



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Influencia de la comunicación interna en la motivación laboral
de colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito en
Lima Norte 2022**

AUTOR:

Ordoñez Cardenas, Juan Carlos (orcid.org/0000-0002-2203-6261)

ASESORA:

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel (orcid.org/0000-0002-8613-1882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia, amigos y todos aquellos que me impulsaron con sus palabras, comprensión y apoyo a conseguir este objetivo que demandó de mucho sacrificio y esfuerzo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de vivir y permitirme encontrar el camino de crecimiento personal y profesional que conduce mis acciones hacia la culminación de un objetivo.

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Validación de expertos</i>	16
Tabla 2: <i>Fiabilidad de la variable Comunicación Interna y Motivación Laboral</i>	16
Tabla 3: <i>Organización de frecuencias de la variable comunicación interna y sus dimensiones.</i>	18
Tabla 4: <i>Tablas cruzadas, relación entre Comunicación interna y Motivación Laboral</i>	19
Tabla 5: <i>Tablas cruzadas, relación entre Comunicación interna y Motivación Intrínseca.</i>	20
Tabla 6: <i>Tablas cruzadas, relación entre Comunicación interna y la Motivación Extrínseca</i>	21
Tabla 7: <i>Tablas cruzadas, relación entre Motivación Laboral y el Logro de Metas</i>	22
Tabla 8: <i>Correlaciones: hipótesis general.</i>	23
Tabla 9: <i>Correlaciones: hipótesis específica 1</i>	24
Tabla 10: <i>Correlaciones: hipótesis específica 2.</i>	25
Tabla 11: <i>Correlaciones: hipótesis específica 3.</i>	26

RESUMEN

El presente estudio tiene por objetivo general determinar la influencia de la comunicación interna en la motivación laboral de colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022. La investigación, es de tipo básico, se desarrolló a través de un enfoque cuantitativo, se utilizó el diseño no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional, con el método hipotético deductivo. La población es de 50 personas, por lo que se utilizó muestreo censal, el instrumento utilizado es un cuestionario tipo Likert. El resultado general de la correlación obtenida con el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,715, muestra una correlación positiva alta entre la comunicación interna en la motivación laboral es significativa en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022, dicha correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); es decir, hay correspondencia entre la comunicación interna en la motivación laboral es significativa en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022. Es decir, se establece la influencia entre la variable comunicación interna y motivación laboral, que son muy relevantes para que la organización pueda obtener un mejor desempeño organizacional.

Palabras clave: Comunicación Interna, Motivación Laboral, Desempeño Organizacional.

ABSTRACT

The general objective of this study is to determine the influence of internal communication on the work motivation of employees in a savings and credit cooperative in Lima Norte 2022. The research is of a basic type, it was developed through a quantitative approach, it was used the non-experimental, cross-sectional, correlational level design, with the hypothetical-deductive method. The population is 50 people, so census sampling was used, the instrument used is a Likert-type questionnaire. The general result of the correlation obtained with the Spearman's Rho coefficient was 0.715, it shows a high positive correlation between internal communication and work motivation is significant in the employees of a savings and credit cooperative in Lima Norte 2022, said correlation it is significant at the two-sided 0.01 level. On the other hand, the level of bilateral significance obtained was 0.000; less than 0.05 ($0.000 < 0.05$) indicates that the null hypothesis (H_0) is rejected and the alternative hypothesis (H_1) is accepted; that is, there is correspondence between internal communication in work motivation is significant in the collaborators of a savings and credit cooperative in Lima Norte 2022. That is, the influence between the variable internal communication and work motivation is established, which are very relevant so that the organization can obtain a better organizational performance.

Keywords: Internal Communication, Labor Motivation, Organizational Performance.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las personas y organizaciones se encuentran en una carrera continua de superación y crecimiento; en este contexto sabemos que la comunicación clara, oportuna y asertiva es elemental en el desarrollo y evolución de cualquier organización, al igual que la motivación laboral es necesaria para optimizar los resultados de producción y desempeño. Las estrategias de comunicación se deben dar de manera bidireccional, lo cual significa que debe existir intercambio de información y mensajes entre colaboradores y superiores y no suponer que cada colaborador es una simple persona que recibe órdenes y/o informaciones, se requiere de mucha interacción entre los empleados y la dirección, para ello es clave que exista constante retroalimentación y evaluación por ambas partes.

En el presente estudio se utilizó el enfoque cuantitativo, con la finalidad de comprobar que la comunicación interna influye significativamente en la motivación laboral de los colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022.

Por lo antes mencionado se detalla el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la influencia de la comunicación interna en la motivación laboral de colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022? y los problemas específicos son: a). ¿Qué influencia existe entre la comunicación interna y la motivación intrínseca de los colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022?, b). ¿Qué influencia existe entre la comunicación interna y la motivación extrínseca de los colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022?, c). ¿Qué influencia existe entre la motivación laboral y el logro de metas en los colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022?

La presente investigación se justifica a nivel teórico con el fin de conocer la influencia de la comunicación interna en la motivación laboral de colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022 y a partir de ello se puede sugerir estrategias y/o cambios en la comunicación interna con el fin de contribuir a la mejora de la motivación laboral.

Se plantea la hipótesis general que la influencia de la comunicación interna en la motivación laboral es significativa en los colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022 y las hipótesis específicas son: a) La comunicación interna influye significativamente en la motivación intrínseca en los colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022, b). La influencia de la comunicación interna en la motivación laboral extrínseca es significativa en los colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022, c). Existe influencia de la motivación laboral en el logro de metas en los colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022.

Dentro de la investigación, se tiene como objetivo general determinar la influencia de la comunicación interna en la motivación laboral de colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022 y los objetivos específicos son: a). Determinar si existe influencia entre la comunicación interna y la motivación intrínseca en los colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022; b). Determinar la influencia entre la comunicación interna y la motivación extrínseca en los colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022; c). Determinar qué influencia existe entre la motivación laboral y el logro de metas en los colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022.

A nivel internacional en España, Castro y Díaz (2020) señalan que se encuentra en desarrollo la gestión y comprensión de la importancia de la comunicación interna en el campo empresarial, dado que es una herramienta que ayuda a incrementar el compromiso y satisfacción de los empleados hacia su organización. Por este motivo se convierte en un área de gran interés tanto para las empresas como también para los investigadores. El principal objetivo de este estudio radica en analizar las estrategias que se aplican en las empresas españolas que gozan de reconocimiento por sus actividades en la comunicación interna. En ese sentido este estudio muestra un amplio análisis de los datos que se obtuvieron del ranking Great Place to Work y de los premios del Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa entre los años 2014 y 2018. Los resultados reflejan que los medios se consolidan como representantes de marca y aplicaciones internas, del mismo modo se posicionan como tendencia para fomentar las experiencias de los empleados con el fin de incrementar su implicación y promover la gestión que faciliten el cambio.

A nivel nacional, según la Agencia Andina de Noticias (2021) en Perú, menciona que la motivación laboral es un factor bastante relevante para los que trabajan con capital humano, dado que mantener el talento humano es una gestión relevante.

Así mismo, la motivación tiene un desempeño importante en la obtención de los objetivos de las empresas dado que ello contribuye al fortalecimiento de la integración de equipos, dispuestos a mostrar su mejor desempeño y conseguir los resultados esperados. Pero, ¿Qué hacer para conseguir esa motivación?

Sobre el tema, José Antonio La Rosa, cofundador de la consultora internacional Supera World, menciona que actualmente las empresas se deben centrar en atender tres necesidades: el reconocimiento, el crecimiento y la compensación económica

En una reciente encuesta que se realizó a nivel nacional por Supera World a un promedio de 1,000 colaboradores de primera, segunda y tercera línea, mostró que un 52% de los trabajadores peruanos, indica que el desarrollo laboral dentro de la empresa les ayudaría a mejorar su nivel y calidad de vida, por lo cual, los colaboradores deben esforzarse más, lo cual conlleva a generar un sentido de pertenencia, obteniendo como consecuencia colaboradores más comprometidos que se esfuerzan por sobresalir.

En el mismo sentido, el estudio mostró que un 25% de los colaboradores considera que lo más resaltante es la compensación económica y un 22% piensa que actividades de reconocimiento no remunerativas como diplomas o felicitaciones del jefe incentivan la motivación por la superación.

A nivel local en nuestro medio se realizó el presente estudio en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022, la cual es una cooperativa con perspectiva inclusiva y humana, se enfoca en el crecimiento financiero de las personas, se especializa en ofrecer sus servicios financieros a los socios de la micro y pequeña empresa, en esta organización se ha observado en los colaboradores, que presentan una comunicación vertical con poca asertividad y como consecuencia genera desmotivación laboral.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional el trabajo de Guerrero et al. (2022) consideran que la comunicación interna es una de las herramientas estratégicas elementales para el desarrollo y la base de la cultura en las organizaciones, que para alcanzarla debe intervenir en todos los procesos, considerándose desde la planificación hasta alcanzar los objetivos corporativos. Además, señala que actúa en la conformación y el aspecto cultural de las organizaciones, concluyendo que entre comunicación interna y la cultura existe una estrecha relación por lo que no es posible separarlas, por lo tanto, se podrá encontrar al servicio de las organizaciones y sus profesionales. Para Aced y Segarra (2021) indican que la comunicación interna (CI) es la clave en las empresas, es por ello que deberá ser fomentada desde las áreas y departamentos con características similares o diferentes mediante la utilización de herramientas y los ejes estratégicos. Su investigación tuvo una muestra de 118 profesionales encargados de CI inscritos a una asociación de diferentes empresas. Los resultados muestran que los altos directivos apoyan a las áreas de CI de las empresas que operan en España. Sin embargo, pese a la importancia de la CI las diferentes áreas y departamentos apuestan por invertir buena parte de su presupuesto en estrategias tácticas y técnicas. Esto hace referir que se destina un bajo presupuesto a la CI conllevando a una escasa integración tanto en la comunicación interna como externa. Por su parte Cid (2021) menciona que la comunicación durante el tiempo de pandemia ha estado circulando por diferentes medios, en definitiva, al brindarse la información a los profesionales, esta deberá ser de manera clara y con los detalles necesarios, implicando que no se utilice charlas demasiadas cortas con la finalidad de que se garantice el entendimiento del mensaje que se requiere dar.

Por su parte, Pinto (2017) en su investigación “La comunicación interna y externa como estrategia motivacional de las organizaciones”, menciona que la estrategia de la comunicación ayuda en la gestión, en la inclusión, en la cultura y en la participación dentro de las instituciones, llegando a la conclusión que los sistemas de comunicación puede llegar al cumplimiento de metas, permitiendo impactos positivos en la organización, llevando a los profesionales a fomentar el interés por el impulso de la investigación científica, es decir, los profesionales al conocer los sistemas de comunicación van a aumentar la intención enseñanza,

producción o investigación. Desde otro punto de vista Cid (2019) señala que la comunicación interna es el punto de inicio de las relaciones laborales ya que cumple un rol de alta importancia en la prevención de posibles riesgos que pudieran ocurrir en la organización. Además, ayuda a los profesionales a contar con la motivación y en la promoción de valores. Por su parte, Castro y Díaz (2019) demostró que existe una relación favorable entre la comunicación interna y la gestión de la felicidad, incluso cuando esta última rara vez se practique.

Desde otra perspectiva, Tamayo (2020) señala que para alcanzar objetivos institucionales y competir con otras empresas, es de vital importancia estar capacitados y tener en cuenta competencias nuevas que han surgido en la actualidad, así como también reconocer procesos de la comunicación organizacional. Además, aclara que la comunicación organizacional es un campo complejo donde interaccionan los profesionales orientándose a la comunicación interna, hasta lograr un ambiente organizacional que promueva la satisfacción laboral, esto significa una mejora el clima organizacional en todas sus áreas. Sin embargo, aún se discute de la relación o influencia de la comunicación interna en el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Respecto a la variable motivación laboral tenemos a Llanes et al. (2021) describieron los perfiles de motivación, percibir las variables sociodemográficas y poder explicar la motivación del aprendizaje y la participación en la sociedad, para ello, se utilizó un cuestionario de 33 ítems en 1393 estudiantes universitarios de las áreas de educación, en dos instituciones europeas de tres naciones y en siete en América Latina. Detectando que en el estudio participaron mayormente mujeres con una edad promedio de 25 años, su condición socioeconómica muestra que provienen de familias pobres y consecuentemente para su subsistencia necesitan trabajar y estudiar. Por otro lado, percibieron que en el momento de elegir una carrera profesional se inclinan por aquellas relacionadas con la alineación y el éxito dejándolas de lado a las que tiene un estatus social superior. Finalmente, el estudio mostró que las variables como la edad, grado académico, el apoyo a sus padres, así como también el trabajar y estudiar influyen de manera directa la motivación. Finalmente, mencionan que los diferentes contextos culturales y educativos en diferentes lugares puede limitar la investigación de en un estudio. Por su parte Peña y Villón (2018) en el estudio que realizaron titulado “Motivación laboral, elemento fundamental en el éxito organizacional”, analizaron el impacto del incentivo en el

material humano e identificaron los factores influyentes en el rendimiento laboral, mediante una metodología hermenéutica donde los encuestados tenían que interpretar textos. Demostraron que un trabajador animado tiene un mejor desempeño laboral, se siente identificado y construye un sentimiento de fidelidad y esto se evidencia en el crecimiento de los beneficios tanto como para la empresa y los empleados. Llegando a la conclusión, que una buena conducta de un colaborador en una empresa está dada por las buenas relaciones laborales, un positivo clima laboral, satisfacción laboral, el cumplimiento de sus necesidades básicas y por los buenos resultados, por lo tanto, la motivación tiene una fuerte relación con el agrado laboral. Para ello, el gerente de la empresa debe asumir con responsabilidad su cargo e implementar pautas más convenientes a la motivación en el campo laboral.

Por su parte, Castro y Díaz, (2020). Señalaron que el incentivo en el trabajo hace que las metas y objetivos puedan ser alcanzadas; para ello, se debe tener en cuenta las necesidades de los trabajadores manteniendo buena actitud durante su desempeño laboral. Así mismo, Dimitrova (2017) señala que la motivación es el factor central y diferenciador en el éxito de la organización, causando que mejore la productividad, competitividad, capacidad de innovación y desarrollo de la empresa. Señala también que en la actualidad las empresas invierten de manera más efectiva en la motivación para la obtención de buenos resultados, que de esta manera aumenta la calidad de vida a nivel laboral y el crecimiento en la productividad de los empleados. Sin embargo, si la motivación no es tomada en cuenta puede producir una baja en la productividad, un mal entorno laboral conllevándola a la empresa a que fracase.

En el contexto nacional, Zuñiga (2019) en su estudio en el Hospital Regional Ayacucho, determinó la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en sus trabajadores, ambas variables fueron evaluadas mediante la utilización de un cuestionario de tipo Likert. Luego menciona que la comunicación interna en aquellos empleados se encuentra entre mala y regular (88%), mientras que la satisfacción laboral se encuentra entre satisfechos y medianamente satisfechos (94%). Concluyendo que existe relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, en caso de que no se tenga en cuenta la atención y el desarrollo organizacional.

Mientras tanto, Yomona (2018) utilizando una encuesta Likert, evaluó la conexión entre la comunicación interna (CI) y la motivación laboral en todos los trabajadores pertenecientes de Nexus Group Restaurant. Los resultados demostraron la existencia de una relación positiva entre las variables evaluadas, esto significa que en la comunicación interna se aplican las estrategias y canales de manera adecuada provocando una mejora continua en la motivación laboral.

Por otro lado, Bravo (2017) realizó una investigación con un enfoque experimental y un diseño transversal, buscó identificar la relación entre el ambiente laboral y la comunicación interna en 130 empleados de la municipalidad de Breña, mediante la utilización de encuestas y cuestionarios, luego fueron procesados en el programa estadístico SPSS. Los datos obtenidos reflejan que la municipalidad de Breña ha mejorado la condiciones y dimensiones en el ambiente laboral, concluyendo que al existir una buena relación entre las variables evaluadas esto optimiza la comunicación interna y la gestión administrativa.

Por su parte Cabrera et al. (2020) con el fin de caracterizar la comunicación interna en los socios del mercado Ramos Toscano ubicado en Huancayo, Perú. Para ello, 110 socios fueron sometidos a un cuestionario para cumplir con la etapa cuantitativa, mientras que para la fase cualitativa solo 5 socios pasaron una larga entrevista. Obteniéndose un 66,4 % de comunicación interna considerándose alta, llegando a la conclusión que una buena convivencia en una organización está dada por una buena convivencia interna.

En otro estudio Vilca et al. (2021) encuestaron a 218 colaboradores de la empresa Sedalib S.A. en Trujillo, con la finalidad de determinar la influencia de la comunicación interna (CI) en el clima organizacional de la mencionada organización. Toda la información obtenida fue sometida al proceso de análisis en el programa SPSS. Se obtuvo una correlación mayor al 0,5 entre la comunicación interna y el clima organizacional, llegando a la conclusión que la primera variable presenta influencia significativa en el clima organizacional en la empresa mencionada.

Respecto a la motivación laboral, Linares (2017) realizó su estudio con 48 trabajadores del centro de Salud la Hauyrona mediante la aplicación de dos test tanto para la motivación laboral y desempeño laboral respectivamente validados. Llegando a determinar que existe relación positiva entre la motivación laboral y el

desempeño laboral, que en el caso de aumentar el valor de una variable también la otra lo hará en la otra o caso al revés.

Por su lado, Aguirre y Carrillo (2018), cuya investigación tuvo un diseño no experimental, correccional de corte transversal, que mediante encuestas y cuestionarios tuvo como objetivo identificar la relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores de la UGEL Yarowilca. Llegando la conclusión que el desempeño laboral y la motivación laboral tienen una correlación positiva y fuerte.

Similar al autor anterior, Delgado (2018) con una muestra de 120 docentes de la Ugel Nro. 04 Comas, buscó definir si existe la relación entre motivación y desempeño laboral. Obteniendo como resultado un 0,960 y 0.922 de confiabilidad de motivación y desempeño laboral respectivamente y un valor de correlación de Rho de Spearman 0.706, llegando a concluir que existe una correlación positiva de ambas variables evaluadas.

En cuanto, Quispe Lazo (2018) realizó una investigación cuantitativa de diseño descriptivo, cuyo objetivo es idéntico al autor anterior, con la diferencia que sus cuestionarios constaban de 15 ítems con su respectiva valorización del 1 al 5. La motivación obtuvo un valor medio mientras que el desempeño obtuvo porcentaje regular. Llegando a la conclusión que en la Red de Salud Huamanga existe una buena relación entre ambas variables.

En otro estudio Esquivias (2018) determinó la relación entre clima organizacional y las dimensiones de la motivación en el personal de distintas áreas y sucursales pertenecientes al Laboratorio Clínico Muñoz en Arequipa. Para esto, se utilizó un diseño no experimental, para evaluar el clima organizacional se aplicó un cuestionario altamente confiable, instrumento que estima las condiciones laborales, el involucramiento laboral, entre otros; mientras que para la variable dependiente se utilizó un instrumento que evalúa 5 aspectos relacionados con la motivación. Concluyendo, menciona que la relación entre variables es positiva y significativa, conllevando a que los trabajadores se identifiquen en los quehaceres a realizar en el laboratorio, sin embargo, esto puede verse afectada cuando el grupo de supervisión no es tan aceptada por todo el personal.

Del mismo modo, Figueroa (2019) utilizando encuestas y cuestionarios, enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo correlacional, determinó la interrelación entre la motivación laboral y las relaciones interpersonales en 107 trabajadores que

laboran en el servicio de medicina interna y especialidades médicas del Hospital Nacional Dos de mayo. Donde se obtuvo como resultado que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, llegando a la conclusión que a mayor motivación laboral aumentaría las relaciones interpersonales, mejorando la comunicación en el personal y las actitudes en los profesionales que laboran en la institución.

Como marco referencial de la comunicación interna, podemos mencionar a Capriotti (1998). Quien señala que la comunicación interna busca que el personal cuente con la información y todo lo que acontece en la empresa, ya depende si la organización involucra o no a los trabajadores, para Charry (2018) Una buena comunicación transmite igualdad, motivación y una buena relación entre las personas, llegando a evitar o minimizar el rumor en la sociedad. En una empresa la comunicación interna debe ser planificada, con el fin de lograr objetivos y resultados concretos, permitiendo que los colaboradores sean más efectivos y eficientes. Así mismo Oyarvide et al. (2017). Quien indica que la comunicación es la que integra a todo el personal en las políticas, normas, metas y objetivos en la sociedad, para que de esta manera construya el sentido de pertenencia. Además, incluye estrategias de participación y un buen clima laboral donde se fomenta valores en el colectivo laboral.

Según Fernández-Collado (2002) la comunicación interna es el conglomerado de acciones y actividades que lleva a cabo cada organización para generar y mantener un adecuado trato y vinculación con y entre sus integrantes, con la finalidad de contribuir al logro de metas y objetivos de la institución.

Según Manzano (2017). La comunicación interna puede tener dos tipos de flujos tanto: horizontal que se refiere cuando las personas que intervienen en la comunicación tienen el mismo nivel o cargo dentro de la empresa, trata de coordinar las tareas que se van a realizar. Mientras que, la de flujo vertical a su vez se subdivide en una comunicación descendente y ascendente. La primera se da cuando las ordenes van desde la dirección hacia el personal y en cuanto a la comunicación ascendente esta va desde el grupo de trabajadores hasta la dirección haciendo llegar principalmente temas en todo el tema operativo. Complementando lo antes mencionado, Peña et al. (2017) mencionan que, todos los mensajes que se intercambian desde los directivos hasta los trabajadores deben ser muy bien gestionados.

Por otro lado, Villanueva (2015) señala la presencia de dos tipos de comunicación según el origen de la información, se tiene a la comunicación formal se trata de temas laborales totalmente organizada, mientras que la segunda es informal quiere decir que se abordan temas laborales, sin embargo, esta comunicación no está planificada por la empresa. Este tipo de eventos puede producir efectos negativos debido a que los trabajadores pierden credibilidad.

Así mismo es importante mencionar el aporte de Damian et al. (2021) quienes señalan que en el contexto de la pandemia la comunicación interna ha cambiado, es por ello que los trabajadores se han tenido que adaptar al uso de equipos tecnológicos que intervienen en la información y comunicación interna.

Dentro de las dimensiones de la comunicación interna desarrolladas en la presente investigación tenemos el desarrollo de metas y objetivos, al respecto Pinto (2017), señala que todos los objetivos y metas a cumplir deben ser a corto a mediano y largo plazo, conllevándolas a la motivación, auto-exigencia, compromiso y a realizar un producto de buena calidad para ser visualizado por los consumidores y así generar ganancia la empresa, esto también depende de la identificación de los directivos con la empresa.

Otra dimensión que se comprende en el presente trabajo es la integración de equipos, al respecto Robbins y Brito (2013), señalan que un equipo de trabajo promueve sinergias positivas a través del esfuerzo de sus miembros. El trabajo y empeño de sus integrantes dan como efecto un nivel de desempeño muy superior a la suma de sus talentos individuales. Por consiguiente, la administración buscara la acción conjunta positiva que posibilite a sus organizaciones mejorar el rendimiento, el correcto manejo de los equipos genera el potencial necesario para que las organizaciones generen mejores resultados sin la necesidad de aumentar presupuesto o materias.

Por su parte De la Paz (2022) señala que la comunicación tiene algunas dimensiones que se detalla a continuación: a). eficiencia se refiere a transmitir la información se manera clara y concisa, b). participación consiste una interacción de manera efectiva con sus compañeros de trabajo y c). transparencia se refiere a difundir la información de manera sin alteraciones que distorsionen el contenido.

Como marco referencial de la variable motivación laboral tenemos a Robbins (2005), quien señala que la motivación hace referencia a los procesos encargados de los deseos de un individuo de ejercer acciones que demanden esfuerzo para

conseguir alcanzar los objetivos organizacionales. Todo ello dentro de la capacidad de esfuerzo por satisfacer las necesidades individuales.

Para Sashkim (2005) la motivación son los impulsos, los deseos, las necesidades, las emociones y fuerzas similares; las que conducen y canalizan los deseos del individuo para realizar su mejor esfuerzo y alcanzar los objetivos de la organización, teniendo en cuenta que primero se deben satisfacer las necesidades individuales.

Para Griffin (2011), la motivación viene a ser un conjunto de fuerzas que provoca en las personas comportamientos de distintas formas. En un día cualquiera, un empleado puede decidir trabajar en forma tan ardua, con el mayor compromiso posible y otro día trabajar apenas lo suficiente para evitar una reprimenda o hacer lo menos posible

Por su parte, Fischman y Matos (2014) señalan que la motivación es la energía que dirige nuestros comportamientos, marcan la diferencia entre las personas, existen dos tipos de motivación y son: Intrínsecas y extrínsecas las que mueven la conducta de las personas.

Así mismo, tenemos a Rodríguez (2020), quien menciona que la motivación tiene dos variables importantes como la competitividad que hace referencia a aquella idea de destacar sobre los demás y la instrumentalidad que está dada por el desempeño del trabajador y el incentivo que recibe.

Por otro lado, Puma y Estrada (2020) quien señala que la falta de motivación está dada por los aspectos como la jornada es muy amplia, el salario no es compensatorio y el no reconocer los objetivos cumplido, produciendo un descontento y falta de compromiso con la organización. Esto se podría ayudar mediante charlas o talleres dadas por la dirección o la rotación del personal.

Así mismo, la motivación es un factor muy importante, porque orienta las actividades y satisface al personal (Vaca, 2017). Para esto, la organización crea estímulos produciendo que los trabajadores se incentiven para los lograr los objetivos (Macías y Vanga, 2021). El cumplimiento de los objetivos económicos está influenciado por los siguientes factores como: el entorno, las organizaciones, sus destrezas físicas e intelectuales (Velásquez, 2015).

En concordancia con lo mencionado, Armentero (2021), indica que la motivación está relacionada con la creatividad, debido a que esta última permite brindar soluciones ante los problemas que se presentan en una empresa.

Por otro lado, Puma y Estrada (2020). Indica que la falta de motivación laboral está reflejada por los aspectos como la jornada es muy amplia, el salario no es compensatorio y el no reconocer los objetivos cumplido, produciendo un descontento y falta de compromiso con la organización. Esto se podría ayudar mediante charlas o talleres dadas por la dirección o áreas de RRHH.

Dentro de las dimensiones de la motivación laboral desarrolladas en el presente estudio tenemos a la motivación extrínseca, al respecto Fischman y Matos (2014) que está relacionada con los reconocimientos, incentivos, premios y bonos, etc. Complementando lo antes mencionando tenemos a Robledo et al. (2020) quien señala que los incentivos en la empresa buscan apoyar el desarrollo personal y profesional acompañado de un salario óptimo y así lograr un valor competitivo en el mundo de hoy.

Similar al autor anterior, Talavera et al. (2021) considera que existe dos aspectos motivadores ya sean intrínsecos que incluye los reconocimientos por su trabajo. Mientras que los extrínsecos son el origen de la insatisfacción en el trabajo como la tensión laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es cuantitativa debido a que analizará datos numéricos y su significado dependerá de correlación, regresión o varianza de nuestros supuestos en el estudio Rus (2021). También es de diseño no experimental y por el tiempo de estudio fue transversal, realizado mediante un diagnóstico que busca aclarar el problema y poder sugerir alternativas de solución. La investigación tomará una forma básica, porque aumentará el conocimiento científico (Grajales, 2000).

Según Sampieri et al (2018), el tipo de diseño de investigación detallan que la investigación básica se enfoca en una estructura organizada de nuevos conocimientos, la finalidad de este proceso es de ampliar la información de la realidad con un enfoque cuantitativo.

3.2 Variables y operacionalización

V1: Comunicación Interna

Definición conceptual

Según, Fernández-Collado (2002) la comunicación interna es el conglomerado de acciones y actividades que lleva a cabo cada organización para generar y mantener un adecuado trato y vinculación con y entre sus integrantes, con la finalidad de contribuir al logro de metas y objetivos de la institución.

Definición Operacional

La medición de la variable comunicación interna se realizó en función a las dimensiones: Medios de comunicación interna, Integración y motivación, logro de metas y en cada dimensión sus indicadores, para lo cual se utilizó un cuestionario.

Indicadores

Medios de comunicación interna: Orales, escritos, electrónicos.

Integración y motivación: Sinceridad, apertura al dialogo, capacidad de negociación, escucha

Logro de metas: Confianza, Amabilidad, Empatía

Escala de medición

Se aplicó una encuesta tipo Likert

V2: Motivación Laboral

Definición conceptual

Fischman y Matos (2014) señalan que la motivación es la energía que dirige nuestros comportamientos, marcan la diferencia entre las personas, existen dos tipos de motivación y son: Intrínsecas y extrínsecas las que mueven la conducta de las personas.

Definición operacional

Para medir la motivación laboral se utilizaron encuestas que se aplicaron a los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito, a través de los indicadores de las dimensiones de motivación intrínseca y extrínseca.

Indicadores

En la dimensión motivación intrínseca: Tenemos a los indicadores satisfacción por el trabajo, competencia profesional, promoción profesional y estatus.

En la dimensión motivación extrínseca: Tenemos a los indicadores tensión relacionada con el trabajo, presión del trabajo, relación interpersonal con los compañeros, monotonía laboral.

Escala de medición

Se aplicó una encuesta tipo Likert.

3.3 Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Para Condori- Ojeda (2020) considera que la población estadística es un conjunto de elementos finitos e infinitos con características definidas, para ello el investigador evaluará las que considere mejor conveniente. En el estudio realizado, la población estuvo conformada por los colaboradores de la agencia lima norte, de la cooperativa.

Criterios de inclusión:

Población censal, para la selección de personas que participaron de la presente investigación se consideró a toda la población.

Criterios de exclusión: Ninguno

Muestra

López y Fachelli (2015) lo definen como la parte representativa de la población extensa mientras que cuando la población es relativamente pequeña la población a considerar debe ser toda la muestra.

Para el presente estudio la muestra se consideró al total de la población, conformada por 50 individuos.

Muestreo

Así mismo podemos decir según Arias y Covinos (2021) que el muestreo fue intencional considerando que está caracterizado por seguir los criterios del investigador, se puede elegir a toda la población, es decir, la población censal.

Unidad de análisis

Las personas seleccionadas para el análisis contaron con la misma característica, es decir fueron colaboradores de la cooperativa de otra agencia, esto con la finalidad de recolectar información que pueda ser aplicada dentro de la investigación y pueda servir para resolver la problemática.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Behar- Rivero (2008) menciona en una investigación no cuenta con técnicas de recolección esta pierda validez, debido a que permiten verificar el problema planteado. Es necesario mencionar que cada técnica cuenta con herramienta instrumentos o medios para llevar a cabo el estudio.

3.4.1 Técnicas

La técnica aplicada para esta investigación fue mediante una encuesta.

3.4.2 Instrumentos

Son los medios que se utiliza para llegar a una verdad, conocer la conexión de la naturaleza y las condiciones del objeto del problema estudiado (Behar, 2008).

El instrumento que se utilizó es un cuestionario de forma ordinal con la escala de Likert, Maldonado (2012). Es útil en la evaluación o recopilación de información cuantitativa aplicado dentro de una investigación, Es un modelo de medida aditiva concentrado a una calculo ordinal; se apoya de í-tems o discernimiento de forma afirmativa tomando la reacción de individuos para recolectar su apreciación. Se elaboraron 9 preguntas por la variable comunicación interna y 6 preguntas por la variable motivación laboral, haciendo un total de 15 preguntas, esta encuesta tiene una medición de 1 hasta 5, estructurada de la siguiente manera:

1 = Nunca

2 = Casi Nunca

3 = A veces

4 = Casi Siempre

5 = Siempre

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Comunicación Interna

Autor: Juan Carlos Ordóñez Cárdenas

Dimensiones: Medios de comunicación interna, integración de equipos, logro de metas y objetivos.

Baremos: Alto, medio y bajo

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Motivación Laboral

Autor: Juan Carlos Ordóñez Cárdenas

Dimensiones: Motivación Intrínseca y motivación extrínseca

Baremos: Alto, medio y bajo

3.4.3 Validez y confiabilidad

Behar- Rivero (2008) menciona que un investigador deberá buscar un estudio preciso y válido, sin tomar en cuenta si el tema y los objetivos son del agrado de la sociedad y de la comunidad científica.

Tabla 1:

Validación de expertos

N ^a	Nombre del experto - especialista	Opinión de aplicabilidad	Opinión
1	Mg. Robert Chávez Mayta	Aplicable	Presenta suficiencia
2	Mg. Karen De La Vega Portugal	Aplicable	Presenta suficiencia
3	Dra. Liz Maribel Robladillo Bravo	Aplicable	Presenta suficiencia

Tabla 2:

Fiabilidad de la variable Comunicación Interna y Motivación Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,769	9
,773	6

3.5 Procedimientos

La presente investigación contó con instrumentos los cuales son fundamentados en la teoría. Estos instrumentos utilizados en el trabajo de campo ya han obtenido la confiabilidad y validez para evitar grandes márgenes de error (Santos, 2017). Por otro lado, mediante una carta de presentación se gestiona el acceso a la empresa. En cuanto, al control de las variables no se realizó ninguna manipulación de las misma (Hernández et al., 2014).

3.6 Método de análisis de datos

Para el desarrollo del análisis de datos se utilizó el método de estadística inferencial y estadística descriptiva, Según Hernández (2014) el análisis descriptivo es una característica basada en la recolección y en el análisis de nuestros valores o datos obtenidos para cada variable. Luego, se realiza la búsqueda información para profundizar el tema, para luego plasmarlos en gráficos y cuadros para representar todo lo que se quiere demostrar en este trabajo y finalmente verificar las hipótesis planteadas.

3.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos se ven reflejados en el cumplimiento del Código de Ética, presentando el consentimiento informado para recolectar y procesar la información recolectada. Siempre respetando los derechos del autor y para el uso de las citas bibliográficas se están considerando las normas APA 7ma edición.

Dalla (2016), señala sobre la ética que se encuentra presente en investigación, cuando se manejan criterios éticos se debe considerar preservar el valor de la propiedad intelectual y el consentimiento informado como requisitos primordiales para realizar una investigación.

IV. RESULTADOS

Fue importante tomar en cuenta para realizar la investigación a personas capacitadas y con conocimiento que permitieron realizar las actividades según la línea de investigación y las pautas requeridas.

Análisis de resultados

Estadística descriptiva

Tabla 3:

Organización de frecuencias de la variable comunicación interna y sus dimensiones.

COMUNICACIÓN INTERNA			D1		D2		D3	
Nivel	f	%	f	%	f	%	f	%
BAJO	21	42	25	50.0	20.0	40.0	18.0	36.0
MEDIO	14	28	19	38.0	18.0	36.0	29.0	58.0
ALTO	15	30	6	12.0	12.0	24.0	3.0	6.0
Total	50	100	50	100.0	50.0	100.0	50.0	100.0

Nota f= Frecuencia absoluta. Fuente: Elaboración propia. Dimensiones de la variable comunicación interna: D1= Medios de comunicación interna; D2= Integración de equipos; D3= Logro de metas y objetivos.

Se observa de la tabla 3, respecto a la variable comunicación interna que se da en la cooperativa, del 100% colaboradores se obtienen un 42%, 28% y 30 % que representan un nivel bajo, medio y alto respectivamente. De los 50 encuestados, se deduce que el 50% utilizan D1 en un nivel bajo, mientras lo demás se divide en un 38% de nivel medio y 12% de nivel alto. Por otro lado, en la D2 se registra un 24% de nivel alto, 40% de nivel medio y 36% de nivel bajo. Finalmente, los colaboradores de la cooperativa plasmaron que el cumplimiento de las metas y objetivos el 6% se dan en un nivel alto, mientras que el 58% de nivel medio y un 36% en un nivel bajo.

Análisis descriptivo

Análisis del objetivo general

Determinar la influencia de la comunicación interna en la motivación laboral de colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022.

Tabla 4:***Tablas cruzadas, relación entre Comunicación interna y Motivación Laboral***

			MOTIVACIÓN LABORAL			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
COMUNICACIÓN INTERNA	BAJO	Recuento	18	3	0	21
		Estadística esperada	9,2	5,5	6,3	21,0
		% del total	36,0%	6,0%	0,0%	42,0%
	MEDIO	Recuento	2	7	5	14
		Estadística esperada	6,2	3,6	4,2	14,0
		% del total	4,0%	14,0%	10,0%	28,0%
	ALTO	Recuento	2	3	10	15
		Estadística esperada	6,6	3,9	4,5	15,0
		% del total	4,0%	6,0%	20,0%	30,0%
Total	Recuento	22	13	15	50	
	Estadística esperada	22,0	13,0	15,0	50,0	
	% del total	44,0%	26,0%	30,0%	100,0%	

De la tabla 4, se aprecia que la CI influye la ML de colaboradores en la cooperativa donde se hizo el estudio. Se tiene que cuando la comunicación interna es baja (42%), la motivación laboral tiene un nivel bajo del 36%, llegando a un 6% de nivel medio, sin embargo, en este nivel de comunicación no existe una motivación alta. Cuando la comunicación es media representada en un 28%, de los cuales el 4 % tiene una motivación baja, el 14% tiene un nivel medio y el 10% una motivación alta. El 30% de los individuos señalaron que la comunicación interna es alta; de ellos, el 4%, el 6 % y el 20% señalaron una motivación laboral baja, media y alta respectivamente. Se concluye que, del total de colaboradores el 44% aseguran que la motivación laboral es baja, mientras que el 26% afirma que es media y finalmente el 30% que es alta.

Análisis descriptivo del primer objetivo específico

“Determinar si existe influencia entre la comunicación interna y la motivación intrínseca en los individuos en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022”.

Tabla 5:***Tablas cruzadas, relación entre Comunicación interna y Motivación Intrínseca.***

		Motivación intrínseca				
		BAJO	MEDIO	ALTO	Total	
COMUNICACIÓN INTERNA	BAJO	Recuento	19	2	0	21
		Estadística esperada	10,1	6,3	4,6	21,0
		% del total	38,0%	4,0%	0,0%	42,0%
	MEDIO	Recuento	3	7	4	14
		Estadística esperada	6,7	4,2	3,1	14,0
		% del total	6,0%	14,0%	8,0%	28,0%
	ALTO	Recuento	2	6	7	15
		Estadística esperada	7,2	4,5	3,3	15,0
		% del total	4,0%	12,0%	14,0%	30,0%
Total	Recuento	24	15	11	50	
	Estadística esperada	24,0	15,0	11,0	50,0	
	% del total	48,0%	30,0%	22,0%	100,0%	

De la tabla 5, se llega a distinguir que la CI tiene una relación directa en la motivación intrínseca en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022. Debido que, el 42 % de individuos aseguran que la comunicación interna es baja; de ese total el 38% indican que la motivación intrínseca se trabaja en un nivel bajo mientras que el 4,0% afirmaron que es de nivel medio.

En cambio, el 28% de los encuestados señalan que la comunicación interna intrínseca es media. De ellos, 6.0% representó a personas donde indican que la motivación intrínseca está en un nivel bajo, mientras que un 14.0% indica que la motivación es media y el 8.0% es alta. Finalmente, 30% de la muestra sostiene que la comunicación interna está en un nivel alto. De los cuales, el 4.0 % sostiene que la motivación intrínseca es baja, el 12.0% en un nivel medio y el 14.0% que es alto. De la comunicación interna en sus diferentes niveles, permite decir que, del total de los colaboradores, el 44.0% afirman que la motivación intrínseca está en un nivel bajo, mientras el 30.0% manifestaron un valor medio y finalmente el 22,0% afirman que es alto.

Análisis descriptivo del segundo objetivo específico

Determinar la influencia entre la comunicación interna y la motivación extrínseca en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022”.

Tabla 6:

Tablas cruzadas, relación entre Comunicación interna y la Motivación Extrínseca

		Motivación extrínseca			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
COMUNICACIÓN INTERNA	BAJO	Recuento	17	3	1	21
		Estadística esperada	10,5	3,8	6,7	21,0
		% del total	34,0%	6,0%	2,0%	42,0%
	MEDIO	Recuento	5	4	5	14
		Estadística esperada	7,0	2,5	4,5	14,0
		% del total	10,0%	8,0%	10,0%	28,0%
	ALTO	Recuento	3	2	10	15
		Estadística esperada	7,5	2,7	4,8	15,0
		% del total	6,0%	4,0%	20,0%	30,0%
Total	Recuento	25	9	16	50	
	Estadística esperada	25,0	9,0	16,0	50,0	
	% del total	50,0%	18,0%	32,0%	100,0%	

De la tabla 6, se distingue una entre CI y la motivación extrínseca en los individuos en la una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022. Del total de evaluados el 42% afirmaron que la comunicación interna tiene un nivel bajo; de ellos el 34.0% aseguran que la motivación extrínseca es baja y después 6,0% y 2.0% con un nivel medio y alto respectivamente. Por otro lado, con respecto a la comunicación interna 28% de todos los colaboradores señalaron que es media; de los cuales el 10.0% indican que la motivación extrínseca es baja. En cambio, el 8.0% dijeron que la motivación es media y el otro 10.0% que es alta.

Por otro lado, el 30 % de las personas pertenecientes a la muestra sostienen que la comunicación interna es alta. El porcentaje anterior se divide en un 6.0%, 4.0% y 20% afirmaron que la motivación extrínseca es baja, media y alta respectivamente. Finalmente, de toda la cantidad de colaboradores, se tiene. Se concluye que, la

comunicación en todos sus niveles, se obtuvo un 50% del total de individuos encuestado donde mencionan que la motivación extrínseca es baja, seguido de un 18 % (medio) y un 32 % (alto).

Análisis descriptivo del tercer objetivo específico

“Determinar qué relación existe entre la motivación laboral y el logro de metas en colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022”.

Tabla 7:

Tablas cruzadas, relación entre Motivación Laboral y el Logro de Metas

			Logro de metas y objetivos			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
MOTIVACIÓN LABORAL	BAJO	Recuento	14	7	1	22
		Estadística esperada	7,9	12,8	1,3	22,0
		% del total	28,0%	14,0%	2,0%	44,0%
	MEDIO	Recuento	3	10	0	13
		Estadística esperada	4,7	7,5	,8	13,0
		% del total	6,0%	20,0%	0,0%	26,0%
	ALTO	Recuento	1	12	2	15
		Estadística esperada	5,4	8,7	,9	15,0
		% del total	2,0%	24,0%	4,0%	30,0%
Total	Recuento	18	29	3	50	
	Estadística esperada	18,0	29,0	3,0	50,0	
	% del total	36,0%	58,0%	6,0%	100,0%	

De la tabla 7, representa que la relación entre ML y el logro de metas en colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022. Se tiene un 44% de los colaboradores señalaron que la motivación laboral en la organización es baja; del total de encuestados el 28 % manifestaron que el logro de metas y objetivos es bajo, mientras que el 14.0% indicaron que es medio y el 2% que es alto. Por consiguiente, el 26% del total de la muestra indicaron que motivación laboral es media. Del porcentaje anterior el 6.0% manifestaron el logro de metas y objetivos es bajo y el 20.0% afirmaron que es medio.

Además, se obtuvo un 30% de los trabajadores que participaron en la encuesta indicaron que la motivación laboral es alta. de dicho grupo un 2,0% tiene la noción el logro de metas es bajo, el 24.0% es medio y el 4.0% que es alto. Llegándose a

deducir que, sin importar el nivel de la motivación laboral en todos los individuos encuestados, el 36.0% cree que el logro metas es bajo, mientras que un 58% supone que es medio y finalmente el 6.0 % mencionan que es alto.

Análisis Inferencial

Prueba de hipótesis general

Ho: No hay influencia de la comunicación interna en la motivación laboral en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022.

H1: La influencia de la comunicación interna en la motivación laboral es significativa, en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022.

Tabla 8:

Correlaciones: hipótesis general.

			COMUNICACIÓN INTERNA	MOTIVACIÓ N LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN INTERNA	Coefficiente de correlación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	MOTIVACIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La tabla 8, representa un coeficiente Rho de Spearman de 0,715, esto significa que existe una correlación positiva y alta entre la comunicación y la motivación laboral. Dicha correlación es significativa por tener un valor de 0,01 siendo bilateral. Esto quiere que cuando se tiene una significancia bilateral que es de 0.000; este valor al ser menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) conlleva a rechazar la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); es decir, que la comunicación interna influye de manera muy significativa en la motivación laboral en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022.

Prueba de la primera hipótesis específica

Ho: No hay influencia entre comunicación interna y motivación intrínseca en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022.

H1: Existe influencia significativa de la comunicación interna y la motivación intrínseca en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022.

Tabla 9:

Correlaciones: hipótesis específica 1

Correlaciones			COMUNICACIÓN INTERNA	Motivación intrínseca
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN INTERNA	Coefficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Motivación intrínseca	Coefficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

De la tabla 9, se obtiene el coeficiente de Rho de Spearman con un valor de 0,705, mostrando una correlación positiva y moderada entre comunicación interna y la motivación intrínseca en los individuos de la cooperativa, esta correlación tiene un nivel de 0,01 bilateral. Por otra parte, la bilateral obtenida tiene un valor de 0,000; siendo menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$), esto produce la aceptación de la hipótesis alterna (H1) y rechaza la hipótesis nula (H0). Se puede mencionar que se valida la existencia de influencia de la comunicación interna en la motivación intrínseca en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022.

Prueba de la segunda hipótesis específica

Ho: No hay influencia entre la comunicación interna y la motivación extrínseca en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022.

H1: Existe influencia entre la comunicación interna y la motivación extrínseca en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022.

Tabla 10:**Correlaciones: hipótesis específica 2.**

			Correlaciones	
			COMUNICACIÓ N INTERNA	Motivación extrínseca
Rho de Spearman	COMUNICACIÓ N INTERNA	Coeficiente de correlación	1,000	,587**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Motivación extrínseca	Coeficiente de correlación	,587**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La tabla 10, muestra que existe una correlación positiva y alta entre las dos variables estudiadas en la cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022, debido a que su valor de coeficiente de Rho de Spearman es de 0,587. Esta correlación es significativa al nivel 0,001 bilateral. A lo igual, párrafos anteriores la significancia bilateral obtenida es de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) implicando que se desestime la hipótesis nula (H_0) y se reconoce la hipótesis alterna (H_1), donde menciona que existe influencia entre la comunicación interna y la motivación extrínseca en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022.

Prueba de la tercera hipótesis específica

H_0 : No hay influencia de la motivación laboral en el logro de metas en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022.

H_1 : Existe influencia de la motivación laboral en el logro de metas en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022.

Tabla 11:**Correlaciones: hipótesis específica 3.**

Correlaciones			MOTIVACIÓN N LABORAL	Logro de metas y objetivos
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,506**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Logro de metas y objetivos	Coefficiente de correlación	,506**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla 11, presenta el coeficiente de Rho de Spearman de 0,506, significando una correlación significativa al nivel 0,01 bilateral. En cuanto, al nivel de significancia bilateral tiene un valor de 0,000 que al ser 0,05 ($0,000 < 0,05$), implica a desconocer la hipótesis nula (H_0) y aprobar la hipótesis alterna (H_1). Esto permite para deducir que la motivación laboral influye en el logro de metas en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022.

V. DISCUSIÓN

En investigación realizada se aceptó el objetivo general, debido a que existe una relación entre las dos variables del estudio, debido a que su coeficiente de Spearman fue de 0,715 llevando a deducir que existe una correlación positiva alta entre la comunicación interna y la motivación laboral, su significancia es bilateral de 0,01 siendo menor al 0,05 ($0,000 < 0,05$), esto conlleva a dejar de lado la hipótesis nula (H_0) y poder decir que existe una influencia por parte de la comunicación interna en la motivación laboral en los trabajadores encuestados en la cooperativa de ahorro y crédito, Lima Norte 2022.

Estos resultados tienen coincidencia con el estudio de Bravo (2017) quien mediante una investigación no experimental y según el periodo de tiempo fue transversal, buscó la correspondencia entre el ambiente laboral y la comunicación interna. El autor aplicó encuestas y cuestionarios en una muestra de 130 empleados de la municipalidad de Breña. Que luego de ser analizados estadísticamente en el programa estadístico SPSS, obtuvo un coeficiente de relación fue 0,780 que a su vez es un valor mayor a comparar del resultado obtenido. Dando así que se fortalece el resultado porque relación entre las variables es positiva y alta. en cuanto a su significancia estadística fue de 0.000 siendo menor que 0.05, permitiendo que al final el investigador pueda concluir que el ambiente laboral se relaciona de manera significativa con la Comunicación interna en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima.

Así mismo, los resultados que se lograron obtener en el estudio tienen gran relación con los que defiende Yomona (2018). Esta persona tuvo como propósito el de determinar la relación entre la comunicación Interna y la motivación laboral en una organización. La muestra del estudio fue conformada por todos los trabajadores administrativos, donde señala que identificó la existencia una correlación es positiva con una magnitud moderada de la comunicación Interna en la motivación laboral porque se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson con un valor 0.499, esto lleva a descartar la hipótesis nula y a admitir la otra alternativa.

Con los resultados encontrados, aceptamos el primer objetivo específico que fue determinar si existe influencia entre la comunicación interna y la motivación intrínseca en los individuos encuestados de la cooperativa de ahorro y crédito en

Lima Norte 2022. Con el coeficiente de Rho de Spearman el valor de correlación de las variables fue de 0,705, dando a indicar que existe una correlación positiva alta entre las personas e la cooperativa. Su nivel de significancia es bilateral y esto al ser menor al 5%, conlleva a desestimar la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa que, en otras palabras, se puede decir que hay influencia entre comunicación interna y la motivación intrínseca en los colaboradores de la cooperativa donde se ha realizado el estudio.

Los hallazgos encontrados son similares al estudio de Vilca et al. (2021) encuestaron a 218 colaboradores pertenecientes a la compañía Sedalib S.A. ubicada en la ciudad de Trujillo. Con esto busco buscó determinar el impacto de la comunicación interna en el clima organizacional en la ya mencionada empresa. Todos los datos obtenidos se procesaron y se analizaron estadísticamente en el programa SPSS. Se determinó una correlación mayor al 0,5 entre las dos variables ya mencionadas anteriormente. Lo que le permitió llegar a la conclusión que comunicación interna influye significativamente en la segunda variable en la empresa, llegando a pensar que al haber tal impacto los trabajadores se encuentran identificados con la organización.

En el presente estudio se tuvo que aceptar el segundo objetivo específico que consistió en determinar la influencia entre la comunicación interna (primera variable) y la motivación extrínseca (segunda variable) en los trabajadores encuetados pertenecientes a la cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022. Dentro del análisis estadístico, se tuvo un valor de 0,587 perteneciente al coeficiente de Rho de Spearman, mostrando una buena y elevada correlación que se presenta entre la comunicación interna y en la motivación extrínseca en los individuos pertenecientes a la cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022. La correlación existente entre ambas variables es significativa 0,01 a un nivel bilateral. De otra forma, cuando el nivel de significancia bilateral que se logró obtener es de 0,000 y es menor al 5% ($0,000 < 0,05$), esto conlleva a desestimar nuestra la hipótesis nula (H_0) mientras que se aceptaría la hipótesis alterna (H_1). Llegando a decir, hay influencia entre la comunicación interna y la motivación extrínseca, que esta última está relacionada con la tensión y presión en el trabajo que desarrollan colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022.

A comparación con los resultados de su investigación de Linares (2017), estos guardan cierto grado de compatibilidad debido a que su objetivo general fue determinar la relación que existe entre la motivación laboral (primera variable) y el desempeño laboral (segunda variable) en el centro de salud la Huayrona 2017. El motivo de su similitud de resultados se debe a la existencia de una relación Rho igual a 0,806 entre la primera variable y la segunda variable. Esto nos muestra una relación directamente proporcional y positiva, lo que quiere decir que cuando la motivación laboral es buena y sigue en aumento, esto hace que el desempeño laboral sea bueno y aumento. Llegándose a asegurar que a un individuo motivado su rendimiento de productividad puede ser significativamente mayor que un colaborador desmotivado.

El tercer objetivo específico planteado consistió de determinar la influencia existente entre la motivación laboral y el logro de metas en los trabajadores en la cooperativa ya mencionada en párrafos anteriores. En el análisis estadístico se obtuvo el valor de correlación de 0,506, donde nos demuestra que la motivación laboral influye de manera directa en el logro de metas según la perspectiva de los individuos de la cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022. Según el nivel de significancia fue bilateral con un valor de 0,000 totalmente menor que el 0,05 ($0,000 < 0,05$). Esto nos conlleva a indicar que, cuando la motivación laboral de los trabajadores es alta el logro de metas están dentro de los esperados, esto nos permite reafirmar nuestra hipótesis alternativa y dejar de lado la hipótesis nula.

Delgado (2018) se planteó el objetivo de establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los docentes de diferentes Instituciones Educativas en el distrito de Comas en el año 2018. Que al calcular la correlación de ambas variables fue positiva con un valor de Rho de Spearman de 0,706, valor similar a lo obtenido en el presente estudio. Es por qué se puede decir que en cualquier docente motivado su desempeño dentro de las aulas es bueno.

Así mismo también concuerdan los resultados de Aguirre y Carrillo (2018), cuyo objetivo fue similar al autor anterior pero esta vez en la UGEL Yarowilca, 2018. Cuando aplicó las pruebas de correlación identificó que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral, considera que su valor del coeficiente de correlación es de 0.810 siendo un poco más elevado que los resultados obtenidos

en esta investigación como los de Aguirre y Carrillo (2018). Esto comprueba que mientras más elevada sea la motivación el desempeño también va subir.

VI. CONCLUSIONES

Después de finalizada la investigación, se concluye que existe una correlación significativa entre la comunicación interna y la motivación laboral presente en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte. Esto debido a que su análisis estadístico indica que es alto (existe una correlación alta de 0.715).

En cuanto al primer objetivo que busca determinar si existe influencia de la comunicación interna en la motivación intrínseca. De acuerdo al resultado mediante la prueba estadística de Rho de Spearman, se concluye que existe una correlación alta y directamente proporcional. (se obtiene 0.705. de correlación).

Así mismo, en el segundo objetivo específico se buscó determinar la influencia entre la comunicación interna y la motivación extrínseca de los colaboradores en la cooperativa ya mencionada en líneas arriba. En este caso se concluye que entre ambas variables existe una correlación moderada de 0.587, también es importante mencionar que la relación es inversamente proporcional.

Finalmente, al determinar la influencia entre la motivación laboral y el logro de metas en los individuos encuestados en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022, se ha establecido una correlación positiva moderada de 0.506, se menciona también sobre las variables analizadas, que la relación es directamente proporcional.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la gerencia general de la cooperativa de ahorro y crédito de Lima Norte, implementar y aplicar estrategias que permitan mejorar la comunicación interna con el fin de incrementar la motivación laboral, lo cual se podrá evidenciar en el desempeño y resultados de productividad de los colaboradores.

Se recomienda a los líderes de la organización diseñar y aplicar estrategias que fomenten la buena comunicación con la finalidad de mejorar la motivación intrínseca en los colaboradores, como, por ejemplo: Actividades de integración, de trabajo en equipo, de trato amable para mejorar la relación de pertenencia, sentido de competencia y trascendencia.

Se recomienda a los líderes de la organización diseñar y aplicar estrategias que fomenten la buena comunicación con la finalidad de mejorar la motivación extrínseca en los colaboradores, como, por ejemplo: Comunicados de reconocimientos, incentivos, bonos, diplomas, trofeos, evaluaciones, etc.

Se recomienda a la gerencia general capacitar a los líderes de equipos en el desarrollo de estrategias comunicativas y a su vez en el manejo y gestión de la motivación laboral para conseguir un equipo más competitivo.

REFERENCIAS

- Aced, C., y Segarra, S. (2021). The internal communication of Spanish companies in a strategic key. *Revista Mediterranea de Comunicacion*, 12(2), 245–261. <https://doi.org/10.14198/MEDCOM.18692>
- Agencia Andina de Noticias. (2021). *¿Qué es lo que más motiva a los trabajadores peruanos?* <https://andina.pe/agencia/noticia-ano-nuevo-es-que-mas-motiva-a-los-trabajadores-peruanos-875362.aspx>
- Aguirre, H. y Carrillo, A. (2018). Motivación y desempeño laboral en la UGEL Yarowilca -2018. In *Universidad César Vallejo*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/32595>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Bada, O., Salas, R., Castillo, E., Arroyo, E., y Carbonell, C. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6), 1138–1144. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttextpid=S1727-897X2020000601138yIngl=esynrm=isoytIngl=es
- Behar, D. (2008). *Introducción a la metodología de la investigación*.
- Bravo, J. (2017). *Ambiente laboral y comunicación interna en los administrativos de la municipalidad de Breña - Lima, 2017*.
- Cabrera, A., Quijada, P., y Alania, R. (2020). Comunicación interna en los socios de un mercado de la Sierra Central del Perú. *Socialium*, 4(2), 459–470. <https://doi.org/10.31876/sl.v4i2.80>
- Capriotti, P. (1998). *La comunicación interna*. 4.
- Castro, A., y Díaz, P. (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). *Profesional de La Informacion*, 28(5). <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.18>
- Castro, A., y Díaz, P. (2020). Internal communication and happiness and wellbeing management in spanish companies. *Profesional de La Informacion*, 29(3), 1–13. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Charry, H. (2018). *La gestión de la comunicación y el clima organizacional en el*

sector público.

Cid, F. (2019). *La comunicación interna como pilar de las relaciones.*

Cid, F. (2021). *Comunicación interna empresarial: áreas de mejora.*

www.capitalhumano.es

Condori- Ojeda, P. (2020). *Universo , población y muestra.*

Damián, J., Castillo, E., Reyes, C., Salas, R., y Ayala, C. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *MediSur*, 19(4), 624–632.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttextpid=S1727-

[897X2021000400624yIng=esynrm=isoytIng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttextpid=S1727-897X2021000400624yIng=esynrm=isoytIng=en)

De la Paz, J. (2022). *Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019.*

Delgado López Lavalle, E. R. (2018). *Motivación y desempeño laboral en docentes de la Red 18, Ugel 04, Comas.*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19272/Delgado_](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19272/Delgado_LLER.pdf?sequence=4yisAllowed=y)
[LLER.pdf?sequence=4yisAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19272/Delgado_LLER.pdf?sequence=4yisAllowed=y)

Dimitrova, I. (2017). *Plan de motivación laboral en la empresa CHG.*

Esquivias, K. (2018). *Estudio de la relación del clima organizacional y la motivación laboral de los trabajadores del laboratorio clínico Moñuz, Arequipa- 2018.*

Fernández-Collado, C. (2002). *La comunicación en las organizaciones* (p. 8).

Trillas.

Figueroa, E. (2019). *Motivación laboral y relaciones interpersonales del personal de enfermería en un hospital del MINSA, Lima – 2019.*

Fischman, D., y Matos, L. (2014). *Mtivación 360°Cómo icrementarla en la vida y en la empresa.*

Grajales, T. (2000). *TIPOS DE INVESTIGACION.*

<https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>

- Griffin, R. (2011). *Administración*. Décima Edición, Editorial Cengage Learning. México, DF, Pág, 7(8), 9.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62907695/Libro_administracion-10a-ed-ricky-w-griffin20200410-66216-1wzzu8d-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1659144909&Signature=RV8P52ealOA7zIZG~CjqnMEixhMD0CvwS11rhVk9pPHETpbYpi52Lvk4r2yRtkD3zD3wfnNLnFuUpb1c62wHJBzycas6unFWkZ4XDcktdDYc0TP7dSrM63sveezAJJOkQyizFffzDmqmhavwps7fl03-UlvcoINXphz7nHpe1EPLZ-zyYTxJYml0mq2q4nLz0FFdmC1F9OhQDeIDgvjpdU6d-VR5hBZqNsiEj~1fTChLS~4deIJ14ToiEjySicHDLJSjqQjO0GS7GxLI~yNX8QZK1Rc9v~FMOXg6l9juu485dggcZP~Wv1MvnL3x1~nJQF6DtrQzynIToCb3DyxnA__yKey-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Guerrero, M., Sotelo, J., y Cabezuelo, F. (2022). Internal communication as a strategic tool for the construction and transmission of the organizational culture. *ADResearch ESIC International Journal of Communication Research*, 27, e206. <https://doi.org/10.7263/adresic-27-206>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Linares Marín, J. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. In *Universidad César Vallejo*.
- Llanes Ordóñez, J., Méndez Ulrich, J. L., y Montané López, A. (2021). Motivación y satisfacción académica de los estudiantes de educación: una visión internaciopnal. *Educacion XX1*, 24(1), 45–68.
<https://doi.org/10.5944/educXX1.26491>
- López, P., y Fachelli, S. (2015). Metodología de la Invetigación. *Metodología de La Investigación Social Cuantitativa (2015)*, 0(17), 1–47.
<https://acortar.link/2f5xu>
- Macías, E., y Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548–567. <https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.6>
- Manzano, H. (2017). La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador Puno y Juliaca - 2016. In *Universidad Nacional del Altiplano*.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Oyarvide, H., Reyes, E., y Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de Las Ciencias*, 3(4), 296. <https://doi.org/10.23857/dc.v3i4.687>
- Peña, B., Caldevilla, D., y Batalla, P. (2017). Tres casos de empresas internacionales con éxito: estudio de las estrategias de comunicación interna. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*, 134, 315. <https://doi.org/10.16921/chasqui.v0i134.2697>
- Peña, H., y Villón, S. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Cientific*, 3(7), 177–192. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Pinto, A. (2017). *La comuniación interna- externa como estrategia motivacional de la organizaciones*. 3.
- Puma, M., y Estrada, E. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y Desarrollo*, 23(3), 45. <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i3.2141>
- Quispe, L. (2018). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la red de salud Huamanga, 2017. In *Universidad César Vallejo*.
- Robbins, J. y Brito, J. (2013). *Comportamiento organizacional*. Naucalpan: Pearson educación.
- https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53450005/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1659127934&Signature=AJVof9~UPtCHnCM3aAH35Ulc2YXxnYOMnWCD9MHZV4DU5pDdN3jihWVHb55EHZ263EDqSu9xqB0KdKVcmEcU~-u6fWX9vhSmBACPcYup3JTWzZTkPDKyOAmzikZ4qPO30Sc6GeWL3o-Bh7ORr7yGnsyd3KZ9nSGzFAYZpfhrpSE2vME8m8tQ3RApbCoVPpW42Ta3rxwwQ2yXDtN1I-jkp5zZDarR1LF7zE17gmRsq3nMBXHb42bKMYATG2HkEVzS2NY99Q6cNwY2OIPcZwXRKx4QVmwXUP69yeWZn4e3ONjKHDKemB~aE7SfQw32gbScjZuvNHh0ov2talujBISu-A__yKey-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Robbins, P. (2005). *administración*. Pearson educación.
- https://books.google.es/books?hl=es&lr=yid=oVHIFmFi_ToCyoifndypg=PA2ydq=administraci%C3%B3n+coulteryots=MTv3esyELJysig=pW-bfcMUvbpYURhy8msizGOBi7E#v=onepageyq=administraci%C3%B3n%20coulteryf=false

- Robledo, K., Atarama, T., y Hermida, A. (2020). Storytelling as a tool for internal communication: A proposed management model. *Cuadernos de Gestion*, 20(1), 137–154. <https://doi.org/10.5295/CDG.170755KR>
- Rodríguez, J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Informacion Tecnologica*, 31(2), 207–220. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85085250267&doi=10.4067%2FS0718-07642020000200207&partnerID=40&ymd5=99695c652a914c575b265694150f5258>
- Rus, E. (2021). *Investigación cuantitativa*. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cuantitativa.html>
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. RH Sampieri, Metodología de la Investigación, 11-1. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Santos, G. (2017). Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS , Puebla. In *Benemérita Universidad Autónoma de Puebla*. <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- Sashkim, M. (2005). El cuestionario MbM, Gestión por motivación. México: McGraw Hill. recuperado de <https://www.oyejuanjo.com/2015/10/buscadores-tesisuniversidades-america-latina.html>.
- Talavera, I., Calcina, S., Castillo, J., y Campos, J. (2021). Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de una Municipalidad Provincial de Puno, Perú. *Polo de Conocimiento*, 6(10), 3–14. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i10.3179>
- Tamayo, S. (2020). Internal communication, organizational climate and job satisfaction: a necessary reflection. In *Folleto Gerenciales* (Issue 3).
- Vaca, M. (2017). Motivación laboral en los servidores públicos de Ecuador.

INNOVA Research Journal, 2(7), 101–108.

<https://doi.org/10.33890/innova.v2.n7.2017.235>

Velásquez, N. (2015). Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote. *In Crescendo*, 6(2), 77. <https://doi.org/10.21895/incres.2015.v6n2.07>

Villanueva, E. (2015). Relación entre la comunicación interna y la administración de la controversia pública. *Correspondencias y Análisis*, 93(5), 75–93. <https://doi.org/10.24265/cian.2015.n5.04>

Yomona, E. (2018). *La comunicación interna y su relación con la motivación laboral de los colaboradores administrativos de Nexus Group Restaurants SAC, Lima 2017*.

Zuñiga, A. (2019). *Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho - 2019*.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título:										
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores							
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1 : Comunicación Interna							
¿Cuál es la influencia de la comunicación interna en la motivación laboral de colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022?	Determinar la influencia de la comunicación interna en la motivación laboral de colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022	La influencia de la comunicación interna en la motivación laboral de colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022 es significativa	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos			
			Medios de comunicación Interna	Orales	1	Ordinal	Alto			
				Escritos	2	Ordinal	Medio			
				Digitales	3	Ordinal	Bajo			
			Integración de quipos	Comunicación Asertiva	4	Ordinal	Alto			
				Apertura al dialogo	5	Ordinal	Medio			
				Capacidad de negociación	6	Ordinal	Bajo			
			Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Logro de metas y objetivos	Eficiencia	7	Ordinal	Alto
							Eficacia	8	Ordinal	Medio
Valores	9	Ordinal					Bajo			
¿Qué influencia existe entre la comunicación interna y la motivación intrínseca en colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022?	Determinar si existe influencia entre la comunicación interna y la motivación intrínseca en colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022	La comunicación interna influye significativamente en la motivación intrínseca en colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022	Variable 2: Motivación laboral							
¿Qué influencia existe entre la comunicación interna y la motivación extrínseca en colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022?	Determinar la influencia entre la comunicación interna y la motivación extrínseca en colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022	la influencia de la comunicación interna en la motivación laboral extrínseca es significativa en colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos			
			Motivación Intrínseca	Satisfacción por el trabajo	10	Ordinal	Alto			
				Competencia profesional	11	Ordinal	Medio			
Promoción profesional	12	Ordinal		Bajo						
¿Qué influencia existe entre la motivación laboral y el logro de metas en colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022?	Determinar qué influencia existe entre la motivación laboral y el logro de metas en colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022	Existe influencia de la motivación laboral en el logro de metas en colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022	Motivación Extrínseca	Relación interpersonal con sus jefes	13	Ordinal	Alto			
				Relación interpersonal con sus compañeros	14	Ordinal	Medio			
				Reconocimientos	15	Ordinal	Bajo			
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:					
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Método: Correlacional descriptivo		Población: Censal	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios de elaboración propia		Descriptiva: Inferencial:					

Diseño: No experimental			
-------------------------	--	--	--

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Comunicación Interna	Según, Fernández-Collado (2002) la comunicación interna es el conglomerado de acciones y actividades que lleva a cabo cada organización para generar y mantener un adecuado trato y vinculación con y entre sus integrantes, con la finalidad de contribuir al logro de metas y objetivos de la institución	La medición de la variable comunicación interna se realizará en función a las dimensiones: Medios de comunicación interna, Integración y motivación, logro de metas y en cada dimensión sus indicadores, para lo cual se utilizó un cuestionario.	Medios de comunicación Interna	Orales	Ordinal
				Escritos	
				Digitales	
			Integración de quipos	Comunicación Asertiva	Ordinal
				Apertura al dialogo	
				Capacidad de negociación	
			Logro de metas y objetivos	Eficiencia	Ordinal
				Eficacia	
				Valores	
Motivación Laboral	Fischman y Matos (2014) señalan que la motivación es la energía que dirige nuestros comportamientos, marcan la diferencia entre las personas, existen dos tipos de motivación y son: Intrínsecas y extrínsecas las que mueven la conducta de las personas.	Para medir la motivación laboral se utilizó encuestas que se aplicaron a los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito, a través de los indicadores de las dimensiones de motivación intrínseca y extrínseca.	Motivación Intrínseca	Satisfacción por el trabajo	Ordinal
				Competencia profesional	Ordinal
				Promoción profesional	Ordinal
			Motivación Extrínseca	Relación interpersonal con sus jefes	Ordinal
				Relación interpersonal con sus compañeros	Ordinal
				Reconocimientos	Ordinal

Anexo 3. Encuesta que se utilizó para medir las variables

Encuesta para medir la relación de Comunicación Interna y Motivación Laboral

El presente cuestionario consta de 15 preguntas, las cuales tienen como propósito conocer su opinión acerca de aspectos relacionados a su trabajo.

Consentimiento Informado: La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Instrucciones: Debe marcar con una (x) la alternativa que Usted crea conveniente sobre la casilla que mejor refleje su opinión.

	Escala valorativa	1	2	3	4	5
Ud. UG	Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Los medios de comunicación interna aplicados de manera oral tienen alto impacto en los colaboradores					
2	Los medios de comunicación interna escritos son más eficientes para transmitir información					
3	Los medios de comunicación interna a través de medios digitales tienen mejor recepción					
4	El trabajo de equipo dentro de la organización promueve la comunicación asertiva entre los colaboradores					
5	Las actividades que la organización fomenta, promueven la apertura al diálogo entre colaboradores					
6	Una de las estrategias de la empresa es fomentar la capacidad de negociación entre los colaboradores					
7	Los colaboradores cumplen sus actividades con eficiencia para cumplir metas y objetivos de la empresa					
8	En la organización para el logro de metas y objetivos se realiza las actividades con eficacia de los colaboradores					
9	Es política de la empresa que los valores sean un eje horizontal a todas las actividades realizadas por los colaboradores					
10	La organización promueve la satisfacción por el trabajo en los colaboradores					
11	En la organización se fomenta la competencia profesional de los colaboradores					
12	La organización fomenta la promoción profesional de sus colaboradores					
13	En la organización se promueve una buena relación con los colaboradores					
14	En la organización la relación interpersonal entre colaboradores motiva al logro de resultados					
15	Las políticas de la organización están basadas en los reconocimientos al buen desempeño de los colaboradores					

A
V

Anexo 4. Validación de Especialistas

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN INTERNA Y MOTIVACIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Medios de comunicación interna							
1	Los medios de comunicación interna aplicados de manera oral tienen alto impacto en los colaboradores	x		X		x		
2	Los medios de comunicación interna escritos son más eficientes para transmitir información	x		X		x		
3	Los medios de comunicación interna a través de medios digitales tienen mejor recepción	x		X		x		
	DIMENSIÓN 2: Integración de equipos	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El trabajo de equipo dentro de la organización promueve la comunicación asertiva entre los colaboradores	x		x		x		
5	Las actividades que la organización fomenta, promueven la apertura al diálogo entre colaboradores	x		x		x		
6	Una de las estrategias de la empresa es fomentar la capacidad de negociación entre los colaboradores	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Logro de metas y objetivos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los colaboradores cumplen sus actividades con eficiencia para cumplir metas y objetivos de la empresa	x		x		x		
8	En la organización para el logro de metas y objetivos se realizan las actividades con eficacia de los colaboradores	x		x		x		
9	Es política de la empresa que los valores sean un eje horizontal a todas las actividades realizadas por los colaboradores	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Motivación intrínseca	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La organización promueve la satisfacción por el trabajo en los colaboradores	X		x		x		
11	En la organización se fomenta la competencia profesional de los colaboradores	X		x		x		
12	La organización fomenta la promoción profesional de sus colaboradores	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Motivación extrínseca	Si	No	Si	No	Si	No	
13	En la organización se promueve una buena relación con los colaboradores	X		x		x		
14	En la organización la relación interpersonal entre colaboradores motiva al logro de resultados	X		x		x		
15	Las políticas de la organización están basadas en los reconocimientos al buen desempeño de los colaboradores	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Robert Chávez Mayta

DNI: 04068858

Especialidad del validador **MARKETING Y NEGOCIOS GLOBALES**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

.....30.....de...05.....del 20 22



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN INTERNA Y MOTIVACIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Medios de comunicación interna							
1	Los medios de comunicación interna aplicados de manera oral tienen alto impacto en los colaboradores	x		X		x		
2	Los medios de comunicación interna escritos son más eficientes para transmitir información	x		X		x		
3	Los medios de comunicación interna a través de medios digitales tienen mejor recepción	x		X		x		
	DIMENSIÓN 2: Integración de equipos	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El trabajo de equipo dentro de la organización promueve la comunicación asertiva entre los colaboradores	x		x		x		
5	Las actividades que la organización fomenta, promueven la apertura al diálogo entre colaboradores	x		x		x		
6	Una de las estrategias de la empresa es fomentar la capacidad de negociación entre los colaboradores	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Logro de metas y objetivos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los colaboradores cumplen sus actividades con eficiencia para cumplir metas y objetivos de la empresa	x		x		x		
8	En la organización para el logro de metas y objetivos se realiza las actividades con eficacia de los colaboradores	x		x		x		
9	Es política de la empresa que los valores sean un eje horizontal a todas las actividades realizadas por los colaboradores	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Motivación intrínseca	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La organización promueve la satisfacción por el trabajo en los colaboradores	X		x		x		
11	En la organización se fomenta la competencia profesional de los colaboradores	X		x		x		
12	La organización fomenta la promoción profesional de sus colaboradores	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Motivación extrínseca	Si	No	Si	No	Si	No	
13	En la organización se promueve una buena relación con los colaboradores	X		x		x		
14	En la organización la relación interpersonal entre colaboradores motiva al logro de resultados	X		x		x		
15	Las políticas de la organización están basadas en los reconocimientos al buen desempeño de los colaboradores	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Robladillo Bravo Liz Maribel DNI: 09217078

Especialidad del validador: Metodóloga

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

23 de Mayo de 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN INTERNA Y MOTIVACIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Medios de comunicación interna							
1	Los medios de comunicación interna aplicados de manera oral tienen alto impacto en los colaboradores	x		X		x		
2	Los medios de comunicación interna escritos son más eficientes para transmitir información	x		X		x		
3	Los medios de comunicación interna a través de medios digitales tienen mejor recepción	x		X		x		
	DIMENSIÓN 2: Integración de equipos	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El trabajo de equipo dentro de la organización promueve la comunicación asertiva entre los colaboradores	x		x		x		
5	Las actividades que la organización fomenta, promueven la apertura al diálogo entre colaboradores	x		x		x		
6	Una de las estrategias de la empresa es fomentar la capacidad de negociación entre los colaboradores	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Logro de metas y objetivos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los colaboradores cumplen sus actividades con eficiencia para cumplir metas y objetivos de la empresa	x		x		x		
8	En la organización para el logro de metas y objetivos se realiza las actividades con eficacia de los colaboradores	x		x		x		
9	Es política de la empresa que los valores sean un eje horizontal a todas las actividades realizadas por los colaboradores	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Motivación intrínseca	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La organización promueve la satisfacción por el trabajo en los colaboradores	X		x		x		
11	En la organización se fomenta la competencia profesional de los colaboradores	X		x		x		
12	La organización fomenta la promoción profesional de sus colaboradores	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Motivación extrínseca	Si	No	Si	No	Si	No	
13	En la organización se promueve una buena relación con los colaboradores	X		x		x		
14	En la organización la relación interpersonal entre colaboradores motiva al logro de resultados	X		x		x		
15	Las políticas de la organización están basadas en los reconocimientos al buen desempeño de los colaboradores	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Karen De La Vega Portugal DNI: 20112120

Especialidad del validador: Magister en Psicología Educativa

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

27 de Mayo de 2022



Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Validación SUNEDU de Especialistas

15/6/22, 22:51



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CHAVEZ MAYTA, ROBERT WILLIE DNI 04068858	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 24/09/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCÍDES CARRIÓN <i>PERU</i>
CHAVEZ MAYTA, ROBERT WILLIE DNI 04068858	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 26/01/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCÍDES CARRIÓN <i>PERU</i>
CHAVEZ MAYTA, ROBERT WILLIE DNI 04068858	MAESTRO EN MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES Fecha de diploma: 13/11/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/03/2006 Fecha egreso: 18/12/2008	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ROBLADILLO BRAVO, LIZ MARIBEL DNI 09217078	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA MATEMATICA Y FISICA Fecha de diploma: 26/02/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
ROBLADILLO BRAVO, LIZ MARIBEL DNI 09217078	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 25/07/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
ROBLADILLO BRAVO, LIZ MARIBEL DNI 09217078	LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA MATEMATICA Y FISICA Fecha de diploma: 26/02/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
ROBLADILLO BRAVO, LIZ MARIBEL DNI 09217078	MAESTRA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 17/09/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
DE LA VEGA PORTUGAL, KAREN IVONNE DNI 20112120	MEDICO CIRUJANO Fecha de diploma: 05/03/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <i>PERU</i>
DE LA VEGA PORTUGAL, KAREN IVONNE DNI 20112120	BACHILLER EN MEDICINA HUMANA Fecha de diploma: 30/01/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <i>PERU</i>
DE LA VEGA PORTUGAL, KAREN IVONNE DNI 20112120	MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA Fecha de diploma: 30/05/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/05/2011 Fecha egreso: 31/08/2011	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 6. Autorización de la organización para aplicar la encuesta de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA APLICAR LA ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20558149290
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KORI	
Nombre del Titular o Representante:	
Nombres y Apellidos Katherin Quispe Tito	DNI: 47930429

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] Aplicar la encuesta de medición de variables en los colaboradores de la sede en la cual se llevará a cabo la investigación.

Nombre del Trabajo de Investigación	
Influencia de la comunicación interna en la motivación laboral de colaboradores en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima Norte 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Administración de Negocios - MBA	
Autor: Nombres y Apellidos Juan Carlos Ordóñez Cárdenas	DNI: 42078676

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

Lima 24 de junio del 2022.

Firma: 
Katherin Quispe Tito
Gerente Territorial
Coopac Kori
(Titular o Representante de la Institución)

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

Anexo 7. Fiabilidad de Variables

7.1 Fiabilidad de variable comunicación interna

```
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,769	9

7.2 Fiabilidad de variable Motivación Laboral

```
/VARIABLES=P10 P11 P12 P13 P14 P15  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	6

Anexo 8. Base de datos de encuesta piloto y Alfa de Cronbach

	COMUNICACIÓN INTERNA									MOTIVACIÓN LABORAL					
	D1			D2			D3			D4			D5		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
E1	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
E2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
E3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
E4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
E5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E6	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
E7	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4
E8	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5
E9	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E10	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
E11	3	2	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	4	4	5
E12	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
E13	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E14	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
E15	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5

Anexo 9. Base de datos de aplicación de encuesta

	COMUNICACIÒN INTERNA									MOTIVACION LABORAL					
	D1			D2			D3			D4			D5		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
E1	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
E2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
E3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
E4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
E5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E6	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
E7	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4
E8	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5
E9	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E10	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
E11	3	2	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	4	4	5
E12	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
E13	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E14	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
E15	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
E16	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
E17	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
E18	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
E19	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
E20	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E21	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
E22	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
E23	3	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	2
E24	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	6	4
E25	4	5	5	5	4	4	5	5	4	1	1	2	4	1	1
E26	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	1	2	4	3	1
E27	3	4	4	4	3	2	4	4	5	2	3	2	4	3	1
E28	3	3	3	3	2	3	5	4	4	2	3	4	4	2	3
E29	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
E30	3	4	4	5	4	2	4	4	5	3	4	4	4	4	5
E31	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3
E32	5	5	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5
E33	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4
E34	4	3	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
E35	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E36	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E37	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3
E38	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5
E39	3	3	3	2	3	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4
E40	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	5	4
E41	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
E42	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E43	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4
E44	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E45	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
E46	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
E47	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
E48	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
E49	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E50	3	2	4	3	4	2	4	4	5	3	4	3	4	4	2