



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Escuela Profesional de Administración**

Comunicación interna y motivación laboral del personal de la institución educativa inicial

N°656, Barranca, 2022

**Tesis**

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

**Autor**

Anabel Gladys Arias Suárez

**Asesor**

Mg. Manuel Vicente Bustamante Cerna

Huacho - Perú

2023

# COMUNICACIÓN INTERNA Y MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL N°656, BARRANCA, 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	4%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	revista.profesionaldelainformacion.com Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	1library.co Fuente de Internet	1%
7	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%

**COMUNICACIÓN INTERNA Y MOTIVACIÓN LABORAL DEL  
PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL N°656,  
BARRANCA, 2022.**

**Bach. ARIAS SUÁREZ ANABEL GLADYS**

**TESIS PREGRADO**

**ASESOR: M(o) MANUEL VICENTE, BUSTAMANTRE CERNA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Huacho, Perú**

**2023**

### **DEDICATORIA**

A los que hoy no están conmigo, tío Ángel, papá Kish, mamita Dora, tía Angelica, tía Meche, hasta el cielo, una pequeña alegría para ellos. Por supuesto a mi mamá y mi papá, por brindarme una educación y a mi hermano Omar, por ser un gran ejemplo para mí.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por guiarme y consolarme en todo momento. A mi mamá Gladys, por brindarme el apoyo que necesito y querer siempre lo mejor para mí, gracias mami, no me alcanzará la vida para agradecerte por todo lo que haces por mí, quiero darte lo mejor de mí. A mi papá Godofredo, por ser fuerte y verme titulada, aunque en un pequeño instante sentía que te perdía, hoy que estas con nosotros este momento de felicidad, hay que celebrarlo juntos. A mi hermano Omar por orientarme en el mundo laboral, por siempre pensar en mi opinión y en lo que yo quiero. A mi mejor amigo de toda mi vida, Hachiko, el que nunca me deja sola y está a mi lado siempre.

## ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA</b>	I
<b>AGRADECIMIENTO</b>	II
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	III
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	V
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	VI
<b>RESUMEN</b>	VII
<b>ABSTRACT</b>	VIII
<b>INTRODUCCIÓN</b>	IX

### CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	01
1.2. Formulación del Problema	03
1.2.1. Problema General	03
1.2.2. Problemas Específicos	03
1.3. Objetivos de la Investigación	03
1.3.1. Objetivo General	03
1.3.2. Objetivos Específicos	04
1.4. Justificación de la investigación	04
1.5. Delimitación del estudio	05
1.6. Viabilidad del estudio	05

### CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	06
2.1.1. Investigaciones internacionales	06
2.1.2. Investigaciones nacionales	08
2.2. Bases Teóricas	09
2.3. Definiciones de términos básicos	29
2.4. Hipótesis de investigación	30
2.4.1. Hipótesis General	30
2.4.2. Hipótesis Específicas	30
2.5. Operacionalización de las variables	31

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

3.1. Diseño metodológico	32
3.2. Población y muestra	32
3.2.1. Población	32
3.2.2. Muestra	32
3.3. Técnicas de recolección de datos	33
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	33

### **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1. Análisis de resultados	34
4.2. Contratación de hipótesis	41

### **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

5.1. Discusión de resultados	45
------------------------------	----

### **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1. Conclusiones	48
6.2. Recomendaciones	49

### **REFERENCIAS**

7.1. Fuentes bibliográficas	50
7.2. Fuentes electrónicas	50

<b>ANEXOS</b>	<b>55</b>
---------------	-----------

### **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1.	Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las comunicaciones verticales	34
Tabla 2.	Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las comunicaciones transversales	35
Tabla 3.	Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las comunicaciones formales	36
Tabla 4.	Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la organización	37
Tabla 5.	Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las relaciones	38
Tabla 6.	Distribución de frecuencias absolutas y relativas del salario	39
Tabla 7.	Pruebas de normalidad	40
Tabla 8.	Prueba de Pearson entre la comunicación interna y motivación laboral	41
Tabla 9.	Prueba de Pearson entre las comunicaciones verticales y motivación laboral	42
Tabla 10.	Prueba de Pearson entre las comunicaciones transversales y motivación laboral	43
Tabla 11.	Prueba de Pearson entre las comunicaciones transversales y motivación laboral	44

## ÍNDICE DE FIGURAS



Figura 1.	Comunicación vertical	34
Figura 2.	Comunicación transversal	35
Figura 3.	Comunicación formal	36
Figura 4.	Organización	37
Figura 5.	Organización	38
Figura 6.	Salario	39

## RESUMEN

Objetivo: Establecer de qué manera la comunicación interna influye en la motivación laboral del personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022. Métodos: La presente investigación es de tipo básica, nivel es explicativo, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población fue de 38 trabajadores. Resultados: de acuerdo a si sus superiores emplean la comunicación vertical descendente para dar información a los niveles inferiores con respecto al curso de los objetivos el 28.9% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; de acuerdo a si considera que existe integración y coordinación entre sus colegas del mismo nivel para solucionar problemas el 42.1% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; de acuerdo a si sus superiores con el fin de brindar información interna utilizan canales formales conocidos el 21.1% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. Conclusión: los resultados obtenidos usando la prueba paramétrica Pearson, en relación a la hipótesis general, arroja un nivel de significancia de 0.000, es decir es menor que 0.05, por lo que se rechaza el  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , por lo que podemos afirmar que la comunicación interna influye significativamente en la motivación laboral del personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022. También se obtuvo un valor de 0.859 lo que se puede asumir que se encuentra en un grado positivo alto.

*Palabras clave: comunicación interna y motivación laboral.*

## ABSTRACT

Objective: Objective: Objective: To establish how internal communication influences the work motivation of the staff of the Initial Educational Institution No. 656, Barranca, 2022. Methods: This research is of a basic type, level is explanatory, non-experimental design, quantitative approach. The population was 38 workers. Results: according to whether their superiors use downward vertical communication to give information to lower levels regarding the course of the objectives, 28.9% determined that they totally disagree and disagree; According to whether they consider that there is integration and coordination between their colleagues at the same level to solve problems, 42.1% determined that they totally disagree and disagree; According to whether their superiors, in order to provide internal information, use known formal channels, 21.1% determined that they totally disagree and disagree. Conclusion: the results obtained using the Pearson parametric test, in relation to the general hypothesis, yield a significance level of 0.000, that is, it is less than 0.05, so the  $H_0$  is rejected and the  $H_a$  is accepted, so we can affirm that internal communication significantly influences the work motivation of the staff of the Initial Educational Institution No. 656, Barranca, 2022. A value of 0.859 was also obtained, which can be assumed to be in a high positive degree.

*Keywords: internal communication and work motivation.*

## INTRODUCCIÓN

La comunicación interna es un componente esencial, en los contextos distintos de la presencia humana como elemento para que se consiga un elevado grado de motivación en la organización, los objetivos y alcanzar determinadas metas, ya que proporciona la probabilidad de motivar por medio del feedback entre los trabajadores y jefes de cada área (Canllahua y Yucra, 2019).

Ante lo mencionado, la indagación actual deseó saber de qué manera la comunicación interna tiene influencia en la motivación laboral del personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca.

La investigación está conformada por VI capítulos, donde el primer capítulo se dedicó a desarrollar la descripción de la realidad problemática a nivel internacional, nacional y dentro de la Institución Educativa Inicial N°656, para así poder formular los problemas y objetivos, además de describir la justificación, delimitación y viabilidad de la investigación.

El segundo capítulo, dio paso al desarrollo del marco teórico marcando los antecedentes de la investigación, tanto internacionales como nacionales, además de contar con las bases teóricas donde se desarrollaron las dimensiones con las cuales se evaluaron las variables además de otras teorías que sirven como fundamento de las variables, también se consideró para este capítulo la formulación de las hipótesis junto a la operacionalización de las variables.

El tercer capítulo, detalló la metodología de la investigación desde el diseño metodológico hasta la población como también las técnicas para la recolección de datos y para el procesamiento de la información.

En el cuarto párrafo se desarrollaron los análisis de los resultados como la contrastación de hipótesis; para que en el quinto capítulo se ejecute la discusión de los resultados; y así, plasmar en el sexto capítulo las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

La investigación cuenta, además, con las referencias y los anexos complementarios.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Internacionalmente, diversos estudios muestran problemáticas que vienen afectando la comunicación interna y motivación laboral. Respecto a la comunicación interna, el estudio realizado por Torres (2018) evidencia que la participación en las tareas y trabajos en equipo cada uno de los colaboradores tiene una perspectiva diferente, ya que ninguno conoce la forma correcta de qué manera usar los instrumentos de comunicación internamente en la empresa. Por otro lado, respecto a la motivación laboral, el estudio realizado por Manjarrez, Boza y Mendoza (2020) evidencia que la motivación laboral se muestra disconforme y la institución tampoco cuenta con políticas establecidas que permitan direccionar con visión organizacional.

En el ámbito nacional respecto a la comunicación interna, el estudio realizado por Julca (2021) evidencia que dentro de la organización no se sigue una planificación estratégica por lo que la información es transmitida por los canales tradicionales, los que ocasionan que los datos no lleguen oportunamente. Por otro lado, respecto a la motivación laboral el estudio realizado por Villareal (2018) evidencia que los colaboradores muestran una motivación baja, especialmente de logro y se concluye que estos no asumen tareas difíciles y son desorganizados e inconstantes en sus funciones.

La comunicación es vista como un proceso por el cual las personas se comunican entre sí, a través de señales que expresan mensajes, sentimientos, juicios y situaciones. Esto es más que una actitud y competencia, es un movimiento que se da entre varias personas, entonces una persona puede ser muy buena comunicando ideas, pero nada se creará si no hay un mecanismo, estructura o procedimiento para llevar a cabo. Más fácil y simple de conectar o interactuar al integrar la comunicación interna como un

foco potencial del éxito de la organización. En el momento que se habla de las condiciones actuales en el ámbito internacional, se describe que ahora se le está dando la importancia necesaria y oportuna al pleno progreso y perfeccionamiento de las comunicaciones internas. Por lo tanto, por el valor correspondiente para motivar la acción. Por lo tanto, con la nueva forma de gestionar el talento humano, se demuestra que toda organización debe estar plenamente desarrollada con una gestión competitiva en cuanto a motivar el trabajo, si los empleados afirman estar satisfechos en su ambiente de trabajo, también influirán y quedarán satisfechos con la realización, ellos se sienten satisfechos. Es eficaz y eficiente con alumnos en fila y el principal ejemplo para enfatizar este punto son los países desarrollados, lo consiguen al priorizar la calidad de la educación en su país para el éxito a lo largo de generaciones porque el capital humano en cualquier organización es lo más esencial y el éxito reside en saber cómo liderar a todas las personas (Angeles, 2018).

La comunicación interna es un componente esencial, en los contextos distintos de la presencia humana como elemento para que se consiga un elevado grado de motivación en la organización, los objetivos y alcanzar determinadas metas, ya que proporciona la probabilidad de motivar por medio del feedback entre los trabajadores y jefes de cada área (Canllahua & Yucra, 2019). Ante lo mencionado, la indagación actual desea saber de qué manera la comunicación interna tiene influencia en la motivación laboral del personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca.

Con respecto a la motivación de los trabajadores de la Institución Educativa Inicial N°656, se ha percibido niveles bajos debido a que no se tiene reconocimiento a los trabajadores ya sea económico o social del cumplimiento de metas, funciones, etc.; el sueldo en instituciones educativas del estado no aumenta, pasan años y el sueldo sigue siendo el mismo; las funciones del trabajador no cambian hasta un buen tiempo, este cambio se puede dar cuando haya cambio de gestión; el jefe exige más a los que cumplen con sus funciones y no a los que mayormente presentan justificaciones por la escasez al efectuar sus obligaciones; el jefe no reconoce el buen desempeño de su subalterno.

Por otro lado, en relación a la comunicación interna la Institución Educativa Inicial N°656, viene presentando dificultades para realizar una buena comunicación interna debido a la mala estructura organizacional pues es demasiada burocrática impidiendo que la comunicación sea rápida y eficaz; la falta de coherencia por parte

de la institución ya que abunda el doble discurso atemorizando a personal; existe un mal manejo de poder utiliza el diálogo como instrumentos de uso; la falta de sincronización no hay una organización con el tiempo y datos hechos; se emplean inadecuadamente los medios de comunicación.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera la comunicación interna influye en la motivación laboral del personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022?

### **1.2.2. Problemas Específico**

- a. ¿De qué manera las comunicaciones verticales influyen en la motivación laboral del personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022?
- b. ¿De qué manera las comunicaciones transversales influyen en la motivación laboral del personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022?
- c. ¿De qué manera las comunicaciones formales influyen en la motivación laboral del personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Establecer de qué manera la comunicación interna influye en la motivación laboral del personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a. Establecer de qué manera las comunicaciones verticales influyen en la motivación laboral del personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022.
- b. Establecer de qué manera las comunicaciones transversales influyen en la motivación laboral del personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022.
- c. Establecer de qué manera las comunicaciones formales influyen en la motivación laboral del personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### *Justificación teórica*

El valor teórico del actual estudio además de enriquecer los conceptos sobre la administración de recursos humanos y la motivación laboral, expondrá conclusiones y recomendaciones, formándose la misma como antecedente de estudio para trabajos futuros de indagación.

#### *Justificación metodológica*

Puesto que se trazará una herramienta científica para recolectar información la cual servirá para demás estudios evaluar variables en estudio, las cuales son comunicación interna y la motivación laboral. Dicho instrumento será realizado en base a base teórica seleccionada con detalle para facilitar los resultados esperados.

#### *Justificación práctica*

Ya que el estudio busca plantear recomendaciones acerca de los dilemas que se logren hallar que se encuentren afectando las variables investigadas, las cuales son la gestión de recursos humanos y la motivación laboral.



### **1.5. Delimitación del estudio**

- Delimitación geográfica: Institución Educativa Inicial N°656, provincia de Barranca, departamento de Lima.
- Delimitación temporal: febrero del 2022 a diciembre 2022.
- Delimitación social: personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca.
- Delimitación semántica: comunicación interna y motivación laboral.

### **1.6. Viabilidad del estudio**

La investigación es viable ya que se tienen los recursos económicos, humanos y perceptibles, los cuales aseveran la ejecución de la investigación. Asimismo, se tiene el tiempo y autorización de la institución.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Investigaciones internacionales**

Castillo (2021) efectuó la tesis magistral con título “Motivación y desempeño laboral de los docentes de las Direcciones Distritales de Educación”, la Universidad Técnica de Ambato fue quien la aprobó. Ambato. Ecuador. Su objetivo general fue establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral. La investigación es de diseño experimental, de tipo transversal y correlacional, con enfoque mixto. Se trabajó con una población de 3006 docentes, y una muestra de 288 docentes. Utilizó el cuestionario. Los resultados arrojaron que casi todos los docentes de la Dirección Distrital 02D02 Chillanes Educación se encuentran muy satisfechos con su labor, con un porcentaje de 65.97%, seguido de satisfechos con un 33.33%. Por el contrario, encontramos que dos de los docentes entrevistados se sentían, uno apático y el otro muy insatisfecho con su labor, ni siquiera el 1% sino solo el 0.35% cada uno en el total de la muestra. Las conclusiones señalan que el principal factor que influye en la motivación docente es el reconocimiento de su labor, tanto por parte del gobierno como por parte de la comunidad educativa.

Grijalva (2021) realizó la investigación magistral con título “La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato”, la Universidad Técnica de Ambato fue quien la aprobó. Ambato. Ecuador. Su objetivo general fue determinar como la motivación tiene influencia en el desempeño laboral. Tiene un diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, con enfoque cuantitativo. Se trabajó con una población de 318 empleados, y una muestra de 174 personas. Utilizó el cuestionario. Los resultados mostraron una relación

existente entre la motivación y el desempeño laboral, ya que al calcular el chi-cuadrado se consiguió el valor de 513.552 X<sup>2</sup> y el valor crítico es de 287,8815 X<sup>2</sup>, lo que lleva a la decisión de aceptar la hipótesis H<sub>0</sub> y rechazar la H<sub>1</sub>; significa que la motivación si afecta el desempeño laboral. Las conclusiones señalan que con la apropiada motivación en los empleados se pueden lograr niveles efectivos de desempeño laboral.

Francis (2019) realizó la tesis de licenciatura titulada “La comunicación interna dentro de la unidad educativa interamericano Cebi, en la ciudad de Guayaquil en periodo lectivo 2017 - 2018”, la Universidad de Guayaquil fue quien la aprobó. Guayaquil. Ecuador. Su objetivo general fue reconocer y estudiar la falta al emplear instrumentos y medios de datos tecnológicos que hay internamente en la Unidad Educativa Bilingüe CEBI. La investigación tiene un diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, con enfoque cuantitativo. Se trabajó con una población de 1500 individuos, y una muestra de 343 individuos. Utilizó el cuestionario. Los resultados mostraron que el 37% de los encuestados calificó la comunicación como buena, el siguiente 44% comentó como frecuente y otro 19% dijo que este tipo de comunicación era mala. Las conclusiones indican que hay un vacío en el sector de la comunicación interna en cuanto al uso correcto del programa digital utilizado en la comunicación institucional.

Moyón (2019) realizó la tesis de titulación titulada “Gestión de la comunicación interna en la unidad educativa Estero Salado "Fe y Alegria" y su incidencia en el clima laboral de la institución”, la Universidad de Guayaquil fue quien la aprobó. Guayaquil. Ecuador. Su objetivo general fue estudiar la actividad de la administración de la comunicación interna y su intervención en el clima laboral. La investigación tiene un diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, con enfoque cuantitativo. Se trabajó con una población de 21 individuos. Utilizó el cuestionario. Los resultados arrojaron que el 53% del público estuvo de acuerdo en que la comunicación entre sus compañeros no fue fluida, en tanto que el 47% contestó que la comunicación entre ellos fue bien fluida, significa que la mantienen en todo momento. Las conclusiones indican que la comunicación interna que se lleva a cabo en la

institución es excelente porque se tiene una excelente comunicación con la rectora, máxima autoridad, y una excelente comunicación entre compañeros.

### **2.1.2. Investigaciones nacionales**

Soria y Pastor (2021) efectuaron la tesis de licenciatura con título “Motivación laboral y desempeño laboral en docentes de una institución educativa pública, Pativilca, 2021”, la Universidad César Vallejo fue quien la aprobó. Lima. Perú. Su objetivo general fue determinar el vínculo entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral. La investigación tiene un diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, con enfoque cuantitativo. Se trabajó con una población de 44 docentes. Utilizó el cuestionario. Los resultados mostraron que la prueba Rho de Spearman arroja un valor p de 0,047 con un coeficiente de correlación de 0,301, lo que lleva a concluir que hay una relación directa y estadísticamente significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral. Las conclusiones señalan que la variable motivación laboral actual en una institución está relacionada con el desempeño laboral demostrado por los docentes de una institución educativa estatal.

Angeles (2018) realizó la tesis de licenciatura con título “Relación entre la comunicación interna y la motivación laboral del área administrativa en la IEP "La Salle - Tingua, 2018"”, la Universidad César Vallejo fue quien la aprobó. Huaraz. Perú. Su objetivo general fue analizar el vínculo entre la comunicación interna y la motivación laboral. La investigación tiene un diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, con enfoque cuantitativo. Población de 48 trabajadores. Utilizó el cuestionario. Los resultados mostraron que el valor de r obtenido = 0.759, que fue analizado como una marcada correlación positiva, demuestra que una buena comunicación interna conduce a una buena motivación laboral. Las conclusiones indican la existencia de una relación positiva significativa entre la comunicación interna y la motivación para trabajar en el ámbito directivo en el IEP “La Salle” – Tingua, 2018, con  $r=0.759$  y un nivel de significación.  $Media\ sig = 0,000$ , lo que demuestra que la comunicación interna está relacionada con la motivación laboral.

Pacheco (2017) realizó la tesis de licenciatura con título “La comunicación interna de los trabajadores en la institución educativa Master Ingenieros - San Juan de Lurigancho, 2017”, la Universidad César Vallejo fue quien la aprobó. Lima. Perú. Su objetivo general fue describir la comunicación interna. La investigación tiene un diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, con enfoque cuantitativo. Se trabajó con una población de 28 trabajadores. Utilizó el cuestionario. Los resultados arrojaron que una encuesta aplicada a los colaboradores de la institución educativa Maestría en Ingeniería de San Juan de Lurigancho encontró que el 64.29% casi siempre comparte información internamente y el 28.57% ocasionalmente. Por lo tanto, se determinó que la comunicación interna era moderadamente tolerable con tendencia a ser menos comunicativa. Las conclusiones señalan que se determina que la comunicación interna se identificó como moderadamente tolerable con tendencia a ser menos comunicativa. Se encontró que el 3.57% siempre intercambia comunicación interna, el 64.3% casi siempre, el 28.57% a veces y el 3.57% casi nunca.

## 2.2. Bases teóricas

### **Variable independiente: Comunicación interna**

#### ***A. Definiciones***

Castro y Díaz (2020) aluden que la comunicación interna tiene beneficios, los cuales son intangibles y a largo plazo, pero su excelente gestión forma de la misma manera la base de una comunicación externa triunfante.

Castro y Díaz (2019) expresan que la comunicación interna es un importe en aumento en el ambiente institucional por motivo de su empleo para elevar el compromiso laboral hacia su empresa.

Marín (2019) manifiesta que la comunicación interna se establece como el recurso a través del cual se activa el diálogo entre la institución y los colaboradores, que se consideran trabajadores.

Charry (2018) indica que la comunicación interna se tiene que administrar de manera intencional, significa que se cause con una planificación previa. Para eso

tendrá que contar con propósitos claros y precisos, así como también resultados. La comunicación interna tiene que ser un instrumento sistémico organizativo que consentirá ser más eficaces y efectivos.

Egas y Yance (2018) señalan que la comunicación interna en las empresas es considerada ordinariamente como formal, oficial y vertical, aún más descendente proporcionando insuficiente albedrío a la gestión de temas y de relaciones.

### ***B. Dimensiones***

Sánchez (2015) indica que la comunicación interna fundamentalmente es la comunicación y tiene como principio y destino el propio ambiente de la organización. En sus dimensiones se encuentran las mencionadas a continuación:

#### **a. Comunicaciones verticales**

Se presentan en varios niveles jerárquicos internamente en la organización.

#### **b. Comunicaciones transversales**

En las instituciones esta comunicación se realiza tanto en diagonal como en horizontal, consintiendo la sustitución de información a través de las personas y unidades de otros departamentos.

#### **c. Comunicaciones formales**

Es una persona que da a través de canales establecidos por instituciones formales, canales utilizados, canales públicos y está avalado por todos los miembros de la institución.

No obstante, solo algunas de las comunicaciones que fluyen dentro de la organización se entregan a través de vías formales, mientras que otras se entregan a través de canales informales.

### ***C. La comunicación interna en las organizaciones***

Según Charry (2018) además de si el tipo de comunicación se construye como unidireccional, lineal, circular o triangular, el análisis de transmisión nos brinda una variedad de otras clasificaciones de patrones de comunicación basados en diferentes métodos. La comunicación que Lucas recopila y en la que se enfoca en cuatro

operaciones principales: círculo, rueda, cadena y total. En el primer acontecimiento, el flujo de comunicación inicia de una persona y regresa a ella luego de pasar por otro grupo de integrantes de la empresa. Durante este proceso, también se pueden generar patrones unidireccionales o bidireccionales entre miembros distintos.

En el modelo de la rueda, el individuo mantiene relaciones de comunicación, ya sea unidireccional o bidireccional, con otro grupo de integrantes no relacionados de la organización. En relación a ello, Robbins indica que, en la cadena, se crea un flujo de comunicación parecido a un círculo, pero no se completa en el último eslabón, que combina la última persona y el primer eslabón. Una cadena estricta que sigue la herencia formal de las directivas. Estas redes son como canales de comunicación que los cuales se logran hallar en una organización rígida. En el modelo principal, todas las personas se relacionan entre sí de forma lineal o circular. Cuando la empresa habla, debe expresar el mensaje con el fin de aumentar la efectividad y evitar inconsistencias en los mensajes que pueden destruir la consistencia del posicionamiento.

Sin embargo, tanto en las organizaciones como en los organismos públicos, existe una tendencia a no compartir, a no comunicar, porque la gente cree erróneamente que la información es poder; esto socava la comunicación interna. Entonces, ciertos individuos piensan que ocultar información les da una posición más privilegiada y superior. “Piensan que, si divulgan información, estarán en desventaja para los demás. Esta actitud muestra una escasez de confianza en uno mismo” (pp. 3 – 4).

#### ***D. Ejes para un desarrollo exitoso de la comunicación interna***

Castro y Díaz (2020) indican que además de la productividad, la comunicación interna mejora la retención del talento al aumentar la lealtad de los miembros de la organización y contribuir significativamente a que se sientan parte y respeten el negocio y la cultura de la empresa y los valores de marca de la organización. Los empleados requieren encontrarse informados para elevar su compromiso, por lo que generar confianza y credibilidad es uno de los propósitos de la comunicación interna. Por su parte, Xifra, consciente de que los empleados

son el “motor general” de la organización, señala cinco ejes para desarrollar exitosamente la comunicación interna:

- Darle prioridad a las personas y la comunicación, porque el entorno psíquico de las empresas depende de una comunicación sólida y de la manera en que se cumplen las expectativas de los trabajadores;
- Entender que los propósitos sociales y económicos no son incompatibles, porque la comunicación interna contribuye a una mejor ejecución de las determinaciones que se toman al interior de la organización;
- Tener el compromiso por parte de la dirección, es necesaria su participación en los procesos de comunicación;
- Utilizar las nuevas tecnologías para facilitar la comunicación y no comprometer la motivación ni el sentido de pertenencia, especialmente en los empleados que realizan sus funciones a distancia;
- Conservar la sinergia entre la comunicación interna y externa, para no olvidar las relaciones internas en pro de proyectar una determinada imagen hacia el exterior.

Conjuntamente, la comunicación interna es “un agente de cambio, ya que ayuda y facilita la introducción de valores nuevos o directrices de gestión, y la participación de los trabajadores en los propósitos de la organización” (pp. 2 – 3).

### ***E. Plan de comunicación***

Egas y Yance (2018) manifiestan que hoy en día la comunicación simboliza una herramienta importante que tiene que ser hecha de manera eficaz internamente en todas las organizaciones. El plan de comunicación es el origen que viabiliza la comunicación organizacional o corporativa competitiva. Como la comunicación es una labor que plantea un grupo de objetivos, es necesario para toda organización organizarla y llevarla a cabo, por esta razón se tiene que hacer un plan de comunicación. El plan sobre comunicación facilita que la comunicación hecha de parte de la organización se pronuncie con sabidurías competentes y de acuerdo al procedimiento de la misma. Si se anhela un plan sobre comunicación eficaz se tiene que usar un método basado en:



- Propósitos corporativos sobre temas de comunicación.
- Personas en las que se tienen que enfocar.
- Mensajes y concepciones que sean transferidos al público propósito.
- Modos para conseguir los objetivos.

Propósitos corporativos sobre temas de comunicación: La comunicación organizacional es la acción por medio de la cual la organización remite una cuantía de mensajes por medio del uso de diferentes conductos a un número indefinido de receptores con la finalidad de trasladar algunas concepciones y pensamientos determinados.

Personas en las que se tienen que enfocar: El público propósito al cual el plan de comunicación internamente en una compañía tendrá que encaminarse al consumidor interno, quiere decir, hacia los trabajadores generalmente.

Mensajes y concepciones que sean transferidos al público propósito: En todo plan sobre comunicación es importante que se transfiera a las personas objetivo aquello que se desea comunicar.

Modos para conseguir los objetivos: Las tácticas simbolizan los ejercicios que la compañía realiza con la finalidad de conseguir los propósitos planteados. Por medio de los modos, las compañías pretenden favorecerse de los contextos propicios que surgen internamente en su clima, fortaleciendo las potencias y eliminando sus inestabilidades. Preparar un plan sobre comunicación adecuado viabiliza a cualquier organización establecer un camino a orientarse, teniendo una apariencia específica.

#### ***F. Algunas tendencias en herramientas de comunicación interna***

Castro & Díaz (2019) señalan que la comunicación interna se utiliza con el fin de construir reputaciones y crear experiencias de marca. Algunas de las tendencias en herramientas de comunicación interna son:

- Implementación de una intranet social.
- Gamificación.

- Redes sociales con el fin de aumentar el engagement y los embajadores de marca.
- Además de realidad virtual o videoconferencia.
- Entre varios otros.

Estas nuevas herramientas se combinan con herramientas tradicionales como revistas de interior o tableros de avisos. Cabe destacar que la comunicación interna tiene que ser gestionada por el Departamento de Comunicación y no por el Departamento de Recursos Humanos, como sucede en ciertos acontecimientos, incluso con el enriquecimiento adicional de la cooperación y coordinación entre ambas partes y el uso de medios de comunicación interna.

### ***G. Papel de la comunicación interna***

Según Marín (2019) el modelo de comunicación jerárquico tradicional basado en una arquitectura en la que la información se transmite desde arriba y se está deteriorando. La actual adquisición tiene como objetivo la comunicación bidireccional entre la organización y sus empleados, ya que representa el principal activo de la empresa. En las organizaciones tradicionales, la estructura interna es una combinación de jerarquía y autoridad; en la nueva empresa tiene que haber entendimiento mutuo y responsabilidad. Los nuevos trabajadores quieren mayor calidad, más apertura y una comunicación bidireccional. La guía de definiciones de comunicaciones internas (CI) es bastante extensa:

- Competencia requerida en administración de empresas.
- Las áreas clave de trabajo entre la organización y sus grupos de interés internos surgen como réplica, en términos de administración, a la complicación progresiva de la organización.
- El campo del conocimiento estudia las maneras de los procesos de comunicación internamente y entre las organizaciones y su entorno.

La noción de comunicación organizacional se aplica a las comunicaciones internas (ascendentes, descendentes y horizontales) que nacen para anunciar las políticas y desarrollos de la organización. Esta comunicación incluye los mensajes, su flujo, objetivo y dirección, y los recursos utilizados; asimismo se ocupa de las

personas, sus comportamientos, emociones, vínculos y habilidades. La comunicación tiene que permitir reducir la hostilidad dentro de la organización con el fin de evitar en lo posible la competencia o incompatibilidad entre individuos, opiniones o ideas.

La buena comunicación en la empresa es responsabilidad de todos, porque todos comunican. Muchos actores en este proceso, dependiendo de su posición jerárquica, tienen que jugar un papel activo en la definición de protocolos apropiados para que no sea solo un juego de microchips de arriba hacia abajo porque “si no hay una comunicación bidireccional, no hay comunicación”. En las organizaciones y empresas que se basan en un estilo de gestión y gobierno caracterizado por la jerarquización y la centralización, los sistemas de comunicación son preferibles a los verticales, descendentes o en cascada. Para Villafañe, el estilo de gestión de la empresa se basa en valores que favorecen la adaptación a los cambios e implican la participación de los empleados en el proyecto de trabajo. En empresas como la administración pública, la comunicación vertical suele ser la más habitual, ya que se convierte en el mejor medio de comunicación.

#### ***H. Transversalidad de la comunicación interna***

Según Puebla y Farfán (2018) en la concepción corporate, «la filosofía, al tiempo que protege la imagen de la empresa, busca administrar de manera íntegra todos los activos intangibles, en el contexto de una gestión moderna y un enfoque integrado en su gestión, y sobre todo comunicación interna y corporativa de la organización. [...] La comunicación interna se crea en el centro de la empresa. En el corazón de la organización está la gestión de la cultura corporativa y el conocimiento de los empleados, que son la base de la imagen y la reputación, por encima de todo». Por ende, la gestión de la cultura corporativa y la comunicación interna deja de concernir a un departamento aparte o separa distintas zonas francas, para fusionarse en un todo empresarial que incluye varios departamentos unidos por un objetivo común. La visión del todo es lo que Villafañe y Mattelart ven como un sistema completo en el que cualquier cambio en un componente conduce a cambios en el todo.

Diseñar una excelente estrategia de comunicación interna aumenta la implicación de toda la empresa, potencia el sentido de pertenencia, la motivación y el compromiso, por lo que se requiere integrar las tecnologías de la información en los procedimientos de comunicación de una persona con nuevas herramientas de uso interno. En estas herramientas, el desarrollo de aplicaciones móviles abre muchas posibilidades en el sector empresarial, facilitando actividades de socialización e inclusión entre todos los trabajadores de la organización.

### ***I. Estrategias de comunicación***

Según Egas y Yance (2018) en el siglo XXI la comunicación por sí sola no es suficiente, es importante saber qué efectos se pueden lograr a través de una excelente comunicación y esto puede ser una ventaja para la empresa. Esta estrategia representa coordinar los recursos con los que cuenta a nivel global, con el fin de obtener una ventaja sobre la competencia. Scheinsohn afirma que la comunicación estratégica es “una interacción la cual interviene en apoyo de procesos con propósito, ya sea dentro de las empresas o en cualquier otra entidad social”. Este proceso consiente a las empresas como parte de un proyecto de planificación estratégica alcanzar los objetivos de seguridad que el personal de la empresa obtiene. La comunicación estratégica es una herramienta que facilita el logro de los objetivos deseados y proporciona una comprensión de los acontecimientos para el público objetivo con el fin de crear vínculos que establezcan relaciones entre hechos e ideas. También, consiente dar sentido a los servicios o productos, y crear vínculos abstractos entre la empresa y la sociedad.

De acuerdo con Pérez, una estrategia de comunicación cumple tres tareas:

- Requiere una reflexión y un estudio profundo de la relación entre una organización o una marca y su audiencia: Se trata de establecer vínculos estructurados con el entorno para ver si es el más adecuado y si es idóneo para la tarea y metas a alcanzar.
- Descripción de la guía de comunicación: Indica el sistema más rentable a utilizar, considerando el caso de estudio de la organización.

- Combinar la diversidad de comunicaciones dentro de la empresa: Las estrategias de comunicación serán el punto de partida que permita a los miembros de la organización practicar una comunicación segura y eficaz.

### ***J. La digitalización de la comunicación interna en las empresas***

Puebla y Farfán (2018) indican que la transformación digital en las empresas es una de las dificultades a las que se enfrentan las grandes empresas del sector de la comercialización. No todos los modelos pueden acceder al uso de la red por motivo que no requieren usar una computadora para hacer su trabajo. Los usuarios frecuentes de la intranet son las oficinas, lo que impide que el resto de empleados accedan a la información, lo que hace necesario el inicio del cambio del nuevo ecosistema digital y apostar por las tecnologías en tendencia. Cada vez son más las organizaciones que desarrollan nuevos canales de comunicación por medio de aplicaciones móviles, transformándose en un potente instrumento de gestión de la comunicación interna que adopta el nuevo formato digital. Como Costa et al. señalan “Un nuevo canal está ganando una gran aceptación social, permitiendo comunicarse en cualquier momento y lugar, y están comenzando a crear sus propios contenidos utilizando una fórmula de producto que no existía hasta ahora: aplicaciones móviles (apps)».

Las aplicaciones móviles se han transformado en una nueva herramienta de comunicación que está creciendo de manera exponencial y es popularmente utilizada por los individuos debido al fácil uso que brindan los teléfonos móviles. De acuerdo a los últimos datos publicados en el estudio anual de marketing móvil de la Asociación de Publicidad, Marketing y Medios Digitales de España, indica que la prevalencia de los smartphones en la franja de edad de 18 a 65 años alcanza el 97% de los clientes, de los cuales el 81 % los utiliza diariamente para conectarse a Internet. Esta información se logra complementar con el último estudio Think Mobile de Ipsos MediaCT Germany creado por Ipsos, que muestra que el 72% de los terminales móviles se usan en el lugar de trabajo. Los teléfonos móviles forman parte de un grupo de canales inteligentes que se empiezan a usar en las comunicaciones internas.

### ***K. Canales de comunicación interna***

Charry (2018) manifiesta que cabe señalar que una buena comunicación interna debe asegurar un buen sistema de participación que incluya a todos los stakeholders. La creación de canales a través de los cuales fluya la comunicación a todos los grados potencia esta participación. La comunicación formal de acuerdo con Goldhaber se puede introducir en la empresa de 3 maneras: “Comunicación descendente, ascendente y horizontal”.

Según Álvarez, la comunicación interna asimismo persigue otros propósitos o metas como: mejorar la imagen de la empresa entre los mismos trabajadores, entender la realidad de la empresa (a nadie le gusta lo que no sabe), correlacionar el desempeño, potenciar la cultura de la empresa, reducir chismes, hacer frente a situaciones de crisis, abogar por la innovación, la calidad de la producción y sobre todo el éxito de los cambios internos. Conjuntamente, la comunicación interna cumple con el derecho a la información y a la independencia de expresión de los trabajadores.

### ***L. Internal branding***

Marín (2019) indica que existen grandes empresas que entienden la importancia de la comunicación interna y crean áreas determinadas para su desarrollo implementando branding interno partiendo del inicio del proceso de contratación. El branding interno es un sistema emergente y poco aplicado en las empresas españolas, lo que indica el requerimiento de incentivar a los trabajadores, activos intangibles estratégicos, a acrecentar su nivel de participación en la organización para que contribuyan a la mejora de la eficiencia del branding. De acuerdo con Aaker y Joachimsthaler, los valores creados por la marca se pueden resumir partiendo del punto de vista del cliente y de la misma organización, en la forma en que se entrega valor a los consumidores asociándolos a la marca, en la decisión de compra y satisfacción con el uso.

Por lo tanto, el internal branding es un elemento importante para el éxito de la marca y, consecuentemente, de la empresa ya que vincula la cultura, la infraestructura, el liderazgo y los sistemas de medición de la organización, brindando a los trabajadores la oportunidad de experimentar la marca en su labor,

ante sus clientes internos y externos, en tanto que contribuyen con su mismas expresiones individuales y comportamientos.

Los programas de internal branding tienen como objetivo garantizar que los trabajadores no solo brinden el mejor servicio y la mejor calidad posible, sino que también aspiren a convertir a los trabajadores en embajadores de la marca, en personas apasionadas por la organización a la cual representan. Así surgió el concepto de employee branding, el poder del trabajador que promociona la marca, partiendo del convencimiento.

Son individuos que están satisfechos y en línea con la propuesta de la marca, la han implementado y confían en que la marca realmente ofrece un valor distintivo y relevante y que vale la pena publicitar. Por esta razón, una comunicación interna cohesiva destinada a crear valor en los empleados creará una reputación y será el primero en comunicarla exteriormente.

Estos embajadores de la marca ocurren en el momento que las expectativas de los trabajadores se cumplen o incluso se superan por la calidad de la práctica que brindan la marca y la empresa.

### ***M.Funciones de la comunicación interna***

Según Vivas y Saavedra (2019) la comunicación interna cuenta con cuatro funciones básicas para cualquier organización, las cuales son las mencionadas a continuación:

- Control: En la empresa se controla el comportamiento de los trabajadores por niveles jerárquicos, aquello se enfatiza en el momento que se les pide a los trabajadores que presenten cualquier contexto que se presente, siguiendo los protocolos adecuados, esta comunicación es un control, y de esa manera continuamente, en el campo de la educación, en el momento que a todo docente se le exige hacer un plan educativo, es un control del seguimiento de su trabajo académico.
- Motivación: Se dirige por medio de la comunicación y se envía al trabajador para que exprese qué tan exitoso es en la realización de su trabajo, manifestando sus debilidades, fortalezas y oportunidades de desempeño, su

desempeño es satisfactorio y pertinente para el logro de los objetivos de la empresa. En la educación, la motivación se crea en el momento que el director acompaña la tarea educativa y de este modo motiva al docente proponiendo dónde puede mejorar sus metodologías, instrumentos y procesos para lograr un aprendizaje revelador para los alumnos, por otro lado, a nivel directivo, cuando se le dice a la secretaria que ha hecho bien su labor, pero puede mejorar siguiendo estas instrucciones.

- **Expresión de sentimientos:** Partiendo de la comunicación se pueden inferir los estados emocionales de un individuo, a través de los cuales surgen interacciones. A nivel educativo, tiene claro para el docente que, si se siente frustrado e insatisfecho con el trabajo que se le paga, su formación dependerá de la aplicación de estrategias, en función de las necesidades e intereses del alumno, lo cual desvirtúa la labor real pedagógica.
- **Información:** Necesaria para que los trabajadores elijan determinaciones en contextos específicos, de este modo se tiene en cuenta los aspectos distinguidos para brindar réplica a estos contextos.

Cada una de estas funciones es necesaria, ninguna es superior a la otra, para que funcione con eficacia, las acciones de los integrantes deben ser controladas y justificadas por la motivación, el interés y estímulo constante en su desempeño, conectado con las emociones, conducirá a oportunas decisiones.

## **Variable dependiente: Motivación laboral**

### ***A. Definiciones***

Girón (2021) indica que la motivación laboral se define como el grado de esfuerzo que los individuos disponen a poner en sus trabajos. Esto se hace de manera voluntaria para lograr los objetivos organizacionales, siempre que sea capaz de satisfacer algunas de las necesidades del individuo o de la organización.

Narrea (2020) aluden que la motivación laboral es muy importante en diversas áreas de la actividad humana, y más aún en el ámbito laboral, es lo que promueve la percepción hacia la mejora continua de la labor.



Puma y Estrada (2020) expresan la motivación es un proceso de autoactivación por el cual un sujeto realiza una atracción hacia una meta que predetermina la acción del objeto y permite la aceptación del esfuerzo solicitado para alcanzar esa meta.

Astudillo (2019) señala que la motivación es el poder espiritual que tenemos internamente en nosotros, el impulso interior que nos hace elegir determinaciones con el fin de lograr las metas que perseguimos o nos proponemos, y de este modo nos motiva, actuamos de manera que nos consiente satisfacer un requerimiento a priori.

## ***B. Dimensiones***

Martínez (2013) dice que algunos de los elementos significativos que intervienen en la motivación de cada empleado en una empresa son los mencionados a continuación:

### **a. Organización**

Aquí están los aspectos que inciden de manera negativa en la motivación del empleado, los aspectos relacionados con la organización. Tiene como indicadores a los mencionados a continuación: Horarios mal repartidos, Localización no conveniente, controles puntillosos y fastidios burocráticos.

### **b. Relaciones**

Son las relaciones que tiene con sus colegas en la organización y cómo afectan la motivación de ese empleado. Tiene como indicadores a los mencionados a continuación: clima de tensión, competición negativa, rivalidades interpersonales y jerarquía incompetente.

### **c. Salario**

Es la recompensa que obtiene por trabajar por su esfuerzo o laborar en una organización. Tiene como indicadores a los mencionados a continuación: Comparaciones en desventajas con lo que se obtendría obtener en otros lugares y sistema de salario sin relación con el mérito de los esfuerzos.

### ***C. Importancia de la motivación***

Capcha (2018) indica que empleado y rendimientos son dos en la organización. El procesamiento aumenta la eficiencia y la productividad de las personas, lo que a su vez depende de sus propias necesidades. Para motivar a los empleados y tener éxito, los intereses comerciales personales deben alinearse. Si la organización requiere dos trabajadores en todos los niveles, se debe lograr no solo su presencia física sino su lugar de trabajo, su entusiasmo y dedicación personal (motivación), la combinación de metas corporativas y metas individuales para cada empleado que labora. Los empleados sirven para satisfacer las necesidades, tipos y requerimientos de la organización y no solo para impulsarlas. Si una persona no está interesada en su trabajo, automáticamente lo rechaza, actúa aburrido y no le presta la atención que recibe. Por el contrario, el trabajador que ha arreglado su labor realizará su trabajo con más entusiasmo y energía. Para lograr la plena motivación apropiada para el trabajo, es necesario comprender a fondo los factores relacionados con las necesidades humanas.

### ***D. Teorías relacionadas a la motivación laboral***

Según Soria y Pastor (2021) señala que, entre las teorías sobre la motivación laboral, se tiene la teoría de los dos factores de Herzberg, que propone que la motivación laboral está en función de dos factores, a saber, de higiene y motivacional.

- a. Los factores higiénicos relacionados con las condiciones de trabajo (sueldo, beneficios, entorno regulatorio, regulaciones, oportunidades). Estas condiciones ambientales son de naturaleza protectora porque intentan someter o evadir el nivel de insatisfacción de los trabajadores lo cual puede crear un desequilibrio.
- b. Los factores motivacionales relacionados con el cargo, la función y las responsabilidades, incluyendo la descentralización de la responsabilidad, la capacidad de promover o participar en el desarrollo de propósitos y sistemas de evaluación o la independencia de elección de determinaciones.
- c. La teoría de las expectativas propuesta por E. Lawler es otra teoría importante, lo que demuestra que ciertos factores no tienen el mismo efecto sobre los

niveles de motivación como comúnmente se cree, como en el caso del dinero, debe ser la fuerza impulsora, ellos determinan los otros factores de motivación, el compañerismo y la dedicación a la empresa. La explicación del bajo incentivo monetario es el hecho que hay una diferencia temporal entre el desempeño realizado y el pago de incentivos, que no puede utilizarse como refuerzo y evaluación del desempeño. Las diferencias salariales no conducen a evaluaciones de desempeño.

### ***E. Enfoque teórico de la motivación laboral***

Según Capcha (2018) existen varias teorías las cuales han estudiado la motivación en las personas, para ello se tiene a Robbins y Judge quienes hallan algunas teorías de la motivación laboral de una organización, la cual representa el principio con el que se le dio inicio al incentivo en las personas. Una de ellas es la teoría de la jerarquía de las necesidades, su promotor es Abraham Maslow, quien establece cinco requerimientos que motivan, las fisiológicas, en las que se encuentran el apetito, sed, amparo, y demás requerimientos corporales, del individuo; asimismo las necesidades de seguridad, que representa el cuidado y protección frente al daño físico y emocional; la necesidad social, aquí se encuentra el efecto, el significado de pertenencia, la aceptación y el requerimiento; y por último, las necesidades de aprecio, abarca factores internos como el autorespeto, la libertad y el logro; y factores externos como el estatus, el reconocimiento y el cuidado.

Otras de las teorías le atañe a Douglas McGregor, en la que se estima dos enfoques diferentes en las personas, esencialmente una perjudicial, designada teoría X, esta teoría indica que los trabajadores tienden a ser malhumorados, rectos y con una antipatía de modo innato a la labor, evadiéndolo si es posible; y la otra es fundamentalmente positiva designada Y, puesto que ésta es caracterizada por considerar al colaborador como el componente más importante de la organización, reconociéndolo como una persona que es dinámica, flexible y contenta.

### ***F. Necesidades para que se efectúe la motivación laboral***

Según Bazan (2022) respecto a los modelos teóricos de la motivación laboral, se considera la teoría de la motivación propuesta por Steers y Braunstein, según la cual la motivación laboral se debe a la satisfacción de necesidades que fue inicialmente establecida por Murray. Para Steers y Braunstein, estas necesidades surgen en el lugar de trabajo.

- a. Necesidad de logro. Todo colaborador se esfuerza por realizar la tarea que se le encomienda, por más difícil que sea, el colaborador hace lo mejor que puede, por lo tanto, la eficiencia del trabajo se mejora constantemente, por lo que estos esfuerzos pueden conducir a mejores resultados. a sus puestos, todo ello con el objetivo de desempeñarse mejor que sus compañeros.
- b. Necesidad de afiliación. Cada empleado necesita el apoyo del equipo, por lo que para conseguir este objetivo se relaciona de manera grata y emocional con sus compañeros, lo que permite la expresión abierta de ideas, de la misma manera que ayuda a conocer a los demás, tratando asuntos no necesariamente relacionados con la función del puesto, sino otros temas que ayudan a fortalecer la amistad entre colegas.
- c. Necesidad de autonomía. Muchas veces todo empleado necesita evitar algunas responsabilidades, como elegir determinaciones en el desempeño de sus funciones, porque siente que la empresa limita su independencia, por ende, evita asumir múltiples responsabilidades a la vez y se enfoca en una sola.
- d. Necesidad de dominancia. Cada trabajador trata de tomar un rol de liderazgo cuando hay espíritu de equipo, significa, quiere sobresalir, por lo que suele ser él quien organiza y dirige las labores de los otros, permitiéndole controlar los acontecimientos en la organización.

### ***G. Características de la motivación laboral***

Girón (2021) señala que los factores de higiene solo previenen la insatisfacción, lo que para Herzberg lleva a los trabajadores a una situación de satisfacción neutral, factores que no están motivados fuertemente: política

organizacional, supervisión de calidad, condiciones de trabajo, salario o estipendio base, vínculo con los colegas, relación con subordinados, estado y seguridad. Significa que, conforme con la teoría de factores, la satisfacción y la insatisfacción laboral son dimensiones que no están juntas y de esa manera la mejora de un factor higiénico no hará que los individuos estén satisfechos con su labor, únicamente impedirá que estén insatisfechos.

Para tener éxito, dice McClelland, la afiliación debe indicar la tendencia de algunos a conectarse y fijar una relación cooperativa y amistosa con los demás, porque lo hacen mejor cuando se felicitan por su actitud solidaria y contributiva. La motivación de logro se refiere al discernimiento de los rasgos o explicaciones que ofrece la persona sobre sus triunfos y fracasos. Para que la consecuencia de la acción sea relevante con respecto a un sentido de competencia, debes atribuirlo a su misma habilidad o escasez de ella.

Juan Antonio Pérez López plantea el modelo antropológico, que es el modelo completo único, porque parte de la creencia de que los motivos que explican el comportamiento de las personas en las organizaciones son dinámicas trascendentales. La fuerza que conduce a la acción por las consecuencias de la acción para otro, en contraposición a la acción realizada por la acción y la necesidad de la persona a quien la acción busca satisfacer.

#### ***H. La motivación laboral del docente en Perú***

Según Loayza et al. (2022) en el Perú motivar a los docentes a trabajar no es muy bueno, desde hace décadas no se menciona el reconocimiento estatal a la actividad educativa y su aporte al mejoramiento de la educación; este cambio de narrativa hace que los docentes sean más accesibles a las reformas planteadas por el gobierno iniciadas por la “Política Integral de Desarrollo Docente” en 2012, que prevé la realización de una nueva profesión docente basada en el compromiso y la voluntad de aprender del individuo, la reforma de la formación docente y una inmejorable posición profesional y reconocimiento social. No obstante, la profesión docente entre los jóvenes no es muy atractiva. El magisterio del Perú está envejeciendo, de acuerdo con Minedu, para el año 2028 se jubilarán unos 52.000 docentes. Sin contar la alarmante escasez de docentes en cada región, la

contratación de docentes con titulación en Educación Primaria, inglés y Educación Física, y Educación de Calidad, Artes y Ciencias sociales, es cada vez más difícil.

### ***I. Técnicas de motivación***

Rodríguez (2021) señala que hay muchas técnicas de motivación, pero siempre se debe considerar el entorno social de trabajo de la organización y la persona o conjunto de personas para la motivación. Posteriormente, según González García, se revelan ciertas técnicas:

- Mejorar las condiciones de trabajo: incluido el aumento de la motivación laboral mediante la mejora de factores como salarios justos y equitativos, políticas y estándares de la empresa justos y aceptables, condiciones físicas confortables del entorno de trabajo (luz, temperatura, muebles, decoración) y bienes materiales suficientes para realizar el trabajo.
- Técnicas de Adaptación Personal/Trabajo: se basa en determinar relaciones adecuadas entre el trabajo de una persona y el de la organización.
- Enriquecimiento del trabajo: supondrá modificar las labores para hacer, de modo que quien las realice las encuentre menos monótonas, y así pueda aprovechar mejor sus habilidades personales a través de una mayor responsabilidad en sus funciones.
- Reconocimiento al trabajo realizado: comprende el aprecio y elogio del empleado por su buen trabajo, o siempre que exista una mejora en su desempeño, por más pequeña que sea.
- Evaluación del rendimiento en el trabajo: se debe brindar información a los subordinados sobre el trabajo efectuado, cotejando las metas establecidas con las metas reales alcanzadas e indicando áreas de mejora.
- Escucha activa: supone el cuidado superior y la comprensión del subordinado. Aumenta la capacidad de los subordinados para comunicarse y confiar en sus superiores y aumenta su participación en el transcurso de lograr las metas.
- Participación y representación: los empleados de la organización están mejor informados sobre sus funciones. Por lo que en su desarrollo hay participación y cooperación de su parte.

- Verificar la equidad del sistema de evaluación de puestos y la política de incentivos salariales: una bonificación en manera de aumento de sueldo o beneficios financieros, para conocer los resultados alcanzados, lo que evita que asuman responsabilidades adicionales en el trabajo.
- Liderazgo situacional: donde el estilo de gestión debe adaptarse a cada contexto según las necesidades del grupo y el grado de madurez.
- Círculos de calidad: se encuentra formado por un número reducido de trabajadores de una misma área de trabajo, que se reúnen voluntariamente y periódicamente con el fin de estudiar técnicas de control de calidad y mejora de la productividad.
- Establecimiento de objetivos: aquí se determinará un vínculo entre el empleador y el empleado con el fin de definir las metas a alcanzar durante un determinado período de tiempo.
- Capacitación y desarrollo de carrera: son dos técnicas asociadas, cuando los empleados amplían sus conocimientos y técnicas, y se implementan para desempeñarse mejor en sus trabajos actuales y también les permiten desarrollarse en sus puestos actuales y además les permiten desarrollarse dentro de la empresa.

#### ***J. Factores que motivan***

Según Severino (2022) indica que conforme con Cid, dentro de los factores que motivan están:

- Progreso: asimismo, la empresa tiene que aspirar a conservar el progreso a largo plazo de los empleados internamente en la organización.
- Reconocimiento: son las labores que realiza la empresa con el fin de diferenciar la labor bien hecha del buen trabajo en la empresa. La empresa siempre debe determinar puntos de referencia para reconocer el buen trabajo. La organización tiene que divulgar el buen desempeño de sus trabajadores. El reconocimiento consiente a los empleados aumentar su motivación para lograr mejores resultados.

- Responsabilidad: el desarrollo de las ocupaciones variadas definidas por los documentos de la organización tiene que sustentar en cierta medida que el empleado logre nuevas responsabilidades cada vez que crece en la vida desempeñando su trabajo.
- Logro: se relaciona con la realización y medida en que las labores realizadas internamente en la organización originan el desarrollo profesional o individual.
- Desarrollo: la empresa siempre tiene que verificar que las labores realizadas internamente en la empresa consientan una mejora en la calidad de vida de los trabajadores, así como una mejora en las condiciones laborales de los trabajadores.
- Calidad de la supervisión: la supervisión tiene un claro impacto en la motivación de los empleados. Cuando el seguimiento se dedica únicamente a dar feedback, no se consiguen altos niveles de motivación. El encargado tiene que presentarse en todo momento como un acto de verificación del logro de las metas, y principalmente para proporcionar la ayuda necesaria para el cumplimiento de las labores asignadas.
- Remuneración: es el salario económico que recibe el trabajador en función del esfuerzo físico o mental realizado durante la jornada de trabajo. De esta manera, se puede decir que los salarios son el factor esencial que crea un motivo extrínseco, y para un aumento importante, los salarios deben ser proporcionales e iguales o superiores al promedio del mercado.
- Incentivos: todos aquellos elementos que ofrece la organización con el fin de promover el pleno empleo. Partiendo del punto de vista organizacional, hay incentivos económicos, como los incentivos salariales, y asimismo hay otros tipos de incentivos no económicos, que se dan en el momento que los empleados reciben asignaciones educativas, seguros de salud y otros beneficios, otras actividades para mejorar la eficiencia laboral de colaboradores.
- Políticas y gestión de la empresa: cabe señalar que a medida que las organizaciones cuentan con más documentos que normalizan las acciones de los empleados, aumenta la percepción de incentivos.



- Condiciones de trabajo: comprende los aspectos materiales y físicos que crean condiciones apropiadas de trabajo. No solo tienen que abordar cuestiones de mobiliario, sino que también deben tener en cuenta aspectos intangibles, como los grados de liderazgo, la armonía y la prosperidad.
- Condiciones de Seguridad: la sensación de protección física y psíquica que la organización proporciona a sus empleados. Siempre es en el mejor interés de la organización contar con un plan de seguridad y salud ocupacional.
- Condiciones Sanitarias: la organización debe velar por la salud de sus empleados en todo momento, desinfectando el ambiente y velando por la salud en el lugar de trabajo en todo momento.
- Condiciones Estéticas: los empleados tienen que laborar en un ambiente estéticamente estructurado, que consienta una réplica organizada para mejorar la motivación al trabajo.
- Condiciones Ergonómicas: la altura de los escritorios y sillas debe diseñarse para reducir la presión física sobre la cabeza, el cuello y las manos.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### *Comunicación interna*

Marín (2019) manifiesta que la comunicación interna se establece como el recurso a través del cual se activa el diálogo entre la institución y los colaboradores, que se consideran trabajadores.

#### *Motivación laboral*

Girón (2021) indica que la motivación laboral se define como el grado de esfuerzo que los individuos disponen a poner en sus trabajos. Esto se hace de manera voluntaria para lograr los objetivos organizacionales, siempre que sea capaz de satisfacer algunas de las necesidades del individuo o de la organización.

#### *Comunicaciones verticales*

Se presentan en varios niveles jerárquicos internamente en la organización (Sánchez, 2015).

### *Comunicaciones transversales*

En las instituciones esta comunicación se realiza tanto en diagonal como en horizontal, consintiendo la sustitución de información a través de las personas y unidades de otros departamentos (Sánchez, 2015).

### *Comunicaciones formales*

Es una persona que da a través de canales establecidos por instituciones formales, canales utilizados, canales públicos y está avalado por todos los miembros de la institución (Sánchez, 2015).

### *Organización*

Aquí están los aspectos que inciden de manera negativa en la motivación del empleado, los aspectos relacionados con la organización (Martínez, 2013).

### *Relaciones*

Son las relaciones que tiene con sus colegas en la organización y cómo afectan la motivación de ese empleado (Martínez, 2013).

### *Salario*

Es la recompensa que obtiene por trabajar por su esfuerzo o laborar en una organización (Martínez, 2013).

## **2.4. Hipótesis de investigación**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La comunicación interna influye significativamente en la motivación laboral del personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a. Las comunicaciones verticales influyen significativamente en la motivación laboral del personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022.

- b. Las comunicaciones transversales influyen significativamente en la motivación laboral del personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022.
- c. Las comunicaciones formales influyen significativamente en la motivación laboral del personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022.

## 2.5. Operacionalización de las variables

<b>Variable Independiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<i>Comunicaciones verticales</i>	- Verticales descendentes. - Verticales ascendentes.
	<i>Comunicaciones transversales</i>	- Horizontales. - Diagonales.
	<i>Comunicaciones formales</i>	- Canales conocidos. - Canales aceptados.

Fuente: Sánchez (2015).

<b>Variable Dependiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>	<i>Organización</i>	- Horarios mal repartidos. - Fastidios burocráticos.
	<i>Relaciones</i>	- Competición negativa. - Rivalidades interpersonales.
	<i>Salario</i>	- Comparaciones en desventajas con lo que se obtendría obtener en otros lugares. - Sistema de salario sin relación con el mérito de los esfuerzos.

Fuente: Martínez (2013).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño metodológico**

De tipo básica porque “busca conocimientos para contrastarlo con la realidad para conocer los hechos que vienen sucediéndose” (Díaz et al., 2013).

Explicativo, porque se busca conocer ciertos hechos que suceden de forma determinada, donde el propósito “es determinar las causas de los fenómenos, para lo cual integran las diversas teorías que permiten explicar e interpretar los hechos” (INEGI, 2005, p. 23).

La investigación es de diseño no experimental. “Las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio” (Hernández et al., 2014).

La tesis es de enfoque cuantitativo porque “usa a la ciencia estadística para llegar a conclusiones sobre el objeto de estudio, teniendo aspectos numéricos que ayudan a entender la realidad y valorarlos” (Muñoz, 2011).

#### **3.2. Población y muestra**

##### **3.2.1. Población**

La población estuvo representada por 38 trabajadores de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca.

##### **3.2.2. Muestra**

La población es de tamaño razonable para que la investigación lo tome en su totalidad, por ende, no fue necesario el cálculo de la muestra.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

Técnica: encuesta. El cuestionario ayudó a medir ambas variables, las cuales son comunicación interna y motivación laboral. El cuestionario fue respondido por los trabajadores de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca.

### **3.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

Se utilizará la prueba de normalidad de Shapiro Wilk.

El software a emplear será el Statical Package for the Social Sciences - SPSS. Los resultados serán presentados en tablas y figuras.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de resultados

##### A. Análisis descriptivo de la comunicación interna

Tabla 1

*Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las comunicaciones verticales*

	TDS		EDS		NDANDS		EDS		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Sus superiores emplean la comunicación vertical descendente para dar información a los niveles inferiores con respecto al curso de los objetivos?	5	13.2%	6	15.8%	11	28.9%	9	23.7%	7	18.4%
2. ¿Los trabajadores emplean la comunicación ascendente para informar de las actividades encargadas por los superiores?	5	13.2%	14	36.8%	12	31.6%	4	10.5%	3	7.9%

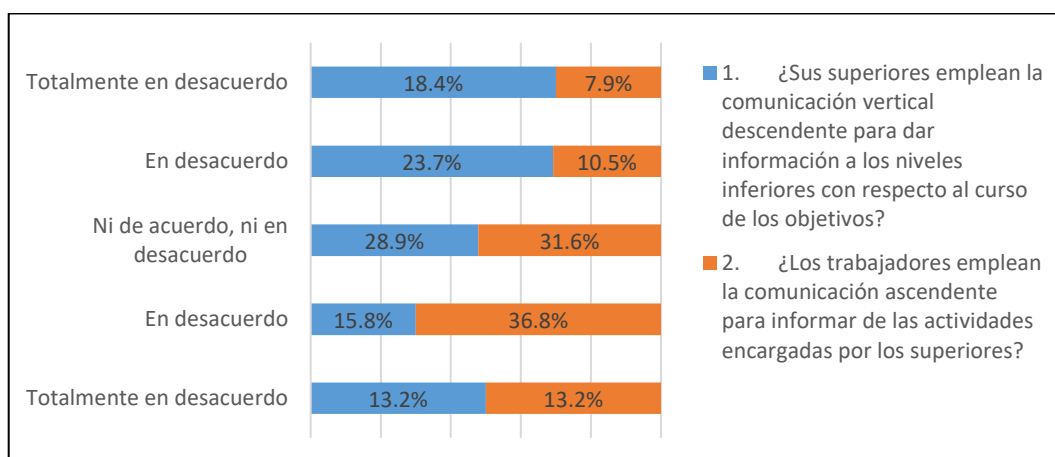


Figura 1. Comunicación vertical.

Se muestra en la Tabla 1 que de acuerdo a si sus superiores emplean la comunicación vertical descendente para dar información a los niveles inferiores con respecto al curso de los objetivos el 28.9% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 28.9% mencionó que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo y en el caso del 42.1% acota que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en mención a si los trabajadores emplean la comunicación ascendente para informar de las actividades encargadas por los superiores el 50% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 31.6% determinó que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo y en el caso del 18.4% respondió estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 2

*Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las comunicaciones transversales*

	TDS		EDS		NDANDS		EDS		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
3. ¿Considera que existe integración y coordinación entre sus colegas del mismo nivel para solucionar problemas?	8	21.1%	8	21.1%	3	7.9%	12	31.6%	7	18.4%
4. ¿Sus superiores emplean la comunicación diagonal para reuniones productivas entre las diferentes áreas?	11	28.9%	8	21.1%	9	23.7%	5	13.2%	5	13.2%

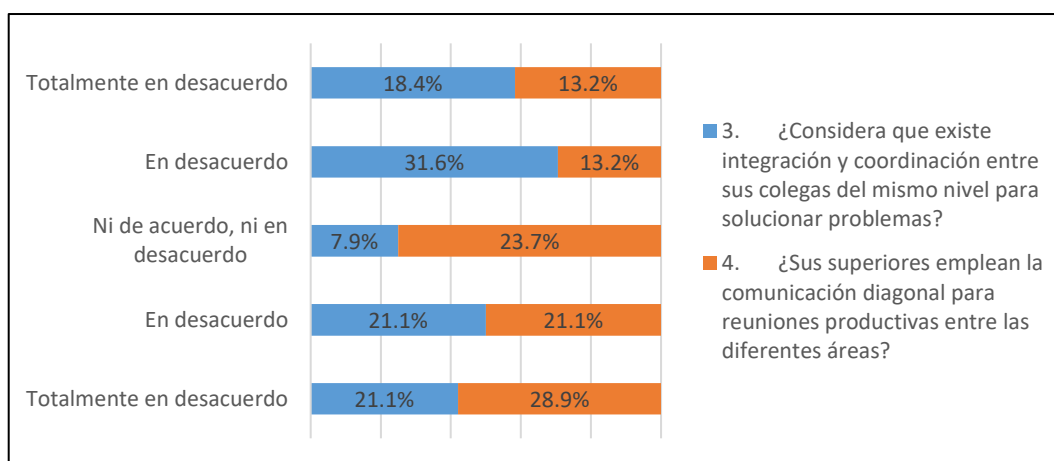


Figura 2. Comunicación transversal.

Se muestra en la Tabla 2 que de acuerdo a si considera que existe integración y coordinación entre sus colegas del mismo nivel para solucionar problemas el 42.1% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 7.9% mencionó que esta ni de acuerdo ni en

desacuerdo y en el caso del 50% acota que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en mención a si sus superiores emplean la comunicación diagonal para reuniones productivas entre las diferentes áreas el 50% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 23.7% determinó que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo y en el caso del 26.3% respondió estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 3

*Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las comunicaciones formales*

	TDS		EDS		NDANDS		EDS		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. ¿Sus superiores con el fin de brindar información interna utilizan canales formales conocidos?	4	10.5%	4	10.5%	13	34.2%	12	31.6%	5	13.2%
6. ¿Los canales de comunicación que se viene realizando en la empresa es aceptada por todos?	4	10.5%	9	23.7%	13	34.2%	8	21.1%	4	10.5%

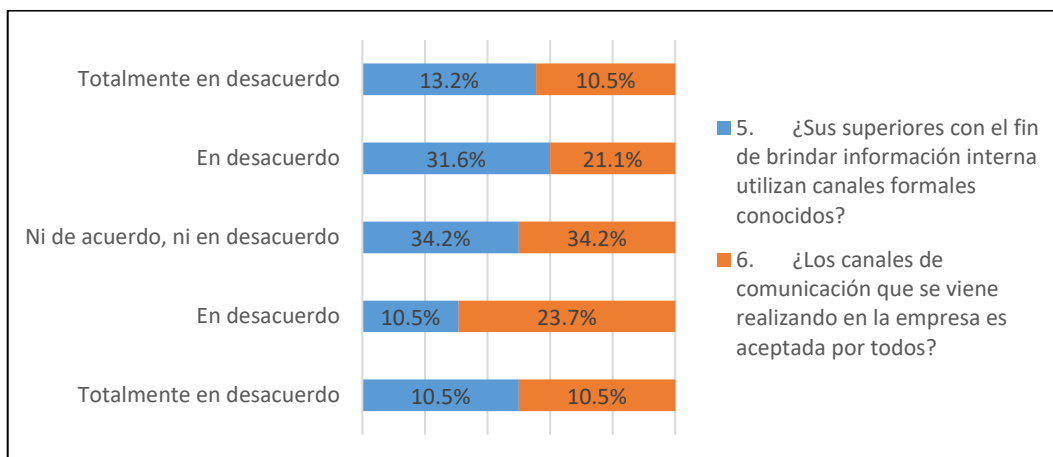


Figura 3. Comunicación formal.

Se muestra en la Tabla 3 que de acuerdo a si sus superiores con el fin de brindar información interna utilizan canales formales conocidos el 21.1% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 34.2% mencionó que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo y en el caso del 44.7% acota que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en mención a si los canales de comunicación que se viene realizando en la empresa es aceptada por todos el 34.2% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 34.2% determinó que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo y en el caso del 31.6% respondió estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.



## B. Análisis descriptivo de la motivación laboral

Tabla 4

*Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la organización*

	TDS		EDS		NDANDS		EDS		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. ¿Respecto a su horario de trabajo, considera que está mal distribuido?	10	26.3%	9	23.7%	5	13.2%	5	13.2%	9	23.7%
8. ¿Se siente incómodo con la burocracia de la institución?	11	28.9%	7	18.4%	8	21.1%	6	15.8%	6	15.8%

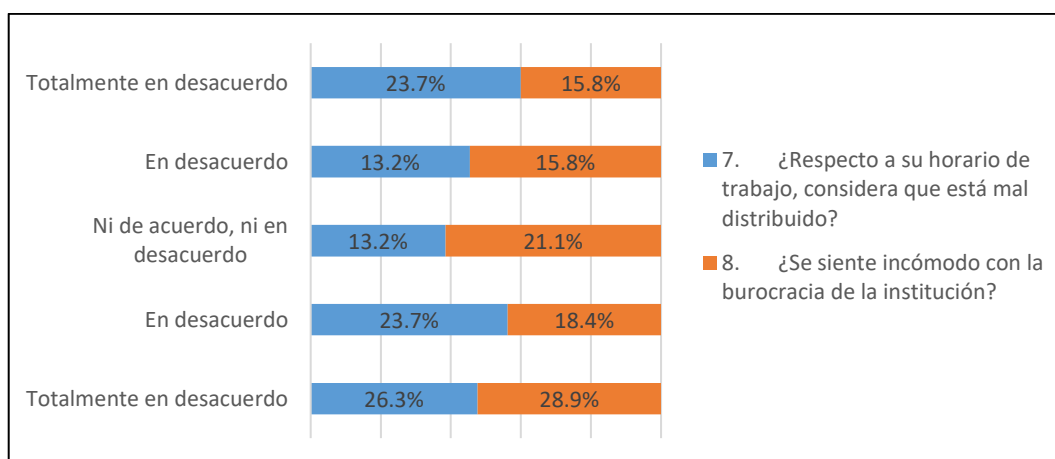


Figura 4. Organización.

Se muestra en la Tabla 4 que de acuerdo a si respecto a su horario de trabajo, considera que está mal distribuido el 50% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 13.2% mencionó que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo y en el caso del 36.8% acota que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en mención a si se siente incómodo con la burocracia de la institución el 47.4% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 21.1% determinó que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo y en el caso del 31.6% respondió estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 5

*Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las relaciones*

	TDS		EDS		NDANDS		EDS		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
9. ¿Considera que la competencia entre sus compañeros es negativa?	6	15.8%	8	21.1%	7	18.4%	6	15.8%	11	28.9%
10. ¿Considera que la mayoría de sus compañeros de trabajo tienen rivalidades entre ellos?	10	26.3%	8	21.1%	10	26.3%	3	7.9%	7	18.4%

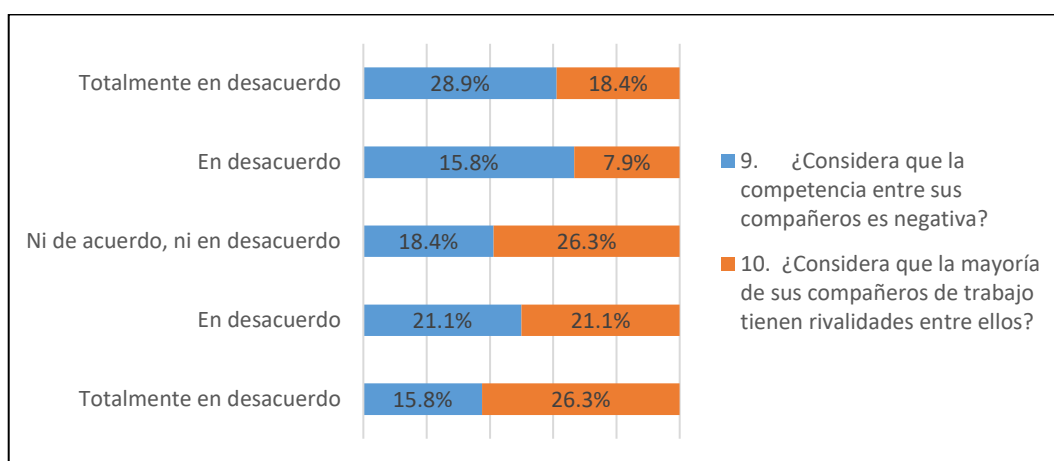


Figura 5. Organización.

Se muestra en la Tabla 5 que de acuerdo a si respecto a su horario de trabajo, considera que está mal distribuido el 36.8% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 18.4% mencionó que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo y en el caso del 44.7% acota que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en mención a si se siente incómodo con la burocracia de la institución el 47.4% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 26.3% determinó que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo y en el caso del 26.3% respondió estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 6  
Distribución de frecuencias absolutas y relativas del salario

	TDS		EDS		NDANDS		EDS		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11. ¿Ha pensado en cambiar de área de trabajo?	9	23.7%	6	15.8%	9	23.7%	5	13.2%	9	23.7%
12. ¿Considera justo el salario que percibe por sus esfuerzos?	10	26.3%	6	15.8%	10	26.3%	4	10.5%	8	21.1%

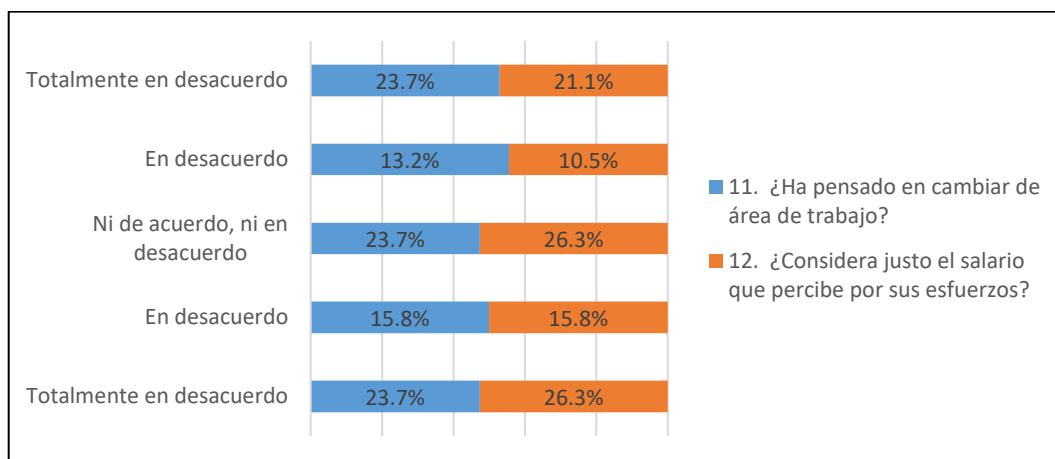


Figura 6. Salario.

Se muestra en la Tabla 6 que de acuerdo a si ha pensado en cambiar de área de trabajo el 39.5% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 23.7% mencionó que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo y en el caso del 36.8% acota que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en mención a si considera justo el salario que percibe por sus esfuerzos el 42.1% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 26.3% determinó que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo y en el caso del 31.6% respondió estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

### C. Prueba de normalidad

Tabla 7  
*Pruebas de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0.978	38	0.653
Comunicaciones verticales	0.964	38	0.259
Comunicaciones transversales	0.949	38	0.082
Comunicaciones formales	0.963	38	0.229
Motivación laboral	0.980	38	0.732

Al tener una muestra con menos a 50 casos, la prueba de normalidad a interpretar es la de Shapiro- Wilk, la cual como se presenta en la Tabla 7, se evidencia un nivel de significancia mayores a los establecido es decir siendo  $p > 0.05$ , por lo tanto, el estudio presenta una distribución normal, lo cual concluye que se utilizara en la comprobación de hipótesis la estadística paramétrica

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### *Hipótesis general*

Tabla 8

*Prueba de Pearson entre la comunicación interna y motivación laboral*

		Comunicación interna	Motivación laboral
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,859**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	38	38
Motivación laboral	Correlación de Pearson	,859**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	38	38

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

Según en la Tabla 8, los resultados obtenidos usando la prueba paramétrica Pearson, en relación a la hipótesis general, arroja un nivel de significancia de 0.000, es decir es menor que 0.05, por lo que se rechaza el  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , por lo que podemos afirmar que la comunicación interna influye significativamente en la motivación laboral del personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022. También se obtuvo un valor de 0.859 lo que se puede asumir que se encuentra en un grado positivo alto.

*Hipótesis específica 1*

Tabla 9

*Prueba de Pearson entre las comunicaciones verticales y motivación laboral*

		Comunicaciones verticales	Motivación laboral
Comunicaciones verticales	Correlación de Pearson	1	,798**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	38	38
Motivación laboral	Correlación de Pearson	,798**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	38	38

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

Según en la Tabla 9, los resultados obtenidos usando la prueba paramétrica Pearson, en relación a la hipótesis específica 1, arroja un nivel de significancia de 0.000, es decir es menor que 0.05, por lo que se rechaza el  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , por lo que podemos afirmar que las comunicaciones verticales influyen significativamente en la motivación laboral del personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022. También se obtuvo un valor de 0.798 lo que se puede asumir que se encuentra en un grado positivo alto.

*Hipótesis específica 2*

Tabla 10

*Prueba de Pearson entre las comunicaciones transversales y motivación laboral*

		Comunicaciones transversales	Motivación laboral
Comunicaciones transversales	Correlación de Pearson	1	,732**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	38	38
Motivación laboral	Correlación de Pearson	,732**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	38	38

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

Según en la Tabla 10, los resultados obtenidos usando la prueba paramétrica Pearson, en relación a la hipótesis específica 2, arroja un nivel de significancia de 0.000, es decir es menor que 0.05, por lo que se rechaza el  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , por lo que podemos afirmar que las comunicaciones transversales influyen significativamente en la motivación laboral del personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022. También se obtuvo un valor de 0.732 lo que se puede asumir que se encuentra en un grado positivo alto.

*Hipótesis específica 3*

Tabla 11

*Prueba de Pearson entre las comunicaciones transversales y motivación laboral*

		Comunicaciones formales	Motivación laboral
Comunicaciones formales	Correlación de Pearson	1	,834**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	38	38
Motivación laboral	Correlación de Pearson	,834**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	38	38

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

Según en la Tabla 11, los resultados obtenidos usando la prueba paramétrica Pearson, en relación a la hipótesis específica 3, arroja un nivel de significancia de 0.000, es decir es menor que 0.05, por lo que se rechaza el  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , por lo que podemos afirmar que las comunicaciones formales influyen significativamente en la motivación laboral del personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022. También se obtuvo un valor de 0.834 lo que se puede asumir que se encuentra en un grado positivo alto.



## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1. Discusión de resultados**

En el objetivo general, se estableció de qué modo la comunicación interna tiene influencia en la motivación laboral del personal de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022; mediante la Prueba de Pearson 0.859 ubicándolo en una posición positivo elevado y con un nivel de significación  $p = 0.00$  siendo menor a lo establecido  $p < 0.05$ . Lo mencionado anteriormente es un indicador que la comunicación es el instrumento a través de la cual las personas interactúan entre sí a través de distintivos que transmiten información, sentimientos, juicios y actitudes. No son sólo habilidades y capacidades, es una maniobra que se da entre un cierto número de personas para que uno pueda comunicar ideas muy hábilmente, pero sin mecanismos, estructuras o procedimientos que faciliten today hagan sencilla la interrelación u interacción, integrando la comunicación interna como elemento potencial del éxito organizacional. En el ámbito internacional, diversos estudios muestran problemáticas que vienen afectando la comunicación interna y motivación laboral. Respecto a la comunicación interna, el estudio realizado por Torres (2018) evidencia que la participación en las tareas y trabajos en equipo cada uno de los colaboradores tiene una perspectiva diferente, ya que ninguno conoce la forma correcta de qué manera emplear los instrumentos de comunicación internamente en la empresa. Por otro lado, respecto a la motivación laboral, el estudio realizado por Manjarrez, Boza y Mendoza (2020) evidencia que la motivación laboral se muestra disconforme y la institución tampoco cuenta con políticas establecidas que permitan direccionar con visión organizacional. Asimismo, se observa a nivel nacional

respecto a la comunicación interna, el estudio realizado por Julca (2021) evidencia que dentro de la organización no se sigue una planificación estratégica por lo que la información es transmitida por los canales tradicionales, los que ocasionan que los datos no lleguen oportunamente. Por otro lado, respecto a la motivación laboral el estudio realizado por Villareal (2018) evidencia que los colaboradores muestran una motivación baja, especialmente de logro y se concluye que estos no asumen tareas difíciles y son desorganizados e inconstantes en sus funciones.

En el primer objetivo específico, se estableció de qué manera las comunicaciones verticales tienen influencia en la motivación laboral en trabajadores de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022; mediante la Prueba de Pearson 0.798 ubicándolo en una posición positivo elevado y con un nivel de significación  $p = 0.00$  siendo menor a lo establecido  $p < 0.05$ . Lo mencionado anteriormente aduce que debido a que no se están utilizando canales adecuados, asimismo por la falta de confianza entre colegas y superiores hace que la información se transmita a destiempo. Coincidiendo con lo expuesto por Pacheco (2017) en su tesis de licenciatura con título “La comunicación interna de los trabajadores en la institución educativa Master Ingenieros - San Juan de Lurigancho, 2017”, la cual sus resultados sostienen que de la encuesta que se aplicó a los empleados de la I.E. Master Ingenieros de San Juan de Lurigancho, encontró que el 64.29% casi siempre comparte información internamente y el 28.57% ocasionalmente. Por lo tanto, se determinó que la comunicación interna era moderadamente tolerable con tendencia a ser menos comunicativa. Las conclusiones señalan que se establece que la comunicación interna se identificó como moderadamente tolerable con tendencia a ser menos comunicativa. De la encuesta que se aplicó a colaboradores de la I.E. Master Ingenieros de San Juan de Lurigancho encontró que el 3.57% siempre intercambia comunicación interna, el 64.3% casi siempre, el 28.57% a veces y el 3.57% casi nunca.

En el segundo objetivo específico, se estableció de qué modo las comunicaciones transversales tienen influencia en la motivación laboral en trabajadores de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022; mediante la Prueba de Pearson 0.732 ubicándolo en una posición positivo elevado y con un nivel de significación  $p = 0.00$  siendo menor a lo establecido  $p < 0.05$ . Lo mencionado anteriormente aduce que debido a que viene presentando dificultades para realizar una buena comunicación interna debido a la mala estructura organizacional pues es demasiada burocrática

impidiendo que la comunicación sea rápida y eficaz. Coincidiendo con lo expuesto por Castillo (2021) en su tesis con título “Motivación y desempeño laboral de los docentes de las Direcciones Distritales de Educación”, la cual sus resultados sostienen que casi todos los docentes de la Dirección Distrital 02D02 Chillanes Educación se encuentran muy satisfechos con su labor, con un porcentaje de 65.97%, seguido de satisfechos con un 33.33%. Por el contrario, encontramos que dos de los docentes entrevistados se sentían, uno apático y el otro muy insatisfecho con su labor, ni siquiera el 1% sino solo el 0.35% cada uno en el total de la muestra. Las conclusiones señalan que el principal factor que influye en la motivación docente es el reconocimiento de su labor, tanto por parte del gobierno como por parte de la comunidad educativa.

En el tercer objetivo específico, se estableció de qué modo las comunicaciones formales tienen influencia en la motivación laboral en trabajadores de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022; mediante la Prueba de Pearson 0.834 ubicándolo en una posición positivo elevado y con un nivel de significación  $p = 0.00$  siendo menor a lo establecido  $p < 0.05$ . Lo mencionado anteriormente aduce que la falta de coherencia por parte de la institución se atribuye a que abunda el doble discurso atemorizando a personal. Coincidiendo con lo expuesto por Moyón (2019) en su tesis con título “Gestión de la comunicación interna en la unidad educativa Estero Salado "Fe y Alegria" y su incidencia en el clima laboral de la institución”, la cual sus resultados sostienen que el 53% del público estuvo de acuerdo en que la comunicación entre sus compañeros no fue fluida, en tanto que el 47% contestó que la comunicación entre ellos fue bien fluida, significa que la mantienen en todo momento. Las conclusiones señalan que la comunicación interna que se lleva a cabo en la institución es excelente porque se tiene una excelente comunicación con la rectora, máxima autoridad, y una excelente comunicación entre compañeros.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

- La comunicación interna tiene influencia significativa en la motivación laboral en trabajadores de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022; mediante la Prueba de Pearson 0.859 ubicándolo en una posición positivo elevado y con un nivel de significación  $p = 0.00$  siendo menor a lo establecido  $p < 0.05$ .
- Las comunicaciones verticales tienen influencia significativa en la motivación laboral en trabajadores de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022; mediante la Prueba de Pearson 0.798 ubicándolo en una posición positivo elevado y con un nivel de significación  $p = 0.00$  siendo menor a lo establecido  $p < 0.05$ . Aquello significa que conforme se promueva la comunicación asertiva para abordar los problemas y errores entre los departamentos será mayor la participación en todas las actividades que se efectúen dentro de la institución.
- Las comunicaciones transversales tienen influencia significativa en la motivación laboral en trabajadores de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022; mediante la Prueba de Pearson 0.732 ubicándolo en una posición positivo elevado y con un nivel de significación  $p = 0.00$  siendo menor a lo establecido  $p < 0.05$ . Aquello significa que conforme se haga talleres y conversatorios que ayuden a la participación del docente mediante sus ideas y opiniones será mayor fortalecer la integración y coordinación para solucionar problemas.
- Las comunicaciones formales tienen influencia significativa en la motivación laboral en trabajadores de la Institución Educativa Inicial N°656, Barranca, 2022; mediante la Prueba de Pearson 0.834 ubicándolo en una posición positivo elevado

y con un nivel de significación  $p = 0.00$  siendo menor a lo establecido  $p < 0.05$ . Aquello significa que conforme se elabore un plan de comunicación efectiva mediante el uso de herramientas necesarias para una mejor difusión interna y externa de las actividades aumentara que se la motivación en el trabajo.

## **6.2. Recomendaciones**

- Se recomienda a la Institución Educativa Inicial N°656, fomentar la comunicación asertiva para abordar los problemas y errores entre los departamentos con el fin de incrementar la participación en todas las actividades que se efectúen dentro de la organización.
- Se recomienda a la Institución Educativa Inicial N°656, programar talleres y conversatorios que ayuden a la participación activa del docente mediante sus ideas y opiniones para fortalecer la integración y coordinación con el fin de solucionar problemas.
- Se recomienda a la Institución Educativa Inicial N°656, elaborar un plan de comunicación efectiva mediante el empleo de herramientas necesarias para una mejor difusión interna y externa de las actividades con el fin de que se conozca la labor que se hace a favor de ellos.

## REFERENCIAS

### 7.1. Fuentes bibliográficas

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17 ed.). México D.F.: Pearson.

Sánchez, P. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. España: Editex.

### 7.2. Fuentes electrónicas

Angeles, M. (23 de Mayo de 2018). *Relación entre la comunicación interna y la motivación laboral del área administrativa en la IEP "La Salle - Tinguá, 2018"*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Huaraz. Recuperado el 30 de Mayo de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27262/Angeles\\_CME.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27262/Angeles_CME.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Angeles, M. (2018). *Relacion entre la comunicacion interna y la motivacion laboral del area administrativa en la IEP La Salle- Tinguá, 2018*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Huaraz, Peru. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27262/Angeles\\_CME.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27262/Angeles_CME.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Astudillo, C. (2019). *La motivación laboral y el clima laboral en el Gobierno Regional del Callao, 2019*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Callao. Recuperado el 01 de Junio de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48854/Astudillo\\_ACG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48854/Astudillo_ACG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bazan, M. (2022). *Motivación laboral y retención laboral en trabajadores en la empresa aseguradora Pacifico Seguros, Chiclayo*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado el 01 de Junio de 2022, de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82908/Bazan\\_RMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82908/Bazan_RMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Canllahua , M., & Yucra, R. (2019). *Influencia de la comunicacion interna en la motivacion laboral de los trabajadores de la empresa servicios polux s.a.c Arequipa 2019*. Tesis , Universidad Nacional San Agustin de Arequipa, Arequipa, Peu. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9232/RIcapamm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Capcha, E. (2018). *Motivación laboral y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado el 01 de Junio de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35615/capcha\\_j\\_e.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35615/capcha_j_e.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castillo, C. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los docentes de las Direcciones Distritales de Educación*. Tesis magistral, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 31 de Mayo de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32434/1/115%20GTH.pdf>

Castro, A., & Díaz, P. (17 de Junio de 2019). Análisis del ranking Great Place to Work y de los premios del Observatorio de Comunicación Interna: prácticas de comunicación interna en empresas españolas (2014-2018). *El profesional de la información*, 28(5), 1-13. Recuperado el 01 de Junio de 2022, de <http://profesionaldelainformacion.com/contenidos/2019/sep/castro-diaz.pdf>

Castro, A., & Díaz, P. (16 de Marzo de 2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la información*, 29(3), 1-13. Recuperado el 01 de Junio de 2022, de <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2020.may.24/50506>

Charry, H. (12 de Marzo de 2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 1-10. Recuperado el 01 de Junio de 2022, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>

- Egas, E., & Yance, K. (12 de Febrero de 2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Espacios*, 39(24), 20. Recuperado el 01 de Junio de 2022, de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>
- Francis, J. (05 de Julio de 2019). *La comunicación interna dentro de la unidad educativa interamericano Cebi, en la ciudad de Guayaquil en periodo lectivo 2017 - 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 31 de Mayo de 2022, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/41360/1/Johnathan%20Francis%20Tesis%20Final.pdf>
- Girón, A. (2021). *Motivación y satisfacción laboral en la empresa Aquanoah*. Tesis de licenciatura, Universidad de Piura, Piura. Recuperado el 01 de Junio de 2022, de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2841/FCAD-GIR-VIL-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Grijalva, M. (01 de Enero de 2021). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato*. Tesis magistral, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 31 de Mayo de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33501/1/130%20GTH.pdf>
- Julca, F. (2021). *Comunicacion interna: de lo tradicional a lo digital*. Trabajo de investigacion, Universidad Autonoma del Peru, Lima, peru . Obtenido de [https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1164/Julca%20Aguirre%2c%20Franklin\\_A.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1164/Julca%20Aguirre%2c%20Franklin_A.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Loayza, L., Primo, J., Marujo, M., & Alanya, E. (Enero de 2022). Motivación laboral y desempeño docente en el Perú. *Revista Propuestas Educativas*, 4(7), 19-31. Recuperado el 01 de Junio de 2022, de <https://propuestaseducativas.org/index.php/propuestas/article/view/772/2004>
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivacion en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Canton Quevedo, Ecuador. *Universidad Tecnica Estatal de Quevedo*, 12(1), 359-365. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>



- Marín, B. (13 de Septiembre de 2019). Convertir a los colaboradores en embajadores de la marca: plan de comunicación interna para la televisión autonómica valenciana *À punt*. *El profesional de la información*, 28(5), 1-11. Recuperado el 01 de Junio de 2022, de <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2019.sep.15/45811>
- Moyón, K. (2019). *Gestión de la comunicación interna en la unidad educativa Estero Salado "Fe y Alegria" y su incidencia en el clima laboral de la institución*. Tesis de titulación, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 31 de Mayo de 2022, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/44478/1/Gesti%20de%20la%20Comunicaci%20interna%20en%20la%20Unidad%20Educativa%20Estero%20Salado%20e2%80%9cFe%20Y%20Alegr%20ada%20e2%80%9d%20.pdf>
- Narrea, V. (2020). *Motivación laboral y factores asociados: una revisión sistemática, 2020*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 01 de Junio de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56872/Narrea\\_HVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56872/Narrea_HVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pacheco, L. (Enero-marzo de 2017). *La comunicación interna de los trabajadores en la institución educativa Master Ingenieros - San Juan de Lurigancho, 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 31 de Mayo de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16440/Pacheco\\_ML.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16440/Pacheco_ML.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Puebla, B., & Farfán, J. (07 de Agosto de 2018). Gestión de la comunicación interna a través de las aplicaciones para móviles. *Revista Prisma Social*(22), 113-126. Recuperado el 01 de Junio de 2022, de <https://revistaprismasocial.es/article/view/2590/2755>
- Puma, M., & Estrada, E. (01 de Junio de 2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y Desarrollo*, 23(3), 45-53. Recuperado el 01 de Junio

de 2022, de  
<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2141/2263>

Rodríguez, C. (2021). *Liderazgo y motivación laboral: Caso Gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón 24 de mayo*. Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí "UNESUM", Manabí. Recuperado el 01 de Junio de 2022, de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3466/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20RODRIGUEZ%20SUAREZ%20CINDY%20ANABEL%20ADMINISTRACION%20DE%20EMPRESA.pdf>

Severino, J. (2022). *La motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mi Banco, Motupe, 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Recuperado el 01 de Junio de 2022, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9492/Severino%20SANCHEZ%20Janeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Soria, M., & Pastor, C. (2021). *Motivación laboral y desempeño laboral en docentes de una institución educativa pública, Pativilca, 2021*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 31 de Mayo de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85070/Pastor\\_VCR-Soria\\_FME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85070/Pastor_VCR-Soria_FME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Torres, S. (2018). *Comunicacion organizacional*. Tesis, Universidad tecnologica del centro de veracruz, Mexico. Obtenido de <http://reini.utcv.edu.mx/bitstream/123456789/765/1/9506-SUSANA%20TORRES%20SERRANO%209506.pdf>

Villareal, M. (2018). *Relación entre motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Tumbes, 2016*. Tesis, Universidad Católica Los Angeles Chimbote, Piura, Peru. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4301/MOTIVACION\\_SATISFACCION\\_LABORAL\\_VILLARREAL\\_CUEVA\\_MARIA\\_MARIBEL.pdf?seq](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4301/MOTIVACION_SATISFACCION_LABORAL_VILLARREAL_CUEVA_MARIA_MARIBEL.pdf?seq)

Vivas, A., & Saavedra, P. (05 de Septiembre de 2019). *Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca*

2018. *Revista Científica*, 4, 116-135. Recuperado el 01 de Junio de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173008/563662173008.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO N°01 - CUESTIONARIO

#### I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

#### II. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

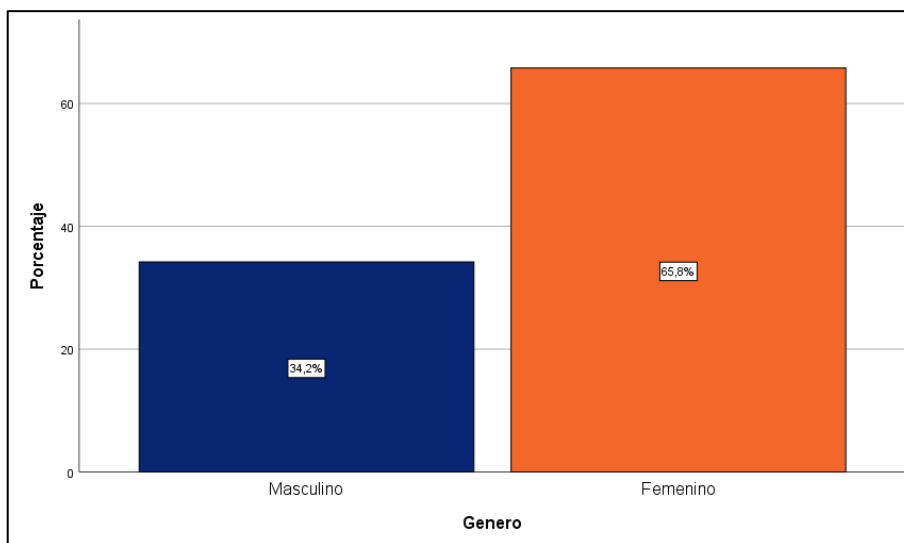
ITEM	1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>					
<i>Comunicaciones verticales</i>					
1. ¿Sus superiores emplean la comunicación vertical descendente para dar información a los niveles inferiores con respecto al curso de los objetivos?					
2. ¿Los trabajadores emplean la comunicación ascendente para informar de las actividades encargadas por los superiores?					
DIMENSIÓN 02					

3. ¿Considera que existe integración y coordinación entre sus colegas del mismo nivel para solucionar problemas?					
4. ¿Sus superiores emplean la comunicación diagonal para reuniones productivas entre las diferentes áreas?					
<b>DIMENSIÓN 03</b>					
5. ¿Sus superiores con el fin de brindar información interna utilizan canales formales conocidos?					
6. ¿Los canales de comunicación que se viene realizando en la empresa es aceptada por todos?					
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>					
<b>DIMENSIÓN 01</b>					
7. ¿Respecto a su horario de trabajo, considera que está mal distribuido?					
8. ¿Se siente incómodo con la burocracia de la institución?					
<b>DIMENSIÓN 02</b>					
9. ¿Considera que la competencia entre sus compañeros es negativa?					
10. ¿Considera que la mayoría de sus compañeros de trabajo tienen rivalidades entre ellos?					
<b>DIMENSIÓN 03</b>					
11. ¿Ha pensado en cambiar de área de trabajo?					
12. ¿Considera justo el salario que percibe por sus esfuerzos?					

## ANEXO N°02 – DATOS GENERALES

Tabla  
*Género*

		f	%
Válido	Masculino	13	34.2
	Femenino	25	65.8
	Total	38	100.0



*Figura. Género.*

Se muestra en la Tabla que el grupo masculino está conformado por 34.2% y el femenino representado por el 65.8%

## ANEXO N° 03 – VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### VALIDEZ DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.714
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	78.097
	gl	15
	Sig.	0.000

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
p1	1.000	0.604
p2	1.000	0.706
p3	1.000	0.534
p4	1.000	0.618
p5	1.000	0.832
p6	1.000	0.368
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

### VALIDEZ DE LA MOTIVACIÓN LABORAL

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.734
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	79.286
	gl	15
	Sig.	0.000

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
p7	1.000	0.645
p8	1.000	0.749
p9	1.000	0.500
p10	1.000	0.599
p11	1.000	0.839
p12	1.000	0.430
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

#### CONFIABILIDAD DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.863	6

#### CONFIABILIDAD DE LA MOTIVACIÓN LABORAL

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.873	6





## ANEXO N° 05 – BASE DE DATOS

Género	COMUNICACIÓN INTERNA	Comunicaciones verticales	p 1	p 2	Comunicaciones transversales	p 3	p 4	Comunicaciones formales	p 5	p 6
2	22	5	3	2	10	5	5	7	3	4
2	16	7	5	2	2	1	1	7	4	3
2	20	7	5	2	4	1	3	9	5	4
2	15	4	3	1	5	4	1	6	4	2
2	23	7	5	2	8	4	4	8	4	4
1	15	5	2	3	4	2	2	6	3	3
2	23	8	4	4	5	1	4	10	5	5
2	17	4	1	3	7	4	3	6	3	3
1	17	6	4	2	5	4	1	6	3	3
1	25	8	5	3	8	3	5	9	5	4
1	15	4	2	2	5	4	1	6	3	3
2	20	7	3	4	5	3	2	8	4	4
2	15	4	3	1	7	5	2	4	3	1
2	25	8	5	3	9	4	5	8	4	4
2	26	9	4	5	8	4	4	9	4	5
2	13	4	1	3	5	2	3	4	1	3
1	9	3	2	1	3	2	1	3	2	1
1	17	6	3	3	5	2	3	6	3	3
1	24	8	5	3	8	5	3	8	5	3
2	30	10	5	5	10	5	5	10	5	5
2	15	5	3	2	5	4	1	5	3	2
2	18	6	3	3	6	2	4	6	3	3
2	12	4	2	2	4	1	3	4	2	2
2	8	3	2	1	2	1	1	3	2	1
2	6	2	1	1	2	1	1	2	1	1
2	24	8	4	4	8	5	3	8	4	4
2	20	7	4	3	6	4	2	7	4	3
2	9	3	1	2	3	1	2	3	1	2
2	15	5	3	2	5	4	1	5	3	2
1	27	9	4	5	9	4	5	9	4	5
1	24	8	4	4	8	5	3	8	4	4
1	18	6	3	3	6	2	4	6	3	3
1	14	5	3	2	4	2	2	5	3	2
1	18	6	4	2	6	5	1	6	4	2
1	14	5	2	3	4	3	1	5	2	3
2	14	5	3	2	4	2	2	5	3	2
2	18	6	4	2	6	4	2	6	4	2
2	12	4	1	3	4	1	3	4	1	3

<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>	Organización	p7	p8	Relaciones	p9	p10	Salario	p11	p12
21	5	4	1	10	5	5	6	3	3
16	6	1	5	4	3	1	6	1	5
18	7	3	4	7	5	2	4	1	3
14	5	1	4	5	3	2	4	3	1
19	2	1	1	8	3	5	9	5	4
25	8	5	3	7	4	3	10	5	5
22	7	5	2	7	5	2	8	3	5
20	6	2	4	6	5	1	8	3	5
22	6	5	1	9	4	5	7	3	4
22	7	5	2	6	3	3	9	4	5
18	7	2	5	5	2	3	6	5	1
18	4	3	1	8	3	5	6	5	1
12	6	1	5	2	1	1	4	1	3
22	7	2	5	9	5	4	6	1	5
16	5	1	4	6	1	5	5	3	2
13	4	1	3	5	2	3	4	1	3
9	3	2	1	3	2	1	3	2	1
18	6	3	3	6	3	3	6	3	3
20	6	3	3	8	5	3	6	3	3
30	10	5	5	10	5	5	10	5	5
15	5	4	1	5	4	1	5	4	1
18	6	2	4	6	2	4	6	2	4
12	4	1	3	4	1	3	4	1	3
9	3	2	1	3	2	1	3	2	1
6	2	1	1	2	1	1	2	1	1
24	8	5	3	8	5	3	8	5	3
21	7	5	2	7	5	2	7	5	2
9	3	1	2	3	1	2	3	1	2
15	5	4	1	5	4	1	5	4	1
27	9	4	5	9	4	5	9	4	5
24	8	5	3	8	5	3	8	5	3
18	6	2	4	6	2	4	6	2	4
12	4	2	2	4	2	2	4	2	2
18	6	5	1	6	5	1	6	5	1
12	4	3	1	4	3	1	4	3	1
12	4	2	2	4	2	2	4	2	2
18	6	4	2	6	4	2	6	4	2
12	4	1	3	4	1	3	4	1	3