

**UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL FABIOLA
SALAZAR LEGUÍA DE BAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
GLOBALES**



**Motivación laboral y comunicación efectiva del personal administrativo
de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de
Bagua, 2025**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES**

Autor:

Br. Josias Mashian Juwau

(ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0978-5946>)

Asesor:

Dr. Guido Ayay Arista

(ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5716-7376>)

Registro ()

BAGUA - PERÚ

2026

Dedicatoria

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, por regalarme la vida y permitirme alcanzar este momento tan significativo en mi formación profesional. A mi madre, pilar fundamental en mi vida, por brindarme siempre tu cariño y apoyo incondicional. A mi padre, aunque la distancia física nos separa, tus consejos y enseñanzas me acompañan cada día. Conservó con profundo cariño los recuerdos de nuestra infancia; aunque faltaron muchos momentos por compartir, siempre te llevo presente en mi corazón. A mis hermanos, a quienes amo profundamente a pesar de la distancia, gracias por estar siempre dispuestos a escucharme y apoyarme cuando más lo he necesitado. Los quiero infinitamente. A mi asesor, agradezco su apoyo incondicional. Sin ustedes, alcanzar esta meta no habría sido posible.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por acompañar mis pasos y concederme la fortaleza para sobrellevar los desafíos encontrados durante mi trayectoria vital. A mi madre, por su confianza, sus consejos y su aliento, que fueron motivación constante para seguir adelante; y a mi hermana, por su apoyo incondicional y amor.

Manifiesto también mi reconocimiento hacia las personas, de alguna manera, han formado parte de mi vida y han dejado huella en mí. Quiero expresar mi gratitud a mis amigos, quienes siempre han estado a mi lado.

Asimismo, quiero agradecer a mi asesor, por su guía, paciencia y conocimientos, que fueron fundamentales para la culminación de este trabajo. Cada una de estas personas, junto con la guía de Dios, ha contribuido a hacerme la persona que soy hoy, y por eso les doy las gracias desde el corazón.

Índice de Contenido

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento	3
Índice de Contenido.....	4
Índice de Tablas	6
Resumen	7
Abstract.....	8
Tsatsamamu	9
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Determinación del problema de investigación.....	11
1.2 Formulación del Problema	13
1.3 Objetivos	13
3.1.1 General.....	13
3.1.2 Específicos.....	13
1.4 Importancia y alcance de la investigación	13
1.5 Justificación de la Investigación	14
II. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Antecedentes del Estudio	15
2.1.1.Internacionales	15
2.1.2.Nacionales	17
2.1.3.Locales	19
2.2. Bases Teóricas	20
2.2.1.Motivación Laboral.....	20
2.2.2.Comunicación Efectiva	22
2.3. Definición de Términos Básicos	24
2.4. Hipótesis.....	24
2.4.1.Hipótesis.....	24
2.5. Variables.....	24
2.5.1.Variable 1: Motivación Laboral	24
2.5.2.Variable 2: Comunicación Efectiva.....	25
2.6. Estructuración Operativa de las Variables.....	26
III. MÉTODO.....	27
3.1. Enfoque de la Investigación	27

3.2. Método	27
3.3. Clase de estudio.....	27
3.4. Diseño de investigación	27
3.5. Población y Muestra.....	28
3.6. Procedimientos y medios para recopilar datos.....	28
3.7. Tratamiento Estadístico de los Datos	29
3.8. Procedimientos.....	29
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIÓN.....	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS.....	50

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de Variables.....	26
Tabla 2 Características sociodemográficas de la muestra de estudio	31
Tabla 3 Nivel de la variable motivación laboral	31
Tabla 4 Niveles de las dimensiones de la variable motivación laboral	32
Tabla 5 Nivel de la variable comunicación efectiva	33
Tabla 6 Niveles de las dimensiones de la variable comunicación efectiva	33
Tabla 7 Prueba de normalidad de las variables.....	34
Tabla 8 Correlación entre las variables.....	34
Tabla 9 Correlación entre la V1 y la D1V2	34
Tabla 10 Correlación entre la V1 y la D2V2	35
Tabla 11 Correlación entre la V1 y la D3V2	36
Tabla 12 Correlación entre la V1 y la D4V2	36
Tabla 13 Operacionalización de Variables.....	51
Tabla 14 Resultados de la Validación – Variable 1: Motivación laboral	56
Tabla 15 Resultados de la Validación – Variable 2: Comunicación efectiva.....	57

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la motivación laboral y la comunicación efectiva de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua durante el año 2025, con una metodología de enfoque cuantitativo, método hipotético–deductivo, tipo básico y un diseño no experimental de nivel correlacional. La población estuvo conformada por 102 trabajadores administrativos y la muestra estuvo integrada por 80 trabajadores seleccionados mediante muestreo probabilístico estratificado. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado tipo Likert. En los resultados descriptivos se evidenció que el 52.5 % del personal administrativo presenta un nivel medio de motivación laboral, el 41.3 % un nivel alto y el 6.3 % un nivel bajo, asimismo en la variable comunicación efectiva se observó que el 55.0 % percibe un nivel alto, el 37.5 % un nivel medio y el 7.5 % un nivel bajo; en los resultados inferenciales, se obtuvo mediante la prueba Rho de Spearman un coeficiente de correlación de 0.660 con un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05; se concluye que existe una relación significativa, directa y positiva entre la motivación laboral y la comunicación efectiva en los trabajadores administrativos de la universidad, lo que demuestra que el fortalecimiento de los procesos de comunicación institucional contribuye al incremento de la motivación laboral del personal.

Palabras claves: motivación laboral, comunicación organizacional, administración de personal, clima organizacional, gestión de recursos humanos.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between work motivation and effective communication among administrative workers at the Fabiola Salazar Leguía National Intercultural University of Bagua during the year 2025, using a quantitative approach, a hypothetical-deductive method, a basic type, and a non-experimental correlational design. The population consisted of 102 administrative workers, and the sample consisted of 80 workers selected through stratified probability sampling. The technique used for data collection was a survey, and the instrument was a structured Likert-type questionnaire. The descriptive results showed that 52.5% of administrative staff had a medium level of work motivation, 41.3% had a high level, and 6.3% had a low level. Similarly, in the effective communication variable, 55.0% perceived a high level, 37.5% a medium level, and 7.5% a low level. In the inferential results, Spearman's Rho test yielded a correlation coefficient of 0.660 with a significance level of 0.000 less than 0.05. It is concluded that there is a significant, direct, and positive relationship between work motivation and effective communication among administrative workers at the university, which demonstrates that strengthening institutional communication processes contributes to increased motivation.

Keywords: work motivation, organisational communication, personnel management, organisational climate, human resource management.

Tsatsamamu

Ju aujmantin yainkamu yama iwainamu ainawai trabajadorkun administrativu aina Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua 2025 nuwi, motivación laboral tuja comunicación efectiva aina imainamu wainkatin. Ju aujmantin método cuantitativo, hipotético–deductivo, tipo básico, tuja diseño no experimental correlacional ainawai. Poblaciónka 102 trabajadorkun administrativos ainawai, nuwigtu muestra 80 trabajadorkun probabilístico estratificado muestreo nuwigtin achikmau ainawai. Datos achiktin encuesta apachikmau, instrumento cuestionario Likert nunui. Resultados descriptivoska iwainawai 52.5 % trabajadorkun motivación laboral nivel medio takainawai, 41.3 % nivel alto, nuwigtu 6.3 % nivel bajo. Comunicación efectiva nuwi iwainawai 55.0 % nivel alto, 37.5 % nivel medio, nuwigtu 7.5 % nivel bajo. Resultados inferenciales nuwi Rho de Spearman prueba apachikmau, coeficiente correlación 0.660 iwainakui, significancia $0.000 < 0.05$ takakui. Nuwa iwainawai motivación laboral tuja comunicación efectiva aina imainamu wainkatin, directa tuja positiva. Nuadui, universidad administrativa trabajadorkun nuwi comunicación institucional pegkegnum apujsamun, motivación laboral imainamu iña takastin takakui.

Iina yainkamu: Takastin wainkatin, anentaimtin chicham pegkegnum, aents aina takastin apujtamu, takastin ikam pegkegnum, aents aina takastin apujtamu yainkatin.

I. INTRODUCCIÓN

La coordinación eficiente del talento humano representa un eje determinante en la consecución de los propósitos corporativos, particularmente en el ámbito pedagógico donde el rendimiento de los colaboradores posee una incidencia directa sobre el nivel de la dirección estratégica, logrando así que cada acción operativa se traduzca en una mejora sustancial de las capacidades organizativas; en este marco, la motivación laboral y la comunicación efectiva se reconocen como factores determinantes que inciden significativamente en el desempeño del personal administrativo, debido a que ambos elementos contribuyen al fortalecimiento de las relaciones laborales, al compromiso organizacional y al adecuado desarrollo de las funciones asignadas (Vieira et al., 2023).

Tal como señala Mdletye (2025) la comunicación efectiva Garantiza la integridad y nitidez en la comunicación interna, optimizando la capacidad de respuesta y la colaboración mutua entre el personal; asimismo, Achyuta et al. (2025) indican que cuando el intercambio de información organizacional se conduce con excelencia, se generan resultados positivos en cuanto al aprovechamiento de recursos y la capacidad de producción.

En la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía, ubicada en la región Amazonas, se evidenció una inestabilidad en el desenvolvimiento del capital humano administrativo, lo cual guardó una estrecha relación con los índices de motivación intrínseca y la funcionalidad de los sistemas de comunicación corporativa, considerando que dichas variabilidades en el desempeño laboral tuvieron el potencial de comprometer la eficiencia de la gestión y la excelencia del servicio universitario, especialmente porque este personal fue esencial para el sostenimiento de las actividades académicas y organizativas que definieron a la entidad; de este modo, cuando el impulso hacia el trabajo se percibió como limitado o los sistemas de transmisión de mensajes no se desarrollaron con eficacia ni prontitud, se presentaron deficiencias en la articulación de los procesos, en el acatamiento de las funciones normativas y en la convivencia interna, factores que en su totalidad incidieron de manera negativa en la estructura funcional de la institución.

Esta investigación tiene como finalidad analizar la repercusión de la motivación laboral y la comunicación efectiva en el desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, ubicada en la región Amazonas durante el año 2025; por consiguiente, el presente análisis pretende aportar hallazgos objetivos que faciliten cómo estos factores influyen en el desempeño de las labores encomendadas a los trabajadores de la entidad.

1.1. Determinación del problema de investigación

En el ámbito de la administración universitaria, Guan y Wang (2021) manifiestan que la eficiencia y calidad del trabajo del personal administrativo son fundamentales para el buen funcionamiento de la institución.

A nivel internacional, Alvarez et al. (2023) señalan que las deficiencias en el nivel de identificación con los objetivos institucionales y la eficacia de los procesos comunicativos incidieron de forma desfavorable en productividad, la satisfacción y la excelencia en la atención suministrada por los trabajadores del área de gestión administrativo; asimismo, Nguyen y Ha (2023) manifiestan que un estudio reciente sobre instituciones de educación superior encontró que la comunicación interna mostró una vinculación favorable con el compromiso y la colaboración activa del capital humano, advirtiéndose que cualquier limitación en este proceso pudo producir los grados de autorrealización profesional y en la percepción de estabilidad integral de los integrantes de las áreas académicas y administrativas, evidenciando la importancia de canales claros y bidireccionales para fortalecer la motivación laboral; además, Chienwattanasook et al. (2025) señalan que en instituciones africanas han evidenciado que estrategias de comunicación interna bien estructuradas generan mejoras en la ética laboral y la capacidad de producción de los empleados universitarios, evidenciando así la necesidad de consolidar estos mecanismos de gestión dentro de las universidades para optimizar resultados laborales y organizacionales.

Por otro lado, Aggarwal (2024) señalan que en India, investigaciones han mostrado que una cultura organizacional positiva se guardó una relación estadística relevante con el incremento de la satisfacción profesional y la productividad del capital humano, indicando que entornos organizativos que promueven valores de apoyo, desarrollo y relaciones saludables tienden a fortalecer el bienestar en el puesto de trabajo, la lealtad institucional y la eficiencia productiva del capital humano; asimismo, Mgaiwa (2023) manifiestan que Tanzania se ha reportado que la satisfacción laboral del personal universitario estableció como un componente esencial para el rendimiento laboral y la lealtad institucional en el ámbito de la enseñanza superior, aunque el escenario académico ha experimentado cambios relacionados con el incremento de la carga laboral, reformas en la gestión universitaria y limitaciones en los recursos institucionales, situaciones que han generado condiciones laborales menos favorables para los trabajadores universitario.

Asimismo, Tavárez y Domínguez (2023) expresan que en la República Dominicana se han evidenciado que el entusiasmo por las labores y el bienestar en el desempeño del capital humano universitario representan factores claves para el adecuado funcionamiento

institucional, debido a que aspectos como el liderazgo, las condiciones salariales, las oportunidades de promoción, las relaciones entre compañeros y la valoración del trabajo realizado repercuten en el nivel de involucramiento de los trabajadores hacia la organización; a su vez, Chachua (2025) sostiene que diversas dificultades vinculadas a la gestión del talento humano pueden generar efectos negativos en el funcionamiento de las instituciones educativas, debido a que estos problemas repercuten en el rendimiento operativo, en el agrado profesional y en el estándar de la atención proporcionada a los alumnos, al cuerpo académico y al entorno social en su conjunto.

En el contexto Peruano, de acuerdo con Cajas et al. (2025) manifiestan que el impulso profesional de los trabajadores constituyó un elemento crucial para el desempeño efectivo en las organizaciones, ya que múltiples indagaciones en el área de la gestión administrativa señalaron que el compromiso y la capacidad productiva del capital humano dependieron sustancialmente de variables como el entorno laboral, los incentivos recibidos, la claridad en la comunicación y el acceso a programas de ascenso profesional; asimismo, Alarcón y Ipanaque (2025) investigaciones realizadas en entidades públicas señalan que aproximadamente el 54.8% de los empleados manifiesta insatisfacción con los mecanismos de intercambio informativo institucional, situación que se relaciona con la falta de claridad en las funciones, dificultades para resolver problemas laborales y una limitada interacción entre los colaboradores; asimismo cerca del 50.5% de los trabajadores reporta insatisfacción laboral, especialmente en aspectos vinculados al diseño del trabajo y a las condiciones laborales evidenciando desafíos en la gestión organizacional y en el fortalecimiento de la motivación del personal dentro de las instituciones peruana.

En este contexto, Curilla et al. (2023) indican que el intercambio de mensajes en el entorno laboral influye sustancialmente en el entorno de convivencia laboral y en la apreciación de los colaboradores administrativos respecto a sus funciones profesionales, de modo que deficiencias en los canales de comunicación pueden afectar negativamente el entorno de trabajo y el impulso profesional de los colaboradores; como también Huachos et al. (2025) conforme a una investigación desarrollada en Junín se presenció que la motivación laboral asoció de manera frontal y trascendente con la productividad de los colaboradores de gestión, evidenciándose que factores como los incentivos, el salario, la capacitación, el ambiente laboral y las relaciones interpersonales incidieron en el grado de productividad de los empleados.

A nivel local, en la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua se ha observado que el personal administrativo enfrenta diversas dificultades

relacionadas con la motivación laboral y los procesos de comunicación interna, evidenciándose en algunos casos limitaciones en la transmisión de información, escasa retroalimentación entre áreas y una percepción limitada de reconocimiento al desempeño laboral; estas situaciones pueden generar desmotivación, dificultades en la sincronización de las tareas asignadas y deriva en un detrimento de la productividad de las funciones administrativas, situación que trasciende en el valor de los soportes facilitados a los educandos, docentes y a la comunidad universitaria; en este sentido se hace necesario analizar la relación entre la motivación laboral y la comunicación efectiva dentro del personal administrativo de la universidad, con la finalidad de identificar factores que permitan fortalecer el desempeño institucional y mejorar la gestión administrativa.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la comunicación efectiva del personal administrativo de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, 2025?

1.3 Objetivos

3.1.1 General

Determinar la relación entre la motivación laboral y la comunicación efectiva de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional. Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, 2025.

3.1.2 Específicos

- Describir la relación entre la motivación laboral y la claridad de la información proporcionada en los trabajadores administrativos.
- Examinar la relación entre la motivación laboral y la frecuencia de la comunicación en el personal administrativo.
- Analizar la relación entre la motivación laboral y los canales de comunicación utilizados por el personal administrativo.
- Evaluar la relación entre la motivación laboral y la retroalimentación y escucha activa en el personal administrativo.

1.4 Importancia y alcance de la investigación

Esta esta indagación presentó una gran relevancia, ya que permitió comprender el vínculo entre el ambiente laboral y la eficiencia administrativa en la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, de modo que se identificaron factores que

incidieron en el entusiasmo y el flujo informativo del personal administrativo, lo cual evidenció cómo estos aspectos influyeron directamente, situación que aportó información significativa para explicar la manera en que el clima laboral se vinculó con el nivel de eficiencia administrativa dentro de la institución.

El alcance del presente estudio comprendió a la totalidad de los integrantes del estamento administrativo de la organización educativa y se orientó en el análisis de la situación correspondiente al año 2024, de modo que dicha perspectiva facilitó la captura de un panorama holístico y vigente de las problemáticas y oportunidades existentes en la institución, en relación con las variables de estudio.

Además, las evidencias de la presente indagación lograron proyectar utilidad para otras instituciones académicas y dependencias del sector que presentaron problemas referentes a la motivación laboral y la comunicación interna, ya que los datos recolectados en la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, facilitaron el análisis de fenómenos equivalentes en diversos ámbitos de gestión, lo que hizo posible el fortalecimiento de la trascendencia y el valor científico de la investigación en medios institucionales afines.

1.5 Justificación de la Investigación

Este trabajo de investigación mejoró la calidad del entorno ocupacional del personal gestor de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, de modo que impactó positivamente en la comunidad universitaria al favorecer las relaciones interpersonales y el bienestar general de los empleados (Mendoza et al., 2022) además, abordará los problemas de motivación y comunicación interna, desarrollando estrategias que incrementen la satisfacción y el compromiso del personal, limitando el recambio de la plantilla aumentando la eficiencia laboral (Saks, 2022) económicamente, se espera una mayor eficiencia operativa y mejor utilización de los insumos disponibles, mediante una atenuación de los desembolsos relacionados a la rotación y capacitación de nuevos trabajadores (Koopmann et al., 2021). Los hallazgos proporcionarán bases sólidas con el fin de diseñar lineamientos y planes de acción orientados a fomentar un ecosistema de trabajo saludable que contribuirán al conocimiento existente sobre motivación y comunicación en el ámbito educativo, útil para futuras investigaciones y mejores prácticas en contextos similares (Atatsi et al., 2022).

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Estudio

2.1.1. Internacionales

Colina et al. (2026) en Ecuador, se desarrolló una investigación de carácter científico orientada a examinar la interdependencia fáctica entre el compromiso del empleado y los resultados operativos en una universidad técnica, para lo cual se adoptó un enfoque basado en números con nivel correlacional y una estructura descriptiva-transversal; conformando un grupo de estudio de 108 trabajadores, al tiempo que la fase de medición se ejecutó por medio de la técnica de interrogación escrita utilizando un cuestionario, hallándose rangos intermedios y superiores de complacencia con coeficientes significativos de $r = 0.842$ entre la eficacia subjetiva y el agrado por las tareas junto a un $r = 0.918$ en la satisfacción total; sin embargo, se corroboró la falta de conexión estadística entre el impulso y el éxito institucional con valores de $r = -0.076$ y $r = -0.141$, exponiendo que el 59% eran hombres y el 46% mantenía una edad de entre 36 y 45 años; de esta manera, la investigación finalizó sosteniendo que el factor motivacional se encuentra ligado a la visión del entorno aunque no genera un impacto real en las medidas de rendimiento oficial de la entidad.

Lei et al. (2023) en China, se ejecutó una investigación científica que tuvo como propósito examinar los factores vinculados al agotamiento laboral del personal administrativo universitario, con una metodología de enfoque cuantitativo basada en análisis descriptivos e inferenciales, integrando una muestra de 1009 trabajadores, en tanto que el acopio de los datos se ejecutó a través del procedimiento de la encuesta, empleando instrumentos, detectándose un ajuste óptimo en los modelos estadísticos con indicadores de $CFI = 0.92$ y $RMSEA = 0.067$, además de hallarse que las demandas emocionales predijeron el agotamiento con $\beta = 0.29$ ($p < 0.01$) frente a la autonomía laboral que mostró una relación negativa de $\beta = -0.17$ ($p < 0.01$), asimismo se identificó que la reevaluación emocional actúa como mediador significativo con un $\beta = -0.19$ ($p < 0.01$) entre las presiones del entorno y el burnout, por lo que el estudio concluyó que fortalecer la autonomía y el liderazgo junto a estrategias de regulación afectiva resulta fundamental para mitigar el agotamiento y promover el bienestar organizacional.

Kudzedzi y Otwey (2025) en Ghana, se desarrolló un estudio académico que tuvo como propósito examinar a incidencia directa de la transparencia y fluidez en los mensajes sobre la adhesión normativa y emocional de los colaboradores de oficina de una universidad pública, para lo cual se utilizó una metodología de base numérica con un esquema de

recolección de datos en un solo momento; contando con la participación de 150 servidores elegidos de forma probabilística, en tanto que el levantamiento de información se realizó mediante la técnica del cuestionario sobre fluidez comunicativa y sentido de pertenencia, hallándose una vinculación directa y significativa entre los constructos con un valor de $r = 0,71$ ($p < 0,01$); asimismo, la modelación estadística indicó que la comprensión de directrices aportó un $\beta = 0,41$ ($p < 0,01$) sumado a la retroalimentación constante con un $\beta = 0,36$ ($p < 0,01$) y la apertura de las jefaturas con $\beta = 0,29$ ($p < 0,01$); logrando predecir el 68% del comportamiento de la variable con un $R^2 = 0,68$; de esta manera, la indagación finalizó recomendando el fortalecimiento de los espacios de respuesta y la integración institucional de los colaboradores.

Santos et al. (2024) en Portugal se ejecutó un estudio científico que tuvo como propósito evaluar el rol de la interacción corporativa en el entusiasmo y el bienestar de los colaboradores de múltiples rubros, lo que se ejecutó a través de la implementación de un marco metodológico bajo el paradigma cuantitativo mediante el modelamiento de ecuaciones estructurales PLS-SEM; conformando un grupo de estudio de 426 individuos captados mediante un procedimiento de conveniencia, mientras que se utilizó la técnica de la encuesta con escalas de validación de canales internos y satisfacción, identificándose que la claridad informativa explicó la motivación con un $\beta = 0.661$ ($p < 0.001$) junto a la conformidad laboral con un $\beta = 0.473$ ($p < 0.001$); evidenciándose también que el impulso personal tuvo un peso de $\beta = 0.374$ ($p < 0.001$) sobre el agrado en el cargo con una mediación de $\beta = 0.247$ ($p < 0.001$); por lo cual el estudio cerró afirmando que el robustecimiento de la interacción corporativa es determinante para consolidar la estrategia y el éxito institucional.

Özkan (2025) en Turquía, se realizó un estudio académico que tuvo como propósito examinar los aspectos de la comunicación organizacional y la motivación de los empleados universitarios bajo la implementación del estándar ISO 21001:2018, desarrollando para tal fin un esquema investigativo de enfoque cuantitativo con un diseño de encuesta estructurada orientada al personal académico y administrativo, integrando una muestra de 54 trabajadores de una universidad en Estambul, mediante la técnica de la encuesta empleando un cuestionario estructurado, las evidencias estadísticas señalaron que el 75,9 % de los integrantes considera que los estándares de gestión influyen positivamente en la comunicación y el impulso laboral, además se identificó que el acceso a la documentación institucional es alto aunque existen limitaciones en la capacitación técnica que moderan el impacto de la norma, por lo que la investigación concluye que la implementación de la norma

ISO contribuye al fortalecimiento de los procesos comunicativos y motivacionales recomendando reforzar las estrategias de formación para optimizar el desempeño institucional.

2.1.2. Nacionales

Curilla et al. (2023) en Huancayo, se desarrolló una indagación científica con la finalidad de valorar la repercusión de los factores internos del flujo informativo institucional en el ambiente laboral de una entidad; para tal efecto, se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo basada en el método científico fundamentada en la deducción lógica de nivel descriptivo-explicativo y tipo aplicado, trabajando con una muestra de 305 colaboradores de ambos sexos desde los 23 años; asimismo, la obtención de los insumos empíricos se desarrolló por medio de la implementación del método de recolección de datos por interrogación que examinó las dimensiones del entorno laboral, donde los análisis de fiabilidad y validez arrojaron una significancia estadística de $p < 0.05$, permitiendo la aceptación de 12 de las 15 hipótesis planteadas sobre la relación entre variables; a su vez, se identificó que las relaciones interpersonales y los estilos de gestión potencian la satisfacción del personal, por lo que el estudio concluye que la interacción comunicativa interna representa un componente táctico esencial para establecer una atmósfera profesional armoniosa que coadyuve al alcance de los propósitos de la entidad.

Oyola y Palomino (2024) en Huacho, ejecutaron un proceso de indagación académica con la finalidad de examinar la incidencia de la organización administrativa en la motivación laboral del personal de una universidad; para tal fin, se implementó un marco metodológico bajo el paradigma cuantitativo de carácter sustantivo con un alcance correlacional y un esquema no experimental, seleccionando para tal fin un grupo de 20 servidores de las áreas de gestión como sujetos de indagación; asimismo, se desarrolló a través de la técnica de la encuesta con la aplicación de un cuestionario, identificándose de esta manera una conexión sustancial entre la gobernanza organizacional y el fomento del compromiso laboral de los trabajadores; a su vez, se identificó que una adecuada planificación junto a procesos de organización y control fortalecen el compromiso y la percepción del ambiente de trabajo, por lo que el estudio concluye que una gestión administrativa eficiente favorece el incremento de la motivación laboral y potencia el desempeño del capital humano.

Ibarra (2025) en Perú, habiéndose desarrollado una indagación de carácter empírico con la finalidad de evaluar la repercusión del entusiasmo profesional sobre los procesos de dirección y la eficacia sistémica de las entidades; para tal fin, se aplicó una metodología de

carácter mixto que amalgamó procedimientos de naturaleza cuantitativa y cualitativa a través de un esquema de estudio de caso y un diagnóstico de la estructura funcional, trabajando con una población conformada por trabajadores de diversas entidades; asimismo, aplicó la técnica de la encuesta e instrumento del cuestionario con escalas tipo Likert, donde se detectó que la motivación influye directamente en el incremento de la producción y la innovación; a su vez, se identificó que el reconocimiento y el liderazgo positivo fortalecen el compromiso institucional, por lo que el estudio concluye que el impulso laboral es un pilar fundamental para optimizar los procesos administrativos y mejorar el desempeño global de la entidad.

Boza et al. (2024) en Huancayo, desarrollaron un estudio científico orientado a examinar la estrecha vinculación que subyace entre el sistema de estímulos profesionales y los niveles de rendimiento operativo del capital humano de una entidad de educación superior; por consiguiente, habiéndose adoptado una perspectiva de recolección de datos numéricos bajo una modalidad de investigación pura, la cual alcanzó una profundidad de análisis asociativo, contando con una muestra de 40 servidores que participaron como unidades de análisis; de igual modo, el acopio de datos se gestionó mediante la técnica de la encuesta utilizando cuestionarios con escala tipo Likert, encontrándose una asociación positiva significativa respaldada por un valor Rho de Spearman de 0.699 ($p < 0.05$); además, se observó que el 50.0 % del personal presenta alta motivación frente a un 52.5 % con rendimiento laboral destacado, derivando en la conclusión de que la efectividad de las funciones administrativas está supeditada al factor motivacional presente en la organización.

Villena (2025) en Ucayali, desarrolló un estudio científico orientado a establecer la vinculación que subyace entre la arquitectura de conectividad organizacional y el nivel de rendimiento profesional de los colaboradores administrativos en una entidad universitaria del sector público; por consiguiente, se empleó una metodología perspectiva de recolección de datos numéricos bajo una modalidad de investigación pura, teniendo una muestra de 100 trabajadores que participaron como unidad de análisis; de igual modo, el acopio de datos se gestionó mediante la técnica de la encuesta utilizando cuestionarios de preguntas cerradas previamente validados, encontrándose que el 40 % de la muestra califica la comunicación como ocasional mientras el desempeño se ubica en un nivel medio; además, el tratamiento estadístico arrojó un coeficiente Rho de Spearman de 0.506 ($p < 0.05$), derivando en la conclusión de que existe una asociación positiva moderada entre los constructos, validando que la comunicación influye significativamente en la productividad laboral administrativa.

2.1.3. Locales

Castillo (2025) en Amazonas, realizó una investigación científica cuyo objetivo fue precisar examinó la incidencia que ejerce el liderazgo sobre los procesos de administración del potencial humano en el personal de oficina, para lo cual se implementó una ruta metodológica de carácter mixto que articuló un esquema de investigación no experimental de nivel correlacional y alcance transaccional, considerando una población muestral conformada por 158 administrativos en calidad de sujetos de análisis; mientras tanto, para el proceso de recolección informativa habiéndose optado por la técnica de la encuesta y el uso de la entrevista, detectándose niveles medios de liderazgo con 63 % y de gestión del talento con 64 %, resaltando dimensiones de desarrollo profesional al 65 %; por otro lado, el tratamiento estadístico donde el cálculo del coeficiente de rangos de Spearman arrojó un índice de 0,701 y una significancia bilateral de 0,000 (inferior al umbral de 0,05), evidenciando una vinculación proporcional de magnitud alta, por lo cual se concluye que potenciar el liderazgo organizacional resulta determinante para optimizar el desempeño administrativo global.

Zuñiga (2025) en Amazonas, desarrolló un estudio científico orientado a establecer el estado de la administración del capital humano en los trabajadores de oficina de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza se analizó mediante una ruta metodológica de carácter cuantitativo, la cual se estructuró bajo un esquema de investigación descriptivo de nivel básico y alcance transaccional, contando con una muestra de 76 trabajadores que participaron como unidad de estudio; de igual modo, el acopio de datos se gestionó mediante la técnica de la encuesta, encontrándose que la administración del capital humano es percibida como adecuada por la mayoría de los colaboradores; además, se detectaron puntos críticos en la gobernanza institucional y una composición demográfica liderada por mujeres y jóvenes en funciones secretariales, derivando en la conclusión de que la gestión institucional posee un nivel admisible que requiere potenciar la toma de decisiones para consolidar el entorno universitario.

Zumaeta y Vasquez (2023) en Amazonas, se realizó una indagación empírica orientada a determinar la interdependencia fáctica entre la atmósfera sociolaboral y la eficiencia operativa del capital humano de oficina en una entidad estatal de la provincia de Utcubamba, la cual se adscribe al paradigma positivista y al razonamiento deductivo bajo una modalidad de investigación sustantiva con alcance asociativo y arquitectura no interferida de medición única, habiéndose recolectado la evidencia científica en un contingente de 28 servidores mediante la técnica de interrogación dirigida y un inventario

de 18 reactivos estandarizados cuyo procesamiento a través del paquete estadístico SPSS permitió identificar una correlación de Pearson de $r = 0.632$ con un nivel de significancia de 0.000, factor que confirma una vinculación proporcional de intensidad moderada, derivando en la conclusión de que la optimización de los entornos de trabajo actúa como un catalizador directo para el fortalecimiento del rendimiento profesional en el sector público.

Rimachi (2024) en Amazonas, ejecutó una indagación científica con el objetivo de identificar el vínculo entre la gestión comunicativa institucional y el clima organizacional de una entidad estatal en Chachapoyas, se llevó a cabo una indagación bajo un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental de corte transversal, aplicándose el proceso investigativo en una muestra integrada por 71 trabajadores administrativos quienes brindaron la información necesaria a través de la aplicación de la encuesta y el uso de un instrumento de recolección debidamente estructurado, donde el análisis ANOVA detectó una influencia significativa con $p < 0.001$ y un coeficiente $R^2 = 0.56$ que explica el 56 % de la varianza; a su vez, se identificó que la dimensión institucional impactó con 0.328 ($p = 0.007$) mientras la interpersonal no fue significativa ($p = 0.562$), por lo que el estudio concluye que una adecuada gestión comunicativa fortalece la confianza y el sentido de pertenencia en el entorno laboral.

Pérez (2025) en Amazonas, desarrolló un estudio académico orientado a establecer con el propósito de identificar la relación entre la dirección administrativa, los valores culturales y la eficacia del personal perteneciente a una institución del sector público, contando con una muestra de 84 servidores administrativos que participaron como unidad de análisis; de igual modo, el acopio de datos se gestionó mediante la técnica de la encuesta con instrumentos que validaron una fiabilidad de $\alpha = 0.862$, 0.912 y 0.860, encontrándose que la gestión se ubicó en 69 % mientras la cultura y el desempeño se situaron en 67 % y 77 % respectivamente; además, se observaron vínculos significativos de $r = 0.795$ y $r = 0.561$, arrojando una correlación triple de $Rho = 0.6723$ ($p = 0.000$), derivando en la conclusión de que potenciar la gestión y la cultura organizacional contribuye sustancialmente a mejorar el rendimiento laboral global.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Motivación Laboral

La motivación laboral se fundamenta en la teoría de los dos factores, la cual postula que la conducta de los colaboradores es influenciada por elementos motivacionales e higiénicos; en este sentido, los factores motivacionales se asocian al contenido del puesto

como la gratificación simbólica, el éxito en los objetivos y el crecimiento de las competencias especializadas, en contraposición a los elementos de mantenimiento o extrínsecos que se vinculan estrictamente a las condiciones físicas y administrativas de la organización, abarcando el sueldo, las condiciones físicas y la supervisión (Susetyo et al., 2025).

Asimismo, Vargas y Reyes (2021) expresan que la motivación se define esencialmente como aquel motor interno que moviliza al ser humano hacia una conducta independiente y organizada, fundamentándose principalmente en el cumplimiento de tres pilares psicológicos elementales que son la libertad de elección, la maestría personal y el vínculo afectivo con el entorno; de este modo, mientras que la autonomía se traduce en la facultad de dirigir las propias acciones bajo voluntad propia, la competencia se manifiesta como la percepción de ser resolutivo ante los desafíos y la interacción social representa ese lazo de unión y reconocimiento dentro de un grupo determinado; por consiguiente, cuando un ecosistema ya sea profesional o académico logra nutrir estos tres aspectos, se despierta una fuerza de carácter intrínseco que eleva notablemente la entrega, la salud emocional y la eficiencia del individuo, no obstante, si estas dimensiones se ven truncadas, el resultado suele ser una desconexión profunda acompañada de un decremento en el interés y la calidad del trabajo realizado; finalmente, esta premisa teórica refuerza la idea de que los espacios que priorizan el empoderamiento, el crecimiento de las capacidades y la calidez en el trato humano son los que verdaderamente potencian la vitalidad y el éxito integral de las personas.

Se define la motivación laboral, según Vo et al. (2022) se conceptualiza como el grupo de elementos de carácter interno y externo que estimulan a los colaboradores a ejecutar sus labores profesionales con un alto grado de compromiso y eficacia; asimismo, Kets (2025) menciona la preservación del bienestar afectivo en el entorno de trabajo se ven robustecidas cuando las organizaciones impulsan políticas que favorecen la independencia, el desarrollo de capacidades y la integración grupal; por consiguiente, el establecimiento de condiciones que brinden significado al trabajo permite que los colaboradores asuman los objetivos institucionales como propios. En esta misma línea Parrales et al. (2022) sostiene que la motivación laboral se manifiesta a través del engagement, el cual se distingue por una energía física notable, una entrega apasionada y una concentración total en las labores diarias; esta sinergia de factores no se limita a dinamizar los estándares de eficiencia técnica en las funciones asignadas, puesto que al estructurar entornos donde la labor realizada posee un sentido trascendente, se logra que el personal interiorice las metas de la organización y las convierta en un propósito personal y compartido.

Las dimensiones de la variable son el reconocimiento y logros, Susetyo et al. (2025) se definen como la valoración que obtiene el colaborador por la ejecución de sus responsabilidades laborales; por lo tanto, este concepto abarca el sentimiento de gratificación que surge cuando el desempeño individual es validado por la entidad, lo cual robustece el compromiso y eleva la motivación intrínseca; asimismo, Vo et al. (2022) expresan que la dimensión de la satisfacción con las condiciones laborales, hace referencia a la percepción de los colaboradores respecto al entorno físico y organizacional donde ejecutan sus labores, integrando elementos fundamentales como el ambiente de trabajo, los recursos disponibles, la seguridad y el reparto de funciones.

La tercera dimensión oportunidades de desarrollo profesional, de acuerdo con Mendoza (2022) el concepto abarca las posibilidades brindadas por la institución para que los trabajadores incrementen sus habilidades técnicas, participen en capacitaciones y logren ascensos en su carrera; por consiguiente, el fomento de este crecimiento contribuye significativamente al impulso motivacional al permitir que los empleados perciban expectativas de mejora continua en su entorno; de igual modo, Mendoza (2022) refiere que los incentivos y recompensas constituyen el grupo de beneficios materiales o morales otorgados al trabajador por el éxito en sus actividades cotidianas; para ello, se establece que la entrega de premios y compensaciones influye notablemente en la motivación extrínseca y en la voluntad de elevar los estándares de productividad.

2.2.2. Comunicación Efectiva

La comunicación efectiva se fundamenta en la teoría de la comunicación organizacional, la cual sostiene que el intercambio de mensajes es un eje central para la articulación de actividades y el fortalecimiento del tejido social interno; por consiguiente, este proceso permite el flujo de información estratégica orientada al cumplimiento de objetivos institucionales, la resolución de problemas y la mejora del desempeño de los trabajadores; de igual modo, se observa que la transparencia informativa y la retroalimentación constante son rasgos esenciales que aseguran una coordinación eficiente entre todas las áreas; además, se identifica que una interacción saludable entre los colaboradores favorece un entorno de trabajo armónico y eleva los índices de productividad; por otro lado, se determina que la comunicación constituye una herramienta estratégica indispensable para el desarrollo y la sostenibilidad de cualquier organización moderna (Gutiérrez, 2022).

La comunicación efectiva, de acuerdo con Zambrano y Armijos (2025) sostuvieron que es el eje que permite la sincronización de labores, el afianzamiento de la cooperación

mutua y la optimización del desempeño de los servidores; por consiguiente, el adecuado flujo de datos favorece la asimilación de los propósitos estratégicos y el compromiso con los resultados esperados por la dirección; asimismo, Macetas y Carhuancho (2024) sostienen que la comunicación representan una herramienta de gestión de alto impacto para robustecer la identidad de la organización y elevar la competitividad de la organización; a su vez, Taruchaín et al. (2026) sostienen que la comunicación organizacional efectiva representa un factor determinante para la gestión del cambio organizacional, ya que garantiza que la información fluya sin ambigüedades hacia todo el personal.

Las dimensiones de la variable son la claridad de la información proporcionada, donde Bayés (2024) se centró en la capacidad de los comunicados para ser decodificados con exactitud y rigor técnico, ya que una interacción sin ambigüedades facilitó la articulación de las labores y el seguimiento de las funciones laborales.

Asimismo, la dimensión frecuencia de la comunicación hace referencia a la frecuencia del diálogo entre los sujetos de la organización, ya que una comunicación fluida y continua benefició la organización de funciones, la supervisión de acciones y la consolidación de la unidad entre los trabajadores de la institución (Bustamante, 2024) como también la está la dimensión canales de comunicación utilizados, Farinango (2024) indicó que correspondieron a los medios formales e informales a través de los cuales se transmitió la información en la organización, tales como reuniones, correos electrónicos, memorandos o conversaciones directas, ya que la adecuada selección de estas vías permitió que los mensajes llegaran de manera oportuna y eficiente a los trabajadores; en cuanto a la dimensión retroalimentación y escucha activa; Amatori et al. (2024) indicaron que estas se vincularon con la dinámica a través de la cual el personal obtuvo valoraciones sobre sus labores y contó con los espacios necesarios para manifestar sus puntos de vista o propuestas.

Según Tadesse y Debela (2024) se definió como un sistema de creencias, reglas y prácticas colectivas que guiaron las pautas de conducta del capital humano, situación que favoreció el logro de los fines corporativos y la realización de los lineamientos estratégicos de la organización; asimismo, Ghaleb (2024) manifestó que una cultura organizacional sólida favoreció el compromiso, la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores, de modo que permitió consolidar entornos de trabajo más eficientes y productivos; a su vez, Paredes et al. (2024) indicaron que la identidad corporativa ejerció una función determinante en el rendimiento de los grupos laborales, puesto que robusteció la reciprocidad operativa, la conectividad dialógica institucional y la identificación institucional de los miembros del centro de trabajo.

2.3. Definición de Términos Básicos

Motivación Laboral: entendiéndose como la configuración sistémica intrínsecos y extrínsecos que motivan a los empleados a cumplir objetivos laborales, incorporando elementos intrínsecos como la valoración y el éxito, y elementos extrínsecos como las circunstancias de trabajo y el salario (Dolores et al., 2023).

Comunicación Efectiva: Procedimiento para comunicar datos de manera nítida y exacta para asegurar que la información recibida coincida plenamente con el enviado. Incluye tanto la comunicación formal como la informal (Maza et al., 2023).

Desempeño Laboral: según Huilla y Tuni (2022) es el grado de eficacia con el que un trabajador ejecuta las obligaciones y contribuye a los objetivos organizacionales. Influenciado por los estímulos que dinamizan el entusiasmo del capital humano y los flujos de conectividad informativa que rigen la interacción corporativa.

Cultura Corporativa: Alude a la integración de valores y reglas colectivas que estructuran la manera en que el capital humano se vincula y trabaja de forma conjunta, donde la consolidación de una atmósfera organizacional óptima actúa como un factor determinante para elevar los niveles de compromiso, así como la gratificación subjetiva en el desempeño de las funciones (Riquelme, 2023).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis

Existe una relación significativa entre Motivación laboral y comunicación efectiva del personal administrativo de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, 2025.

2.5. Variables

2.5.1. Variable 1: Motivación Laboral

Definición Conceptual:

La motivación laboral, según Vo et al. (2022) se conceptualiza como la confluencia de determinantes psicológicos y condiciones del entorno que movilizan la voluntad del servidor público para desplegar su potencial en la organización, influyendo en su satisfacción y desempeño dentro de la organización.

Definición Operacional:

La motivación laboral se evaluará a través de un cuestionario autoadministrado que analizará los siguientes indicadores: reconocimiento y logros, satisfacción con las condiciones laborales, oportunidades de desarrollo profesional, incentivos y recompensas.

2.5.2. *Variable 2: Comunicación Efectiva*

Definición Conceptual:

La comunicación efectiva, de acuerdo con Zambrano y Armijos (2025) indicaron que el intercambio informativo eficiente en las organizaciones hizo posible la coordinación de tareas, el fortalecimiento de la cooperación entre los colaboradores y la mejora de los resultados laborales, ya que viabilizó el tránsito de la información y el conocimiento de las metas institucionales.

Definición operacional

La comunicación efectiva será evaluada a través de un cuestionario autoadministrado que contemplará los siguientes aspectos, claridad en el contenido transmitido, regularidad con la que se establece la comunicación, medios o canales empleados para el intercambio de información, prácticas de retroalimentación y atención activa al interlocutor.

2.6. Estructuración Operativa de las Variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variables	Definición Teórica	Definición Práctica	Ámbitos	Señales o Criterios	Preguntas	Herramienta de medición
Motivación Laboral	Se define la motivación laboral, según Vo et al. (2022), se conceptualiza como la confluencia de determinantes psicológicos y condiciones del entorno que movilizan la voluntad del servidor público para desplegar su potencial en la organización, influyendo en su satisfacción y desempeño dentro de la organización.	Se evaluará mediante un cuestionario estructurado tipo Likert, aplicado al personal administrativo, considerando percepciones sobre logros, condiciones, desarrollo e incentivos.	Reconocimiento y logros	Frecuencia de reconocimiento, percepción del logro, valoración del reconocimiento	Ítem 1 al 5	Cuestionario tipo Likert
			Satisfacción con las condiciones laborales	Condiciones físicas, herramientas disponibles, carga laboral	Ítem 6 al 10	
			Oportunidades de desarrollo profesional	Capacitación, posibilidad de ascenso, apoyo institucional	Ítem 10 al 15	
Comunicación Efectiva	La comunicación efectiva, Zambrano y Armijos (2025), indicaron que el intercambio informativo eficiente en las organizaciones hizo posible la coordinación de tareas, el fortalecimiento de la cooperación entre los colaboradores y la mejora de los resultados laborales, ya que viabilizó el tránsito de la información y el conocimiento de las metas institucionales.	Se medirá mediante un cuestionario estructurado tipo Likert, evaluando claridad, frecuencia, canales y retroalimentación.	Incentivos y recompensas	Justicia en incentivos, recompensas no monetarias, frecuencia de incentivos	Ítem 16 al 20	
			Claridad de la información proporcionada	Claridad del mensaje, comprensión, coherencia de la información	Ítem 1 al 5	
			Frecuencia de la comunicación	Reuniones periódicas, contacto con superiores, acceso a la comunicación	Ítem 6 al 10	
			Canales de comunicación utilizados	Uso de canales formales, uso de canales informales, satisfacción con los canales	Ítem 10 al 15	
			Retroalimentación y escucha activa	Frecuencia del feedback, calidad del feedback, percepción de ser escuchado	Ítem 16 al 20	

III.MÉTODO

3.1. Enfoque de la Investigación

Tuvo un enfoque cuantitativo, dado que se procesaron variables susceptibles de medición como la motivación hacia las tareas y el flujo informativo institucional, las cuales se estimaron mediante evidencias empíricas y datos matemáticos; coincidiendo con lo señalado por Reyes (2022) quien sostuvo que el enfoque cuantitativo se caracterizó por la captación y el examen de información numérica con el propósito de contrastar las hipótesis y definir los vínculos entre las dimensiones de estudio a través del empleo de herramientas estadísticas.

3.2. Método

Se desarrolló bajo el método hipotético – deductivo, debido a que partió de constructos teóricos vinculados con el impulso profesional y la interacción eficaz, de modo que a raíz de ello se estructuraron las conjeturas que guiaron el proceso indagatorio, las cuales fueron validadas a través de la captación y el examen de las evidencias alcanzadas; en este sentido, Andrade y Trujillo (2023) quienes expusieron que este método se centró en proponer suposiciones basadas en el conocimiento teórico existente para luego validarlas en el plano empírico mediante el uso de herramientas estadísticas y el tratamiento de las evidencias alcanzadas.

3.3. Clase de estudio

El estudio fue de tipo básico, la cual se enfocó en extender la base teórica referente a la motivación laboral y la comunicación efectiva puesto que se pretendió asimilar y esclarecer el vínculo presente entre ambas dimensiones de estudio, de modo que Hachtmann (2024) señaló que la indagación básica se caracterizó por la generación de hallazgos teóricos que permitieron esclarecer diversos fenómenos y extender el horizonte del conocimiento científico en el área de estudio.

3.4. Diseño de investigación

Este trabajo de investigación presentó un diseño no experimental, debido a que los fenómenos de estudio se apreciaron y se analizaron tal como se manifestaron en su realidad cotidiana, evitándose de este modo cualquier tipo de manipulación de las dimensiones evaluadas durante el proceso; confirmado por Pereyra (2022) quien aludió que estos diseños se caracterizaron por el examen de los fenómenos en su entorno cotidiano sin que se produjera ninguna intervención o alteración de las dimensiones de la investigación.

3.5. Población y Muestra

Población: La población del estudio estuvo compuesta por 102 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, Amazonas; en este sentido, Gavino et al. (2022) investigadores que indicaron que el universo de estudio se integró por el conjunto íntegro de sujetos que presentaban características homogéneas, de tal manera que este grupo se estableció como el eje central para el desarrollo de las actividades.

Muestra: fue conformada por 80 trabajadores administrativos, seleccionados a partir de la población total mediante un muestreo probabilístico estratificado; en investigación; Chero (2024) el cual sostuvo que la unidad muestral se estableció como un subconjunto de la población determinado de manera sistemática para recopilar datos válidos, de manera que esta representación del colectivo total permitió asegurar la consistencia y el rigor de los resultados del estudio.

Técnica de muestreo: el método de muestreo fue el probabilístico estratificado para la captación de los sujetos, procedimiento que se centró en organizar la totalidad poblacional en estratos con características homogéneas y tomar de cada subdivisión una cantidad correlativa de participantes, de manera que se logró salvaguardar la presencia equilibrada de todos los componentes del universo evaluado.

3.6. Procedimientos y medios para recopilar datos

Técnica: se utilizó la técnica de la encuesta, la cual facilitó el acopio de datos de primera mano provenientes del personal administrativos sobre las variables motivación laboral y comunicación efectiva; Sánchez (2022) manifiesta que esta técnica es ampliamente utilizada en estudios cuantitativos debido a que facilita la obtención de datos de un grupo de personas mediante preguntas estructuradas, permitiendo posteriormente su análisis estadístico.

Instrumentos: El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual estuvo conformado por un conjunto de preguntas estructuradas orientadas a medir las variables del estudio; dicho instrumento permitió recopilar información de manera organizada y sistemática sobre las variables de estudio; en ese sentido, Medina et al. (2023) definen al cuestionario como un recurso para la captación de información integrado por un listado de ítems organizados, cuya función principal es la obtención de respuestas detalladas por parte de los colaboradores que participan en el proceso investigativo.

3.7. Tratamiento Estadístico de los Datos

La información obtenida fue sometida mediante procedimientos estadísticos de carácter descriptivo y correlacional, empleándose el software SPSS para la organización, codificación y **análisis de los datos** recolectados **a través de los cuestionarios** aplicados al personal administrativo:

- **Cálculo de estadísticas descriptivas**, calculándose **frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar con** la finalidad de describir **el comportamiento** de las variables motivación laboral y comunicación efectiva, así como de sus respectivas dimensiones.
- **Aplicación empleando la prueba de normalidad**, para efectos de reconocer la dispersión de las evidencias y definir la naturaleza del estadístico a utilizar en la vinculación entre las variables de investigación.
- **Cálculo de estadísticas inferenciales**, se ejecutó el análisis mediante el coeficiente de correlación de Spearman, dado que las evidencias mostraron una ausencia de distribución normal, de modo que este procedimiento estadístico permitió establecer la magnitud del vínculo presente entre las variables.

3.8. Procedimientos

- **Preparación:** La fase inicial comprendió el diseño de la encuesta orientada a medir las variables, lo cual incluyó la revisión del instrumento para asegurar la claridad y pertinencia de los ítems.
- **Recolección de Datos:** Se ejecutó la administración del instrumento de recolección a la muestra integrada por 80 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, de modo que se aseguró la intervención libre, el anonimato de los datos y la firma del documento de aceptación por parte de los sujetos de estudio.
- **Organización de datos:** Se efectuó la codificación y el ingreso de los datos recolectados en una matriz digital, de modo que se organizaron los hallazgos para su ejecución estadística en las etapas posteriores del estudio.
- **Análisis de datos:** Se ejecutó el examen y la explicación de los hallazgos alcanzados mediante la aplicación de las herramientas estadísticas, lo cual permitió la formulación de las deducciones teóricas respecto a la vinculación entre las variables del estudio.

- **Interpretación:** Análisis e interpretación de los hallazgos derivados de los procedimientos estadísticos, estableciendo conclusiones sobre la relación entre la motivación laboral y la comunicación efectiva del personal administrativo.
- **Informe final:** La fase de ejecución comprendió el desarrollo y la escritura del informe de tesis, dándose a conocer los hallazgos logrados junto con las conclusiones y las propuestas de acción que se derivaron del proceso investigativo.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla 2

Características sociodemográficas de la muestra de estudio

Características Sociodemográficas		F	%
Condición del Trabajador	Nombrado	7	8.75
	Contratado	73	91.25
	Total	80	100.0
Género	Masculino	33	41.25
	Femenino	47	58.75
	Total	80	100.0
Edad	23-30	37	46.3
	31-38	42	43.8
	39-46	8	10.0
	Total	80	100.0

Nota. La tabla presenta las características sociodemográficas de los trabajadores que participaron en el estudio de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, 2025.

Los datos expuestos en la tabla 2 describen los rasgos sociodemográficos de los trabajadores que participaron en el estudio, observándose que respecto a la condición laboral el 91.25% de los participantes se encuentran contratados mientras que el 8.75% son nombrados, asimismo en relación con el género se identifica que el 58.75% corresponde al sexo femenino y el 41.25% al sexo masculino, finalmente en cuanto al rango de edad se evidencia que el 46.3% de los trabajadores se encuentra entre 23 y 30 años, el 43.8% entre 31 y 38 años y el 10.0% entre 39 y 46 años, de lo expuesto se desprende que el capital humano administrativo está integrado primordialmente por personal contratado.

Tabla 3

Nivel de la variable motivación laboral

V1: Motivación laboral		
Niveles	F	%
Bajo	5	6.3
Medio	42	52.5
Alto	33	41.3
Total	80	100.0

Nota. Datos conseguidos de la encuesta aplicada a los 80 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, 2025.

Se aprecia en la tabla 3 la distribución el nivel de la variable motivación laboral del personal administrativo, observándose que el 52.5% de los trabajadores se halla en un nivel medio de motivación laboral, tras el cual el 41.3% que presenta un nivel alto y el 6.3% que evidencia un nivel bajo, permitiendo así identificar que el compromiso y ánimo laboral se encuentran estables en un rango medio, lo que demuestra que la organización cuenta con una base favorable que amerita ser fortalecida para alcanzar niveles de excelencia.

Tabla 4

Niveles de las dimensiones de la variable motivación laboral

Niveles	D1V1: Reconocimiento y logros		D2V1: Satisfacción con las condiciones laborales		D3V1: Oportunidades de desarrollo profesional		D4V1: Incentivos y recompensas	
	F	%	F	%	f	%	F	%
Bajo	8	10.0	1	1.3	8	10.0	21	26.3
Medio	31	38.8	21	26.3	39	48.8	34	42.5
Alto	41	51.3	58	72.5	33	41.3	25	31.3
Total	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0

Nota. Datos conseguidos de la encuesta aplicada a los 80 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, 2025.

De acuerdo con los hallazgos de la tabla 4, sobre las dimensiones de la motivación laboral, observándose que en reconocimiento y logros el 51.3% presenta nivel alto, el 38.8% nivel medio y el 10.0% nivel bajo, asimismo en satisfacción con las condiciones laborales el 72.5% se ubica en nivel alto, el 26.3% en nivel medio y el 1.3% en nivel bajo, por otro lado en oportunidades de desarrollo profesional el 48.8% presenta nivel medio, el 41.3% nivel alto y el 10.0% nivel bajo, finalmente en incentivos y recompensas el 42.5% se ubica en nivel medio, el 31.3% en nivel alto y el 26.3% en nivel bajo, factores que en conjunto sugieren que el bienestar en el puesto de trabajo es el área más fortalecida mientras que el sistema de recompensas presenta brechas por cerrar.

Tabla 5*Nivel de la variable comunicación efectiva*

V2: Comunicación efectiva		
Niveles	F	%
Bajo	6	7.5
Medio	30	37.5
Alto	44	55.0
Total	80	100.0

Nota. Datos conseguidos de la encuesta aplicada a los 80 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, 2025.

En la tabla 5 se presentan los niveles de la variable comunicación efectiva, observándose que el 55.0% de los trabajadores identifican un nivel alto, el 37.5% un nivel medio y el 7.5% un nivel bajo, lo cual evidencia que en la institución predomina un adecuado nivel de comunicación entre el personal administrativo.

Tabla 6*Niveles de las dimensiones de la variable comunicación efectiva*

Niveles	D1V2: Claridad de la información proporcionada		D2V2: Frecuencia de la comunicación		D3V2: Canales de comunicación utilizados		D4V2: Retroalimentación y escucha activa	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Bajo	4	5.0	7	8.8	1	1.3	10	12.5
Medio	26	32.5	27	33.8	35	43.8	27	33.8
Alto	50	62.5	46	57.5	44	55.0	43	53.8
Total	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0

Nota. Datos conseguidos de la encuesta aplicada a los 80 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, 2025.

En la tabla 6 se presentan los niveles de las dimensiones de la comunicación efectiva, observándose que en claridad de la información proporcionada el 62.5% presenta nivel alto, el 32.5% nivel medio y el 5.0% nivel bajo, asimismo en frecuencia de la comunicación el 57.5% se ubica en nivel alto, el 33.8% en nivel medio y el 8.8% en nivel bajo, por otro lado en canales de comunicación utilizados el 55.0% presenta nivel alto, el 43.8% nivel medio y el 1.3% nivel bajo, finalmente en retroalimentación y escucha activa el 53.8% presenta nivel

alto, el 33.8% nivel medio y el 12.5% nivel bajo, lo cual refleja que las dimensiones de la comunicación se aprecian predominantemente en niveles favorables dentro de la institución.

Análisis inferencial

Tabla 7

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1	0.308	80	0.000
V2	0.345	80	0.000

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los 80 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, 2025.

En la tabla 7 se exponen los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov correspondientes a las variables motivación laboral y comunicación efectiva, notándose niveles de significancia de 0.000 en ambos casos, mismos que se sitúan por debajo del nivel de 0.05, lo que señala que la información no posee una distribución normal, fundamento por el cual se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Tabla 8

Correlación entre las variables

		V2		
Rho de Spearman	V1	% de correlación	1.000	,660**
		Sig.		0.000
		N	80	80

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los 80 trabajadores administrativos.

De acuerdo con los resultados presentados en la tabla 8, el estadístico de asociación Rho de Spearman entre la motivación laboral y la comunicación efectiva se sitúa en 0.660 con una significancia de 0.000 y una muestra de 80 participantes, lo que acredita una correspondencia positiva y trascendente entre ambos factores, por lo tanto se deduce que cuando la comunicación efectiva mejora dentro de la institución también tiende a incrementarse el nivel de motivación laboral en el personal administrativo.

Tabla 9*Correlación entre la V1 y la D1V2*

		D1V2		
Rho de Spearman	V1	% de correlación	1.000	,518**
		Sig.		0.000
		N	80	80

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los 80 trabajadores administrativos.

En relación con los resultados mostrados en la tabla 9, se aprecia que el estadístico de asociación entre la motivación laboral y la dimensión claridad de la información proporcionada es de 0.518 con un nivel de significancia de 0.000, evidenciándose de este modo una relación directa y moderada que sugiere que, en la medida en que se garantiza una comunicación interna inteligible y bien estructurada, se genera un incremento sustancial en la disposición y ánimo del personal de oficina hacia sus labores.

Tabla 10*Correlación entre la V1 y la D2V2*

		D2V2		
Rho de Spearman	V1	% de correlación	1.000	,669**
		Sig.		0.000
		N	80	80

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los 80 trabajadores administrativos.

Con base en los resultados presentados en la tabla 10, el índice de vinculación entre la motivación laboral y la frecuencia de la comunicación es de 0.669 con una significancia de 0.000, lo que comprueba la realidad de un vínculo positivo y trascendente entre ambos componentes, permitiendo inferir que la implementación de flujos informativos permanentes y asertivos dentro de la entidad actúa como un catalizador que robustece el compromiso motivacional de los servidores administrativos.

Tabla 11*Correlación entre la V1 y la D3V2*

		D3V2		
Rho de Spearman	V1	% de correlación	1.000	,544**
		Sig.		0.000
		N	80	80

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los 80 trabajadores administrativos.

Según lo evidenciado en la tabla 11, el grado de asociación entre la motivación laboral y los canales de comunicación utilizados es de 0.544 con un nivel crítico de 0.000 entre la motivación de los trabajadores y los canales comunicacionales institucionales, evidenciándose de este modo una relación directa y moderada que sugiere que, en la medida en que se diversifican y optimizan las herramientas de contacto organizacional.

Tabla 12*Correlación entre la V1 y la D4V2*

		D4V2		
Rho de Spearman	V1	% de correlación	1.000	,680**
		Sig.		0.000
		N	80	80

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los 80 trabajadores administrativos.

En la tabla 12 se distingue que el valor de relación entre la motivación laboral y la dimensión retroalimentación y escucha activa es de 0.680 con una significancia de 0.000, lo que comprueba la realidad de un vínculo positivo y trascendente entre ambos componentes, permitiendo inferir que la implementación de procesos comunicativos bidireccionales y el reconocimiento de las sugerencias del personal actúan como catalizadores que robustecen el compromiso motivacional en la entidad.

V. DISCUSIÓN

En este apartado se expuso el análisis de los hallazgos del estudio en función del objetivo general, determinar la relación entre la motivación laboral y la comunicación efectiva de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, los hallazgos evidenciaron una asociación positiva y significativa entre ambas variables, sustentada en un coeficiente Rho de Spearman de 0.660 y una probabilidad de error de 0.000 menor al umbral estadístico de 0.05, por lo tanto se acepta la hipótesis general y se comprueba que hay una asociación estadística entre la motivación laboral y la comunicación efectiva en el personal administrativo, situación que demostró que el despliegue de mecanismos de contacto claros, permanentes y participativos dentro de la universidad potenció el robustecimiento de la motivación intrínseca de los colaboradores, puesto que una correcta gestión de la información interna contribuyó a optimizar la percepción de los objetivos corporativos, la fluidez en el intercambio de mensajes y el trato mutuo, derivando esto en un entorno laboral más ventajoso para el desempeño efectivo y el compromiso institucional que se analizó.

En concordancia con las evidencias de la actual investigación, se contrastó lo hallado por Santos et al. (2024) en Portugal, donde mediante una estructura de ecuaciones de carácter modelado se estableció que la comunicación hacia el interior de la empresa afectó de forma relevante a la motivación por las tareas con un coeficiente beta = 0.661 ($p < 0.001$), abarcando el 59.8 % de la variabilidad del sistema organizacional, ambos estudios confirman que la comunicación organizacional constituyó una pieza clave para potenciar la motivación del personal dentro de las instituciones; Bajo esta perspectiva, los resultados obtenidos se vincularon con los postulados de la teoría de la comunicación organizacional, marco que sostuvo que la interacción de mensajes en las instituciones facilitó la articulación de tareas, el fomento de vínculos laborales sólidos y la optimización de la productividad, debido a que la transferencia transparente de contenidos y la retroalimentación oportuna favorecieron el incremento de la motivación y el compromiso de los colaboradores administrativos (Gutiérrez, 2022).

Vinculado al primer objetivo específico, describir la relación entre la motivación laboral y la claridad de la información proporcionada en los trabajadores administrativos, los resultados evidenciaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.518 con un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, lo cual indica la existencia de una relación positiva moderada y estadísticamente relevante entre las dos variables analizadas, por lo

tanto se acepta la hipótesis específica correspondiente, evidenciándose que cuando la información institucional es transmitida de forma clara, comprensible y estructurada se favorece el incremento de la motivación laboral en el personal administrativo, situación que confirmó que la transparencia informativa facilitó la reducción de la ambigüedad, el incremento de la claridad sobre las responsabilidades y la consolidación de la convicción de los trabajadores en los métodos institucionales.

Las evidencias del estudio coinciden con lo reportado por Kudzedzi y Otwey (2025) en Ghana, quienes identificaron mediante análisis de regresión múltiple que la claridad de la comunicación organizacional influye significativamente en el compromiso del personal con un coeficiente beta = 0.41 ($p < 0.01$), explicando conjuntamente el 68 % de la varianza del modelo de comunicación institucional; en términos comparativos, ambos estudios confirman que la claridad en la información constituye un elemento determinante para consolidar la motivación y el compromiso del personal administrativo; en consecuencia, dicho resultado se vinculó con la noción de transparencia en la comunicación institucional, premisa que estableció que el manejo de contenidos inteligibles, precisos y estructurados permitió que la fuerza de trabajo comprendiera con éxito las instrucciones y los propósitos de la unidad (Bayés, 2024).

Respecto al segundo propósito específico, consistente en analizar la relación entre la motivación laboral y la frecuencia de la comunicación en el personal administrativo, los resultados obtenidos mostraron un índice de Rho de Spearman de 0.669 con un p-valor de 0.000, cifra inferior al umbral de 0.05, evidenciándose una relación positiva significativa entre ambas variables, de tal manera se aprueba la hipótesis planteada, lo cual demuestra que una comunicación constante y oportuna dentro de la institución favorece el fortalecimiento de la motivación laboral, debido a que la interacción frecuente entre los miembros de la organización asegura el conocimiento de los procesos en los trabajadores sobre los procesos institucionales, favorece la sincronización de las tareas y promueve un clima organizacional más participativo.

Estos resultados guardan relación con lo encontrado por Villena (2025) en la Universidad Nacional de Ucayali, quien mediante la prueba no paramétrica de Spearman obtuvo un valor de 0.506 ($p = 0.000$) situación que confirmó la presencia de una vinculación directa y de intensidad media entre los procesos comunicativos de la entidad y la productividad del capital humano; comparativamente, ambos estudios confirman que la frecuencia de la comunicación dentro de las instituciones constituye un factor relevante para fortalecer el desempeño y la motivación del capital humano; de modo consecuente este

resultado se vincula con el concepto de frecuencia de la comunicación organizacional, el cual señala que el intercambio constante contenidos entre los componentes de una institución facilita la coordinación de actividades, fortalece las relaciones laborales y contribuye a mejorar el compromiso y la motivación del personal (Bustamante, 2024).

Vinculado al tercer objetivo específico, evaluar la relación entre la motivación laboral y los canales de comunicación utilizados por el personal administrativo, los resultados evidenciaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.544 con un nivel de significancia de 0.000 menor al valor crítico establecido de 0.05, lo cual indica la existencia de una relación positiva moderada y significativa entre ambas variables, p de manera que se acepta la hipótesis específica correspondiente, evidenciándose que el uso adecuado de diversos canales de comunicación institucional contribuye a mejorar el flujo de información dentro de la organización, facilitando la interacción entre las distintas áreas administrativas y favoreciendo el fortalecimiento de la motivación laboral del personal; los hallazgos de esta investigación son consistentes con los resultados de Curilla et al. (2023) en Huancayo, los cuales confirmaron que los flujos de información interna afectaron notablemente la percepción del entorno organizacional con un nivel de significancia de $p < 0.05$, permitiendo así sostener que las herramientas de contacto de la universidad potenciaron el trato mutuo y el compromiso institucional de los trabajadores de oficina; en términos comparativos, ambos estudios confirman que la gestión adecuada de los canales de comunicación contribuye a mejorar el ambiente laboral y la motivación de los trabajadores.; por lo que estos resultados son coherente con el concepto de canales de comunicación organizacional, el cual sostiene que el uso adecuado de medios formales e informales para transmitir información dentro de una institución permite que los mensajes lleguen de manera eficiente a los trabajadores, facilitando la coordinación laboral y fortaleciendo su participación dentro de la organización (Farinango, 2024).

Finalmente, en relación con el cuarto objetivo específico, evaluar la relación entre la motivación laboral y la retroalimentación y escucha activa en el personal administrativo, los resultados mostraron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.680 con un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, evidenciándose una relación positiva significativa entre ambas variables, razón por la cual se acepta la hipótesis específica planteada, lo cual demuestra que cuando los trabajadores reciben retroalimentación oportuna, constructiva y perciben que sus opiniones son escuchadas dentro de la institución se fortalece su nivel de motivación laboral, ya que la retroalimentación constituye un elemento clave para mejorar el desempeño, reconocer los logros y promover la participación activa del personal en los

procesos organizacionales; estos hallazgos guardan relevancia con el estudio realizado por Rimachi (2024) en Amazonas, estableció que la interacción informativa interna incide notablemente en la percepción del ambiente de trabajo con un nivel de significancia $p < 0.001$ y un coeficiente de determinación $R^2 = 0.56$, evidenciando que los procesos de interacción y retroalimentación fortalecen el sentido de pertenencia y la confianza organizacional en los trabajadores administrativos; comparativamente, ambos estudios confirman que los mecanismos de retroalimentación y escucha activa constituyen factores clave para potenciar la motivación y el compromiso del personal dentro de las instituciones; por lo tanto, se relaciona con el concepto de retroalimentación y escucha activa, el cual plantea que cuando los trabajadores reciben comentarios sobre su desempeño y cuentan con el espacio para manifestar sus puntos de vista dentro de la institución se fortalece su participación, compromiso y motivación laboral (Amatori et al., 2024).

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe una relación significativa, directa y positiva entre la motivación laboral y la comunicación efectiva en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, confirmándose la hipótesis general, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.660 con un p-valor de 0.000, el cual resulta inferior al parámetro de 0.05; es decir, a medida que se fortalecen los procesos de comunicación efectiva dentro de la institución también se incrementa de manera relevante el nivel de motivación laboral del personal administrativo.
- 6.2.** Se confirma que existe una relación significativa, directa y moderada entre la motivación laboral y la claridad de la información proporcionada, al haberse obtenido un coeficiente de Spearman de 0.518 y una probabilidad de error de 0.000, valor que es menor al nivel crítico de 0.05, lo que evidencia que cuando la información institucional es transmitida de manera clara, precisa y comprensible se fortalece significativamente la motivación laboral del personal administrativo.
- 6.3.** Existe una relación moderada y significativa entre la motivación laboral y la frecuencia de la comunicación debido a que obtuvo un estadístico Rho de Spearman de 0.669 y un nivel de significancia de 0.000, situándose por debajo del 0.05, confirmando que una interacción constante y puntual en el entorno de la entidad incidieron positivamente los niveles de compromiso laboral de los trabajadores del área administrativa durante el periodo evaluado.
- 6.4.** Se determinó la existencia de una correlación positiva, directa y moderada entre la motivación laboral y los canales de comunicación utilizados, al haberse obtenido un coeficiente de 0.544 y valor de sig. de 0.00, evidenciándose que la gestión adecuada de las herramientas de comunicación interna influyó de manera relevante en la fluidez del intercambio informativo y en la consolidación del compromiso profesional de los colaboradores evaluados.
- 6.5.** Se concluye la existencia de una correspondencia relevante, directa y alta entre la motivación laboral y la retroalimentación y escucha activa, en virtud de un coeficiente Rho de Spearman de 0.680 y un p-valor de 0.000, lo que permitió sostener que la práctica de brindar retroalimentación oportuna y validar las inquietudes de los trabajadores incidió positivamente en la consolidación de su motivación interna.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Se recomienda al Rectorado de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua implementar políticas institucionales orientadas al fortalecimiento de la comunicación organizacional y la motivación laboral del personal administrativo, fomentando para ello tácticas comunicativas precisas, colaborativas y constantes en los diversos departamentos de la entidad, puesto que los hallazgos de la investigación confirmaron un vínculo favorable y trascendente entre el entusiasmo por el trabajo y la transmisión eficaz de mensajes internos.
- 7.2.** Se recomienda al Vicerrectorado Administrativo y a la Oficina General de Administración fortalecer los mecanismos de transmisión de información institucional, estableciendo criterios que permitieran que los mandatos y directrices se comunicaran de manera comprensible y oportuna, debido a que las evidencias del análisis demostraron que la precisión en el intercambio de mensajes se relacionó de manera directa y relevante con la satisfacción laboral del capital humano.
- 7.3.** Se sugiere a la Oficina de Recursos Humanos la promoción de lineamientos que favorecieran el diálogo constante entre la fuerza laboral y las autoridades universitarias, mediante el establecimiento de reuniones cíclicas, áreas de concertación y la difusión oportuna de las disposiciones institucionales, considerando que la regularidad de los procesos de comunicación se relacionó de forma lineal y trascendente con la complacencia laboral de los colaboradores analizados.
- 7.4.** Se recomienda a las jefaturas de las diferentes áreas administrativas a la mejora continua de los sistemas de interacción organizacional, incluyendo encuentros de coordinación, correos institucionales y memorandos oficiales, a fin de propiciar una circulación de información más eficiente entre las distintas dependencias, lo cual contribuyó directamente al robustecimiento de la satisfacción y el compromiso laboral de la fuerza de trabajo.
- 7.5.** Se sugiere a los responsables de las unidades administrativas y jefes de área el fomento de dinámicas de retroalimentación y escucha activa en el entorno de trabajo, propiciándose escenarios donde los colaboradores pudieran manifestar sus puntos de vista, propuestas y requerimientos, además de obtener guía técnica sobre su desenvolvimiento laboral.

REFERENCIAS

- Achyuta, G., Y Shadangi, P., Tiwary, A., Gupta, A., As, P., Chheda, K., Babitha, B., y Kataria, A. (2025). Exploring the Influence of Communication Mechanisms on Organizational Effectiveness and Employee Engagement. *Management (Montevideo)*, 3, 167. <https://doi.org/10.62486/agma2025167>
- Aggarwal, S. (2024). Impact of dimensions of organisational culture on employee satisfaction and performance level in select organisations. *IIMB Management Review*, 36(3), 230-238. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2024.07.001>
- Alarcón, L. L. P., y Ipanaque, A. J. P. (2025). Comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores de un Gobierno local del Perú. *Revista científica en ciencias sociales*, 7, 01-11. <https://doi.org/10.53732/rccsociales/e701103>
- Alvarez-Sández, D., Velázquez-Victorica, K., Mungaray-Moctezuma, A., y López-Guerrero, A. (2023). Administrative Processes Efficiency Measurement in Higher Education Institutions: A Scoping Review. *Education Sciences*, 13(9), 855. <https://doi.org/10.3390/educsci13090855>
- Amatori, G., Buccolo, M., y Lorenzo Álvarez, C. (2024). *Experiencias educativas en el aula: Innovación e investigación*. 1-175.
- Andrade, R. G., y Trujillo, Y. D. S. (2023). El método hipotético deductivo de Karl Popper en los estudiantes de la Educación Básica Regular en Perú. *Educación*, 29(2), e3045-e3045. <https://doi.org/10.33539/educacion.2023.v29n2.3045>
- Atatsi, E. A., Curşeu, P. L., Stoffers, J., y Kil, A. (2022). Learn in Order to Innovate: An Exploration of Individual and Team Learning as Antecedents of Innovative Work Behaviours in Ghanaian Technical Universities. *Sustainability*, 14(7), 4012. <https://doi.org/10.3390/su14074012>
- Bayés, M. (2024). Los límites de la claridad y la comprensión en la documentación administrativa: La notificación de providencia de apremio municipal. *Sphera Publica*, 2(24). <https://sphera.ucam.edu/index.php/sphera-01/article/view/522>
- Boza, F., Medina, M., Rojas, E., Adauto, D., y Medina, D. (2024). Motivación y rendimiento laboral del personal administrativo en la Unidad de Gestión Académica de la Universidad Nacional del Centro del Perú, 2023. *Prospectiva Universitaria en Ciencias Sociales Aplicadas*, 5(2), 19-25.
- Bustamante Werlen, Y. D. (2024). Incidencia de la comunicación efectiva en la satisfacción del cliente de Electrocentro en el distrito Chanchamayo – 2023. *Universidad*

<http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/4794>

- Cajas Santamaria, G. R., Pinedo Tapia, C. L., y Aguilar Curitomay, L. V. L. (2025). *La influencia de la motivación y el liderazgo transformacional en el desempeño de los empleados administrativos mediada por la cultura organizacional de una universidad privada de Lima Metropolitana*. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/4842>
- Castillo Suárez, N. M. (2025). Liderazgo y gestión del talento humano de trabajadores administrativos de la universidad nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. *Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza*. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/4819>
- Chachua, T. (2025). MECHANISMS FOR ENHANCING STAFF SATISFACTION AND LABOR PRODUCTIVITY IN THE HIGHER EDUCATION SYSTEM. *Innovative Economics and Management*, 12(3), 140-149. <https://doi.org/10.46361/2449-2604.12.3.2025.140-149>
- Chero-Pacheco, V. (2024). Población y muestra. *International journal of interdisciplinary dentistry*, 17(2), 66-66. <https://doi.org/10.4067/s2452-55882024000200066>
- Chienwattanasook, K., Junkrapor, M., y Kongchan, A. (2025). คุณภาพและบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพ ของทีมงาน. *KASEM BUNDIT JOURNAL*, 26(2), 65-81.
- Colina Aldaz, C. K., Álava Briones, L. Y., Pérez De Armas, M., y Chang Fong, F. W. (2026). Incidencia de la motivación laboral en el desempeño del personal administrativo de la Universidad Técnica de Babahoyo, 2024. *Tesla Revista Científica*, 6(1). <https://doi.org/10.55204/trc.v6i1.e570>
- Curilla, S., Morales, J., Poma, W., y Vicente-Ramos, W. (2023a). INFLUENCE OF INTERNAL COMMUNICATION ON THE ORGANIZATIONAL CLIMATE OF A LOCAL EDUCATIONAL MANAGEMENT UNIT IN PERU. *Business: Theory and Practice*, 24(1), 93-101. <https://doi.org/10.3846/btp.2023.16358>
- Curilla, S., Morales, J., Poma, W., y Vicente-Ramos, W. (2023b). Influence of internal communication on the organizational climate of a local educational management unit in Peru. *Business: Theory and Practice*, 24(1), 93-101. <https://doi.org/10.3846/btp.2023.16358>
- Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J. F., Valdivia Rivera, M. de J., Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J. F., y Valdivia Rivera, M. de J. (2023). La motivación laboral y su relación

- con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(26).
<https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- Farinango Cabezas, L. E. (2024). Comunicación interna: De las dimensiones a los canales. *Punto Cero*, 29(49), 89-100. <https://doi.org/10.35319/puntocero.202449244>
- Gavino, G., Ordoñez, J., Real, J., Romero, H., y Saldarriaga, G. (2022). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. *ACVENISPROH Académico*.
<https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>
- Ghaleb, B. D. S. (2024). The importance of organizational culture for business success. *Jurnal Riset Multidisiplin Dan Inovasi Teknologi*, 2(03), 727-735.
<https://doi.org/10.59653/jimat.v2i03.1098>
- Guan, Q., y Wang, Y. (2021). Factors Affecting the Efficiency of University Administration Based on Big Data Analysis. *2021 2nd International Conference on Computers, Information Processing and Advanced Education*, 935-938.
<https://doi.org/10.1145/3456887.3457109>
- Gutiérrez Meneses, R. E. (2022). El papel de la Comunicación Estratégica como como un factor de Ventaja Competitiva para la Organización. *Revista Científica Anfibios*, 5(1), 36-44.
- Hachtmann, F. (2024). Basic research. En *Encyclopedia of Sport Management, Second Edition* (pp. 82-83). Edward Elgar Publishing Ltd.
<https://doi.org/10.4337/9781035317189.ch48>
- Huachos, A., Aliaga, K. G., Huachos, K. M., Taípe, L. J., Calderón, J. C., Martínez, A. J., Calderón, J. W., y Huachos, N. P. (2025). Coaching educativo en las habilidades blandas de estudiantes universitarios de Junín. *Prospectiva Universitaria en Ciencias Sociales Aplicadas*, 6(2), 01-05.
- Huilla, J. S. M., y Tuni, C. A. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: Una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Ibarra, C. A. A. P. (2025). Influencia de la Motivación del Personal en la Gestión Administrativa y en el Rendimiento Organizativo. *NovaRua*, 17(30).
<https://doi.org/10.20983/novarua.2025.30.5>
- Kets de Vries, M. F. R. (2025). Love and Work. En M. F. R. Kets de Vries (Ed.), *The Path to Individual and Organizational Transformation: Confronting the Elephant in the*

- Room* (pp. 171-186). Springer Nature Switzerland. https://doi.org/10.1007/978-3-031-88330-9_17
- Koopmann, J., Liu, Y., Liang, Y., y Liu, S. (2021). Job search self-regulation during COVID-19: Linking search constraints, health concerns, and invulnerability to job search processes and outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 106(7), 975-989. <https://doi.org/10.1037/apl0000938>
- Kudzedzi, V. A., y Otwey, B. M. (2025). Effective Communication and Employee Engagement in Higher Education: Evidence from University Administrators. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 9(14), 2998-3010. <https://doi.org/10.47772/IJRISS.2025.914MG00229>
- Lei, M., Alam, G. M., y Hassan, A. bin. (2023). Job Burnout amongst University Administrative Staff Members in China—A Perspective on Sustainable Development Goals (SDGs). *Sustainability*, 15(11), 8873. <https://doi.org/10.3390/su15118873>
- MACETAS PORRAS, Mirko N.1 y CARHUANCHO-MENDOZA, Irma. (2024). Estrategias de comunicación y compromiso organizacional: Impulsores del desempeño laboral. *Espacios*, 45(05), 106-119. <https://doi.org/10.48082/espacios-a24v45n05p08>
- Maza-de la Torre, G., Motta-Ramírez, G.-A., Motta-Ramírez, G., Jarquin-Hernández, P. M., Maza-de la Torre, G., Motta-Ramírez, G.-A., Motta-Ramírez, G., y Jarquin-Hernández, P. M. (2023). La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. *Revista de sanidad militar*, 77(1). <https://doi.org/10.56443/rsm.v77i1.371>
- Mdletye, Z. (2025). The Link Between Organisational Communication and Organisational Behaviour. En S. E. Usadolo, Q. E. Usadolo, y B. Makwambeni (Eds.), *Organisational Behaviour, Communication, and Digitalisation in a Changing World* (pp. 93-111). Springer Nature Switzerland. https://doi.org/10.1007/978-3-031-87417-8_6
- Medina, M., Rojas, R., y Bustamante, W. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <http://coralito.umar.mx:8383/jspui/handle/123456789/1539>
- Mendoza-Armijos, H. E. (2022). Impacto de la Capacitación en el Desarrollo Profesional en Organizaciones Ecuatorianas. *Revista Científica Zambos*, 1(2), 51-66. <https://doi.org/10.69484/rcz/v1/n2/27>

- Mendoza-Vargas, J. M., Burbano-Pantoja, V. M., Mendoza-Vargas, H. H., Mendoza-Vargas, J. M., Burbano-Pantoja, V. M., y Mendoza-Vargas, H. H. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: Estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Información tecnológica*, 33(6), 157-166. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157>
- Mgaiwa, S. J. (2023). Job satisfaction among university academics: Do academic rank and age make a difference? *Cogent Education*, 10(2), 2230395. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2230395>
- Nguyen, C. M. A., y Ha, M.-T. (2023). The interplay between internal communication, employee engagement, job satisfaction, and employee loyalty in higher education institutions in Vietnam. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 329. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01806-8>
- Oyola Gomez, R. J., y Palomino Puntillo, J. C. (2024). *Gestión administrativa y motivación laboral en el personal administrativo de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino, Huacho—2023*. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/10166>
- Özkan, F. Z. (2025). Analysis of motivation and communication aspects in universities through iso 21001: 2018 management system standard and total quality management. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof.Bus. Rev.*, 10(5), 2.
- Paredes-Saavedra, M., Vallejos, M., Huancahuire-Vega, S., Morales-García, W. C., y Geraldo-Campos, L. A. (2024). Work Team Effectiveness: Importance of Organizational Culture, Work Climate, Leadership, Creative Synergy, and Emotional Intelligence in University Employees. *Administrative Sciences*, 14(11), 280. <https://doi.org/10.3390/admsci14110280>
- Parrales Reyes, J. E., Villao Reyes, J. M., y Pisco Suarez, G. E. (2022). Motivación Laboral como Herramienta Eficaz para el Mejor Desarrollo de las Organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 8(Extra 1), 177-186.
- Pereyra, L. (2022). *Metodología de la investigación*. Klik.
- Pérez López, C. E. (2025). Gestión administrativa, cultura organizacional y desempeño laboral en la corte superior de justicia de Amazonas-2023. *Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza*. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/4545>
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la Investigación Científica*. Page Publishing Inc.

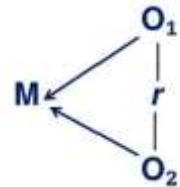
- Rimachi Mendoza, K. (2024). Comunicación interna y el clima laboral en la dirección regional de transportes y comunicaciones de Amazonas; Chachapoyas 2023. *Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza*. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/4414>
- Riquelme Benítez, C. R. (2023). Salario Emocional: Cuidado del ambiente laboral y cultura corporativa. *Revista científica en ciencias sociales*, 5(1), 67-72. <https://doi.org/10.53732/rccsocioles/05.01.2023.67>
- Saks, A. M. (2022). Caring human resources management and employee engagement. *Human Resource Management Review*, 32(3), 100835. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2021.100835>
- Sánchez, D. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 9(17), 38-39. <https://doi.org/10.29057/estr.v9i17.7928>
- Santos, T., Santos, E., Sousa, M., y Oliveira, M. (2024). The Mediating Effect of Motivation between Internal Communication and Job Satisfaction. *Administrative Sciences*, 14(4), 69. <https://doi.org/10.3390/admsci14040069>
- Susetyo, A. A., Sukmawan, K. I., y Sulistiyowati, L. H. (2025a). Do Well-Being and Job Motivation Impact Job Satisfaction? An Approach Based on Positive Emotions and Herzberg's Two-Factor Theory. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 14(1), 52-61. <https://doi.org/10.32639/tvrcef59>
- Susetyo, A. A., Sukmawan, K. I., y Sulistiyowati, L. H. (2025b). Do Well-Being and Job Motivation Impact Job Satisfaction? An Approach Based on Positive Emotions and Herzberg's Two-Factor Theory. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 14(1), 52-61. <https://doi.org/10.32639/tvrcef59>
- Tadesse Bogale, A., y Debela, K. L. (2024). Organizational culture: A systematic review. *Cogent Business & Management*, 11(1), 2340129. <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2340129>
- Taruchaín-Pozo, F., Avilés-Castillo, F., Cuesta-Andaluz, E., y Buele, J. (2026). Organizational communication in change management: A narrative review. *Multidisciplinary Reviews*, 9(1), 2026033-2026033. <https://doi.org/10.31893/multirev.2026033>
- Tavárez de Henríquez, J. C., y Domínguez Valerio, C. M. (2023). Satisfaction with the Work Done in University Employees: A Study from a Developing Country. *Administrative Sciences*, 13(10), 221. <https://doi.org/10.3390/admsci13100221>

- Vargas Méndez, Á. M., y Reyes Arrieta, M. C. (2021). *Teoría de la autodeterminación y motivación laboral en dos organizaciones de Santander*. <https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/13832>
- Vieira, A. I., Magalhães, S., y Limpo, T. (2023). Relating transcription, executive functions and text quality in Grades 2–3: A cross-lagged panel analysis. *British Journal of Educational Psychology*, 93(2), 482-499. <https://doi.org/10.1111/bjep.12570>
- Villena Dahua, S. R. (2025). *Comunicación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali, 2024*. <https://hdl.handle.net/20.500.14621/7830>
- Vo, T. T. D., Tuliao, K. V., y Chen, C.-W. (2022). Work Motivation: The Roles of Individual Needs and Social Conditions. *Behavioral Sciences*, 12(2), 49. <https://doi.org/10.3390/bs12020049>
- Zambrano, A. K. V., y Armijos, E. B. (2025). Cer-Comunicación organizacional interna y su incidencia en el desempeño laboral en la Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial, 2024. *Polo del Conocimiento*, 10(8), 1681-1701. <https://doi.org/10.23857/pc.v10i8.10243>
- Zumaeta Pérez, J. D. C., y Vasquez Vera, L. (2023). *Clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca – Provincia de Utcubamba Región de Amazonas 2023*. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7880>
- Zuñiga Cuipal, J. (2025). Gestión de recursos humanos en trabajadores administrativos, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas-2023. *Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza*. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/4621>

ANEXOS

ANEXO I: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Motivación laboral y comunicación efectiva del personal administrativo de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola.

Problema	Objetivos	Metodología	Población y muestra	Diseño metodológico	Técnicas e instrumentos
General ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la comunicación efectiva del personal administrativo de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, 2025? Específicos • ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la claridad de la información proporcionada en el personal administrativo? • ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la frecuencia de la comunicación en el personal administrativo? • ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y los canales de comunicación utilizados por el personal administrativo? • ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la retroalimentación y escucha activa en el personal administrativo?	General Determinar la relación entre la motivación laboral y la comunicación efectiva del personal administrativo de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, 2025. Específicos • Describir la relación entre la motivación laboral y la claridad de la información proporcionada en el personal administrativo. • Examinar la relación entre la motivación laboral y la frecuencia de la comunicación en el personal administrativo. • Analizar la relación entre la motivación laboral y los canales de comunicación utilizados por el personal administrativo. • Evaluar la relación entre la motivación laboral y la retroalimentación y escucha activa en el personal administrativo.	Tipo Cuantitativa Nivel Descriptiva correlacional Diseño No experimental y transversal de tipo correlacional.	Población muestral La población de estudio está compuesta por todo el personal administrativo de una Universidad Nacional de Amazonas. La población en investigación se refiere al conjunto total de individuos que cumplen con ciertas características y son relevantes para el estudio. Definir adecuadamente la población es esencial para la validez del estudio y para la generalización de los resultados (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).	La presenta investigación es: No experimental Empleará un diseño descriptivo correlacional:  Dónde: M: Muestra de estudio O1: Observación de la variable 1: motivación laboral. r: relación O2: Observación de la variable 2: comunicación efectiva.	Técnica La encuesta. Instrumento El cuestionario.

ANEXO 2: Operacionalización de variables

Tabla 13 Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento de medición
Motivación laboral	Se define la motivación laboral, según Vo et al. (2022), se refiere al conjunto de factores internos y externos que impulsan a los trabajadores a realizar sus actividades laborales con compromiso y eficiencia, influyendo en su satisfacción y desempeño dentro de la organización.	Se evaluará mediante un cuestionario estructurado tipo Likert, aplicado al personal administrativo, considerando percepciones sobre logros, condiciones, desarrollo e incentivos.	Reconocimiento y logros	Frecuencia de reconocimiento, percepción del logro, valoración del reconocimiento	Ítem 1 al 5	Cuestionario tipo Likert
			Satisfacción con las condiciones laborales	Condiciones físicas, herramientas disponibles, carga laboral	Ítem 6 al 10	
			Oportunidades de desarrollo profesional	Capacitación, posibilidad de ascenso, apoyo institucional	Ítem 10 al 15	
			Incentivos y recompensas	Justicia en incentivos, recompensas no monetarias, frecuencia de incentivos	Ítem 16 al 20	
Comunicación efectiva	La comunicación efectiva, de acuerdo con Zambrano y Armijos (2025), dentro de las organizaciones permite coordinar tareas, fortalecer la cooperación entre los trabajadores y mejorar el rendimiento laboral, ya que facilita el intercambio de información y la comprensión de los objetivos institucionales.	Se medirá mediante un cuestionario estructurado tipo Likert, evaluando claridad, frecuencia, canales y retroalimentación.	Claridad de la información proporcionada	Claridad del mensaje, comprensión, coherencia de la información	Ítem 1 al 5	Cuestionario tipo Likert
			Frecuencia de la comunicación	Reuniones periódicas, contacto con superiores, acceso a la comunicación	Ítem 6 al 10	
			Canales de comunicación utilizados	Uso de canales formales, uso de canales informales, satisfacción con los canales	Ítem 10 al 15	
			Retroalimentación y escucha activa	Frecuencia del feedback, calidad del feedback, percepción de ser escuchado	Ítem 16 al 20	

ANEXO 3: Autorización para la realización de la investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL
"FABIOLA SALAZAR LEGUÍA" DE BAGUA
Ley de Creación N° 29614

PRESIDENCIA

DIRECCIÓN GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN

UNIDAD DE RECURSOS
HUMANOS

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Bagua, 22 de setiembre de 2025

CARTA N° 028-2025-UNIFSLB/P/DGA/URH

SEÑOR:

JOSÍAS MASHIAN JUWAW

Ex alumno de la UNIFSLB

Presente.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

REFERENCIA : CARTA N° 006-2025-UNIFSLB-VPA/FACISE/JMJ

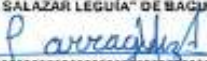
=====

Reciba por medio de la presente un cordial saludo en nombre de la Universidad Nacional Intercultural "Fabiola Salazar Leguía" de Bagua, asimismo, hacer de su conocimiento que esta casa superior de estudios a través de mi Despacho se le autoriza la realización de su investigación la cual tiene como título *"MOTIVACIÓN LABORAL Y COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL FABIOLA SALAZAR LEGUÍA DE BAGUA, 2025"*; para la obtención de su título profesional.

Por ende, se autoriza realizar las coordinaciones previas para la aplicación de sus instrumentos y otros que requiere para el desarrollo de su investigación.

Sin otro particular, me suscribo de Usted; para fines pertinentes que su gentil atención.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL
"FABIOLA SALAZAR LEGUÍA" DE BAGUA

ABOG. LUIS ALBERTO GONZALES PARRAGUEZ
JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

C/Copia
Archivo

ANEXO 4: Autorización para el uso del nombre de la Universidad



"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL
"FABIOLA SALAZAR LEGUÍA" DE BAGUA
VICEPRESIDENCIA ACADÉMICA

30 ABR. 2025

N° Registro: 1739 Hora: 09:58

Folio: 01 Firma: [Firma]

ASUNTO: SOLICITA AUTORIZACIÓN DEL NOMBRE DE LA UNIFSLB Y FACILIDADES DE INFORMACIÓN.

SEÑOR:

DR: JUAN MANUEL ATÓN PÉREZ
VICEPRESIDENTE ACADEMICO

De mi especial consideración.

YO, Josías Mashian Juwau, Identificado con D.N.I N° 47516780, Bachiller en Administración de Negocios Globales, con Domicilio en la calle Jr. Cerro de Pasco 345 Bagua, ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que con la finalidad de llevar adelante el desarrollo de mi tesis denominada "Motivación Laboral efectiva en el desempeño del Personal Administrativo en una Universidad Nacional Intercultural "Fabiola Salazar Leguía" de Bagua, Solicito la autorización para el uso del nombre de nuestra UNIFSLB en el título de mi tesis, así como las facilidades de información que se requiera para tal fin.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceda a mi solicitud por ser de justicia

Bagua, 30 de abril del 2025


JOSIAS MASHIAN JUWAU
D.N.I N° 47516780
CEL. 973382716



ANEXO 5: Cuestionario de evaluación de la motivación laboral del personal

administrativo.

Objetivo del instrumento: Evaluar el nivel de motivación laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, en sus dimensiones de reconocimiento y logros, condiciones laborales, desarrollo profesional e incentivos.

Instrucciones: Marque con una 'X' la alternativa que mejor exprese su grado de acuerdo con cada afirmación. La escala es la siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N.º	Ítem	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Reconocimiento y logros						
1	Recibo reconocimiento verbal por parte de mis superiores.					
2	El reconocimiento que recibo es oportuno.					
3	Me siento valorado en mi puesto de trabajo.					
4	Los logros obtenidos son destacados en la institución.					
5	La institución promueve el mérito y el reconocimiento.					
Dimensión 2: Satisfacción con las condiciones laborales		1	2	3	4	5
6	Mi ambiente físico de trabajo es adecuado.					
7	Cuento con equipos y materiales en buen estado.					
8	Las instalaciones son seguras y cómodas.					
9	Mi espacio de trabajo permite concentrarme.					
10	Estoy satisfecho con la distribución de tareas.					
Dimensión 3: Oportunidades de desarrollo profesional		1	2	3	4	5
11	Tengo acceso a formación continua.					
12	La institución ofrece oportunidades de promoción.					
13	Recibo orientación para mi crecimiento laboral.					
14	Las capacitaciones son útiles para mi labor.					
15	Existen planes de carrera en la institución.					
Dimensión 4: Incentivos y recompensas		1	2	3	4	5
16	Los incentivos están alineados con mi rendimiento.					
17	Existen beneficios no monetarios para los empleados.					
18	La institución brinda reconocimientos públicos.					
19	Los incentivos se entregan de manera transparente.					
20	Estoy satisfecho con las recompensas que recibo.					

Muchas gracias por su participación.

ANEXO 6: Cuestionario de evaluación de la comunicación efectiva del personal administrativo

Objetivo del instrumento: Evaluar el nivel de comunicación efectiva entre el personal administrativo de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, a través de sus dimensiones: claridad de la información, frecuencia de la comunicación, uso de canales y retroalimentación.

Instrucciones: Marque con una 'X' la alternativa que mejor exprese su grado de acuerdo con cada afirmación. La escala es la siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N.º	Ítem	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Claridad de la información proporcionada						
1	La información que recibo es clara y comprensible.					
2	Las instrucciones institucionales son precisas.					
3	No hay ambigüedades en los mensajes que recibo.					
4	Puedo entender fácilmente los comunicados institucionales.					
5	La información se comunica de forma estructurada.					
Dimensión 2: Frecuencia de la comunicación		1	2	3	4	5
6	Se realizan reuniones periódicas para informar sobre asuntos laborales.					
7	La comunicación con mis superiores es constante.					
8	Tengo oportunidades frecuentes para expresar mis ideas.					
9	Recibo información relevante de manera oportuna.					
10	La frecuencia de comunicación favorece mi desempeño laboral.					
Dimensión 3: Canales de comunicación utilizados		1	2	3	4	5
11	Se emplean canales adecuados para comunicar información.					
12	Los canales formales son accesibles y funcionales.					
13	Utilizamos también canales informales para coordinar tareas.					
14	Me siento cómodo utilizando los canales de comunicación disponibles.					
15	Existe variedad de canales para comunicarme con otras áreas.					
Dimensión 4: Retroalimentación y escucha activa		1	2	3	4	5
16	Recibo retroalimentación constructiva de mis superiores.					
17	Siento que mis opiniones son escuchadas.					
18	Existen espacios institucionales para expresar sugerencias.					
19	La retroalimentación que recibo es clara y útil.					
20	Mi participación en reuniones es valorada.					

Muchas gracias por su participación.

ANEXO 7: Informe de validación de instrumentos por juicio de expertos

Título: Motivación laboral y comunicación efectiva del personal administrativo de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola.

Autor: Bach. JOSIAS MASHIAN JUWAU

Método: Validación de contenido por juicio de expertos.

Introducción

El presente informe tiene como finalidad mostrar el proceso de validación de contenido de los instrumentos aplicados para medir las variables 'Motivación laboral' y 'Comunicación efectiva'. La técnica empleada fue el juicio de expertos, considerando la aplicación del índice de validez de Aiken. Este procedimiento permitió asegurar la pertinencia, claridad, coherencia y relevancia de los ítems propuestos en el cuestionario, evaluados por tres jueces especialistas en el área.

Tabla 14

Resultados de la Validación – Variable 1: Motivación laboral

Categorías	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Promedio	Índice de Validez %
Claridad	5	5	5	5,00	100 %
Objetividad	5	5	5	5,00	100 %
Actualidad	5	5	5	5,00	100 %
Organización	5	5	5	5,00	100 %
Suficiencia	5	5	5	5,00	100 %
Intencionalidad	5	5	5	5,00	100 %
Consistencia	5	5	5	5,00	100 %
Coherencia	5	5	5	5,00	100 %
Metodología	5	5	5	5,00	100 %
Pertinencia	5	5	5	5,00	100 %
General	5,00	5,00	5,00	5,00	100 %

Nota. Juez 1: Dr. Alex L. Guivin Guadalupe. Juez 2: Dr. Jorge Antonio Malca Florindes. Juez 3: Dr. Víctor Hugo Puican Rodríguez

Tabla 15*Resultados de la Validación – Variable 2: Comunicación efectiva*

Categorías	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Promedio	Índice de Validez %
Claridad	5	5	5	4,83	100 %
Objetividad	5	5	4	4,83	91,67 %
Actualidad	5	5	5	4,83	100 %
Organización	5	5	4	4,83	91,67 %
Suficiencia	5	5	5	5,00	100 %
Intencionalidad	5	5	5	4,83	100 %
Consistencia	5	5	4	4,67	91,67 %
Coherencia	5	5	4	4,83	91,67 %
Metodología	5	5	5	5,00	100 %
Pertinencia	5	5	5	4,93	100 %
General	5,00	5,00	4,60	4,86	97,00 %

Nota. Juez 1: Dr. Alex L. Guivin Guadalupe. Juez 2: Dr. Jorge Antonio Malca Florindes. Juez 3: Dr. Víctor Hugo Puican Rodríguez

Conclusiones

Los resultados obtenidos evidencian que ambos instrumentos cuentan con una alta validez de contenido. La variable 'Motivación laboral' alcanzó un índice de validez del 100 %, lo cual demuestra una total concordancia entre los jueces. La variable 'Comunicación efectiva' obtuvo un índice general del 97 %, también considerado excelente según los estándares metodológicos. Se concluye que ambos instrumentos son pertinentes, claros y adecuados para su aplicación en el estudio.

ANEXO IV

INFORME DE OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA VARIABLE: MOTIVACIÓN LABORAL

TÍTULO DE LA TESIS: Motivación laboral y comunicación efectiva del personal administrativo de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola.

PRESENTADO POR (Tesisista): Bach. JOSIAS MASHIAN JUWAU

- I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO NRO:** 03
- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: García Gaudalup, Alex Lenin
- 1.2. Grado Académico: Doctor
- 1.3. Cargo e Institución donde Labora: Docente

II. VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	May Malo	Malo	Regular	Bueno	May Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles.					X
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
5. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en los instrumentos.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico.					X
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos, científicos acordes a la ciencia.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema y los objetivos de la investigación.					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.					X
10. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1 Promedio de valoración:
- 3.2 Opinión de aplicabilidad: Favorable (X) Debe mejorar () No favorable ()
- 3.3 Observaciones:

Firma del experto: 

Fecha: 27/7/2025

DNI: 40777134

Celular: 972978572

ANEXO VI

INFORME DE OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA VARIABLE: COMUNICACIÓN EFECTIVA

TÍTULO DE LA TESIS: Motivación laboral y comunicación efectiva del personal administrativo de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola.

PRESENTADO POR (Tesisista): Bach. JOSIAS MASHIAN JUWAU

IV. DATOS GENERALES DEL EXPERTO NRO: 03

1.4. Apellidos y Nombres del experto: Geilyn Gualdus, Hlex Benic

1.5. Grado Académico : Doctor

1.6. Cargo e Institución donde Labora: Docente

V. VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Muy Buena
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles.					X
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
5. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en los instrumentos.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico.					X
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos, científicos acordes a la ciencia.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema y los objetivos de la investigación.					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.					X
10. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

VI. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.4 Promedio de valoración:

3.5 Opinión de aplicabilidad: Favorable (X) Debe mejorar () No favorable ()

3.6 Observaciones:

.....

Firma del experto: 

Fecha: 22/7/2025

DNI: 40777134

Celular: 992998572

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Bagua, 22 julio de 2025.

CARTA N°001-2025-UNIFSLB-VPA/FACISE/JMJ-B

Señor(a): DR. JORGE ANTONIO MALCA FLORIDES

Presente. -

ASUNTO: OPINIÓN DE EXPERTO

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedor de su trayectoria académica-científica y profesional, solicito su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar los instrumentos que pretendo utilizar en el trabajo de investigación que vengo realizando para obter el título profesional de licenciado en Administración de Negocios Globales; por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido y la confiabilidad, solicito marcar con una equis (X) el grado de evaluación de los ítems e indicadores de los instrumentos, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimiento. Para tal efecto, como anexos se adjunta:

1. Matriz de consistencia
2. Operacionalización de variables
3. Instrumento de investigación
4. Informe de opinión de expertos de los instrumentos de investigación

Agradezco anticipadamente su colaboración y estoy seguro que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,


Bach. JOSIAS MASHIAN JUWAU
DNI: 47516780
Celular: 973382716


J. Malca
12:20
22/07/25

ANEXO IV

INFORME DE OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA VARIABLE: MOTIVACIÓN LABORAL

TÍTULO DE LA TESIS: Motivación laboral y comunicación efectiva del personal administrativo de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola.

PRESENTADO POR (Tesista): Bach. JOSIAS MASHIAN JUWAU

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO NRO: 02

1.1. Apellidos y Nombres del experto: MALCA FLORINDA, JOSE ANTONIO

1.2. Grado Académico: DOCTOR

1.3. Cargo e Institución donde Labora: DOCENTE ORDINARIO

II. VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles.					✗
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					✗
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					✗
5. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en los instrumentos.					✗
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico.					✗
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos, científicos acordes a la ciencia.					✗
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema y los objetivos de la investigación.					✗
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.					✗
10. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					✓
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1 Promedio de valoración:

3.2 Opinión de aplicabilidad: Favorable (✓) Debe mejorar () No favorable ()

3.3 Observaciones:

Firma del experto:

Dr. Jorge A. Malca Florinda
Reg. CEL. N° 8808

Fecha: 22/07/2025

DNI: 16670822.....

Celular: 948133.839.....

ANEXO VI

INFORME DE OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA VARIABLE: COMUNICACIÓN EFECTIVA

TÍTULO DE LA TESIS: Motivación laboral y comunicación efectiva del personal administrativo de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola.

PRESENTADO POR (Tesista): Bach. JOSÍAS MASHIAN JUWAU

IV. DATOS GENERALES DEL EXPERTO NRO: 02

1.4. Apellidos y Nombres del experto: MAJIA FLORINDA TORRE ANTONIO

1.5. Grado Académico : DOCTOR

1.6. Cargo e Institución donde Labora: DOCENTE ORDINARIO

V. VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
	Sobre los ítems del instrumento	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles.					X
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					Y
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
5. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en los instrumentos.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico.					X
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos, científicos acordes a la ciencia.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema y los objetivos de la investigación.					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.					X
10. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

VI. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.4 Promedio de valoración:

3.5 Opinión de aplicabilidad: Favorable (X) Debe mejorar () No favorable ()

3.6 Observaciones:


 Firma del experto: Dr. Jorge A. Majia Florinda
Reg. CEL. N° 8808

Fecha: 22/07/2025

DNI: 16670872

Celular: 948.177.234

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Bagua, 22 julio de 2025.

CARTA N°001-2025-UNIFSLB-VPA/FACISE/JMJ-B

Señor(a): DR. VÍCTOR HUGO PUICAN RODRÍGUEZ

Presente. -

ASUNTO: OPINIÓN DE EXPERTO

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedor de su trayectoria académica-científica y profesional, solicito su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar los instrumentos que pretendo utilizar en el trabajo de investigación que vengo realizando para obter el título profesional de licenciado en Administración de Negocios Globales; por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido y la confiabilidad, solicito marcar con una equis (X) el grado de evaluación de los ítems e indicadores de los instrumentos, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimiento. Para tal efecto, como anexos se adjunta:

1. Matriz de consistencia
2. Operacionalización de variables
3. Instrumento de investigación
4. Informe de opinión de expertos de los instrumentos de investigación

Agradezco anticipadamente su colaboración y estoy seguro que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,


Bach. JOSIAS MASHIAN JUWAU
DNI: 47516780
Celular: 973382716


22/07/2025

ANEXO IV

INFORME DE OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA VARIABLE: MOTIVACIÓN LABORAL

TÍTULO DE LA TESIS: Motivación laboral y comunicación efectiva del personal administrativo de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola.

PRESENTADO POR (Tesista): Bach. JOSIAS MASHIAN JUWAU

- I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO NRO:** 03
- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Victor Hugo Pizcan Rodriguez
- 1.2. Grado Académico : Doctor
- 1.3. Cargo e Institución donde Labora: Docente

II. VALIDACIÓN

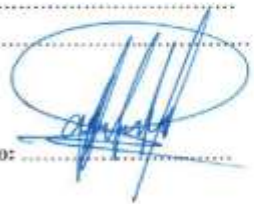
INDICADORES	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles.					X
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
5. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en los instrumentos.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico.					X
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos, científicos acordes a la ciencia.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema y los objetivos de la investigación.					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.					X
10. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1 Promedio de valoración:

3.2 Opinión de aplicabilidad: Favorable (X) Debe mejorar () No favorable ()

3.3 Observaciones:

Firma del experto: 

Fecha: 22/7/2025

DNI: 42813931

Celular:

ANEXO VI

INFORME DE OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA VARIABLE: COMUNICACIÓN EFECTIVA

TÍTULO DE LA TESIS: Motivación laboral y comunicación efectiva del personal administrativo de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola.

PRESENTADO POR (Tesisista): Bach. JOSIAS MASHIAN JUWAW

IV. DATOS GENERALES DEL EXPERTO NRO: 03

1.4. Apellidos y Nombres del experto: Víctor Hugo Píman Rodríguez

1.5. Grado Académico: doctor

1.6. Cargo e Institución donde Labora: docente

V. VALIDACIÓN

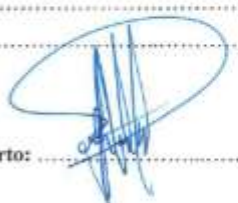
INDICADORES	CRITERIOS	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles.				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				X	
5. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en los instrumentos.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico.					X
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos, científicos acordes a la ciencia.				X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema y los objetivos de la investigación.				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.					X
10. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

VI. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.4 Promedio de valoración:

3.5 Opinión de aplicabilidad: Favorable (X) Debe mejorar () No favorable ()

3.6 Observaciones:

Firma del experto: 

Fecha: 22/7/2025

DNI: 42813931

Celular:

ANEXO VIII: Reporte Turnitin



Josias Mashian Juwau

Motivación laboral y comunicación efectiva del personal administrativo de la Universidad Nacional Intercultural Fabiol...

- Quick Submit
- Quick Submit
- Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::1:3522302722

Fecha de entrega
30 mar 2026, 9:29 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
30 mar 2026, 9:43 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
INFORME_DE_TESIS_-_JOSIAS_MASHIAN_JUWAU_FINAL_27.03.2026_1.docx

Tamaño del archivo
150.8 KB

35 páginas
11.135 palabras
64.244 caracteres

16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

15%	Fuentes de Internet
4%	Publicaciones
7%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
2	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo	1%
3	Internet	repositorio.udh.edu.pe	1%
4	Internet	hdl.handle.net	<1%
5	Internet	www.unibagua.edu.pe	<1%
6	Internet	unibagua.edu.pe	<1%
7	Internet	www.coursehero.com	<1%
8	Internet	www.investigarmqr.com	<1%
9	Internet	repositorio.upsc.edu.pe	<1%
10	Internet	repositorio.uap.edu.pe	<1%
11	Trabajos del estudiante	Integración Moodle Presencial	<1%

12	Internet	es.scribd.com	<1%
13	Internet	repositorio.unsaac.edu.pe	<1%
14	Internet	repositorio.undac.edu.pe	<1%
15	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	<1%
16	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
17	Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	<1%
18	Internet	repositorio.unc.edu.pe	<1%
19	Internet	1library.co	<1%
20	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%
21	Internet	www.slideshare.net	<1%
22	Internet	renati.sunedu.gob.pe	<1%
23	Internet	repositorio.uss.edu.pe	<1%
24	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua	<1%
25	Internet	apirepositorio.unh.edu.pe	<1%

26	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1%
27	Internet	www.rri.ro	<1%
28	Trabajos del estudiante	Universidad Privada Antenor Orrego 2025	<1%
29	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo	<1%
30	Internet	repositorio.unap.edu.pe	<1%
31	Internet	repositorio.usanpedro.edu.pe	<1%
32	Internet	repositorio.unu.edu.pe	<1%
33	Trabajos del estudiante	Mountain Lakes High School	<1%
34	Internet	repositorio.ujcm.edu.pe	<1%
35	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle	<1%
36	Internet	tesis.unap.edu.pe	<1%
37	Trabajos del estudiante	Universidad Alas Peruanas	<1%
38	Internet	repositorio.upao.edu.pe	<1%
39	Internet	ru.dgb.unam.mx	<1%

40	Internet	worldwidescience.org	<1%
41	Internet	documentop.com	<1%
42	Internet	repositorio.unibagua.edu.pe	<1%
43	Publicación	Edwin Gustavo Estrada Araoz, Néstor Antonio Gallegos Ramos. "Satisfacción labo...	<1%
44	Publicación	Victor M. López Pastor. "Desarrollando sistemas de evaluación formativa y compa...	<1%
45	Internet	libroterra.com	<1%
46	Internet	tesis.usat.edu.pe	<1%
47	Internet	www.lareferencia.info	<1%
48	Publicación	"Cuidado Integral em Saúde: Perspectivas Interdisciplinares, Políticas Públicas e I...	<1%
49	Internet	core.ac.uk	<1%
50	Internet	repositorio.continental.edu.pe	<1%
51	Publicación	María Paz Godoy, Cristian Rusu, Toni Granollers, Fuad Hatibovic, Luisa König. "Ad...	<1%
52	Internet	repositorio.esge.edu.pe	<1%
53	Internet	repositorio.uancv.edu.pe	<1%

54	Internet	repositorio.ucsp.edu.pe	<1%
55	Internet	repositorio.ug.edu.ec	<1%
56	Internet	repositorio.unicesar.edu.co	<1%
57	Internet	revista.seaic.es	<1%
58	Internet	revistasojs.unilibrecali.edu.co	<1%
59	Internet	www.ibe.unesco.org	<1%
60	Internet	www.infocurso.com	<1%
61	Internet	www.lhlt.mpg.de	<1%
62	Internet	www.mdpi.com	<1%
63	Internet	www.noticias.com	<1%