, según Araya-Castillo y Pedreros-Galardo (2009) hace mención a dos tipos de factores motivacionales; aquellos que produjeron satisfacción como los intrínsecos, relacionados con el trabajo, la responsabilidad y el reconocimiento; y los que originaron insatisfacción, son los extrínsecos, relacionados a las compensaciones, relaciones entre los trabajadores. Si la persona se sintió satisfecha es porque los motivos intrínsecos han sido satisfechos; sin embargo, cuando indicó que está insatisfecha es porque los motivos extrínsecos no están totalmente satisfechos y son más que todo los referidos al trabajo.

Por consiguiente, Robbins y Judge (2013) definieron la motivación como la dirección, el ímpetu y la constancia que una persona tiene para poder alcanzar su meta propuesta en bien de la organización. Para Revuelto-Taboada (2018) lo conceptualizó como el proceso cuya producción es la satisfacción o insatisfacción que tiene el colaborador hacia el trabajo, en donde influyen otras variables como el compromiso, la calidad del trabajo, la rotación y el comportamiento. Sin embargo, para Ferreiro y Alcázar (2017) tiene una conceptualización en la cual se traduce en la sencillez de un impulso para actuar y lograr sus satisfacciones, claro está que existe una valoración de esos impulsos.

En el ámbito laboral según López (2005) la definió como un proceso activo, que mantiene y orienta el comportamiento de los colaboradores hacia el cumplimiento de las metas trazadas. De igual forma, en cuanto a la motivación en un centro educativo, conceptualizó la motivación como el proceso de identificación que produce un sentido de pertenencia, sintiéndose responsable de los objetivos de la institución, posteriormente este sentido de pertenencia se traduce en el trabajo bien hecho (Isaacs, 2004).

Para las dimensiones de la motivación que se centró en la teoría de Pérez López cuenta con tres dimensiones: Motivación extrínseca, según López-Jurado y Gratacós (2013) son los que hace referencia Maslow con las necesidades inferiores y los factores de higiene de Herzberg. Para Fischman y Matos (2000) indicaron que los motivadores extrínsecos se traducen únicamente como medio para conseguir un fin. Además, García (2004) lo definió como el actuar de una manera basada en las recompensas o castigos externos ganados por el resultado. Para la dimensión de la motivación intrínseca, según López-Jurado y Gratacós (2013) pertenecen a las necesidades superiores de Maslow y los factores motivacionales de Herzberg. García (2004) lo indicó como el deseo de la satisfacción de la conducta de la persona misma. Además, Fischman y Matos (2000) indicaron que los motivadores intrínsecos se basaron en las actividades propias de la persona.

Para la dimensión de la motivación trascendental, García (2004) lo definió como la fuerza con la cual las personas actúan para el servicio de un tercero – por consecuencias de sus acciones. Además, López-Jurado y Gratacós (2013) indicaron que en esta motivación las personas actúan para el beneficio de otra persona, pero no implica que este motivo sea regido por los sentimientos o las necesidades ajenas, si no es un proceso en donde actúa la ética, valores, la inteligencia y voluntades.

Desde el enfoque antropológico; en la cual estudia al hombre en las sociedades, épocas, latitudes y sus estados; además, la observación de su comportamiento social y sus múltiples aspectos desde su unidad vital (Herrera-Aguilar, 2015). Desde este enfoque se pretendió apoyar la presente investigación, se asume dos características propias del hombre como son: comunicación y motivación. Desde la dimensión antropológica de la comunicación definida por Dell Hymes, citado en Herrera-Aguilar (2015), como el trabajo que tiene la persona en

correlación consigo mismo, con los otros, desde un contexto cultural y social, del cual su ámbito depende de las culturas individuales o comunidades. Por otro lado, Pérez López desarrolló para el gobierno de las empresas un nuevo modelo con una triple distinción de motivos por lo cual actúa la persona: extrínsecos, intrínsecos y trascendentes. La calidad del aporte de la persona depende en la intensidad en que estos tres motivos actúen en su comportamiento. (Chinchilla y Cruz, 2010).



### **III METODOLOGÍA**

El marco metodológico de una investigación es revelar las condicionales del estudio para volver a construir los datos, a partir de teorías y conceptos operacionales. Además, debe ser respaldado y justificado por expertos según el tema de la investigación, se debe utilizar metodologías para la adquisición de la información. (Azuero, 2018)

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Dentro de esta sección se precisa a la investigación como del tipo descriptiva básica debido a que utilizó diversas técnicas como encuesta, observación y revisión de las mismas para proceder con la recopilación de datos. Así mismo, se mantuvo las características y las propiedades, se incluye los perfiles de los colectivos o personas que se sometieron al análisis (Bernal, 2010; Hernández et. al., 2014).

También se puede indicar que el enfoque es del tipo cuantitativo, fundamentándose principalmente en la medición, se pretendió universalizar y regularizar los resultados. Además, el planteamiento cuantitativo utilizó la recopilación de datos para evidenciar hipótesis sobre un principio numérico y estudio estadístico, con el fin de comprobarlos (Bernal, 2010; Hernández et. al., 2014).

En cuanto a su diseño es no experimental de corte transversal, porque no se buscó la manipulación de las variables; además, la recopilación de los datos se dio en un momento único y particular. (Hernández et. al., 2014).

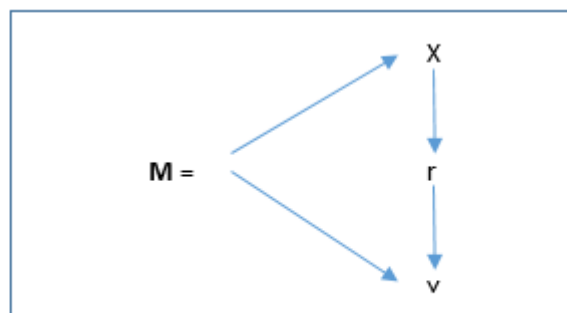
Determinar la repercusión que hay entre las dos variables, es el objetivo de la investigación; pues es considerada de nivel correlacional; así lo fundamentó Hernández et. al. (2014) como la evaluación del grado de asociación entre dos o más variables de acuerdo a las dimensiones de estudio.

Asimismo, utilizaron el método hipotético deductivo, porque se parte de la verificación de las hipótesis y buscó refutar o falsear estas mismas, se concluye con deducciones para afrontar los hechos (Bernal; 2010).

En el siguiente gráfico se esquematiza el diseño de la investigación:

## Figura 1

### Diseño Correlacional



Fuente: Elaboración propia

Donde:

M: Muestra

X: Comunicación interna

Y: Motivación

R: Repercusión de las variables

### 3.2 Variables y operacionalización

Se entiende como variables a las características y cualidades del cual el investigador observa, que puede ser medida cuantitativamente o cualitativamente en relación a otra; su operacionalización consiste en descomponer las variables en sus dimensiones e indicadores para su medición y conjeturar el nivel de correlación entre ellas (Valderrama y Jaimes, 2019).

En cuanto a la primera variable independiente, comunicación interna se definió conceptualmente como el tipo de comunicación que se asienta en el interior de una empresa para conseguir buenas relaciones entre los niveles de la organización, tanto horizontales como verticales, con el fin de alcanzar las metas propuestas (Ladino, 2017). Además, Formanchuk (2006) lo propuso como un proceso de estrategias, cuyo objetivo es promover la comunicación abierta y colaborativa, que implicó tomar acciones en la cultura organizacional, mediante herramientas sustentables en el tiempo.

Así mismo, en cuanto a su definición operacional se validó de un cuestionario de graduación tipo Likert con 20 preguntas para evaluar las dimensiones definidas por Formanchuk (2009): esencial, cultural, operativa, motivacional, estratégica, aprendizaje e inteligencia.

Además, se definió los indicadores como la unidad de las dimensiones para conocer los niveles de comportamiento de la variable (Valderrama & Jaimes, 2019), por lo que, según Formanchuk (2009) propuso los siguientes indicadores para cada dimensión; en la primera dimensión esencial, tuvo como indicadores: la sinceridad, la capacidad de negociación y la apertura al dialogo; para la siguiente dimensión operativa, contó con los siguientes indicadores: capacidad de relación y oportunidad. Para la tercera dimensión, la estratégica se contó con las dimensiones de amabilidad, contacto físico y escucha; en la siguiente dimensión de honestidad, tuvo como indicadores, la puntualidad y responsabilidad. En la dimensión motivacional sus indicadores son capacitación y motivación. Para la dimensión aprendizaje, los indicadores son valoración del trabajo, consideración de la opinión y defensa de intereses; y para la última dimensión, la inteligencia, tuvo como indicadores, el reconocimiento de logros y la resolución de problemas.

En cuanto a la escala de medición es de tipo ordinal, puesto que se colocó en un orden relativo en relación a las características de la variable, categorizado así los datos por jerarquías, (Coronado, 2007) para lo cual se empleó la escala de Likert.

La segunda variable dependiente motivación para Ferreiro y Alcázar (2017) la definieron conceptualmente como la sencillez de un impulso para actuar y así lograr satisfacciones propias del ser humano. Así mismo Pérez López (2017) también la conceptualizó como la energía hacía la acción, con el propósito de obtener respuesta hacia los motivos, enmarcados bajo parámetros valorativos.

Así mismo, para su definición operacional se validó un cuestionario de graduación tipo Likert con 25 preguntas para evaluar las dimensiones según Pérez López (2017) con lo que afirmaron que el ser humano actúa según el logro simultáneo de tres tipos de motivos, que son las siguientes dimensiones: Intrínseco, extrínseco y trascendental.

En cuanto a sus indicadores, definido como la unidad de las dimensiones para conocer los niveles de comportamiento de la variable (Valderrama & Jaimes, 2019), por lo que se propuso los siguientes indicadores, según cada dimensión: para la motivación Intrínseca su indicador son necesidades psicológicas, para el caso de la dimensión extrínseca su indicador son las necesidades materiales y por último para la motivación trascendente su único indicador son las necesidades sociales.

De igual forma, para la segunda variable se propuso como escala de medición ordinal, pues en base a las características se puede clasificar y ordenar los objetos de medición (Coronado, 2007). La medición estuvo sujeta a la escala de Likert.

### 3.3 Población, muestra y muestreo:

Al conceptualizar a la población, esta se refirió a la congregación de unidades indicadas en la investigación (Bernal, 2010). En ese aspecto la población para la presente investigación se comprendió en 140 colaboradores de una Institución Educativa Particular, Piura.

**Tabla 1**

*Población de la Institución Educativa Particular, Piura*

<b>N°</b>	<b>Tipo de colaborador</b>	<b>Cantidad</b>
01	Administrativos	12
02	Mantenimiento	20
03	Docentes inicial	45
04	Docentes primaria	28
05	Docentes secundaria	35
<b>TOTAL</b>		<b>140</b>

Fuente: Elaboración propia

Los criterios de inclusión son las características necesarias para ser considerarlos dentro de la población de estudio, las que son demográficas, geográficas, temporales, entre otras (Otzen & Manterola, 2017). Se consideró a todos los colaboradores contratados, mayores de edad, con tres meses de tiempo de servicio, de sexo masculino y femenino. Por otro lado, los criterios de exclusión son las características que interfirieron en la calidad de los datos o en los comentarios de los resultados de la población objeto de estudio (Otzen & Manterola, 2017). No incluir a los colaboradores titulares del consejo de dirección, docentes de talleres y colaboradores con tiempo de servicio menor a tres meses.

Respecto a la muestra, es una extracción o esencia del universo poblacional, para tal caso la muestra fue probabilística, donde todos los individuos tuvieron la

misma oportunidad de ser seleccionados. Para ello se utilizó la fórmula estadística para una población finita; se definió el nivel de heterogeneidad del 50%, nivel de confiabilidad del 95% y el error estándar fue de 5%. Se obtuvo como resultado, 103 colaboradores a encuestar (Hernández et. al., 2014) Se puede ver en Anexo 3.

En cuanto al muestreo, es la elección de la subpoblación de la muestra, que nos ayudó a verificar la veracidad o falsedad de las hipótesis (Hernández et. al.,2014), para ello se utilizó el muestreo aleatorio estratificado, se tuvo en cuenta los estratos por áreas ya definidas. Se puede ver en Anexo 3.

**Tabla 2**

*Muestra estratificada de la Institución Educativa Particular, Piura*

<b>N°</b>	<b>Tipo de colaborador</b>	<b>Cantidad</b>
01	Administrativos	9
02	Mantenimiento	15
03	Docentes inicial	33
04	Docentes primaria	21
05	Docentes secundaria	26
<b>TOTAL</b>		<b>103</b>

Fuente: Elaboración propia

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta, es la técnica a emplear en el trabajo de investigación, la cual consiste en un grupo de interrogantes referidas a las variables que tienen como fin alcanzar los objetivos del proyecto, que permitió recoger información de los individuos de la muestra que son el centro de la problemática. (Bernal, 2010; Hernández et. al., 2014). Por lo tanto, se adecuaron los siguientes instrumentos, como el cuestionario de la Escala de la Comunicación Interna de Alejandro Formanchuk (2009), adaptado en Perú por Alejandra Anselmo (2018) y la Escala de los factores motivacionales adaptación de Frederick Herzberg – Juan Pérez López (1991), adaptado en Perú por Alejandro López-Callirgos (2017).

En cuanto al diseño del instrumento comunicación interna, según la definición conceptual y operacional consta de siete dimensiones, 18 indicadores y 20 preguntas; y, para la variable motivación el instrumento consta de tres dimensiones, tres indicadores y 25 preguntas. Cabe resaltar que durante la recolección de la información no hubo manipulación de variables y se realizaron todas las coordinaciones pertinentes con la Institución Educativa para la aplicación de los instrumentos antes indicados, con mayor detalle se encuentra especificado en el punto 3.9.

Para obtener la validez de los instrumentos se requirió el dictamen de tres expertos con una amplia experiencia curricular en administración organizacional y educativa, para lo cual se midió ambas variables bajo la validez de tres criterios como pertinencia, relevancia y claridad. Tal como lo indica Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la validez de expertos hace referencia al grado en que el instrumento califica a la variable de acuerdo al juicio calificado.

**Tabla 3**

*Juicio de expertos*

<b>Jueces</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Viabilidad</b>
Castillo Palacios, Freddy William	Doctor	Aplicable
Villanueva Butron, Groover Valenty	Doctor	Aplicable
Cordero Arteaga, Gloria Mercedes	Magister	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, para determinar el nivel de confiabilidad de los instrumentos, indicado por el nivel de consistencia y coherencia de la muestra, se aplicó una prueba piloto. Para este caso se aplicó el coeficiente de consistencia interna como el Alfa de *Cronbach*, apoyado en el promedio de la correlación de los ítems (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Se administraron los instrumentos a una muestra de 20 colaboradores con similares particularidades, los datos fueron almacenados en una base de datos. Los resultados del coeficiente aplicado determinaron que los instrumentos son de confiabilidad interna muy alta, se tuvo en cuenta que, según la tabla de valores de *Cronbach* los coeficientes entre 0.80 – 1.00 su relación es de muy alta.

En la siguiente tabla muestra los valores obtenidos por cada instrumento según la variable propuesta (Ver Anexo 7).

**Tabla 4**

*Estadística de confiabilidad de comunicación interna y motivación*

<b>Dimensión</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de ítems</b>
Comunicación Interna	<b>0.960</b>	20
Motivación	<b>0.894</b>	25

Fuente: Elaboración propia

### **3.5 Procedimientos**

El procedimiento de recolección de información y datos consiste en procesos meticulosos que requieren toda su atención, puesto se realizó la manipulación o revisión de las variables, que sirvieron para el estudio de aspectos tratados en la problemática. (Valderrama & Jaimes, 2019)

Por lo tanto, en la investigación se realizaron una serie de procesos y actividades que facilitaron el desarrollo de este, como primer punto se estudió la realidad problemática, así mismo se referenciaron diferentes artículos de investigación internacionales y nacionales que sirvieron de apoyo para profundizar el tema de investigación. Posteriormente, se revisó el instrumento de recolección de datos, basado en las variables de estudio; se solicitó autorización a las personas que han adaptado los instrumentos en Perú. Luego se coordinó con dirección y administración de la institución educativa, para la autorización y aplicación del cuestionario. Se administró el cuestionario de forma virtual a través del formulario de Google Forms.

Al concluir la evaluación se obtuvieron los datos, se cargaron al programa de Microsoft Excel 2016, posteriormente los datos fueron ensayados en el software estadístico IBM SPSS versión 27.0 en español.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Es mencionar un conjunto de métodos de recolección y análisis de datos, el que más información proporcionó para procesar lo que se desea investigar o evaluar (UNICEF, 2014).

Luego se aplicó el cuestionario para evaluar la comunicación interna y motivación, se procedió a realizar el análisis descriptivo de los datos, además, de un análisis de inferencial, dado que se midió una variable dependiente y una variable independiente de un cuestionario de preguntas cerradas y escala ordinal. El análisis de correlación es el estudio en escala de intervalo que permitió conocer la relación entre dos variables, por lo general, se usa un diagrama de dispersión para visualizarlo; mientras que, el coeficiente de correlación es la medida cuantitativa de la correspondencia de estas variables (Douglas et al., 2015).

Para determinar la normalidad de los datos se utilizó el método Kolmogorov-Smirnov en R porque presenta la corrección Lilliefors, para conocer si el conjunto de respuestas se ajusta a una distribución normal, se consideró que se trabajó con una muestra pequeña, menor a 150. El coeficiente de correlación a aplicar es una prueba *no paramétrica* como la de Rho de Spearman. Cuando los resultados estén próximos a 1 o -1, existe una relación fuerte, positiva o negativa, respectivamente; los resultados cercanos a 0, indicaron que no hay una correlación lineal. El nivel de significancia aceptado debe ser menor a 5%. Además, los datos fueron procesados en el software estadístico IBM SPSS versión 27.0 en español.

### **3.7 Aspectos éticos**

En toda investigación se usa el conocimiento de diferentes ciencias, lo que demanda una serie de conductas éticas en el investigador, como los valores referidos a la verdad, justicia y la libertad (González, 2002).

En cuanto a los aspectos éticos a nivel internacional, el presente proyecto se rigió bajo los estándares del American Psychological Association (APA) versión 7.0, se cumplió con los derechos de autor de los diferentes artículos científicos, libros y trabajos de investigación al citarlos en todo momento.

Así mismo a nivel nacional, el proyecto tiene como base la normativa de la Universidad César Vallejo mediante la resolución del Consejo Universitario N°0470-2022/UCV, específicamente en el artículo 7° en donde se debe tener el consentimiento y asentimiento informado de los colaboradores a encuestar, además se solicitó la autorización a las autoridades pertinentes, se indicó que la aplicación será anónima y sólo para fines educativos. (Universidad César Vallejo [UCV], 2022a).



De igual forma, se incluyeron los principios éticos de la investigación cuantitativas; se refirieron al valor social porque ese quiere brindar solución a un problema social dentro de una organización; además se centró en la validez científica porque se ajusta a la verdad, se utilizaron todas las herramientas que la investigación científica proporciona para el desarrollo de la misma y por último, estuvo sujeto a una selección equitativa de los entrevistados, lo que garantiza buenos resultados (González, 2002).

## IV RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

Según Aguilar (2021) el análisis de la estadística descriptiva hace referencia al estudio de la muestra a través de datos numéricos que se obtuvieron de la comparación y descripción de los resultados, representada en tablas o gráficos.

En el siguiente punto, según se detalló en la metodología, después de la aplicación de los cuestionarios en la cual se midieron las variables comunicación interna y motivación a una muestra de 103 colaboradores de la institución educativa particular se presentaron las tablas estadísticas por cada variable y dimensión, además de un breve análisis.

**Tabla 5**

*Niveles de la variable comunicación interna*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	10	9,7	9,7	9,7
Nivel Medio	51	49,5	49,5	59,2
Nivel Alto	42	40,8	40,8	100,0
Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en SPSS V.27.0

En la Tabla 5 se observó que el 49.5% con una frecuencia de 51 de toda la muestra mantuvo una comunicación interna media, un porcentaje similar con nueve puntos menos correspondientes al 40.8% con una frecuencia del 42 en la cual se obtuvo que la comunicación interna tiene un nivel alto y por último, con 9.7% con una frecuencia de 10 su nivel de comunicación interna es baja. Con lo que, se evidenció que, la comunicación interna se ubicó con un resultado mayor del 40% entre medio-alto.

**Tabla 6***Niveles de la dimensión comunicación esencial*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	3	2,9	2,9	2,9
Nivel Regular	38	36,9	36,9	39,8
Nivel Bueno	62	60,2	60,2	100,0
Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en SPSS V.27.0

En la Tabla 6 se evidenció que el 60.2% con una frecuencia de 62 del número de encuestados mantuvo una comunicación esencial buena, de igual forma se pudo apreciar un porcentaje del 36.9% con una frecuencia de 38 en la cual tienen una comunicación esencial regular, por el contrario, se evidencia que solo el 2.9% con una frecuencia de 3 tienen una baja comunicación esencial. Con ello se evidenció que, a pesar de que existe algunas dificultades en la comunicación interna, una de las dimensiones, la comunicación esencial se encontró en un nivel bueno, lo que significa que, la esencia de la comunicación, el inicio y flujo por las áreas, es buena.

**Tabla 7***Niveles de la dimensión comunicación operativa*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	14	13,6	13,6	13,6
Nivel Regular	45	43,7	43,7	57,3
Nivel Bueno	44	42,7	42,7	100,0
Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en SPSS V.27.0

Se observó que, en la Tabla 7 que la comunicación operativa es regular, se obtuvo un porcentaje del 43.7% con una frecuencia de 45, mientras que el 42.7% con una frecuencia de 44 la comunicación operativa es buena y obtuvo un nivel bajo de comunicación operativa del 13,6%, con una frecuencia de 14 del total de los colaboradores. Con este resultado se demostró que, la comunicación operativa tuvo un porcentaje del 57,3% en la cual su nivel es bajo y regular, con lo que se infirió que son colaboradores que no conocen bien a la organización, como sus procedimientos, políticas y funciones, por lo que, resultó difícil que la comunicación fluya de manera normal.

**Tabla 8***Niveles de la dimensión comunicación estratégica*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	10	9,7	9,7	9,7
Nivel Regular	38	36,9	36,9	46,6
Nivel Bueno	55	53,4	53,4	100,0
Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en SPSS V.27.0

En la Tabla 8 se apreció que, existe un porcentaje del 53.4% con una frecuencia de 55 en que, la comunicación estratégica tiene un nivel bueno, además el 36.9 % con una frecuencia de 38 tiene un nivel regular en la comunicación operativa y con un porcentaje del 9.7% con una frecuencia de 10 la comunicación estratégica tiene un nivel bajo. Para el caso de la comunicación estratégica se evidenció en un nivel bueno, por la cual los colaboradores se sintieron orientados hacia el logro de objetivos, además se integraron con la institución.

**Tabla 9***Niveles de la dimensión comunicación valorativa*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	7	6,8	6,8	6,8
Nivel Regular	43	41,7	41,7	48,5
Nivel Bueno	53	51,5	51,5	100,5
Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en SPSS V.27.0

En la Tabla 9 se mostraron los resultados de la comunicación valorativa, los colaboradores consideraron que el 51.5% con una frecuencia de 53 la comunicación valorativa fue buena, además otro gran grupo con un porcentaje del 41.7% con una frecuencia de 43 consideró que, la comunicación valorativa es regular y solo el 6.8% con una frecuencia de 7, consideró que la comunicación valorativa tiene un nivel bajo. Además, se evidenció que, existe un buen porcentaje del 93.2% en que la comunicación valorativa se encontró entre regular y bueno, con lo que, se afirmó que los colaboradores de la institución tienen una buena cultura con valores, normas y ética, conocen que la institución por la cual se encontraron trabajando y se basó en el fomento de este principio.

**Tabla 10***Niveles de la dimensión comunicación motivacional*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	41	39,8	39,8	39,8
Nivel Regular	32	31,1	31,1	70,9
Nivel Bueno	30	29,1	29,1	100,9
Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en SPSS V.27.0

En la Tabla 10 se apreció que el 39.8% con una frecuencia de 41 de los colaboradores encuestados consideraron que la comunicación motivacional es baja, con un resultado muy ajustado el 31.1% con una frecuencia de 32 indicó que la comunicación motivacional es regular y además, el 29.1% con una frecuencia de 30 consideró que la comunicación motivacional es buena. Además, se infirió gque, la suma de los niveles bajo y regular, se obtuvo un porcentaje del 70.9% por lo cual son colaboradores que no sienten que la comunicación motivacional es buena, esto puede generar dificultades en la institución.

**Tabla 11***Niveles de la dimensión comunicación del aprendizaje*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	12	11,7	11,7	11,7
Nivel Regular	51	49,5	49,5	61,2
Nivel Bueno	40	38,8	38,8	100,0
Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en SPSS V.27.0

En la Tabla 11 se apreció que la comunicación del aprendizaje es regular con el 49.5% con una frecuencia del 51, comparado con el 38.8% con una frecuencia de 40 con un nivel bueno en la comunicación del aprendizaje y con el 11.7% con una frecuencia del 12 con un resultado bajo en la dimensión de la comunicación del aprendizaje. Además, se apreció que la suma de los niveles bajo y regular superaron el 50% de los colaboradores, indicaron que la comunicación del aprendizaje no es buena, por lo cual son colaboradores que no sintieron que el *feedback* fue positivo, que su desempeño no es valorado por la institución y que la comunicación no es abierta.



**Tabla 12***Niveles de la dimensión comunicación de la inteligencia*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	25	24,3	24,3	24,3
Nivel Regular	44	42,7	42,7	67,0
Nivel Bueno	34	33,0	33,0	100,0
Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en SPSS V.27.0

En la Tabla 12 se mostró los resultados de la comunicación de la inteligencia donde los colaboradores indicaron que el 42.7% con una frecuencia de 44 es regular, además el 33.0% con una frecuencia de 34 la comunicación de la inteligencia tiene un nivel bueno y, por último, el 24.3% con una frecuencia de 25 que la comunicación de la inteligencia es de nivel bajo. Para la dimensión de la comunicación de la inteligencia se afirmó que más del 50% de los colaboradores indicaron que se encuentran entre un nivel regular-bueno, son aquellos que sintieron que sus ideas y reconocimientos son importantes para la institución, además, que la institución actúa con justicia.

**Tabla 13***Niveles de la variable motivación*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel bajo	0	0,0%	0,0	0,0
Nivel Medio	25	24,3	24,3	24,3
Nivel Alto	78	75,7	75,7	100,0
Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en SPSS V.27.0

En la Tabla 13 se evidenció que para la variable motivación los colaboradores indicaron que existe un nivel alto que corresponde al 75.7% con una frecuencia de 78, además con un porcentaje del 24.3% con frecuencia de 25, el nivel de la motivación es medio y, por último, se obtuvo para el nivel bajo de la motivación un porcentaje del 0.0% con una frecuencia 0. Con estos resultados se evidenció que los colaboradores, a pesar de las diferentes dificultades que tuvieron que pasar por la pandemia del COVID-19, aun se sintieron motivados.

**Tabla 14***Niveles de la dimensión motivación intrínseca*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	1	1,0	1,0	1,0
Nivel Regular	36	35,0	35,0	35,9
Nivel Bueno	66	64,1	64,1	100,0
Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en SPSS V.27.0

En la Tabla 14 se obtuvieron resultados de la motivación intrínseca en donde los colaboradores indicaron que el 64.1% con una frecuencia de 66 mantuvo una motivación intrínseca con un nivel bueno, además, con un porcentaje del 35.0% con una frecuencia de 36 la motivación intrínseca es de nivel regular y solo el 1.0% con una frecuencia de 1 indicaron que la motivación intrínseca es de nivel bajo. Por lo que se evidenció que un gran porcentaje de colaboradores indicaron que su motivación intrínseca es de nivel bueno-regular, es aquella motivación que va dirigida hacia la misma persona.

**Tabla 15***Niveles de la dimensión motivación extrínseca*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	3	2,9	2,9	2,9
Nivel Regular	53	51,5	51,5	54,4
Nivel Bueno	47	45,6	45,6	100,0
Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en SPSS V.27.0

En la Tabla 15 los colaboradores encuestados indicaron son que el 51.5% con una frecuencia de 53 mostraron un nivel regular de la motivación extrínseca, por otro lado, mostraron que con un porcentaje del 45.6% con una frecuencia de 47 corresponde a que la motivación extrínseca es de nivel bueno y, por último, con un porcentaje del 2.9% con una frecuencia de 3 el nivel de la motivación extrínseca es bajo. Por lo que, se evidenció que un buen porcentaje de los colaboradores tuvo una motivación extrínseca regular-buena, aquella motivación en que va relacionada hacia las recompensas para poder conseguir un fin.

**Tabla 16***Niveles de la dimensión motivación trascendente*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Nivel Regular	4	3,9	3,9	3,9
Nivel Bueno	99	96,1	96,1	100,0
Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en SPSS V.27.0

En la Tabla 16 los resultados demostraron que la motivación trascendente tuvo un nivel bueno con un porcentaje del 96.1% con una frecuencia de 99, además con un nivel de motivación trascendente regular con el resultado del 3.9% con una frecuencia de 4 del total de encuestados y como nivel bajo de motivación trascendente se obtuvo un porcentaje del 0.0% con una frecuencia de 0. Por lo que se evidenció que, se tiene una buena motivación trascendente, relacionada al servicio que conlleva un colaborador hacia sus compañeros y sobre todo hacia los alumnos que es fin de la institución educativa.

## 4.2 Prueba de Normalidad

Para Valderrama y Jaimes (2019) con la prueba de normalidad se pretendió examinar si los datos de la muestra obtenidos a través del instrumento siguieron una distribución normal. Dado que la muestra fue mayor a 50 encuestados se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, a pesar de conocer que las variables cuantitativas se ubicaron en la estadística *no paramétrica*, lo que se deseó comprobar es, si las variables siguen una distribución normal o no.

$$H_0 = \text{Los datos siguen una distribución normal}$$

$$H_1 = \text{Los datos no siguen una distribución normal}$$

**Tabla 17**

*Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov*

		Motivación	Comunicación Interna
N		103	103
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,7573	2,3107
	Desv. Desviación	,43082	,64213
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,471	,278
	Positivo	,287	,278
	Negativo	-,471	-,266
Estadístico de prueba		,471	,278
Sig. Asintónica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Datos procesados en SPSS V.27.0

Se tuvo en cuenta que, el objetivo de la investigación fue comprobar el grado de repercusión entre las variables, se encontró con la prueba Kolmogórov-Smirnov que, su nivel de significancia es menor a 5% ( $p < 0.05$ ), se tuvo como resultado el valor de 0.000, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que, los datos de ambas variables no siguen una distribución normal. Por ello, se tuvo que utilizar una prueba *no paramétrica*, como la del Coeficiente de correlación de Rho de Spearman. (Valderrama y Jaimes, 2019)

### 4.3 Análisis Inferencial

Según Aguilar (2021) la estadística inferencial se basó en la teoría de la probabilidad, se fundamentó en la estimación y la predicción, así como en el estudio de las inferencias válidas (hipótesis), por lo que se debió indicar el grado de confianza. Para el presente estudio se aplicó la técnica estadística Rho Spearman (prueba no paramétrica), este coeficiente se usa para cuantificar la intensidad y la dirección de la relación de las variables de estudio, se tuvo en cuenta su escala ordinal. (Fallas, 2012).

#### A. Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe repercusión entre la comunicación interna y la motivación en los colaboradores de una IEP - Piura

H<sub>1</sub>: Existe repercusión entre la comunicación interna y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

si p-valor >  $\alpha$ , no se rechaza H<sub>0</sub>.

si p-valor  $\leq \alpha$ , se rechaza H<sub>0</sub>.

**Tabla 18**

*Repercusión entre comunicación interna y motivación*

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Correlación de Spearman	,454	,069	5,121	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos	103			

Fuente: Datos procesados en SPSS V.27.0

En la Tabla 18 se observó que, la prueba estadística para la repercusión mostró un nivel de significancia de 0.000, lo cual permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, con la cual existe una repercusión entre la comunicación interna y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura. Además, esta repercusión tuvo una intensidad baja, alcanzó un nivel de 0,454 y la dirección fue positiva, con lo cual cuando la comunicación interna incrementa la motivación también incrementa.

## B. Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe repercusión entre la comunicación esencial y la motivación en los colaboradores de una IEP - Piura

H<sub>1</sub>: Existe repercusión entre la comunicación esencial y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

si p-valor >  $\alpha$ , no se rechaza H<sub>0</sub>.

si p-valor  $\leq \alpha$ , se rechaza H<sub>0</sub>.

**Tabla 19**

*Repercusión entre comunicación esencial y motivación*

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Correlación de Spearman	,382	,094	4,148	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos	103			

Fuente: Datos procesados en SPSS V.27.0

En la Tabla 19 se observó que, la prueba estadística para la repercusión mostró un nivel de significancia de 0.000, lo cual permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa con la cual existe una repercusión entre la comunicación esencial y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura. Además, esta repercusión tuvo una intensidad baja, alcanzó un nivel de 0,382 y la dirección es positiva, con lo cual cuando la comunicación esencial incrementa la motivación también incrementa.



### C. Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe repercusión entre la comunicación operativa y la motivación en los colaboradores de una IEP - Piura

H<sub>1</sub>: Existe repercusión entre la comunicación operativa y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

si p-valor >  $\alpha$ , no se rechaza H<sub>0</sub>.

si p-valor  $\leq \alpha$ , se rechaza H<sub>0</sub>.

**Tabla 20**

*Repercusión entre comunicación operativa y motivación*

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Correlación de Spearman	,435	,077	4,852	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos	103			

Fuente: Datos procesados en SPSS V.27.0

En la Tabla 20 se observó que, la prueba estadística para la repercusión mostró un nivel de significancia de 0.000, lo cual permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa en la cual existe una repercusión entre la comunicación operativa y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura. Además, esta repercusión tiene una intensidad baja, alcanzó un nivel de 0,435 y la dirección es positiva, con lo cual cuando la comunicación operativa incrementa la motivación también incrementa.

### D. Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe repercusión entre la comunicación estratégica y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura.

H<sub>1</sub>: Existe repercusión entre la comunicación estratégica y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

si p-valor >  $\alpha$ , no se rechaza H<sub>0</sub>.

si p-valor  $\leq \alpha$ , se rechaza H<sub>0</sub>.

**Tabla 21**

*Repercusión entre comunicación estratégica y motivación*

	<b>Valor</b>	<b>Error estándar asintótico<sup>a</sup></b>	<b>T aproximada<sup>b</sup></b>	<b>Significación aproximada</b>
Correlación de Spearman	,305	,095	3,214	,002 <sup>c</sup>
N de casos válidos	103			

Fuente: Datos procesados en SPSS V.27.0

En la Tabla 21 se observó que la prueba estadística para la repercusión mostró un nivel de significancia de 0.002, lo cual permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa con la cual existe una repercusión entre la comunicación estratégica y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura. Además, esta repercusión tuvo una intensidad baja, alcanzó un nivel de 0,305 y la dirección es positiva, con lo cual cuando la comunicación estratégica incrementa la motivación también incrementa.

#### E. Hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe repercusión entre la comunicación valorativa y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura.

H<sub>1</sub>: Existe repercusión entre la comunicación valorativa y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

si p-valor >  $\alpha$ , no se rechaza H<sub>0</sub>.

si p-valor  $\leq \alpha$ , se rechaza H<sub>0</sub>.

**Tabla 22**

*Repercusión entre comunicación valorativa y motivación*

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Correlación de Spearman	,331	,092	3,531	,001 <sup>c</sup>
N de casos válidos	103			

Fuente: Datos procesados en SPSS V.27.0

En la Tabla 22 se observó que la prueba estadística para la repercusión mostró un nivel de significancia de 0.001, lo cual permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa con la cual existe una repercusión entre la comunicación valorativa y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura. Además, esta repercusión tuvo una intensidad baja, alcanzó un nivel de 0,331 y la dirección es positiva, con lo cual cuando la comunicación valorativa incrementa la motivación también incrementa.

## F. Hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>: No existe repercusión entre la comunicación motivacional y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura.

H<sub>1</sub>: Existe repercusión entre la comunicación motivacional y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

si p-valor >  $\alpha$ , no se rechaza H<sub>0</sub>.

si p-valor  $\leq \alpha$ , se rechaza H<sub>0</sub>.

**Tabla 23**

*Repercusión entre comunicación motivacional y motivación*

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Correlación de Spearman	,455	,073	5,139	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos	103			

Fuente: Datos procesados en SPSS V.27.0

En la Tabla 23 se observó que la prueba estadística para la repercusión mostró un nivel de significancia de 0.000, lo cual permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa con la cual existió una repercusión entre la comunicación operativa y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura. Además, esta repercusión tuvo una intensidad baja, alcanzó un nivel de 0,455 y la dirección fue positiva, con lo cual cuando la comunicación motivacional incrementa la motivación también incrementa.

### G. Hipótesis específica 6

H<sub>0</sub>: No existe repercusión entre la comunicación del aprendizaje y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura.

H<sub>1</sub>: Existe repercusión entre la comunicación del aprendizaje y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

si p-valor >  $\alpha$ , no se rechaza H<sub>0</sub>.

si p-valor  $\leq \alpha$ , se rechaza H<sub>0</sub>.

**Tabla 24**

*Repercusión entre comunicación del aprendizaje y motivación*

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Correlación de Spearman	,430	,077	4,789	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos	103			

Fuente: Datos procesados en SPSS V.27.0

En la Tabla 24 se observó que, la prueba estadística para la repercusión mostró un nivel de significancia de 0.000, lo cual permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa con la cual existe una repercusión entre la comunicación del aprendizaje y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura. Además, esta repercusión tuvo una intensidad baja, alcanzó un nivel de 0,430 y la dirección es positiva, con lo cual cuando la comunicación del aprendizaje incrementa la motivación también incrementa.

## H. Hipótesis específica 7

H<sub>0</sub>: No existe repercusión entre la comunicación de la inteligencia y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura.

H<sub>1</sub>: Existe repercusión entre la comunicación de la inteligencia y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

si p-valor >  $\alpha$ , no se rechaza H<sub>0</sub>.

si p-valor  $\leq \alpha$ , se rechaza H<sub>0</sub>.

**Tabla 25**

*Repercusión entre comunicación de la inteligencia y motivación*

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Correlación de Spearman	,426	,076	4,729	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos	103			

Fuente: Datos procesados en SPSS V.27.0

En la Tabla 25 se observó que la prueba estadística para la repercusión mostró un nivel de significancia de 0.000, lo cual permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa con la cual existe una repercusión entre la comunicación de la inteligencia y la motivación en los colaboradores de una IEP – Piura. Además, esta repercusión tuvo una intensidad baja, alcanzó un nivel de 0,426 y la dirección es positiva, con lo cual cuando la comunicación de la inteligencia incrementa la motivación también incrementa.

## V DISCUSIÓN

En cuanto a los resultados en la reciente investigación arrojaron que, existió una repercusión entre la comunicación interna y la motivación en los colaboradores de una institución educativa particular, por cuanto su coeficiente de correlación de Rho de Spearman mostró como resultado el 0,454, con un nivel de significancia de 0,000, por lo cual se consideró como una correlación positiva baja. Por otro lado, con un resultado similar pero dirigido hacia otro campo de investigación como la de servicio de restaurant, Yomona (2018) obtuvo como resultado una correlación positiva clasificándolo como moderada del 0,499 en donde concluyó que, si la comunicación interna es clara y adecuada y se tiene en cuenta los canales de comunicación, la motivación laboral también mejora en los trabajadores. Así mismo, Castillo (2022) obtuvo como resultado en su estudio, aplicado a una institución pública, donde su correlación fue positiva y moderada con 0,652, por lo que concluye con la importancia de la implicancia de la comunicación, va muy de la mano con el nivel de motivación. Cabe indicar, que el nivel de correlación depende del tipo de muestra y lugar donde se aplique el instrumento, puesto que podemos verificar que no hay un mismo nivel. También se puede destacar en los resultados que según la Tabla 5 que el nivel de comunicación interna en la institución está entre medio – alto con una sumatoria del 90.3% y por otro lado, en la Tabla 13, el nivel de motivación es alto con un porcentaje del 75.5%; por lo que se indica que la comunicación interna no es una variable predominante sobre la motivación; pero si influyente; debido al dinamismo y la particularidad que ambas variables pueden ser correlacionadas; siendo la comunicación efectiva básica para lograr la transformación de la organización considerándola de la misma forma crítica para lograr la motivación en los colaboradores (De la Cruz, 2005).

Ante estos resultados se guardó relación con la teoría de la Co-creada de la comunicación interna de Formanchuk (2017), donde se debe generar contenidos compartidos y colaborativos que enriquezcan y mejoren la dinámica de la organización a través de la cultura; por lo que se debe gestionar todos los medios de comunicación utilizados en la instituciones para tal fin, entiéndase como medios no a los tradicionales; si no aquellos que emiten una comunicación hacia los colaboradores como un buen ambiente de trabajo, capacitaciones o diferentes estilos de liderazgo. A su vez, la forma en que se desarrolle la comunicación interna

repercute en la motivación del personal, es ahí donde Ferreiro y Alcázar (2017) a través de su teoría de la motivación lo traducen como la sencillez de un impulso para actuar y lograr la satisfacción del colaborador. Esta motivación, según el tipo de institución, estuvo basado en las tres dimensiones que se desarrollaron en la teoría de Pérez López; la calidad de la persona depende de la intensidad y combinación de estas tres dimensiones. Siendo así que, para que la institución educativa logre que el colaborador tenga la motivación trascendental alta, este apartado se confirma en la Tabla 16, donde el 96.1% de los colaboradores mantuvieron un nivel bueno en cuanto a la dimensión trascendental, por lo que se confirma una mejor calidad de persona, dejando de actuar cuando haya resueltos los problemas y satisfecho las necesidades de otras personas, dirigido hacia los mismos colaboradores como internos o en todo caso a los alumnos y padres de familia como externo de la organización (Chinchilla y Cruz, 2010). Ambas teorías y resultados se ven reflejados bajo un enfoque antropológico en donde la comunicación interna debe dirigirse hacia la promoción en la satisfacción de las necesidades de los colaboradores de la institución; tanto en los niveles económicos, como en el desarrollo profesional y personal del colaborador. (Chinchilla y Cruz, 2010).

En los resultados obtenidos entre la dimensión comunicación esencial y la motivación el coeficiente de correlación es de 0,382 con una significancia de 0,000 por lo que se demuestra un grado de correlación positiva baja en la repercusión entre la dimensión comunicación esencial y la motivación. Además, en la Tabla 6 se puede evidenciar que el 60.2% de los colaboradores tienen un nivel bueno de comunicación esencial, esto significa que la esencia de la comunicación en cuanto a su sinceridad, apertura al diálogo y sobre todo la capacidad de negociación es buena. En cuanto a la repercusión hacia la motivación al ser positiva y directa influyeron en ella; por lo que podemos inferir que, la motivación de los colaboradores desde la dimensión comunicación esencial es buena. Estas habilidades interpersonales descritas en la dimensión; concuerda con Agustini y Purnaningsih (2018) en su artículo original en donde investiga sobre la influencia de la comunicación interna en la construcción de la cultura organizacional, donde indicaron que las habilidades interpersonales jugaron un papel importante en la comunicación interna en una organización, fomentaron el trabajo en equipo;



además, se debe tener en cuenta que la frecuencia de los mensajes, la forma como se expresó y su dirección influye en la comunicación interna y por ende, hacia la cultura de la organización. De igual forma, se concordó con Farhan (2021) en los resultados de su artículo de investigación sobre el liderazgo, comunicación y motivación laboral; infirió que, en cuanto a las habilidades de comunicación mejoran, aumenta la confianza, refiriéndose hacia la sinceridad y la apertura; por lo tanto, hace que la interacción de las personas también se influenció por el estilo de liderazgo, con lo que conlleva a un objetivo primordial, como la motivación de los colaboradores y de ese modo mejorar el desempeño.

En cuanto a la correlación entre la comunicación operativa y la motivación, mostraron una repercusión directa positiva baja entre ambas variables; con un nivel de correlación correspondiente a 0.435 y de significancia de 0.000. Así mismo, se analizaron los resultados descriptivos en la Tabla 7, un porcentaje de colaboradores mantuvieron un nivel bajo – regular con respecto a la comunicación operativa, con un resultado del 57.3% una cifra que demostró un inicio de una baja comunicación interna, al mismo tiempo esta dimensión repercutió significativamente en la motivación de los colaboradores. Esta dimensión hace referencia al trabajo operativo de la comunicación con respecto a los objetivos, la estructura, procedimiento, políticas, normatividad; por lo tanto, el conocimiento o desconocimiento de estos documentos implican la capacidad de relación y oportunidad que tuvieron los colaboradores con respecto a la relación entre ellos mismo. Esta dimensión se vio afectada por los cambios continuos en políticas gubernamentales que afectaron de uno u otra manera los procesos de la institución, a raíz de la pandemia; actualmente el entorno se ha normalizado, sin embargo, aún quedaron lineamientos que tienen que sufrir nuevos cambios. Comparado este resultado con los de Elegbe y Amarachi (2022) en su artículo sobre la influencia de la comunicación corporativa interna en la mejora del desempeño laboral de los empleados, se comprobó los diversos desafíos que asume la comunicación interna operativa durante el proceso de la comunicación, puesto que si no es manejado adecuadamente esta tiende a frustrar cualquier esfuerzo hacia el logro del rendimiento de los trabajadores, es por ello que la retroalimentación y los canales jugaron un papel muy importante tanto a nivel gerencial, como en subordinados; de igual forma detectó que con la aplicación de la comunicación simétrica bidireccional

lo que se buscó es construir una cultura participativa, aumentó así la motivación y la satisfacción de los colaboradores, fomentó la lealtad e identificación para con la institución.

Así mismo, se mostraron los resultados de la correlación entre la dimensión comunicación estratégica y la motivación, con un resultado con respecto a su nivel de 0.305 y un grado de significancia de 0.002, por lo que la repercusión entre ambas variables fue positiva baja. Además, cabe detallar que en los resultados descriptivos se mostró un nivel bueno en los colaboradores con un porcentaje de 53.4% con referencia a la comunicación estratégica, por lo que se dedujo que, los colaboradores conocen él porque de su trabajo, referidos hacia la visión - misión, los objetivos de la institución y hacia la transcendencia e identidad del mismo, basados en el desarrollo de actitudes como el contacto físico y la escucha. Estos resultados guardaron relación con los obtenidos por Welch y Jackson (2007) en su artículo de investigación repensaron la comunicación interna: un enfoque de partes interesadas, en donde definieron la comunicación interna como la gestión estratégica y de relaciones entre los colaboradores interesados, definidos bajo una serie de dimensiones interrelacionados; entendiéndose no solo como un intercambio de información si no como una función de gestionar las relaciones de la organización. De igual forma, se coincide con Yue y Thelen (2022) en un estudio reciente sobre el estado de la comunicación interna en América Latina: Una mirada internacional, se enfocó el valor estratégico de la comunicación interna, como un sentido de pertenencia y orgullo, alineado a los colaboradores hacia la misión, la visión y los objetivos, fomentaron así la cultura organizacional; por lo que se concluye que si se práctica estratégicamente la comunicación interna; se puede llegar al éxito en las organizaciones.

En el siguiente resultado se demostró la existencia de la repercusión positiva baja entre la dimensión comunicación valorativa y la motivación con un valor de correlación de 0.331 y su nivel de significancia de 0.001. Sin embargo, al analizar los valores descriptivos de la Tabla 9 se mostraron resultados satisfactorios en cuanto a la dimensión comunicación valorativa con un porcentaje del 51.5% que representó a un nivel bueno y con 41.7% que representó al nivel regular, al tener valores alto quiere decir que su repercusión sobre la motivación también es alta. Hacia la dimensión comunicación valorativa los colaboradores tuvieron un sentido

positivo alto sobre la cultura de la organización con sus valores primordiales como la honestidad, responsabilidad y puntualidad; son valores que la institución a través de su comunicación interna impulsa. Así mismo, el estudio sobre el impacto de la cultura organizacional y el desempeño del liderazgo en la satisfacción laboral desarrollado en EEUU por Meng & Berger (2019) se corroboró, que la cultura basada en el compromiso, la confianza y sobre todo en los valores, es crucial para el valor de las relaciones públicas, entendiéndose también como comunicación; en donde la toma de decisiones, la práctica de la comunicación bidireccional lleva a los profesionales al crecimiento de la cultura siendo estos esenciales para el desempeño y desarrollo de la organización. De igual forma indicaron, que los trabajadores que perciben un mayor apoyo organizacional y un liderazgo de comunicación sólida y abierta, mayor es la participación en su trabajo y organización.

Con referencia a los resultados entra la dimensión de la comunicación motivacional y la motivación se demostró la existencia de una repercusión positiva baja con un resultado de correlación de 0.455 y con un nivel de significancia de 0.000. Así mismo, al detallar los resultados descriptivos de la Tabla 10 es resaltante observar que existe mayores resultados de los niveles bajo y medio con valores del 39.8% y 31.1% respectivamente, lo que demostró que un gran grupo de colaboradores no se encontró satisfechos con la comunicación motivacional y este nivel bajo-medio va a repercutir sobre la motivación intrínseca, extrínseca y trascendental. La comunicación motivacional se direccionó específicamente hacia el trato justo, la valoración de opiniones, el crecimiento y oportunidades que la institución pueda brindar al colaborador, englobando estas características se podría determinar que podría estar afectando el clima laboral de la institución. Un punto más álgido de esta dimensión es con respecto a la falta de capacitaciones hacia a un grupo de colaboradores. Este resultado se reforzó con el estudio sobre los procesos de mejora continua y clima de aprendizaje como antecedentes para el aprendizaje y la motivación en equipos de producción, realizado por Kullberg et. al. (2022), en donde afirmaron que la capacitación y el tiempo dedicado hacia el personal de producción en el cual el trabajo es rutinario no es priorizado lo suficiente para alcanzar el potencial de dichos procesos; por lo que se ve afectado la motivación en el bienestar del colaborador, como en su rendimiento. El brindar

capacitación a los colaboradores aseguró que se pueda desenvolver con autonomía en sus labores cotidianas; por lo que logrará en el individuo satisfacer las necesidades internas y así aumentar la motivación, además este punto es beneficioso para la institución por lo que logrará en ella procesos de mejora continua.

En cuanto a los resultados entre la dimensión de la comunicación del aprendizaje y la motivación se demostró la existencia de una repercusión positiva baja con una correlación de 0.430 y su nivel de significancia de 0.000, por otro lado al evaluar los resultados descriptivos de la Tabla 11 podemos resaltar que la comunicación del aprendizaje tienen un nivel medio con un porcentaje del 49.5%, y como nivel bajo el 11.7%, por lo que se puede confirmar que si la comunicación del aprendizaje va hacia la baja, también la motivación tiende a disminuir. La comunicación del aprendizaje está ligada no solo al conocimiento técnico y profesional del colaborador sino también del conocimiento de cómo está realizando su trabajo, ante ello hay tres puntos muy importantes dentro de la comunicación del aprendizaje que es la valoración del trabajo a través feedback, del desempeño y de la evaluación, con estos componentes bien desarrollados tendremos colaboradores satisfechos y motivados. Estos resultados son reforzados con el trabajo desarrollado por Ansari et. al. (2021) en donde tiene como fin verificar el impacto que tiene la satisfacción laboral como mediador de la transferencia de conocimiento hacia la motivación, entendiéndose al conocimiento como el aprendizaje a través del tiempo, el feedback y la evaluación, por lo que se tiene en cuenta que estos elementos son importantes para mejorar el desempeño de los colaboradores y por ende la productividad de la organización, de igual forma, manifestó que la transferencia de conocimiento debe generar impacto en el colaborador para que sea 100% aprovechada y transferida hacia el trabajo que realiza.

En referencia al último resultado de la investigación sobre la dimensión de la comunicación de la inteligencia y la motivación, mostraron una repercusión positiva baja con una correlación del 0.426 y su nivel de significancia de 0.000, además de los resultados referentes al análisis descriptivo en la Tabla 12 mostraron datos significativos hacia los niveles bajo y regular, con porcentajes de 24.3% y 42.7% respectivamente; ante estos se demostró que si la comunicación de la inteligencia tiende a bajar en consecuencia también la motivación será baja. La comunicación

de la inteligencia se precisa en tres puntos importante de la inteligencia emocional: la innovación y la adaptabilidad referente a la autorregulación, la motivación y la resolución de conflictos hacia las habilidades sociales; por tal razón esta parte de la comunicación interna hacia la inteligencia es importante porque logrará en los colaboradores un ambiente adecuado para el desarrollo de sus actividades, además de estar estrechamente relacionadas con la satisfacción laboral y el desempeño laboral (Schlaegel et. al. 2022). Estos resultados son avalados por el estudio realizado por Nguyen et. al. (2019) en donde relacionó a la inteligencia emocional con un componente crítico como comunicación gerencial efectiva, afirmó que la inteligencia emocional es necesaria para una comunicación efectiva no solo a nivel gerencial sino también en todos los demás niveles de la institución, generó un aumento en la productividad, la moral y la eficiencia; de igual forma indicó que el desarrollo de las dimensiones de la inteligencia emocional descritas anteriormente (comunicación de la inteligencia) aumentaron de manera exitosa la comunicación efectiva dentro de la organización.

Por todo lo expuesto y detallado en los párrafos anteriores, se resume que la repercusión entre la comunicación interna y sus siete dimensiones con respecto a la motivación es positiva y baja, esto quiere decir que hay otros factores más importantes para que la repercusión sea alta; además, cabe resaltar que de las dimensiones de la comunicación interna, existen variables que pueden surgir como nuevos temas de investigación, como puede ser la cultura organizacional, estilos de liderazgos, calidad y mejora continua e inteligencia emocional en un entorno educativo.

En cuanto a las limitaciones de la investigación principalmente fue la poca literatura referidas a los artículos en donde se obtenga un soporte en la correlación directa entre ambas variables; además, el instrumento utilizado también debió ser la entrevista hacia un grupo reducido de colaboradores en donde pueda manifestar a través de preguntas guiadas su apreciación sobre la comunicación interna y la motivación, por lo que se recomienda para futuras investigaciones realizar una investigación mixta, en donde se puedan realizar ambos métodos (cuantitativa y cualitativa); longitudinal, en donde las pruebas se realicen en dos tiempo: a inicio del ciclo escolar y al finalizar; y por último comparativo, en donde se pueda realizar

la comparación de la parte administrativa y docentes, puesto que una de ellas es más influyente de la otra (Valderrama & Jaimes, 2019).

## VI CONCLUSIONES

- Primero:** Según el objetivo principal comprobar el grado de repercusión que hay entre la comunicación interna y la motivación en una Institución Educativa Particular – Piura, se concluyó que las variables estudiadas tuvieron una repercusión positiva, con un valor en el coeficiente de correlación de 0.454, lo que demostró tener una repercusión baja, además con un nivel de significancia de 0.000.
- Segunda:** En cuanto al primer objetivo específico, comprobar el grado de repercusión que hay entre la comunicación esencial y la motivación en una Institución Educativa Particular – Piura, se llegó a la conclusión que según las variables estudiadas mostraron una repercusión positiva, con un valor del coeficiente de correlación de 0.382, lo que demostró tener una repercusión baja, además con un nivel de significancia de 0.000.
- Tercera:** Para el segundo objetivo específico, se comprobó el grado de repercusión que hay entre la comunicación operativa y la motivación en una Institución Educativa Particular – Piura, en donde los resultados indicaron que las variables de estudio mostraron una repercusión positiva, con un valor del coeficiente de correlación de 0.435, lo que demostró tener una repercusión baja, además con un nivel de significancia de 0.000.
- Cuarta:** Según el tercer objetivo específico, comprobar el grado de repercusión que hay entre la comunicación estratégica y la motivación en una Institución Educativa Particular – Piura, se llegó a la conclusión en cuanto a las variables mostraron una repercusión positiva, con un valor de coeficiente de correlación de 0.305, lo que se puede demostrar tener una repercusión baja, además con un nivel de significancia de 0.002.

- Quinta:** En cuanto al cuarto objetivo específico, se comprobó el grado de repercusión que hay entre comunicación valorativa y la motivación en una Institución Educativa Particular – Piura, se llegó a la conclusión que las variables mostraron una repercusión positiva, con un valor de coeficiente de correlación de 0.331, lo que demostró tener una repercusión baja, además con un nivel de significancia de 0.001.
- Sexta:** Según el quinto objetivo específico, se llegó a comprobar el grado de repercusión que hay entre la comunicación motivacional y la motivación en una Institución Educativa Particular – Piura, por lo cual se llegó a la conclusión que las variables estudiadas mostraron una repercusión positiva, con un valor de coeficiente de correlación de 0.455, además con un nivel de significancia de 0.000.
- Séptima:** En cuanto al sexto objetivo específico, se comprobó el grado de repercusión entre la comunicación del aprendizaje y la motivación en una Institución Educativa Particular – Piura, se llegó a la conclusión que las variables mostraron una repercusión positiva, con un valor de coeficiente de correlación de 0.430, además un nivel de significancia de 0.000.
- Octava:** Y, por último, en el séptimo objetivo específico, se comprobó el grado de repercusión entre la comunicación de la inteligencia y la motivación en una Institución Educativa Particular – Piura, se llegó a la conclusión que las variables de estudio mostraron una repercusión positiva, con un valor de correlación de 0.426, además un nivel de significancia de 0.000.



## VII RECOMENDACIONES

- Primero:** Recomendar al Consejo de Dirección, establecer procesos para estructurar la comunicación interna, es un punto necesario a tener en cuenta para mejorar las dinámicas de la institución, esto implica establecer procesos comunicativos en espiral óptimos que permitan que todos los involucrados tengan la información necesaria para el desempeño de sus encargos. Además, esta comunicación debe ser eficaz y dinámica, que permita el trabajo en equipo y genere sinergias en la consecución de los objetivos.
- Segundo:** A la Dirección General trabajar con el grupo de trabajadores de niveles bajo y regular, a fin de lograr en ellos una mayor identificación con la filosofía de la institución, así como un compromiso con sus objetivos.
- Tercero:** Se propone a la Administración la generación de una cultura institucional que sienta bases para una óptima operacionalización de los diferentes encargos asignados a los colaboradores; es necesario que ellos conozcan la estructura organizativa de la institución, así como procedimientos, políticas, funciones y reglas. Se debe tener en cuenta las inducciones referidas hacia la cultura institucional (misión y visión) y las funciones de encargos.
- Cuarto:** Recomendar a la Coordinadora General, mantener y mejorar los niveles de comunicación esencial, referidos a la apertura al diálogo y la capacidad de negociación hacia los colaboradores.
- Quinto:** Así mismo, a la Coordinadora de Secundaria, mantener una buena comunicación valorativa, lo que permite afirmar que la cultura con valores, normas y ética son buenas, además de mantener a los colaboradores identificados y comunicados respecto a las formas y los modos de cómo desarrollar el trabajo dentro de la institución.

- Sexto:** De igual forma recomendar, a la Coordinadora de Primaria, abrir espacios de dialogo y reflexión para permitir a los colaboradores, aportar propuestas de desarrollo y crecimiento para la institución, esto permitiría adelantarse a los cambios, asumir los retos y adelantarse o buscar soluciones a los problemas.
- Séptimo:** Además proponer a la Coordinadora de Inicial mejorar el nivel de comunicación motivacional, que permita una óptima identificación del colaborador con la institución, para lo cual es importante revisar y actualizar las perspectivas de crecimiento y oportunidades que la institución les puede ofrecer; así mismo es necesario que el colaborador también perciba un trato de calidad a su persona y justo trato laboral, que sugiera un interés de crecimiento para los colaboradores desde la institución misma.
- Octavo:** Y, por último, recomendar a la persona Encargada de Mantenimiento establecer los canales de dialogo adecuados para el *feedback* con los colaboradores, que a su vez permita mejorar en ellos su desempeño laboral, en base a los logros obtenidos y a los puntos por mejorar; esto exige comunicar un planteamiento claro de lo que se espera del colaborador y una adecuada capacidad de escucha.

## REFERENCIAS

- Aguilar, J. (2021). *Estadística descriptiva: Regresión y probabilidad con aplicaciones*. Ediciones de la U.
- Aguirre, E. A., Calvache, M. C., & Osejo, D.S. (2019). Prueba Psicométrica MEIL: Motivación Extrínseca e Intrínseca en el Contexto Laboral. *Revista Criterios*, 26(2), 35-39. <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/26.2-art2>
- Agustini N. A., & Purnaningsih N. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal dalam Membangun Budaya Organisasi. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 16(1), 89-108. <https://doi.org/10.46937/16201825198>
- Ansari, H., Chaudhry, A. A. & Shahid, N. (2021). *Impact of Job Satisfaction and Goal Setting on Transfer of Training with the Mediating role of Motivation to Transfer*. *Asia Pacific Journal of Emerging Markets*, 5(1), 40 – 61. <https://apjem.net/wp-content/uploads/2021/10/APJEM-21-07R1-F.pdf>
- Anselmo, M. A. (2018). *Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24663>
- Araya-Castillo, L. & Pedreros-Gajardo (2009), M. Análisis de las teorías de motivación de contenido: Una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revista Ciencias Sociales*. 142, 45-61. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15333870004>
- Auditoría General de la Nación (2021). *La comunicación interna en tiempos de crisis ante la Pandemia COVID-19*. [Informe] Gobierno de Argentina; <https://olacefs.com/ctpbg/wp-content/uploads/sites/4/2021/10/La-comunicacion-interna-en-tiempos-de-crisis-ante-la-pandemia-covid-19.pdf>
- Azuero, A. E. (2018). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 110-127. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.274>
- Barra, M. A. Q., Lora-Loza, M., Cedrón-León, Y., Rodríguez-Vega, J., Barra, F. S. Q. & Castillo-Castro, V. (2022). *Motivation and Job Performance at the Regional Health Management of La Libertad During COVID-19*. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 207, 592 – 597.

[https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85135006136&doi=10.1007%2f978-3-031-04435-9\\_63&partnerID=40&md5=60f7f5779757f9c6583c40e332be9a7d](https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85135006136&doi=10.1007%2f978-3-031-04435-9_63&partnerID=40&md5=60f7f5779757f9c6583c40e332be9a7d)

- Bernal, C. A. (Ed. <sup>a</sup>). (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3.<sup>a</sup> ed.). Editorial PEARSON.
- Castillo, L. (2022). *Comunicación Organizacional y Motivación Laboral en una Institución Pública de la Provincia del Santa, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99591>
- Castro-Martínez, A. & Díaz-Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *El profesional de la información*, 29(3), e290324. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Chinchilla, N. & Cruz, H. (2010). *Diversidad y Paradigmas de empresas; un nuevo enfoque*. <https://core.ac.uk/download/pdf/83579426.pdf>
- Coronado, J. (2007). Escalas de medición. Paradigma: *Una Revista Disciplinar de Investigación*. 2(2). 104-125. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4942056>
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2018). Guía fundamental de la comunicación interna. *Universidad Abierta de Catalunya*. <https://www.digitaliapublishing.com/a/61690>
- De la Cruz, N. (2005). La Motivación, comunicación y actitudes de los Empleados como elementos fundamentales en la organización. *Perspectivas Psicológicas*. 6(5), 91-95. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pp/v5/v5a09.pdf>
- Dolores-Atlahua, A., Luna-Cruz, W., & López-Guzmán, E. (2021). Motivación laboral, un factor influyente en la reactivación económica durante la pandemia de COVID-19. *Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 65-79. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.844>
- Douglas, L., William, M. & Wathen, S. (Ed. <sup>a</sup>). (2015). Regresión lineal y correlación 380. *En Estadística aplicada a los Negocios y la Economía* (pp. 381-423). (16.<sup>a</sup> ed.). Mc Graw Hill Education.
- Duque-Regel, V.K., Abendaño, M. & Cusot, G. (2022). Gestión de comunicación interna en Universidades de Ecuador: la mirada de los

- colaboradores. *ComHumanitas*, 13(1),34–49.  
<https://doi.org/10.31207/rch.v13i1.335>
- Erra, C. (2020). *Administración científica, fundamentos y principios de Taylor*.  
<https://www.gestiopolis.com/administracion-cientifica-fundamentos-y-principios-de-taylor/>
- Fallas, J. (2012). *Correlación Lineal: Midiendo la relación entre dos variables*.  
[https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGAP/MGAP-05/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-2/complementarias/correlacion\\_lineal\\_2012.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGAP/MGAP-05/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-2/complementarias/correlacion_lineal_2012.pdf)
- Farhan Saputra (2021). Leadership, Communication, and Work Motivation in Determining the Success of Professional Organizations. *Journal of Law, Politic and Humanities*, 1(2), 59-70. <https://dinastires.org/JLPH/article/view/54>
- Fischman, D. & Matos, L. (2000). *Motivación 360°: Cómo incrementarla en la vida y en la empresa*. Editorial Planeta Perú S.A.
- Formanchuk, A. (2009). Comunicación interna: 7 dimensiones de intervención para aportar valor. *Knowsquare*. <http://www.knowsquare.es/o2/item/articulo3760>
- Formanchuk, A. (2006). Comunicación interna, externa e Imagen Corporativa: Nuevos Paradigmas para una Economía Global. *Revista Razón y Palabra*, 49. <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199520713024.pdf>
- Formanchuk, A. (2017). Co-Creación; decentralization and leadership: The new internal communication. *Disrupting the function of IC; A Global Perspectiv. IC Kollectif*,57-61.  
[https://www.ickollectif.com/\\_files/ugd/9c88ca\\_fe619ec3ad4c425f81d98fce158a2c45.pdf](https://www.ickollectif.com/_files/ugd/9c88ca_fe619ec3ad4c425f81d98fce158a2c45.pdf)
- Ferreiro, P. & Alcázar, M. (2017). *Personas y Organizaciones: Gobierno de personas en la empresa*. Escuela de Dirección de la Universidad de Piura.
- García, A. T. (2004). Una Nueva Teoría de Motivación: El Modelo Antropológico de Juan Antonio Pérez López. *Revista Puertorriqueña de Psicología*. 15, 123 – 163. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4896080>
- González, M. (2002). Aspectos Éticos de la Investigación Cualitativa. *Revista Iberoamericana de Educación*. 029, 85 – 103.  
<https://doi.org/10.35362/rie290952>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (Ed. <sup>a</sup>). (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.<sup>a</sup> ed.). Mc GrawHill Educación.

- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial MC Graw Hill.
- Isaacs, D. (Ed. <sup>a</sup>). (2004). *Ocho cuestiones esenciales en la dirección de centros educativos*. (2.<sup>a</sup> ed.). Editorial EUNSA. Universidad de Navarra S.A. Pamplona.
- Kullberg, S., Edén, E. & Wänström, C. (2022). Continuous Improvement Processes and Learning Climate as Antecedents for Learning and Motivation in Production Teams. *Advances in Transdisciplinary Engineering*, 21, 221-232. <https://ebooks.iospress.nl/doi/10.3233/ATDE220141>
- Ladino, P. (2017). *Teorías de la comunicación*. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425815.pdf>
- Loayza, L. J., Marujo, M. P., Primo, J. & Alanya, E. (2022). Motivación laboral y desempeño docente en el Perú. *Revista de Propuestas Educativas*, 4(7), 19-31. <https://propuestaseducativas.org/index.php/propuestas/article/view/772/2004>
- López-Callirgos, Alejandro (2017). *Motivación laboral de los docentes de la I.E. Dos de Mayo de Villa Paccha – Distrito de Chulucanas, 2016*. [Tesis maestría, Universidad de Piura]. Repositorio Piruha. <https://hdl.handle.net/11042/3085>
- López-Jurado, M. & Gratacós, G. (2013). Elegir enseñar: propuesta del modelo antropológico de la motivación de Pérez López aplicada al ámbito de la educación. *Revista Estudios sobre Educación*. 24, 125 – 147. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4252096>
- López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión En El Tercer Milenio*, 8(15), 25–36. <https://doi.org/10.15381/gtm.v8i15.9692>
- Macías, E. K & Vanga, M. G. (2020). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*. 26(94). 548 – 567. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/html/>
- Meng, J. & Berger, B. K. (2019). The impact of organizational culture and leadership performance on PR professionals' job satisfaction: Testing the joint mediating

- effects of engagement and trust. *Public Relations Review*, 45, 64-75.  
<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2018.11.002>.
- Nguyen, T., White, S., Hall, K., & Bell, R. (2019). Emotional Intelligence and Managerial Communication. *American Journal of Management*, 19(2), 54-63.  
<https://ssrn.com/abstract=3737206>
- Noboa, M., Morales, J., Paredes, M. J., & Granja, N. G. (2021). Relación entre las estrategias de comunicación para empleados y el compromiso laboral. *Revista Científica Ecociencia*, 8(5), 1–18. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.84.492>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Elegbe, O., & Amarachi Dooshima, S. (2022). Influence of Internal Corporate Communication on Employee's Job Performance Improvement. *Journal of Management and Social Sciences*, 10(3).  
<https://fountainjournals.com/index.php/jmas/article/view/382>
- Pezo-Ávila, A., Vargas-Sardón, J. L., & Gallardo-Echenique, E. (2020). Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la Salud: la visión de los promotores peruanos de salud. Fonseca, *Journal of Communication*, (20), 125–142. <https://revistas.usal.es/index.php/2172-9077/article/view/fjc202020125142>
- Revuelto-Taboada, L. (2018). Un enfoque estratégico de la motivación laboral y la satisfacción laboral. *Revista Perspectiva Empresarial*, 5(2), 7+.  
<https://doi.org/10.16967/rpe.v5n2a1>
- Robbins, S. & Judge, T. (Ed. <sup>a</sup>). (2013); *Comportamiento organizacional*. (15.<sup>a</sup> ed.). Editorial Pearson.
- Schlaegel, C., Engle, R. L. & Lang, G. (2022). The unique and common effects of emotional intelligence dimensions on job satisfaction and facets of job performance: an exploratory study in three countries. *The International Journal of Human Resource Management*, 33 (8), 1562-1605,  
<https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1811368>
- Tomayo, M. (Ed. <sup>a</sup>). (1999). *Serie, Aprende a investigar - Módulo 5; El proyecto de Investigación*. (3.<sup>a</sup> ed.) Editorial ICFES

- Torres-Castillo, F. & Cantú-Mata, J.L. (2020). Motivación y satisfacción laboral en una organización de servicios sin fines de lucro. *Revista Interciencia* 45(12), 549 – 555. [https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2021/01/01\\_6721\\_Com\\_Cantu\\_v45n12\\_6.pdf](https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2021/01/01_6721_Com_Cantu_v45n12_6.pdf)
- Universidad César Vallejo. (2022a, julio 19). Resolución de Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV. [Resolución].
- Universidad César Vallejo. (2022b, abril 5). Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 110-2022-VI-UCV. [Resolución].
- UNICEF. (2014). Sinópsis: *Métodos de Recolección y Análisis de Datos en la Evaluación de Impacto*. [https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/brief\\_10\\_data\\_collection\\_analysis\\_spa.pdf](https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/brief_10_data_collection_analysis_spa.pdf)
- Verčič, A.T., Verčič, D., & Špoljarić, A. (2022). *Internal Communication and Employer Brands*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003200109>
- Valderrama, S. & Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis: Descriptiva – comparativa, correlacional y cuasiexperimental*. Editorial San Marcos.
- Vilca, A. L., De La Cruz, M. E., Vilca, M. E. & Loo, A. C. (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. *SCIÉND0*, 24(3), 147-153. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3879/4461>
- Welch, M. and Jackson, P.R. (2007), Rethinking internal communication: a stakeholder approach. *Corporate Communications: An International Journal*, 12(2), 177-198. <https://doi.org/10.1108/13563280710744847>
- Yomona Ruiz, E. R. (2018). *La comunicación interna y su relación con la motivación laboral de los colaboradores administrativos de Nexus Group Restaurants SAC Lima 2017*. [Tesis maestría, Universidad San Martín de Porres]. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4651/yomona\\_rer.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4651/yomona_rer.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Yue, C. A. & Thelen, P. D. (2022). The state of internal communication in Latin America: An international Delphi study. *Public Relations Review*, 49. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2022.102262>.



# ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título:		Comunicación Interna y Motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular - Piura, 2022				Variable de estudio				
Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Población Muestra	Metodología	Variable de estudio					
					VAR	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de medida	Nivel de medida	
<b>Problema General:</b> ¿Cuál es el grado de repercusión que existe entre la comunicación interna y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022?	<b>Objetivo General:</b> Comprobar el grado de repercusión que existe entre la comunicación interna y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022	<b>Hipótesis General:</b> Existe un grado de repercusión entre la comunicación interna y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022	140 colaboradores	<b>Tipo</b> <b>Descriptiva básica.</b> Porque utiliza diversas técnicas como encuesta, observación y revisión de investigaciones para la recopilación de datos. Bernal (2010)	Comunicación Interna	Esencial	Sinceridad Apertura al dialogo Capacidad de negociación	Instrumento: Cuestionario de Comunicación Interna Organizacional Autor: Alejandro Formanchuk (Argentina, 2009) Validado: Alejandra Anselmo (Perú, 2018) Aplicación: Adultos trabajadores Administración: Individual - colectivo Items: 20	Ordinal	
			103 colaboradores							
<b>Problema Específico 1:</b> ¿Cuál es el grado de repercusión que existe entre la comunicación <i>esencial</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022?	<b>Objetivo Específico 1:</b> Comprobar el grado de repercusión que existe entre la comunicación <i>esencial</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022	<b>Hipótesis Específico 1:</b> Existe un grado de repercusión entre la comunicación <i>esencial</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022	Heterogeneidad del 50%	<b>Nivel</b> <b>Correlacional</b> Porque consiste en la evaluación del grado de asociación (relación, grado) que existe entre dos o más variables. Hernandez, Fernandez y Baptista (2014)	Comunicación Interna	Operativa	Oportunidad Capacidad de relación			
			Margen de error del 5%							
<b>Problema Específico 2:</b> ¿Cuál es el grado de repercusión que existe entre la comunicación <i>operativa</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022?	<b>Objetivo Específico 2:</b> Comprobar el grado de repercusión que existe entre la comunicación <i>operativa</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022	<b>Hipótesis Específico 2:</b> Existe un grado de repercusión entre la comunicación <i>operativa</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022	Nivel de confianza del 95%	<b>Enfoque</b> <b>Cuantitativa</b> Porque su corte transversal y su diseño no experimental.	Comunicación Interna	Estratégica	Contacto físico Amabilidad Escucha			
<b>Problema Específico 3:</b> ¿Cuál es el grado de repercusión que existe entre la comunicación <i>estratégica</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022?	<b>Objetivo Específico 3:</b> Comprobar el grado de repercusión que existe entre la comunicación <i>estratégica</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022	<b>Hipótesis Específico 3:</b> Existe un grado de repercusión entre la comunicación <i>estratégica</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022		<b>Enfoque</b> <b>Cuantitativa</b> Porque su corte transversal y su diseño no experimental.	Comunicación Interna	Valorativa	Honestidad Responsabilidad Puntualidad			
<b>Problema Específico 4:</b> ¿Cuál es el grado de repercusión que existe entre la comunicación <i>valorativa</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022?	<b>Objetivo Específico 4:</b> Comprobar el grado de repercusión que existe entre la comunicación <i>valorativa</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022	<b>Hipótesis Específico 4:</b> Existe un grado de repercusión entre la comunicación <i>valorativa</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022		<b>Enfoque</b> <b>Cuantitativa</b> Porque su corte transversal y su diseño no experimental.	Comunicación Interna	Motivacional	Motivación Capacitación			
<b>Problema Específico 5:</b> ¿Cuál es el grado de repercusión que existe entre la comunicación <i>valorativa</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022?	<b>Objetivo Específico 5:</b> Comprobar el grado de repercusión que existe entre la comunicación <i>valorativa</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022	<b>Hipótesis Específico 5:</b> Existe un grado de repercusión entre la comunicación <i>valorativa</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022		<b>Enfoque</b> <b>Cuantitativa</b> Porque su corte transversal y su diseño no experimental.	Comunicación Interna	Aprendizaje	Defensa de Intereses Valoración del trabajo Consideración de la opinión			
<b>Problema Específico 6:</b> ¿Cuál es el grado de repercusión que existe entre la comunicación <i>valorativa</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022?	<b>Objetivo Específico 6:</b> Comprobar el grado de repercusión que existe entre la comunicación <i>valorativa</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022	<b>Hipótesis Específico 6:</b> Existe un grado de repercusión entre la comunicación <i>valorativa</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022		<b>Enfoque</b> <b>Cuantitativa</b> Porque su corte transversal y su diseño no experimental.	Comunicación Interna	Inteligencia	Resolución de problemas Reconocimiento de logros			

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Población Muestra	Metodología	Variable de estudio								
					VAR	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de medida	Nivel de medida				
<b>Problema Específico 5:</b> ¿Cuál es el grado de repercusión que existe entre la comunicación <i>motivacional</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022?	<b>Objetivo Específico 5:</b> Comprobar el grado de repercusión que existe entre la comunicación <i>motivacional</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022	<b>Hipótesis Específico 5:</b> Existe un grado de repercusión entre la comunicación <i>motivacional</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022	140 colaboradores - 103 colaboradores	Método Hipotético deductivo Parte de la verificación de las hipótesis y busca refutar o falsear estas mismas, concluyendo deducciones para afrontar los hechos. Bernal (2010)	Motivación		Intrínseca	Necesidades psicológicas	Instrumento: Escala para medir los factores motivacionales Autor: Frederick Herzberg - Juan Pérez López (1991)	Ordinal			
<b>Problema Específico 6:</b> ¿Cuál es el grado de repercusión que existe entre la comunicación <i>Aprendizaje</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022?	<b>Objetivo Específico 6:</b> Comprobar el grado de repercusión que existe entre la comunicación <i>Aprendizaje</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022	<b>Hipótesis Específico 6:</b> Existe un grado de repercusión entre la comunicación <i>Aprendizaje</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022	Heterogeneidad del 50%  Margen de error del 5%	Diseño No Experimental - transversal Porque no se busca la manipulación de las variables y los datos se recopilan en un momento particular y único.							Extrínseca	Necesidades materiales	Validado: Alejandro López-Callirgos (Perú, 2017) Aplicación: Docentes
<b>Problema Específico 7:</b> ¿Cuál es el grado de repercusión que existe entre la comunicación <i>Inteligencia</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022?	<b>Objetivo Específico 7:</b> Comprobar el grado de repercusión que existe entre la comunicación <i>Inteligencia</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022	<b>Hipótesis Específico 7:</b> Existe un grado de repercusión entre la comunicación <i>Inteligencia</i> y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular Piura -2022	Nivel de confianza del 95%	Hernandez, Fernandez y Baptista (2014)									

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VAR	TEORIA	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS POR DIMENSIÓN	NIVELES Y RANGOS POR VARIABLE
Comunicación Interna	Modelo de la Comunicación Interna Cocreadas de Formanchuk - basado en un recorrido en espiral entre las diferentes áreas de la organización, en donde prima la cultura organizacional, fundamentado en el enfoque antropológico de Dell Hymes	Tipo de comunicación que se asienta en el interior de una empresa para conseguir buenas relaciones entre los niveles de la organización, tanto horizontales como verticales, con el fin de alcanzar las metas propuestas. Así mismo, es un proceso de estrategias cuyo objetivo es promover la comunicación abierta y colaborativa, que implica tomar acciones en la cultura organizacional, mediante herramientas que sean sustentables en el tiempo. (Ladino, 2017; Formanchuk, 2006)	Será medido por el instrumento de la Escala de Comunicación Interna de Formanchuk (2009)  Validado y adaptado por Anselmo (2018)  Está conformado por 20 preguntas, con una escala de medición de tipo Likert	Esencial	Sinceridad	1	Ordinal  1: Nunca 2: Ocasionalmente 3: Algunas veces 4: Frecuentemente 5: Siempre	Bueno (4 - 8) Regular (9 - 14) Bajo (15 - 20)	Nivel Bajo de Comunicación Interna (20 - 46)  Nivel Medio de Comunicación Interna (47 - 73)  Nivel Alto de Comunicación Interna (74-100)
					Apertura al dialogo	2,3			
					Capacidad de negociación	4			
				Operativa	Oportunidad	5		Bueno (2 - 49) Regular (5 - 7) Bajo (8 - 10)	
					Capacidad de relación	6			
				Estratégica	Contacto físico	7		Bueno (2 - 49) Regular (5 - 7) Bajo (8 - 10)	
					Amabilidad	8			
				Valorativa	Escucha	9		Bueno (3 - 7) Regular (8 - 11) Bajo (12 - 15)	
					Honestidad	10			
					Responsabilidad	11			
				Motivacional	Puntualidad	13,14		Bueno (3 - 7) Regular (8 - 11) Bajo (12 - 15)	
					Motivación	12			
				Aprendizaje	Defensa de intereses	15		Bueno (4 - 8) Regular (9 - 14) Bajo (15 - 20)	
Valoración del trabajo	16								
Consideración de la opinión	17,18								
Inteligencia	Resolución de problemas	19	Bueno (2 - 49) Regular (5 - 7) Bajo (8 - 10)						
	Reconocimiento de logros	20							

VAR	TEORIA	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS POR DIMENSIÓN	NIVELES Y RANGOS POR VARIABLE
Motivación	Teoría Antropológica de Péres López - desarrolla para el gobierno de las empresas un nuevo modelo con una triple distinción de motivos por lo cual actúa la persona: extrínsecos, intrínsecos y trascendentes. La calidad del aporte de la persona va a depender en la intensidad en que estos tres motivos actúen en su comportamiento.	La motivación es la sencillez de un impulso para actuar y así lograr satisfacciones propias del ser humano. Además, es como la energía hacia la acción, con el propósito de obtener respuesta hacia los motivos, enmarcados bajo parámetros valorativos. (Ferreiro y Alcázar, 2017; Pérez, 2017)	Será medido por el instrumento para medir los Factores motivacionales, adaptado de Juan Pérez López y Frederick Hersberg	Motivación Intrínseca	Necesidades psicológicas	1,2,3,4,5,6,7,8	Ordinal	Bueno (8 -18) Regular (19 - 29) Bajo (30 - 40)	Nivel Bajo de Motivación (25 - 58)
				Motivación Extrínseca	Necesidades materiales	9,10,11,12,13,14,15,16,17		1: Nunca 2: Ocasionalmente 3: Algunas veces 4: Frecuentemente 5: Siempre	Bueno (9 - 20) Regular (21 - 32) Bajo (33 - 45)
			Validado por López-Callirgos (2017)	Está conformado por 25 preguntas, con una escala de medición de tipo Likert	Motivación Trascendente	Necesidades sociales	18,19,20,21,22,23,24,25	Bueno (8 -18) Regular (19 - 29) Bajo (30 - 40)	Nivel Alto de Motivación (92 - 125)

Fuente: Elaboración propia

### **Anexo 3: Determinación del tamaño de la muestra y muestreo.**

Para la determinación del tamaño de la muestra se utiliza la siguiente fórmula estadística:

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

$n = 103$  colaboradores

Donde:

Z = 1.96 (95%)

N = 140

S = 0.05 (Error estándar)

P = 50.00%

Q = 50.00%

Para poder determinar el muestreo por cada estrato ( $n_i$ ) se aplicará la siguiente fórmula:

$$n_1 = n * \frac{N_1}{N}$$

Donde:

N = Población, 140

n = muestra, 103

$N_i$  = población del estrato

## Anexo 4: Instrumento de recolección de datos y ficha técnica

### Variable 1: Comunicación Interna

#### ESCALA DE COMUNICACIÓN INTERNA

Autor: Alejandro Formanchuk (2009)

Adaptada por Anselmo (2018)

Estimada compañera, reciba un saludo cordial, el presente cuestionario es anónimo y es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de "Comunicación Interna y Motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular – Piura, 2022".

Para lo cual solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que contiene frases breves que permiten apreciar la comunicación interna, para ello debes indicar en qué medida cada una de las situaciones se cumplen, para lo cual se tienen 5 respuestas:

1	2	3	4	5
Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

Nº	Items	1	2	3	4	5
1	La comunicación en la organización es sincera					
2	Crees que tu jefe está abierto al dialogo.					
3	La comunicación entre compañeros del mismo nivel es abierta.					
4	En la organización existe una adecuada capacidad de negociación.					
5	En la organización se brinda información de manera oportuna.					
6	Crees que los jefes saben en qué momento conversar con su trabajo de equipo.					
7	Existe buen trato entre los miembros de la organización.					
8	Consideras que en la organización se toma atención cuando alguien expresa sus ideas.					
9	Consideras que se vive la honestidad en la organización.					
10	Crees que los miembros de la organización cumplen con responsabilidad sus funciones.					
11	Crees que los colaboradores se sienten comprometidos con la organización.					
12	Consideras que te motivan para capacitarte.					
13	Consideras que te motivan dándote reconocimientos por tus logros					
14	Consideras que te motivan para mejorar la práctica de tus funciones.					
15	Recibes feedback de tu jefatura.					
16	Te brindan acompañamiento para mejorar tu desempeño laboral.					

17	Los colaboradores de la organización respetan tu modo de pensar.					
18	Consideras que tus aportes son tomados en cuenta.					
19	Consideras que en la organización se resuelven los problemas de manera adecuada.					
20	Crees que en la organización se reconocen los logros de los colaboradores.					

### Ficha Técnica 1

Nombre	: Cuestionario de Comunicación Interna Organizacional
Autor original	: Alejandro Formanchuk
Origen	: Argentina
Año de Publicación	: 2009
Adaptado por	: Alejandra Anselmo
País de adaptación	: Perú
Año de adaptación	: 2018
Objetivo	: Evaluar la comunicación interna dentro de la organización
Administración	: Individual o colectivo
Duración	: 10 - 15 minutos
Instrumento	: Cuestionario
Número de ítems	: 20 ítems
Validez	: Prueba binomial, juicio de 5 expertos.
Confiabilidad	: 0.826 Alfa de Cronbach
Ambito de aplicación	: Adultos trabajadores
Dimensiones	: 7 dimensiones – 18 indicadores (1. Esencial: Sinceridad, apertura al diálogo, capacidad de negociación. 2. Operativa: Oportunidad, capacidad de relación. 3. Estratégica: Contacto físico, amabilidad, escucha. 4. Valorativa: Honestidad, responsabilidad, puntualidad. 5. Motivacional: Motivación, capacitación. 6. Aprendizaje: Defensa de intereses, valoración del trabajo, consideración de la opinión. 7. Inteligencia: Resolución de problemas, Reconocimiento de logros)
Escala	: Likert (1. Nunca; 2. Ocasionalmente; 3. Algunas veces; 4. Frecuentemente; 5. Siempre)

## Variable 2: Motivación

### ESCALA DE LOS FACTORES MOTIVACIONALES

Adaptado por Pérez López y Frederick Hersberg

Validado por López-Callirgos (2017)

Estimada compañera, reciba un saludo cordial, el presente cuestionario es anónimo y es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de "Comunicación Interna y Motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular – Piura, 2022".

Para lo cual solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que contiene frases breves que permiten apreciar la motivación, para ello debes indicar en qué medida cada una de las situaciones se cumplen, para lo cual se tienen 5 respuestas:

1	2	3	4	5
Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

Nº	Items	1	2	3	4	5
1	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo.					
2	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo.					
3	Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes.					
4	Me dan libertad para trabajar de acuerdo a mi criterio.					
5	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad.					
6	Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores.					
7	Considero que la distribución física del área donde trabajo me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
8	Mi horario es compatible con la atención de mi familia.					
9	La organización invierte en capacitarte.					
10	Cuento con todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo.					
11	Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son adecuadas.					
12	Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo.					
13	Estoy conforme con los incentivos que recibo.					
14	Recibo los beneficios de acuerdo a ley.					
15	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.					



16	En mi trabajo existen oportunidades de hacer carrera y desarrollarme profesionalmente.					
17	Me brinda la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional.					
18	Realizo mi trabajo porque influye en la vida de los estudiantes o bienestar de otras personas.					
19	Mi trabajo aporta en el crecimiento personal de los compañeros de la organización.					
20	Realizo labor tutorial constantemente a los estudiantes.					
21	Me preocupo por la calidad de mi trabajo.					
22	Me preocupo por mis compañeros de trabajo.					
23	En mi trabajo creo un clima de unidad con espacios y acciones permitiendo integrar a los miembros de la organización.					
24	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad.					
25	Mi trabajo aporta al crecimiento de mi organización.					

## Ficha Técnica 2

Nombre	: Escala para medir los factores motivacionales
Autores	: Frederick Herzberg – Juan Pérez López
Año de Publicación	: 1991
Adaptado por	: Alejandro López-Callirgos
País de adaptación	: Perú
Año de adaptación	: 2017
Objetivo	: Medir la motivación laboral en docentes
Administración	: Individual - colectiva
Duración	: 15 minutos
Instrumento	: Cuestionario
Número de ítems	: 25
Validez	: De contenido mediante juicio de 3 expertos (0.94)
Confiabilidad	: 0,828 Alfa de Cronbach
Ámbito de aplicación	: Docentes
Dimensiones	: 3 dimensiones – 3 indicadores (1. Intrínseca: necesidades psicológicas. 2. Extrínseca: necesidades materiales. 3. Trascendente: necesidades sociales)
Escala	: Likert (1. Nunca; 2. Ocasionalmente; 3. Algunas veces; 4. Frecuentemente; 5. Siempre)

## **Anexo 5: Autorización de uso de instrumento.**

**Variable:** Comunicación Interna



Marjorie Cardenas  
<marjorie.cardenas@gmail.com>

---

### **Autorización para el uso de instrumento**

3 mensajes

---

**Marjorie Cardenas** 2 de octubre de 2022,  
<marjorie.cardenas@gmail.com> 12:29  
Para: "anselmo.alejandra24@gmail.com"  
<anselmo.alejandra24@gmail.com>

Estimada Srta. Alejandra Anselmo.

Le saluda Marjorie Cárdenas Ramírez, con DNI: 4111673, estudiante de maestría en Gestión del Talento Humano en la Universidad César Vallejo Filial Lima Norte, por lo cual realizaré mi trabajo de investigación titulado: Comunicación Interna y Motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular – Piura, 2022 siendo un trabajo para fines educativos, sin fines de lucro, donde realizaré una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradeceré por antelación me brinde las facilidades del caso proporcionándome la autorización para el uso del instrumento de comunicación interna y así proseguir con el desarrollo del proyecto de investigación.

Esperando contar con su incondicional apoyo.

Saludos Cordiales

Marjorie Cárdenas Ramírez

*Saludos.*

*Marjorie K. Cárdenas Ramírez*

---

**Alejandra Anselmo** 2 de octubre de 2022,  
<anselmo.alejandra24@gmail.com> 12:38  
Para: Marjorie Cardenas <marjorie.cardenas@gmail.com>

Estimada Marjorie

Muy buenas tardes, te saluda la Mg. Alejandra Anselmo, mediante este correo le brindo la autorización para el uso del instrumento de comunicación interna.

Muchos éxitos 🌟

[El texto citado está oculto]

---

Variable: Motivación



Marjorie Cardenas <marjorie.cardenas@gmail.com>

---

## Autorización para uso de instrumento

2 mensajes

---

Marjorie Cardenas <marjorie.cardenas@gmail.com>  
Para: lopezcallirgosalejandroaugusto@gmail.com


2 de octubre de 2022, 20:13

Estimado Dr. Alejandro:  
En archivo adjunto le envío carta solicitando el uso del instrumento "Escala para medir los factores motivacionales" con el cual recogeré la información necesaria para poder continuar por el desarrollo del proyecto de investigación.  
A la espera de su honorable respuesta.  
Saludos cordiales

*Saludos.*

*Marjorie K. Cárdenas Ramírez*

---

 cuestionario motivación.pdf  
18K

---

Alejandro Augusto López Callirgos <lopezcallirgosalejandroaugusto@gmail.com>  
Para: Marjorie Cardenas <marjorie.cardenas@gmail.com>

3 de octubre de 2022, 9:23

Estimada Marjorie, es un grato honor brindarle las facilidades del caso para el uso del instrumento: "Escala para medir los factores motivacionales" y así puedas recoger la información necesaria para que continúes con el desarrollo del proyecto de investigación.

DIOS Y LA VIRGEN DEL CAMEN TE BENDIGAN



## Anexo 6: Validación de juicio de expertos

### 1. Dr. Freddy William Castillo Palacios



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

#### Comunicación Interna

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Esencial</b>							
1	La comunicación en la organización es sincera	X		X		X		
2	Crees que tu jefe está abierto al diálogo.	X		X		X		
3	La comunicación entre compañeros del mismo nivel es abierta.	X		X		X		
4	En la organización existe una adecuada capacidad de negociación.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Operativa</b>							
5	En la organización se brinda información de manera oportuna.	X		X		X		
6	Crees que los jefes saben en qué momento conversar con su trabajo de equipo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Estratégica</b>							
7	Existe buen trato entre los miembros de la organización.	X		X		X		
8	Consideras que en la organización se toma atención cuando alguien expresa sus ideas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Valorativa</b>							
9	Consideras que se vive la honestidad en la organización.	X		X		X		
10	Crees que los miembros de la organización cumplen con responsabilidad sus funciones.	X		X		X		
11	Crees que los colaboradores se sienten comprometidos con la organización.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5 Motivacional</b>							
12	Consideras que te motivan para capacitarte.	X		X		X		
13	Consideras que te motivan dándote reconocimientos por tus logros	X		X		X		
14	Consideras que te motivan para mejorar la práctica de tus funciones.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 6 Aprendizaje</b>							
15	Recibes feedback de tu jefatura.	X		X		X		
16	Te brindan acompañamiento para mejorar tu desempeño laboral.	X		X		X		
17	Los colaboradores de la organización respetan tu modo de pensar.	X		X		X		
18	Consideras que tus aportes son tomados en cuenta.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 7 Inteligencia</b>							
19	Consideras que en la organización se resuelven los problemas de manera adecuada.	X		X		X		
20	Crees que en la organización se reconocen los logros de los colaboradores.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para los fines de la investigación

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]



No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador:

Dr.: Freddy William Castillo Palacios DNI: 02842237

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Empresas

30 de septiembre del 2022

  
 Dr. Freddy W. Castillo Palacios  
REG. UNIC DE COLEG. SP 843

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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:**
**Motivación**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Intrínseca</b>							
1	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo.	X		X		X		
2	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo.	X		X		X		
3	Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes.	X		X		X		
4	Me dan libertad para trabajar de acuerdo a mi criterio.	X		X		X		
5	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad.	X		X		X		
6	Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores.	X		X		X		
7	Considero que la distribución física del área donde trabajo me permite trabajar cómoda y eficientemente.	X		X		X		
8	Mi horario es compatible con la atención de mi familia.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Extrínseca</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	La organización invierte en capacitarte.	X		X		X		
10	Cuento con todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo.	X		X		X		
11	Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son adecuadas.	X		X		X		
12	Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo.	X		X		X		
13	Estoy conforme con los incentivos que recibo.	X		X		X		
14	Recibo los beneficios de acuerdo a ley.	X		X		X		
15	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
16	En mi trabajo existen oportunidades de hacer carrera y desarrollarme profesionalmente.	X		X		X		
17	Me brinda la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Trascendente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Realizo mi trabajo porque influye en la vida de los estudiantes o bienestar de otras personas.	X		X		X		
19	Mi trabajo aporta en el crecimiento personal de los compañeros de la organización.	X		X		X		
20	Realizo labor tutorial constantemente a los estudiantes.	X		X		X		
21	Me preocupo por la calidad de mi trabajo	X		X		X		
22	Me preocupo por mis compañeros de trabajo.	X		X		X		

23	En mi trabajo creo un clima de unidad con espacios y acciones permitiendo integrar a los miembros de la organización.	X		X		X	
24	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad.	X		X		X	
25	Mi trabajo aporta al crecimiento de mi organización.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para los fines de la investigación

Opinión de aplicabilidad:


Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador.

Dr. Freddy William Castillo Palacios      DNI: 02842237

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Empresas

30 de septiembre del 2022.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios  
R.C. UNIC DE CULEU. Nº 843

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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.

## 2. Dr. Groover Valenty Villanueva Butrón



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Comunicación Interna

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	La comunicación en la organización es sincera	Si		Si		Si		
2	Creer que tu jefe está abierto al diálogo.	Si		Si		Si		
3	La comunicación entre compañeros del mismo nivel es abierta.	Si		Si		Si		
4	En la organización existe una adecuada capacidad de negociación.	Si		Si		Si		
<b>DIMENSIÓN 2</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	En la organización se brinda información de manera oportuna.	Si		Si		Si		
6	Creer que los jefes saben en qué momento conversar con su trabajo de equipo.	Si		Si		Si		
<b>DIMENSIÓN 3</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Existe buen trato entre los miembros de la organización.	Si		Si		Si		
8	Consideras que en la organización se toma atención cuando alguien expresa sus ideas.	Si		Si		Si		
<b>DIMENSIÓN 4</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Consideras que se vive la honestidad en la organización.	Si		Si		Si		
10	Creer que los miembros de la organización cumplen con responsabilidad sus funciones.	Si		Si		Si		
11	Creer que los colaboradores se sienten comprometidos con la organización.	Si		Si		Si		
<b>DIMENSIÓN 5</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Consideras que te motivan para capacitarte.	Si		Si		Si		
13	Consideras que te motivan dándote reconocimientos por tus logros	Si		Si		Si		
14	Consideras que te motivan para mejorar la práctica de tus funciones.	Si		Si		Si		
<b>DIMENSIÓN 6</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Recibes feedback de tu jefatura.	Si		Si		Si		
16	Te brindan acompañamiento para mejorar tu desempeño laboral.	Si		Si		Si		
17	Los colaboradores de la organización respetan tu modo de pensar.	Si		Si		Si		
18	Consideras que tus aportes son tomados en cuenta.	Si		Si		Si		
<b>DIMENSIÓN 7</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Consideras que en la organización se resuelven los problemas de manera adecuada.	Si		Si		Si		
20	Creer que en la organización se reconocen los logros de los colaboradores.	Si		Si		Si		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Existe suficiencia \_\_\_\_\_



Opinión de aplicabilidad:

Aplicable  [ X ]

Aplicable después de corregir  [ ]

No aplicable  [ ]

Apellidos y nombres del juez validador:

Dr/ Mg: Dr Groover Valenty Villanueva Butrón.

DNI: 02842722

Especialidad del validador: Dr en Administración, M.Sc. en Economía, Ing. Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones.

Piura 01 de Octubre del 2022


DR. GROOVER VALENTY VILLANUEVA BUTRÓN  
Ing. Industrial en Investigación de Operaciones  
C.I.P. 313341  
MAESTRIA EN ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN  
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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:**
**Motivación**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Intrínseca</b>							
1	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo.	Si		Si		Si		
2	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo.	Si		Si		Si		
3	Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes.	Si		Si		Si		
4	Me dan libertad para trabajar de acuerdo a mi criterio.	Si		Si		Si		
5	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad.	Si		Si		Si		
6	Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores.	Si		Si		Si		
7	Considero que la distribución física del área donde trabajo me permite trabajar cómoda y eficientemente.	Si		Si		Si		
8	Mi horario es compatible con la atención de mi familia.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2 Extrínseca</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	La organización invierte en capacitarte.	Si		Si		Si		
10	Cuento con todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo.	Si		Si		Si		
11	Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son adecuadas.	Si		Si		Si		
12	Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo.	Si		Si		Si		
13	Estoy conforme con los incentivos que recibo.	Si		Si		Si		
14	Recibo los beneficios de acuerdo a ley.	Si		Si		Si		
15	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	Si		Si		Si		
16	En mi trabajo existen oportunidades de hacer carrera y desarrollarme profesionalmente.	Si		Si		Si		
17	Me brinda la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3 Trascendente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Realizo mi trabajo porque influye en la vida de los estudiantes o bienestar de otras personas.	Si		Si		Si		
19	Mi trabajo aporta en el crecimiento personal de los compañeros de la organización.	Si		Si		Si		
20	Realizo labor tutorial constantemente a los estudiantes.	Si		Si		Si		
21	Me preocupo por la calidad de mi trabajo	Si		Si		Si		
22	Me preocupo por mis compañeros de trabajo.	Si		Si		Si		

23	En mi trabajo creo un clima de unidad con espacios y acciones permitiendo integrar a los miembros de la organización.	Si		Si		Si	
24	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad.	Si		Si		Si	
25	Mi trabajo aporta al crecimiento de mi organización.	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador:

Dr/ Mg: Dr Groover Valenty Villanueva Butrón.      DNI: 02842722

Especialidad del validador: Dr en Administración, M.Sc. en Economía, Ing. Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones.

Piura 01 de Octubre del 2022

**ING. GROOVER VALENTY VILLANUEVA BUTRÓN**  
 Ing. Industrial en Investigación de Operaciones  
 C.I.P. 313341  
 MAESTRIA EN ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN  
 DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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.

### 3. Mgtr. Gloria Mercedes Cordero Arteaga



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

#### Comunicación Interna

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Esencial</b>							
1	La comunicación en la organización es sincera	X		X		X		
2	Creer que tu jefe está abierto al diálogo.	X		X		X		
3	La comunicación entre compañeros del mismo nivel es abierta.	X		X		X		
4	En la organización existe una adecuada capacidad de negociación.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Operativa</b>							
5	En la organización se brinda información de manera oportuna.	X		X		X		
6	Creer que los jefes saben en qué momento conversar con su trabajo de equipo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Estratégica</b>							
7	Existe buen trato entre los miembros de la organización.	X		X		X		
8	Consideras que en la organización se toma atención cuando alguien expresa sus ideas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Valorativa</b>							
9	Consideras que se vive la honestidad en la organización.	X		X		X		
10	Creer que los miembros de la organización cumplen con responsabilidad sus funciones.	X		X		X		
11	Creer que los colaboradores se sienten comprometidos con la organización.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5 Motivacional</b>							
12	Consideras que te motivan para capacitarte.	X		X		X		
13	Consideras que te motivan dándote reconocimientos por tus logros	X		X		X		
14	Consideras que te motivan para mejorar la práctica de tus funciones.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 6 Aprendizaje</b>							
15	Recibes feedback de tu jefatura.	X		X		X		
16	Te brindan acompañamiento para mejorar tu desempeño laboral.	X		X		X		
17	Los colaboradores de la organización respetan tu modo de pensar.	X		X		X		
18	Consideras que tus aportes son tomados en cuenta.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 7 Inteligencia</b>							
19	Consideras que en la organización se resuelven los problemas de manera adecuada.	X		X		X		
20	Creer que en la organización se reconocen los logros de los colaboradores.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Existe suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]

Aplicable después de corregir [ ]

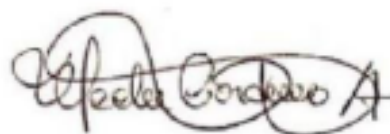
No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador:

Mgtr: .....Gloria Mercedes Cordero Arteaga ..... DNI:.....02600719...

Especialidad del validador: Administradora, Mgtr. en Dirección y Gestión Empresarial

01 de octubre de 2022.



-----  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:**
**Motivación**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Intrínseca</b>							
1	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo.	X		X		X		
2	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo.	X		X		X		
3	Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes.	X		X		X		
4	Me dan libertad para trabajar de acuerdo a mi criterio.	X		X		X		
5	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad.	X		X		X		
6	Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores.	X		X		X		
7	Considero que la distribución física del área donde trabajo me permite trabajar cómoda y eficientemente.	X		X		X		
8	Mi horario es compatible con la atención de mi familia.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Extrínseca</b>							
9	La organización invierte en capacitarte.	X		X		X		
10	Cuento con todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo.	X		X		X		
11	Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son adecuadas.	X		X		X		
12	Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo.	X		X		X		
13	Estoy conforme con los incentivos que recibo.	X		X		X		
14	Recibo los beneficios de acuerdo a ley.	X		X		X		
15	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
16	En mi trabajo existen oportunidades de hacer carrera y desarrollarme profesionalmente.	X		X		X		
17	Me brinda la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Trascendente</b>							
18	Realizo mi trabajo porque influye en la vida de los estudiantes o bienestar de otras personas.	X		X		X		
19	Mi trabajo aporta en el crecimiento personal de los compañeros de la organización.	X		X		X		
20	Realizo labor tutorial constantemente a los estudiantes.	X		X		X		
21	Me preocupo por la calidad de mi trabajo	X		X		X		
22	Me preocupo por mis compañeros de trabajo.	X		X		X		

23	En mi trabajo creo un clima de unidad con espacios y acciones permitiendo integrar a los miembros de la organización.	X		X		X	
24	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad.	X		X		X	
25	Mi trabajo aporta al crecimiento de mi organización.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Existe suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

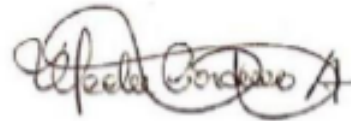
Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador:

Mgtr: .....Gloria Mercedes Cordero Arteaga .....      DNI:.....02600719...

Especialidad del validador: Administradora, Mgtr. en Dirección y Gestión Empresarial

01 de octubre de 2022.



-----  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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

## Anexo 7: Resultados de la confiabilidad – Aplicación de Alfa de Cronbach

### a. Muestra piloto del cuestionario de Comunicación Interna

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	<b>0.960</b>
Número de ítems del instrumento	20.00
Sumatoria de las varianzas de los Items	17.26
Varianza total del instrumento	196.59

### b. Muestra piloto del cuestionario de Motivación

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	<b>0.894</b>
Número de ítems del instrumento	25.00
Sumatoria de las varianzas de los Items	22.80
Varianza total del instrumento	160.41



## Anexo 8: Declaración de consentimiento informado

### Comunicación Interna y motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular - Piura, 2022

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Estimado(a) colaborador(a) reciba un saludo cordial, el presente cuestionario es anónimo y es parte de una investigación que tiene por finalidad conocer el grado de repercusión de la comunicación interna y la motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular - Piura. La participación es voluntaria y cualquier duda comunicarse con: [mkcardenasr@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mkcardenasr@ucvvirtual.edu.pe)

 [marjorie.cardenas@vallesol.edu.pe](mailto:marjorie.cardenas@vallesol.edu.pe) (no compartidos)

[Cambiar de cuenta](#)



\*Obligatorio

#### Área

- Inicial
- Primaria
- Secundaria
- Administrativos
- Mantenimiento

#### Participación voluntaria \*

- Si
- No

## Anexo 9: Base de datos de los cuestionarios

Var	Comunicación Interna																			
	Esencial				Operativa		Estratégica		Valorativa			Motivacional			Aprendizaje				Inteligencia	
ENC	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	1	2	3	1	2	3	3	2	2
2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4
4	4	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	4	1	1	2	2	3	1	2	2
5	3	3	4	2	1	2	4	2	2	2	2	2	1	1	2	2	4	2	2	2
6	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3
7	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	2	1	1	2	3	3	3	3	1
8	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	3	4	3
9	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3
10	4	4	4	3	2	3	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4
11	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
12	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	2	2	4	2	4	5
13	2	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3
14	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3
16	4	5	4	2	3	3	3	4	3	3	2	5	3	2	4	4	4	4	3	3
17	3	5	3	3	3	2	5	3	5	4	4	1	1	1	1	2	3	2	3	2
18	5	4	4	3	2	2	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	2	2	2
19	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2
20	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3
21	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	3	3	2
22	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
23	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
24	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
25	4	4	5	5	2	3	5	3	5	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4
26	3	2	4	3	4	2	2	2	3	3	4	4	1	2	1	2	2	2	2	2
27	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4
28	2	2	5	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1
29	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	2	2	2	3	4	3	2	3	4
30	3	3	4	2	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
31	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3
32	5	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5	3	2	4	4	3	3	3	3	2
33	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	1	1	1	2	2	4	3	3	3
34	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	3	4	3
35	4	2	5	4	3	2	4	2	5	4	5	1	2	2	2	3	3	3	4	3
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	3	4
38	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	1	2	4	4	4	4	4	3
39	3	2	4	2	3	2	4	3	4	3	4	2	1	1	2	2	4	3	3	2
40	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4
41	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	2	1	1	1	3	3	2	2
42	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
43	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2
44	5	5	2	2	3	3	5	5	4	3	2	2	1	2	2	2	5	2	2	2
45	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	3	2	1	3	3	3	4	4	3	2
46	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	2	2	4	2	2
47	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	4	5	5	3	3
48	4	3	2	3	1	2	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1
49	5	4	4	5	4	3	5	3	3	5	5	4	1	3	3	3	3	2	4	3
50	3	3	2	2	4	2	5	2	2	5	5	3	3	3	2	2	3	2	3	3

51	2	1	4	2	4	2	1	3	2	2	4	2	1	1	3	2	3	2	2	1
52	5	5	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
53	4	3	4	2	5	5	5	4	4	5	4	5	2	3	4	4	3	3	3	3
54	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5
55	1	3	3	2	2	1	2	1	1	2	5	2	1	1	1	1	3	1	2	1
56	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	1	5	3	4	4
57	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
58	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	2	3	4	3	4	5	3	4	2
59	2	3	4	2	3	4	4	3	3	5	5	4	3	3	2	2	3	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	4	2
61	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	4	2	1	3	1	2	1	1	3	1
62	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
63	3	3	3	1	1	1	3	2	4	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
65	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
66	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	1	2	2	2	4	4	3	2
67	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
68	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	3	1	1	3	4	5	2	3	5	2	5	2	5	1	3	3	5	5	4
70	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
71	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4
73	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3
74	5	3	5	3	3	5	3	3	2	4	5	2	2	1	3	2	4	3	3	2
75	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2
76	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4
77	3	4	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2
78	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3
79	3	5	4	4	3	2	4	2	4	4	4	2	1	1	2	3	4	2	3	1
80	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
81	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
82	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3
83	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
84	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3
85	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4
86	3	2	2	2	1	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	1	2	2
87	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
88	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
89	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2
90	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
92	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
93	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3
94	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
96	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
98	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3
99	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5
100	4	4	5	4	3	3	5	3	4	4	4	3	1	2	3	3	5	4	3	3
101	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	2	1	1	2	2	4	4	3	1
102	3	3	2	3	4	3	2	2	1	2	3	1	1	1	4	3	5	3	3	3
103	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3



71	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	3	5	5	4	5	4	5	2	4	3	5	2	1	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
73	4	4	5	3	5	3	4	1	3	4	5	2	2	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4
74	1	4	4	3	4	2	3	3	2	3	5	1	2	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5
75	3	3	4	3	5	3	2	2	3	4	5	1	2	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	2
76	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
77	3	3	2	2	4	3	2	2	3	2	4	2	2	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4
78	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
79	3	3	4	4	5	4	3	1	2	4	5	2	2	4	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5
81	2	4	3	3	5	3	4	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
82	2	5	3	4	3	4	3	2	3	4	5	1	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	5	1	5	5	5	5	3	5	4	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
85	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
86	3	2	2	1	5	3	4	4	5	5	5	2	2	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4
87	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
89	4	3	5	4	4	4	5	2	2	4	5	1	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
92	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	3	2	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
93	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
95	4	4	4	4	2	4	2	2	4	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	3	3	1	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5
98	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
99	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
100	3	4	3	5	4	5	4	4	2	5	5	3	1	5	5	1	2	5	5	1	5	5	5	5	5
101	1	4	3	5	5	4	5	3	3	4	5	2	1	5	5	2	4	5	4	1	5	5	4	5	5
102	3	5	4	5	5	3	4	2	1	4	5	1	1	5	5	1	1	5	5	1	5	5	3	2	5
103	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	5	4	2	2	3	3	1	4	4	3	5	5



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, QUISPILAY JOYOS GLORIA ELVIRA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Comunicación interna y motivación en los colaboradores de una Institución Educativa Particular - Piura, 2022", cuyo autor es CARDENAS RAMIREZ MARJORIE KARINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 27 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
QUISPILAY JOYOS GLORIA ELVIRA <b>DNI:</b> 09634909 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6453-893X	Firmado electrónicamente por: GEQUISPILAYQ el 03-01-2023 10:25:53

Código documento Trilce: TRI - 0502908