

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE EDUCACIÓN**

**SECUNDARIA**



**T E S I S**

**La comunicación y motivación en estudiantes del área de tutoría en  
el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024**

**Para optar el título profesional de:**

**Licenciada en Educación**

**Con Mención: Ciencias Sociales, Filosofía y Psicología Educativa**

**Autores:**

**Bach. Angelica Esther ALANIA ARRIETA**

**Bach. Evelyn Nataly PLANO CALZADA**

**Asesor:**

**Dr. Jacinto Alejandro ALEJOS LOPEZ**

**Cerro de Pasco – Perú – 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE EDUCACIÓN**

**SECUNDARIA**



**T E S I S**

**La comunicación y motivación en estudiantes del área de tutoría en  
el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dr. Rudy CUEVAS CIPRIANO**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. Luis Javier DE LA CRUZ PATIÑO**  
**MIEMBRO**

---

**Dr. Nora Esmila HINOSTROZA CAMPOS**  
**MIEMBRO**



**Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión**  
**Facultad de Ciencias de la Educación**  
**Unidad de Investigación**

---

**INFORME DE ORIGINALIDAD N° 089 – 2025**

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

**Angelica Esther ALANIA ARRIETA y Evelyn Nataly PLANO CALZADA**

Escuela de Formación Profesional:

**Educación Secundaria**

Tipo de trabajo:

**Tesis**

Título del trabajo:

**La comunicación y motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024**

Asesor:

**Jacinto Alejandro ALEJOS LOPEZ**

Índice de Similitud:

**6%**

Calificativo:

**Aprobado**

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software Turnitin Similarity

Cerro de Pasco, 20 de junio del 2025.



Firmado digitalmente por VALENTIN  
VELGÁNCIO Testif. Félix FAU  
20154605046 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 20.06.2025 11:44:18 -05:00

## **DEDICATORIA**

Este informe de investigación-Tesis, con gratitud a nuestros padres por todo el soporte económico y emocional que nos brindaron en nuestra formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios Nuestro Padre celestial por darnos vida y haber guiado e iluminado todo nuestros objetivos y metas en esta realidad tan contradictoria y sacrificada.

Al asesor de tesis, Dr. Jacinto Alejandro ALEJOS LÓPEZ por su valioso acompañamiento y orientación a nivel temático y metodológico de la investigación en momentos difíciles, en cuanto a la comprensión del proceso investigativo, demostrando sus saberes y experiencia en trabajos de investigación educativa.

Al Ing. Percy CANTA HILARIO por haber contribuido con su experiencia numérica en la parte estadística, dando sostenibilidad cuantitativa al trabajo de investigación.

A nuestra Alma Máter la UNDAC, por habernos brindado a los jóvenes la posibilidad de formarnos profesionalmente con las mejores propuestas en este contexto mundo de competencias internas y externas.

Al Mg. Jhony LÓPEZ HEREÑA, coordinador de Tutoría del LIIP “Amauta”, por su valioso acompañamiento y orientación para recopilar los datos en los estudiantes.

A los docentes del Programa de Ciencias Sociales, Filosofía y Psicología Educativa, por habernos formado y fortalecido nuestra especialización en la mención indicada en el ámbito académico, de igual manera a los docentes de los cursos específicos y básicos.

De igual modo, nuestra gratitud a los directivos y comunidad educativa de la Institución Educativa que nos dio la oportunidad para llevar a cabo nuestra tesis.

Los autores

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se encamina en determinar la relación que existe entre la comunicación y la motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024, se estudió en 44 estudiantes del 4to y 5to grados de educación secundaria, se utilizó el método científico, y de forma específica el método transaccional y de nivel correlacional; para la variable “X” se aplicó la **encuesta sobre la comunicación en el área de tutoría**; como también para la variable “y”, se aplicó **encuesta sobre la motivación en el área de tutoría**, de igual modo se estableció una prueba de hipótesis por estadística inferencial Chi cuadrado, por tratarse de una encuesta social y, la muestra de estudio fue no probabilístico, el cual fue diseñado intencionalmente, concluyendo en base al valor del estadístico de chi-cuadrado Los resultados de la prueba de chi-cuadrado de Pearson muestran un valor de 14,501 con 4 grados de libertad y una significación asintótica bilateral de 0,006. Este valor de significancia es menor que el umbral comúnmente aceptado de 0,05, lo que indica que existe una asociación estadísticamente significativa entre las variables analizadas, por lo tanto se afirma la hipótesis alterna:  $H_1$  = “Existe una relación significativa entre la comunicación y la motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024”; y se rechaza la hipótesis nula.

**Palabras clave:** Comunicación, motivación, tutoría, estudiantes.

## ABSTRACT

The present research work is aimed at determining the relationship that exists between communication and motivation in students of the tutoring area at the LIIP "Amauta" of the C. P. de Paragsha - Pasco - 2024, it was studied in 44 students from the 4th and 5th grades of secondary education, the scientific method was used, and specifically the transactional and correlational level method; For the variable "X" the survey on communication in the tutoring area was applied; as well as for the variable "y", a survey on motivation in the tutoring area was applied, in the same way a hypothesis test was established by inferential statistics Chi square, since it is a social survey and the study sample was non-probabilistic, which was intentionally designed, concluding based on the value of the chi-square statistic. The results of the Pearson chi-square test show a value of 14.501 with 4 degrees of freedom and a bilateral asymptotic significance of 0.006. This significance value is lower than the commonly accepted threshold of 0.05, indicating that there is a statistically significant association between the variables analyzed, therefore the alternate hypothesis is affirmed: H1 = "There is a significant relationship between communication and motivation in students in the tutoring area at the LIIP "Amauta" of the C. P. de Paragsha – Pasco – 2024"; and the null hypothesis is rejected.

**Keywords:** Communication, motivation, tutoring, students.

## INTRODUCCIÓN

Con mucha fortaleza académica presentamos ante ilustres catedráticos investigadores la tesis intitulada: **“La comunicación y motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024”**; con el propósito de dar a conocer resultados muy importante y como también con la finalidad de Optar el Título Profesional de Licenciado en Educación en la mención de Ciencias Sociales, Filosofía y Psicología Educativa.

En esta investigación se puede evidenciar un estudio aproximado desde la perspectiva teórica y práctica de las variables de estudio en base a estudiosos de la materia sobre la comunicación: Bateson y otros, (1977): “la comunicación humana no puede referirse sólo a enviar información nueva en forma unidireccional. Esta definición propone una dimensión bidireccional, y en la medida en que este intercambio se prolongue y/o intervengan más personas, se presenta como una comunicación circular en la que cada participante afecta y es afectado por los demás...”; por otro lado sobre la motivación: Según Maslow (1991) “se está motivado cuando se siente deseo, anhelo, voluntad, ansia o carencia. Estaría compuesta por diferentes niveles, cuya base jerárquica de necesidad varía en cuanto al grado de potencia del deseo, anhelo, etc.”.

Ambas variables de cualquier manera influyen directamente en la formación académica de los estudiantes, hace que la comprensión y aplicación se rápida y bastante positiva, como también lo contrario hace que los estudiantes sean indiferentes o poco interesados por su formación en los estudios y como seres humanos, entonces por ello nos hemos interesado en realizar esta investigación muy ligada a la problemática educativa en EBR.

El informe de investigación normativamente contiene las siguientes partes:

**En el Capítulo I** el problema de investigación, abarca: la identificación y determinación del problema, delimitación del problema, formulación del problema, formulación de los objetivos, justificación de la investigación y limitaciones de la investigación.

**En el Capítulo II el marco teórico**, considera: los antecedentes de estudio, las bases teóricas científicas, la definición de términos, formulación de la hipótesis, identificación de variables, definición operacional de variables e indicadores.

**En el Capítulo III** discurre la metodología y técnicas de investigación, comprende: el tipo y nivel de investigación, métodos, diseño, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación, técnicas de procesamiento y análisis de datos, tratamiento estadístico y orientación ética.

**En el Capítulo IV** se evidencia los resultados y discusión, comprende: descripción del trabajo de campo, presentación, análisis e interpretación de resultados, prueba de hipótesis, y discusión de resultados, dando lugar todo ello a la formulación de conclusiones y las recomendaciones del proceso de investigación.

Para dar por finalizado este parte muy interesante, nos permitimos poner a vuestro criterio de ilustres investigadores en su calidad de jueces o jurados de tesis para su respectiva evaluación, en nuestra situación de ex alumnas nuestra gratitud por toda la contribución en la corrección de los señores jurados, sin embargo, si persistiría algunos vacíos, debilidades en el trabajo muy respetuosamente acataremos con la promesa de seguir estudiando para ser profesionales competentes como se merece la sociedad.

Los autores

## **ÍNDICE**

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE CUADROS

ÍNDICE DE FIGURAS

### **CAPÍTULO I**

#### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1.	Identificación y determinación del problema .....	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	2
1.2.1.	Delimitación espacial .....	2
1.2.2.	Delimitación temporal.....	3
1.2.3.	Delimitación conceptual .....	3
1.3.	Formulación del problema .....	3
1.3.1.	Problema general .....	3
1.3.2.	Problemas específicos.....	3
1.4.	Formulación de los objetivos .....	4
1.4.1.	Objetivo general.....	4
1.4.2.	Objetivo específico .....	4
1.5.	Justificación de la investigación.....	4
1.6.	Limitaciones de la investigación .....	5

### **CAPÍTULO II**

#### **MARCO TEÓRICO**

2.1.	Antecedentes de estudio .....	6
2.1.1.	Antecedentes locales.....	6

2.1.2.	Antecedentes nacionales .....	8
2.1.3.	Antecedentes internacionales .....	16
2.2.	Bases teóricas - científicas .....	19
2.2.1.	La comunicación.....	19
2.2.2.	La motivación.....	41
2.2.3.	Tutoría en educación secundaria .....	53
2.3.	Definición de términos básicos .....	58
2.4.	Formulación de hipótesis.....	59
2.4.1.	Hipótesis general .....	59
2.4.2.	Hipótesis específicas .....	59
2.5.	Identificación de variables .....	60
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores .....	61

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1.	Tipo de investigación.....	66
3.2.	Nivel de investigación.....	66
3.3.	Método de investigación.....	66
3.4.	Diseño de la investigación .....	67
3.5.	Población y muestra.....	67
3.5.1.	Población.....	67
3.5.2.	Muestra.....	68
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	68
3.6.1.	Técnicas .....	68
3.6.2.	Instrumentos.....	69
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación....	69
3.7.1.	Selección de los instrumentos de investigación .....	69
3.7.2.	Validación por juicio de expertos (Ver Anexo N°04) .....	70
3.7.3.	Confiabilidad de los instrumentos de investigación .....	70

3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	72
3.8.1.	Procesamiento Manual .....	72
3.8.2.	Procesamiento Electrónico .....	72
3.9.	Tratamiento estadístico .....	72
3.10.	Orientación ética, filosófica y epistémica .....	73

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1.	Descripción del trabajo de campo .....	74
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados .....	74
4.2.1.	Variable 1: Comunicación en el área de tutoría.....	76
4.2.2.	Variable: Motivación en el área de tutoría.....	77
4.3.	Prueba de hipótesis.....	78
4.3.1.	Hipótesis general .....	78
4.3.2.	Hipótesis específicas .....	80
4.4.	Discusión de resultados .....	82

### **CONCLUSIONES**

### **RECOMENDACIONES**

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1</b> Estudios sobre la comunicación.....	22
<b>Cuadro 2</b> Matriz de operacionalización de variables .....	61
<b>Cuadro 3</b> Población.....	67
<b>Cuadro 4</b> Muestra .....	68
<b>Cuadro 5</b> V1: La comunicación en el área de tutoría.....	70
<b>Cuadro 6</b> V2: La motivación en el área de tutoría.....	71
<b>Cuadro 7</b> Determinación de Baremos .....	75
<b>Cuadro 8</b> V1: La comunicación en el área de tutoría.....	76
<b>Cuadro 9</b> V2: La motivación en el área de tutoría.....	77
<b>Cuadro 10</b> Cruzada V1: La comunicación en el área de tutoría*v2: la motivación en el área de tutoría .....	78
<b>Cuadro 11</b> Pruebas de chi-cuadrado.....	80

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Muestra .....	68
<b>Figura 2</b> V1: La comunicación en el área de tutoría .....	76
Figura 3 V2: La motivación en el área de tutoría .....	77
<b>Figura 4</b> Cruzada V1: La comunicación en el área de tutoría*v2: la motivación en el área de tutoría .....	79

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

En la sociedad actual seguramente en la historia como algo transitorio pero significativo, la emergencia sanitaria que hemos vivido durante casi tres años con efectos post pandemia en los procesos de comunicación humana, durante el encierro la comunicación no ha sido fluida e interactiva en todo los niveles de las actividades familiares, educativas y sociales, es así que esta problemática se puede observar en los estudiantes del LIIP “Amauta”, que con facilidad dicen de manera apresurada lo que piensan sin valorar las implicancias, hablar sin escuchar, oír en lugar de escuchar, falta de confianza y asertividad, poca empatía, pobre inteligencia emocional, exceso de palabras sin contenido real lo que afectaría al proceso de aprendizaje de las diversas materias. (Schramm, 2017); por otro lado en cuanto a la motivación se puede observar estudiantes pesimistas frente al estudio sin expectativa de éxitos, el aburrimiento frecuente, estudiantes apáticos, decepcionados de su realidad persona, familiar y educativa, realidad que no podemos ocultar ante la mirada de toda la comunidad educativa y social. (Anders, 2019).

La comunicación y la motivación son dos componentes muy importantes para tener éxito académico en las diversas áreas del conocimiento humano,

pero ello debe ser muy bien trabajada desde la tutoría a través del tutor porque es el que plasma un proceso de acompañamiento, orientación académica, y personal de manera intencionada y metódica a fin de fortalecer la formación integral del estudiante, así como apoyarlo en la construcción o elaboración de su proyecto de vida personal y profesional desde el colegio; pero como hemos observado las horas de tutoría es para completar la carga académica de los docentes de las diversas especialidades y esto afecta a la formación de los estudiantes. (Díaz, 2009)

Entonces esta es nuestra observación de ambas variables de manera empírica en el área de tutoría, sin embargo, el avance de la ciencia nos recomienda que este tipo de problemas debe ser estudiado desde un punto de vista científico, y para ello acudimos a la psicología educativa que definitivamente debemos realizar un trabajo de investigación de carácter descriptivo.

Continuaremos mencionando que el poco interés del sistema educativo de no tomar con mucha seriedad el aspecto emocional de los estudiantes en el presente y futuro se presentaría la posibilidad de afectar rotundamente el desempeño en los estudiantes, convirtiéndolos en seres humanos muy débiles para afrontar los retos de estos tiempos, es por ello que es necesario realizar investigaciones concernientes a las variables comunicación y motivación en un área muy importante como es la tutoría.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

Dada la preeminencia del tema en la sociedad actual para fortalecer la calidad educativa en el contexto de la post pandemia, se desarrolló en estudiantes del 4to y 5to grado de educación secundaria en el Laboratorio de Innovación e Investigación Pedagógica “Amauta” de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ubicado en el Centro Poblado de Paragsha – Pasco – 2024.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

Manifestando la predisposición de los directivos del LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024, por conocer los resultados de las variables de estudio, hemos determinado que el presente estudio se desarrolló durante el primer bimestre del 2024; dado que las tesistas están muy cercano a la institución educativa en mención y se pudo desarrollar la investigación de forma vivencial, no experimental, para obtener datos fidedignos.

### **1.2.3. Delimitación conceptual**

Comprendiendo la importancia actual que tiene la comunicación y la motivación y sus efectos en el desempeño académico de los estudiantes, a su vez estableciendo la relevancia que tienen la tutoría en la formación integral de los estudiantes; también es necesario detallar la importancia que se manifiesta de las aproximaciones conceptuales de las variables de estudio en el actual DCEB hacia el 2036 en materia de política educativa.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y la motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024?

### **1.3.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuáles son las características de la comunicación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024?
- b) ¿Cuáles son las características de la motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024?

## **1.4. Formulación de los objetivos**

### **Delimitación social**

Resaltando la importancia del desarrollo de la investigación propuesta, consideramos relevante el impacto social que tendrá el conocer los resultados del presente trabajo, con el fin de proponer alternativas de mejora en las variables de estudio, y así desarrollar de forma óptima los resultados en el aprendizaje de los estudiantes, y la actualización en temas de comunicación y motivación educativa en contextos de post pandemia.

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la comunicación y la motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024.

#### **1.4.2. Objetivo específico**

- a) Establecer las características de la comunicación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024.
- b) Establecer las características de la motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024.

## **1.5. Justificación de la investigación**

Durante el proceso de aprendizaje en la modalidad virtual o e-learning se han mostrado bajos niveles de desempeño académico en los estudiantes, como efecto de un proceso de comunicación con serias dificultades en su contexto, una motivación muy escasa o simplemente ignorada, por otro lado desapareció en un alto porcentaje las actividades de tutoría a pesar que en esa época de la pandemia era indispensable y que en nuestros tiempos aún presenta debilidades en su aplicación, y el conjunto de los problemas en nuestras variables de estudio tienen repercusiones alarmantes en la formación

integral de los estudiantes afectando sus actitudes hacia la sociedad en su conjunto y sobre todo hacia su entorno familiar y educativo.

Es por ello que es determinante describir y conocer de forma directa la importancia que se está dando a la comunicación y la motivación en estudiantes en el área de tutoría, para luego seguir con otro tipo y nivel de investigación.

Conocer estas variables y su nivel de relación es muy importante, porque, a nivel local, regional y nacional, nos permitirá mejorar la calidad educativa.

#### **1.6. Limitaciones de la investigación**

Entre las limitaciones que hemos vivenciado son la falta de convenios o registro de permiso para realizar trabajos de investigación en la Institución Educativa elegida muy a pesar que pertenece a la UNDACC; también las limitaciones económicas para desarrollar la investigación tanto de carácter teórico como práctico.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

##### **2.1.1. Antecedentes locales**

**Silvestre.** (2020), Investigó “RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y RENDIMIENTO ACADÉMICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN PRIMARIA – UNDAC PASCO.”, realizado en Cerro de Pasco – Perú.; con el objetivo Determinar la relación que existe entre motivación y Rendimiento Académico en los Estudiantes de la Escuela de Educación Primaria - UNDAC – PASCO. Método: es básica; Conclusiones: Habiendo hallado los resultados, con relación a la Hipótesis general a través del estadístico de Rho de Spearman, se halló un nivel de correlación mínimo (-0,184), siendo que está mucho más cercano a 0 que a -1, estableciéndose, una relación ligeramente, es decir, inversa. Asimismo, mostrando que el valor de la significancia de ,191 es mayor a 0,05 que demuestra que existe una relación ligeramente, entre motivación y rendimiento académico de los estudiantes de la EEP–UNDAC –Pasco. Por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula que dice: La motivación y el Rendimiento Académico se relacionan ligeramente en los Estudiantes de la Escuela de Educación Primaria – UNDAC PASCO

Los estudiantes de la muestra de estudio de la totalidad de la muestra de estudio se ubican en el nivel de motivación normal el 40,4% y en el nivel de motivación alta el 59,6%.

En base a la escala establecida, el nivel de Rendimiento Académico de los estudiantes, de la Escuela de Educación Primaria – UNDAC PASCO se determinó: Regular (23,1%), Bueno (67,3%) y muy bueno (9,6%).

**Vilca, Vilca.** (2020), Investigó “ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNDAC PASCO – AÑO 2019.”, realizado en Cerro de Pasco – Perú.; con el objetivo Determinar si las estrategias de comunicación influyen en la atención del personal administrativo de la UNDAC año 2019. Método: inductivo, deductivo y correlacional; Conclusiones: La relación encontrada entre las variables Estrategias de Comunicación Organizacional y la Calidad de Atención es de 0.14, la cual resulta ser positiva, es decir a medida, que mejora las Estrategias de Comunicación Organizacional en el Personal Administrativo en la UNDAC, mejora Correlativamente la Calidad de Atención. Por lo tanto queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

La relación encontrada entre la dimensión informativa y la calidad de atención es de 0.21, la cual resulta ser Positiva, es decir a medida, que se mejora el factor informativo, en el personal Administrativo de la UNDAC, mejora Correlativamente la Calidad de Atención. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis específica de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

La relación encontrada entre la dimensión de afectiva-colaborativa y la calidad de atención es de 0.12, la cual resulta ser Positiva, es decir a medida, que se mejora el factor afectiva-colaborativa en el personal Administrativo de la UNDAC, mejora Correlativamente la Calidad de Atención. Por lo tanto queda

comprobada la Hipótesis específica de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

La relación encontrada entre la dimensión estratégica y la calidad de atención es de 0.11, la cual resulta ser Positiva, es decir a medida, que se mejora el factor estratégico en el personal Administrativo de la UNDAC, mejora Correlativamente la Calidad de Atención. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis específica de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

**Yachachin,** (2021), Investigó “LA TUTORÍA EDUCATIVA Y EL LIDERAZGO EN LOS ALUMNOS DEL QUINTO GRADO DE SECUNDARIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 20986 – SAN MARTÍN DE PORRAS – HUACHO, 2018.”, realizado en Huacho – PERÚ; con el objetivo Determinar la relación existente entre la tutoría educativa y el liderazgo en los alumnos del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa N° 20986 – San Martín de Porras – Huacho, 2018. Método: Cuasi experimental. Conclusiones: Primero: Existe relación significativa entre la tutoría educativa y el liderazgo en los alumnos del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa N° 20986 – San Martín de Porras – Huacho, 2018, de magnitud muy buena.

Segundo: Existe relación significativa entre la dimensión personal social y el liderazgo en los alumnos del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa N° 20986 – San Martín de Porras – Huacho, 2018, de magnitud buena.

Tercero: Existe relación significativa entre la dimensión vocacional y el liderazgo en los alumnos del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa N° 20986 – San Martín de Porras – Huacho, 2018, de magnitud muy buena.

Cuarto: Existe relación significativa entre la dimensión ayuda social y el liderazgo en los alumnos del quinto grado de secundaria de la Institución

Educativa N° 20986 – San Martín de Porras – Huacho, 2018, de magnitud buena.

Quinto: Existe relación significativa entre la dimensión convivencia y el liderazgo en los alumnos del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa N° 20986 – San Martín de Porras – Huacho, 2018, de magnitud buena.

**Rivera.** (2020), Investigó “HABILIDADES COMUNICATIVAS Y MOTIVACIÓN ACADÉMICA EN ESTUDIANTES DE UNA UNIDAD EDUCATIVA DE GUAYAQUIL, 2020.”, realizado en Piura – Perú; con el objetivo determinar la relación existente entre habilidades comunicativas y motivación académica en estudiantes de 4to año básica de la Unidad Educativa Fisco misional San Ignacio de Loyola de la ciudad de Guayaquil, 2020. Método: descriptivo, cualitativo. Conclusiones:

Se demostró que si existe una relación muy alta y significativa ( $P= 0,000 \leq 0,05$ ) entre las habilidades comunicativas y la motivación académica en los estudiantes de 4to año básico de la Institución Educativa “San Ignacio De Loyola” de Guayaquil, 2020. Con un nivel alto rho de Spearman de 0,912. Se concluye que el desarrollo de las habilidades comunicativas se promueve mediante el aumento progresivo de la motivación académica de los estudiantes.

El profesionalismo docente siempre ha sido el centro de atención debido al desarrollo del conocimiento que requiere que los educadores estén preparados mental, emocional y físicamente para ofrecer la calidad de enseñanza mediante estrategias de motivación que interesen a los estudiantes en diferentes temas.

Se identificó que el nivel de la variable habilidades comunicativas de los estudiantes representan el 92,24% tienen una categoría alta. Las habilidades de comunicación y la motivación son dos aspectos importantes para mejorar la profesionalidad de la enseñanza. A partir de esta investigación, se puede

concluir que las habilidades de comunicación y la motivación están estrechamente relacionadas y dependen unas de otras para llevar la superación académica a un nivel superior a través de los educadores manteniendo el proceso de enseñanza y aprendizaje, así como mejorando la calidad de trabajo.

Se identificó en que el nivel de la variable motivación académica de los estudiantes representan 50,00% representan un nivel medio, esto evidencia que los estudiantes les hace falta ser más motivados para que mejoren su desempeño escolar. Sin embargo, el compromiso de los docentes en su trabajo se está centrando en un alcance amplio en la motivación para llevar a cabo un trabajo perfecto en el desarrollo del aprendizaje. Debido a eso, con la implementación de una variedad de reformas en la educación, ha hecho que el papel y la responsabilidad de un maestro sean más desafiantes.

Se determinó que existe una relación moderada ( $P=0,000 \leq 0,05$ ) entre las habilidades comunicativas y la motivación intrínseca en los estudiantes de 4to año básico de la Institución Educativa “San Ignacio De Loyola” de Guayaquil, 2020. Las variables se relacionan porque el desarrollo de las habilidades comunicativas en los estudiantes se promueve mediante la motivación académica intrínseca que hacer que el aprendizaje sea más participativo y activo en los educandos. Los maestros que son integrales y efectivos en la transmisión de su materia pueden crear un ambiente propicio y útil. Por lo tanto, es muy importante tener buenas habilidades de comunicación para lograr los objetivos de aprendizaje previstos y aumentar el rendimiento de los estudiantes.

Se determinó que si existe una relación significativa alta ( $P= 0,002 \leq 0,05$ ) entre las habilidades comunicativas y la motivación extrínseca en los estudiantes de 4to año básico de la Institución Educativa “San Ignacio De Loyola” de Guayaquil, 2020. Lo que da anotar que si beneficia a los estudiantes

las habilidades la motivación extrínseca en las habilidades comunicativas. En este caso, la escuela es vista como una institución social responsable de enfatizar la importancia de una comunicación efectiva en el aula creando un desarrollo social entre los estudiantes. Dado que el aprendizaje es un proceso interactivo que ofrece a los estudiantes espacio para interactuar entre ellos, cooperar entre sus compañeros, ser responsables y desarrollar su confianza en sí mismos.

Se determinó que existe una relación muy alta ( $P=0,000 \leq 0,059$ ) entre las habilidades comunicativas y la motivación trascendental en los estudiantes de 4to año básico de la Institución Educativa “San Ignacio De Loyola” de Guayaquil, 2020. Esto evidencia que favorece en los estudiantes altamente la motivación trascendental en las habilidades comunicativas. Ya que, un ambiente de aprendizaje interesante y divertido animará a los estudiantes a canalizar su pensamientos y opiniones de manera efectiva. A través de una comunicación efectiva, se desarrolla la auto-transcendencia y el énfasis en el aspecto social puede ayudar a los estudiantes a reaccionar con su entorno y ganar control para enfrentar desafíos que les permitan mejorar su excelencia personal.

Se determinó que existe una relación muy alta ( $P=0,000 \leq 0,05$ ) entre la escritura y la motivación académica en los estudiantes de 4to año básico de la Institución Educativa “San Ignacio De Loyola” de Guayaquil, 2020. Esto favorece altamente a los estudiantes en su motivación académica en las habilidades comunicativas. Las habilidades de motivación académica no solo consideran la importancia de las características de comunicación, sino que también se debe prestar atención al factor emocional y social de un estudiante para desarrollar la escritura. Por lo tanto, se necesita motivación debido a los desafíos que enfrenta la profesión docente para generar conocimiento en los estudiantes

Se determinó que existe relación modera ( $P=0,015 \leq 0,05$ ) entre la dimensión expresión escrita y motivación académica de los estudiantes de 4to año de básica de la Unidad Educativa “San Ignacio De Loyola” de Guayaquil, 2020. Esto demuestra que los maestros no solo difunden el conocimiento a los estudiantes, sino que también son responsables de motivar, educar y moldear el comportamiento del estudiante. Así como el aprendizaje y la expresión escrita, se debe prestar atención a la concentración para conducir a un estudiante a elevar el rendimiento académico.

Se determinó que existe relación modera ( $P=0,010 \leq 0,05$ ) entre la dimensión escucha y motivación académica de los estudiantes de 4to año de básica de la Unidad Educativa “San Ignacio De Loyola” de Guayaquil, 2020. En este caso, los maestros al impartir conocimiento a los estudiantes deben motivar a la comprensión para aprender a escuchar. Ya que el proceso de aprendizaje será más efectivo porque trata con sentimientos y emociones que necesitan ser controlados para que se mejore el nivel de aprendizaje.

Se determinó que existe relación significativa muy alta ( $P=0,000 P \leq 0,05$ ) entre la dimensión lectura oral y motivación académica de los estudiantes de 4to año de básica de la Unidad Educativa “San Ignacio De Loyola” de Guayaquil, 2020. Con base en la relación de las variables, como maestros, se tiene la responsabilidad de impartir conocimiento a los estudiantes y para que puedan dominar todas las formas de habilidades, incluidas las habilidades de comunicación oral, técnicas de enseñanza y el uso de habilidades de comunicación efectivas.

Se determinó que existe relación significativa alta ( $P=0,000 \leq 0,05$ ) entre la dimensión comprensión lectora y motivación académica de los estudiantes de 4to año de básica de la Unidad Educativa “San Ignacio De Loyola” de Guayaquil, 2020. En el contexto de la enseñanza y el aprendizaje, la comunicación juega un papel importante en el aula porque el intercambio de

conocimientos se lleva a cabo entre un individuo y otro y de un grupo a otro. Es por ello, que se deben de utilizar estrategias para motivar al aprendizaje de la lectura.

**Paz.** (2019), Investigó “LA MOTIVACIÓN DESDE LA ACCIÓN TUTORIAL EN UN PROGRAMA FORMATIVO SEMIPRESENCIAL DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA.”, realizado en Lima; con el objetivo Analizar los tipos de motivación que fomentan los profesores tutores al comunicarse por escrito con sus participantes, en el primer curso de un programa de formación continua semi presencial en la Facultad de Educación de una Universidad privada de Lima Metropolitana. Método: de estudio de casos. Conclusiones: Considerando los objetivos específicos de este estudio se concluye que: La teoría de la autodeterminación a partir de sus mini teorías de necesidades psicológicas básicas y organísmica se constituye en un constructo teórico que explica y fundamenta la importancia que el profesor y/o profesor tutor atienda las necesidades psicológicas básicas de los discentes las cuales permiten orientar la causalidad de sus motivaciones; esto es, intentar mediar en las regulaciones externas de toda motivación controlada a regulaciones más internalizadas en una motivación autónoma.

El profesor tutor PT1 fomenta principalmente una motivación controlada en su comunicación escrita. Esta se caracterizó al no evidenciarse ni valorar la necesidad psicológica de autonomía además por evidenciar los factores lenguaje percibido como controlador, alternativas limitadas (fechas, trabajos), instrucciones poco claras o complicadas, orientación o retroalimentación insuficiente y la reducción gradual de la participación del tutor; siendo los dos primeros, factores que mermaron la necesidad de autonomía; y los tres últimos, factores que mermaron la necesidad de competencia. Cabe resaltar, sin embargo, que al mismo tiempo el profesor tutor PT1 apoyó la necesidad de competencia en los factores orientación, comentarios de apoyo, brindar

recursos de aprendizaje útiles y juicios positivos de eficacia, de los cuales solo los dos primeros fueron por él valorados. Asimismo, a través de la entrevista se percibe que el profesor tutor PT1 es consciente de la relación participantes – profesores tutores, factor que apoya la necesidad de relación, no obstante, éste no fue evidenciado en su comunicación escrita.

De igual manera, el profesor tutor PT2 fomenta una motivación controlada en su comunicación escrita, al no valorarse ni satisfacer la necesidad psicológica de autonomía; comunicación en la cual se identificaron los factores lenguaje percibido como controlador y limitaciones tecnológicas que merman la necesidad de autonomía y los factores instrucciones poco claras o complicadas y la reducción gradual de la participación del tutor que merman la necesidad de competencia. Se debe resaltar, sin embargo, que el profesor tutor PT2 inicialmente fomenta una motivación orientada al apoyo de la necesidad de competencia mediante los factores orientación, comentarios de apoyo, brindar pautas y expectativas claras, brindar recursos de aprendizaje útiles, juicios positivos de eficacia y capacidad de respuesta del profesor tutor; al mismo tiempo que apoya la necesidad de relación a partir del factor relación participantes profesores tutores. En ese sentido, se observó que el apoyo a la necesidad de competencia en los cinco factores mencionados ocurrió solo en un correo: el primero. El apoyo a la necesidad de relación fue atendido en igual número de correos.

No obstante, al ser entrevistado, el profesor tutor PT2 es consciente de la importancia de los factores comentarios de apoyo y orientación que apoyan la necesidad de competencia y del factor relación participantes – profesores tutores que apoya la necesidad de relación, aunque no es consciente de la necesidad de autonomía ni de su importancia en la motivación de los participantes.

Por último, la comunicación del profesor tutor PT3 fomenta una motivación con motivos más autónomos que controladores, evidenciándose todos los factores de apoyo a las tres necesidades a excepción del factor desafío óptimo, factor de apoyo a la necesidad de competencia. Asimismo, el profesor tutor PT3 es consciente y valora los factores comentarios de apoyo, orientación, brindar pautas y expectativas claras; y brindar recursos de aprendizaje útiles que apoyan la necesidad de competencia al mismo tiempo que es consciente de los factores relación participantes – profesores tutores y relación con otros participantes, factores que apoyan la necesidad de relación. Sin embargo, el profesor tutor PT3 no es consciente de la necesidad de autonomía, aunque si la apoya en su comunicación escrita de manera intuitiva. Se debe señalar que se evidenciaron los factores lenguaje percibido como controlador y alternativas limitadas (fechas, trabajos) que merman la necesidad de autonomía y los factores instrucciones poco claras o complicadas y orientación o retroalimentación insuficiente que merman la necesidad de competencia que revelan una ligera inclinación a una motivación controlada, aunque la recurrencia de los factores señalados es notoriamente menos frecuente, tres y dos ocurrencias para los dos primeros factores y dos ocurrencias para los dos últimos.

Luego, se concluye que el profesor tutor PT3 fomenta una comunicación sustancialmente más autónoma que los profesores tutores PT1 y PT2. Aunque su apoyo a la necesidad de autonomía no se realiza de manera consciente, si se evidencia en sus comunicaciones, a diferencia de los profesores tutores PT1 y PT2 quienes no valoran la autonomía ni se evidencia en la comunicación que proponen a sus respectivos participantes, necesidad psicológica sustancial directamente relacionada con la motivación autónoma.

### **2.1.3. Antecedentes internacionales**

**Quinga, (2021), “LA COMUNICACIÓN FAMILIAR Y EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE CUARTO SEMESTRE, DE LA CARRERA DE PEDAGOGÍA DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, DEL CANTÓN AMBATO”,** realizado en Ambato –Ecuador; con el objetivo Analizar la comunicación familiar y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes cuarto semestre, de la carrera de pedagogía de la actividad física y deportes, de la universidad técnica de Ambato, del cantón Ambato. Método: Cualitativo y cuantitativo.

Conclusiones:

- Mediante los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye que un 80% de los estudiantes presenta un nivel medio de comunicación familiar y el 17%, un nivel bajo. Se pudo analizar que existen varios elementos que interrumpen la comunicación dando como resultados la escasa comprensión, falta de autoridad, ausencia expresión de afecto.
- Entre los factores que influyen directamente en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios se encuentran: la motivación, ansiedad académica, metodología de la enseñanza, y la relación docente-alumno, obteniendo la motivación un nivel alto con un 77% de aceptación, la ansiedad académica un nivel bajo con un 50%, la metodología de la enseñanza impartida por el docente un nivel alto con un 47% y la relación docente alumno un nivel alto con un 80%.
- Existe relación entre las variables de este estudio ya que se realizó la correlación entre variables mediante el estadístico del Chi cuadrado, cuyo valor calculado fue de  $\chi^2$  495,9, y que fue superior al valor tabulado de  $\chi^2$  t 82,53, por lo cual se aprueba la hipótesis alterna que menciona que comunicación familiar si incide en el rendimiento académico de los

estudiantes de cuarto semestre de la carrera de cuarto semestre de la carrera de pedagogía de la actividad física y deportes.

- Se diseñó una página web con estrategias psicopedagógicas para mejorar la comunicación familiar y optimizar el rendimiento académico de los estudiantes.

**Díaz.** (2020), Investigó "LA COMUNICACIÓN ENTRE PADRES E HIJOS Y MOTIVACIÓN ESCOLAR COMO FACTORES EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE LA PREPARATORIA OFICIAL NÚM. 139", realizado en Toluca, México; con el objetivo Identificar la comunicación entre padres e hijos a través de dos variables como son la comunicación y motivación como factores en el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Preparatoria Oficial Número 139, mediante la aplicación de los siguientes instrumentos: cuestionario de comunicación familiar y la subescala SEMAP01 para generar actividades escolares a través de la realización de talleres grupales, logrando la participación de la comunidad estudiantil, familiar y académica desde la intervención del Trabajo Social para mejorar el rendimiento académico de los alumnos. Método un enfoque cuantitativo. Conclusiones: En base a los aspectos teóricos que sustentan el marco teórico de la investigación y los resultados obtenidos se puede afirmar que el papel de la comunicación se considera un factor entre padres e hijos que influye en el rendimiento académico de los estudiantes del primer grado de educación media superior, ya que los alumnos a través de la aplicación del cuestionario mencionan que cuando tienen calificaciones altas es decir de un puntaje cuantificable de 8.0, lo relacionan a que mantienen una buena comunicación con sus padres, es decir se sienten satisfechos al establecer tal vínculo comunicativo con sus padres.

En relación a los alumnos cuyas calificaciones son de 6.0 o 7.0 lo aluden al tipo de comunicación que entablan con sus padres, pues afirman que hay

temas relacionados con sus calificaciones que prefieren no hablarlo, haciendo mención que cada vez que hablan con sus padres de sus bajas calificaciones prefieren no hacerlo ya que saben recibirán regaños que prefieren evitar, esto quiere decir que cuando la comunicación se efectúa conflictiva, los alumnos mencionan que no logran obtener apoyo por parte de sus padres teniendo una motivación escasa.

En concordancia a las preguntas planteadas en la presente investigación contribuye a lo siguiente, la importancia que tiene la comunicación entre padres e hijos en el rendimiento académico de los estudiantes de primer y segundo semestre de la Escuela Preparatoria Oficial Núm. 139, es el principal factor que genera la motivación en los estudiantes, a través del instrumento aplicado se puede constatar que la comunicación entre padres e hijos, se encontró que la mayoría de los estudiantes refieren que al entablar el dialogo relacionado a sus calificaciones, por parte de sus padres reciben con frecuencia expresiones afectivas propiciando una comunicación abierta, misma que propicia en los alumnos confianza logrando una autorrealización en sus propios estudios contribuyendo así a establecer que la comunicación familiar es fundamental para el desarrollo educativo de cada alumno.

En cuanto a la segunda pregunta de investigación se obtuvo que la motivación escolar influye en el rendimiento académico de los alumnos de primer y segundo semestre de la Escuela Preparatoria Oficial Núm.139, pues tal motivación es generada a partir de la comunicación entre los padres con sus hijos, logrando impactar en la motivación de sus hijos y por ende en su propio rendimiento académico.

Por lo tanto, la comunicación entre padres e hijos se relaciona con la motivación escolar en los alumnos, influyendo en su rendimiento académico de los alumnos.

## **2.2. Bases teóricas - científicas**

### **2.2.1. La comunicación**

La investigación en el que estamos involucrados trata comunicación y motivación, entonces trata como dijera Admin, (2021), la comunicación es entendida como un proceso de intercambio que se da en el entorno social. Con el fin de coexistir y determinar ciertas necesidades productivas de los hombres, la misma se da a través del lenguaje. A su vez, se encuentra la motivación, la cual busca de sacar lo mejor de las personas. Tratándose del entusiasmo o la energía que puede generarse dentro de un grupo de trabajo.

Preliminarmente entendemos según Thompson, (2008) que la comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos...”, pero es necesario tener una visión mucho más sólita en estos tiempos sobre la temática.

Los primeros trabajos sobre comunicación se remontan más o menos al año 1948, con el libro Cibernética, o el control y comunicación en los animales y en las máquinas, de Norbert Wiener, y con la elaboración de un modelo de comunicación electrónica propuesto por Shannon, (1948) quien plantea cinco componentes de la comunicación: “a. una señal o discurso; b. una fuente o persona que emite el mensaje; c. un destino o persona que recibe el mensaje; d. un transmisor o instrumental electrónico que lo envía; y e. un receptor o instrumento electrónico que lo capta”.

Interpretando al autor, la comunicación es unidireccional, es decir, alguien emite un mensaje a otra persona que lo recibe.

A partir de estos estudios, comienzan a proliferar investigaciones sobre comunicación y sus aplicaciones: aparece la teoría de la información cuyo objetivo es el estudio de las condiciones ideales de la transmisión de la

información y el estudio de los límites y perturbaciones de los sistemas de comunicación. Surge la comunicación de masas que estudia los efectos de los medios de comunicación y aparece también la teoría de la comunicación humana, que no se interesa por las condiciones ideales en que ésta puede darse, sino en la comunicación en sí misma, tal como se presenta entre dos seres, y más que estudiar todo lo concerniente al lenguaje humano, deja de lado la sintaxis (estudio de la gramática) y la semántica (estudio del significado del lenguaje verbal), para centralizar sus esfuerzos en la pragmática o relación entre los signos y los sujetos que los emplean. Así, la pragmática de la comunicación es el fundamento de la teoría de la comunicación humana. Pero; ¿qué es comunicación humana?

**Considerando lo mencionado podemos aproximarnos y dar una definición de comunicación humana, según Bateson y otros, (1977):** "la comunicación humana no puede referirse sólo a enviar información nueva en forma unidireccional. Si la comunicación se iguala a una conducta, puede definirse como un intercambio de conductas, donde cualquier unidad comunicacional se llamará mensaje, y donde una serie de mensajes intercambiados entre personas se denominará interacción. Esta definición propone una dimensión bidireccional, y en la medida en que este intercambio se prolongue y/o intervengan más personas, se presenta como una comunicación circular en la que cada participante afecta y es afectado por los demás..."

Los expertos consideran que toda conducta es una comunicación. No hay nada que se llame "no-conducta" o "no-comportarse", es decir, es imposible no comportarse, y dado que toda conducta es una comunicación, no es posible no comunicarse. Esto significa que lo que se hace y no se hace, lo que se dice y no se dice, son conductas que afectan a quienes forman el entorno. Así, un individuo que se aísla, o que queda en silencio en medio de la gente, con su

conducta silenciosa está comunicando que no quiere hablar con nadie; por lo tanto, toda comunicación humana puede ser definida como cualquier conducta que mantiene, regula, y hace posibles las relaciones humanas. En el cuadro 01 se aborda algunos estudios sobre la comunicación. (Martínez, 2012).

**Cuadro 1 Estudios sobre la comunicación**

	<b>Estudios</b>	<b>Definición</b>	<b>Dirección</b>	<b>Componentes</b>
SHANNON – WEAVER	- Un modelo de comunicación electrónica.	Acto de enviar información nueva en forma unidireccional.	Unidireccional	Cinco componentes: fuente, transmisor, canal, receptor y destino.
TEORÍA DE LA FORMACIÓN	- Las condiciones ideales de la transmisión de la información. - Los límites y perturbaciones de los sistemas de comunicación.			
MUNICACIÓN DE MASAS	- Los efectos de los medios de comunicación.			
TEORÍA DE LA MUNICACIÓN HUMANA	- La comunicación en sí misma. - La pragmática o relación entre los signos y los sujetos que los emplean. - La comunicación desde el punto de vista higiogénico.	- Es igual a una conducta. - Intercambio de conductas. - Cualquier conducta que mantiene regular y hace posibles las relaciones humanas.	Bidireccional. Si el intercambio se prolonga y/o intervienen más personas es una comunicación circular.	Mensaje (unidireccional) Interacción (bidireccional) mensaje circular intercambiado entre personas

### ***Comunicación Digital y Analógica***

Al respecto Baez, (2000) dice: "La Comunicación es un mensaje que transmite información, entrar en contacto con otro u otros para hacer partícipe de ideas, sentimientos, intereses a través de señales que pueden ser imágenes, gestos o palabras que forman parte de un código ya que permite transmitir e intercambiar información". Teniendo en cuenta esta definición, puede decirse que la comunicación no implica sólo el lenguaje oral y escrito (llamados por Gregory Bateson "lenguaje digital\*"), sino todas las conductas humanas no verbales como: expresión facial, inflexiones de la voz, secuencia, ritmo y cadencia de las palabras, movimientos, silencios, gestos, etc., denominados 'lenguaje analógico'.

Lo importante es que un mensaje digital y/o analógico, sea percibido por otra persona, quien, al hacerlo responde también en forma digital y/o analógica.

Para aclarar un poco más los modos de comunicación dígitos y analógicos, se puede decir que los seres humanos son capaces de comunicarse en dos estilos o lenguajes diferentes: un lenguaje lógico, preciso, verbal, en el cual cada mensaje posee un único referente específico, es decir, cada mensaje se refiere a una cosa sin incluir otras. La capacidad de comunicarse en lenguaje dígito le ha permitido al hombre funcionar en organizaciones complejas, remodelar y actuar sobre la naturaleza y avanzar en el conocimiento del mundo. Son ejemplos de lenguaje digital: "¿qué hora es?", "amanece por el oriente", "dos más dos son cuatro", y cualquier frase verbal.

El otro lenguaje que utiliza el hombre, es un lenguaje analógico, metafórico, en donde cada mensaje posee múltiples referentes, muchas veces ajenos al contexto presente de la comunicación. Lo análogo puede expresarse mediante un enunciado verbal, como por ejemplo al usar el refrán "cuando el río suena piedras lleva", en el que las palabras van más alla del significado literal de que las piedras hacen sonar un río, para referirse a una situación que

compite a una o varias personas o hechos. También puede expresarse mediante una acción, por ejemplo, teatralizar algo, usar gestos, movimientos, tonos de voz, etc. En este texto se equipara el lenguaje analógico, al lenguaje no verbal.

Si yo digo a un alumno que llega tarde a clase, “¿qué hora es?”, mientras miro el reloj y hago un gesto indicándole que está interrumpiendo mi clase, el lenguaje digital (las tres palabras), va acompañado de lenguaje analógico y en este caso mi comunicación no significa sólo el pedido de información acerca de la hora, sino también una llamada de atención al alumno o un regaño por llegar tarde.

### ***Concepto de Retroalimentación***

Al estudiar la comunicación humana, se estudia el sistema total de ella y no una persona (por ejemplo: no se estudia a Juan como emisor o a María como receptora, sino toda la comunicación entre los dos y cómo influye en cada uno). Así, la teoría de la comunicación enseña la relación que un individuo tiene con el medio, la cual es de intercambio de información. Es importante aquí mencionar el concepto de retroalimentación, que ha sido tomado de la cibernetica y consiste en una información de retorno, hacia atrás, que permite regular el funcionamiento de ciertas máquinas.

Por lo tanto, aplicada a la comunicación humana, la retroalimentación cumple un objetivo: regular la conducta de los seres vivos.

De la misma manera, en las diversas relaciones interpersonales se crea una estabilidad (formas habituales de reaccionar, comunicarse, vivir, etc.), y cualquier cambio que se opere en uno o varios de los participantes, modifica esta estabilidad, equilibrio u homeostasis, lo cual afecta a los demás, quienes harán algo, ya sea para volver a lograr la misma estabilidad (retroalimentación negativa), o para adaptarse al cambio, favorecerlo y lograr un nuevo equilibrio (retroalimentación positiva).

### ***Incongruencia y "Doble Vínculo"***

Un aporte más de la teoría de la comunicación a la psicología familiar, es el relacionado con el "doble vínculo". Bateson, Jackson, Haley, y Weakland, (1977), estructuraron la teoría del doble vínculo: éste se define como "doble lazo", "doble atadura" o, por extensión, significa "doble trampa". La palabra "doble", al entenderse en términos de comunicación significa enviar y/o recibir mensajes u órdenes contradictorios desde una sola fuente externa (por ejemplo: mamá envía al niño mensajes que se contradicen o de varias fuentes externas (por ejemplo: mamá envía un mensaje al hijo y papá le envía otro que lo contradice). La "trampa" está en que al responder a cualquiera de los mensajes recibidos, la persona va a "perder", los autores mencionados ejemplifican: "En la religión oriental, en el budismo zen, la meta consiste en lograr la iluminación. El maestro de zen trata de lograr de varias maneras la iluminación de su discípulo. Una de las cosas que hace es sostener una vara sobre la cabeza de éste y decir con tono de ferocidad: "Si dices que esta vara es real, te golpearé con ella; si dices que no es real, te golpearé con ella; si no dices nada, te golpearé con ella". Una persoga sometida continuamente a situaciones semejantes a ésta, de doble vínculo, puede generar un grave malestar psicológico, sentirse desorientada por no saber qué clase de mensaje se está comunicando y, por tanto, sentirse incapacitada para responder adecuadamente.

En general, los mensajes de doble vínculo son inconscientes para las personas que se comunican, quienes sola alcanzan a percibir malestar, confusión y desorientación.

Anteriormente hablamos del lenguaje digital y el analógico. Muchos mensajes de doble vínculo se envían a través de estos lenguajes. Por ejemplo: un niño le pregunta a la mamá: "¿Me quieres?". La madre mantiene un sentimiento de hostilidad hacia el hijo pero el aceptar esto es doloroso para ella,

por lo que responde verbalmente: "Sí, te quiero", mientras que su cuerpo, tono de voz, gestos, etc., envían mensajes al hijo de "no te quiero". El hijo recibe ambos mensajes (el verbal y el no-verbal) pero no sabe a cuál responder. Si se acerca a la mamá para besarla (aceptando su comunicación digital), ella puede retirarlo y decir algo como "más tarde"; si el hijo responde a los mensajes no-verbales y, por ejemplo, sale de la habitación, la madre puede sentirse culpable y regañar al hijo por alejarse de ella. En ambos casos el hijo "pierde". Algo que él podría hacer sería comentar la posición contradictoria de la madre, pero corre el riesgo de que al hacerlo, ella tome esto como una acusación directa de que no es afectuosa o de que no es buena madre é insista en que la percepción del niño es errónea. Como el hijo pierde cualquiera que sea el mensaje al que responda, puede comenzar a desarrollar conductas "patológicas" que le permiten manejar y sobrevivir a dicha situación. Por ejemplo, puede desarrollar una esquizofrenia.

No todo mensaje contradictorio genera una estructura de doble vínculo.

Para que lo haga requiere de seis elementos, que son:

- a. Dos o más personas: una hace de "víctima" y otra u otras envían los mensajes contradictorios.
- b. Una experiencia repetida o habitual: la experiencia no ocurre una sola vez, es tan repetida que la estructura del doble vínculo llega a ser una expectativa habitual, es decir, la "víctima" espera recibir esta clase de mensajes.
- c. Un primer mandato negativo, que puede tener dos formas: "No hagas X cosa o te castigo" o "si haces X cosa, te castigo", donde el castigo se refiere a retirar el cariño a una expresión de odio o cólera, abandono o desamparo de los padres. Es mandato porque es una orden y es negativo porque implica lo que el niño no debe hacer. ES individuo aprende más evitando el castigo que buscando recompensa.

- d. Un segundo mandato, que choca con el primero en un plano más abstracto, es "comunicado al niño generalmente por medios no-verbales y su no obediencia causa castigo o peligro a la supervivencia. Tiene una amplia variedad de formas: "no veas esto como un castigo", "no te sometas a mis prohibiciones", "no pienses en lo que no debes hacer", etc. Al decirle al hijo, por ejemplo, que no se someta a las prohibiciones, ¡contradice el primer mandato, que es la prohibición.
- e. Un tercer mandato negativo, que prohíbe a la víctima que escape del terreno: Si el hijo quiere irse físicamente de la situación, se le castiga, si quiere escapar en forma "psicológica", por ejemplo, tratando de clarificar la situación, también se le castiga.
- f. Cuando la víctima ha aprendido a percibir su universo en pautas de doble vínculo, no es necesario todo el conjunto de los seis elementos; cualquier parte de la secuencia puede desencadenar la reacción al doble vínculo, sea cólera, pánico, alucinaciones, etc. Por ejemplo: el hijo puede reaccionar sólo con la comunicación verbal, como si hubiera recibido los otros elementos, cuando realmente no ha sido así. (Bateson, Jackson, Haley, y Weakland, 1977).

Si los mensajes que se envían son contradictorios, se habla de "incongruencia"; ésta puede ser secuencial o simultánea. Una incongruencia secuencial ocurre cuando verbalmente se envía un mensaje contradictorio. Ejemplo: "Márchate más cerca", en donde el verbo marchar se opone a lo que sigue inmediatamente: "más cerca".

La incongruencia simultánea se da cuando los mensajes contradictorios se envían a la vez por canales diferentes. Por ejemplo: con un lenguaje digital digo: "ven, acércate", y con mi lenguaje analógico, a la vez, estoy diciendo: "márchate", ya sea estirando los brazos para alejar a la persona, volteando la cara, haciendo un gesto de aburrición, etc. Lo contrario) de la incongruencia,

es la congruencia, que implica que se envían o reciben mensajes consistentes y no contradictorios.

### ***Aspectos Referencial y Conativo de la Comunicación***

Toda comunicación tiene un aspecto referencial y un aspecto conativo.

El primero (aspecto referencial) es transmitido mediante el lenguaje digital, es sinónimo del contenido de la comunicación y es el que transmite "datos".

Cerroni (2008) nos dice: "El aspecto conativo (o aspecto relacional de la comunicación, es transmitido predominantemente a través del lenguaje analógico), indica cómo debe entenderse dicha comunicación. Se refiere a la relación que hay entre los dos comunicantes; impone las conductas a seguir, clarificando y categorizando las relaciones interpersonales. Así, se observa que una comunicación no sólo transmite información, sino que al mismo tiempo impone conductas, y que es el aspecto conativo el que califica al aspecto referencial".

Por ejemplo: una mujer A puede preguntar a una mujer B: "¿Es fino ese vestido?"; el contenido de su pregunta, a lo que se refiere la información (aspecto referencial) es el vestido; pero a la vez, con su pregunta, la mujer A está definiendo, calificando el tipo de relación que existe entre ambas. Según su comunicación analógica, según la manera como pregunte, el tono de voz, la expresión facial, la postura, los movimientos, etc., puede significar distintos tipos de relación: de amistad, de competencia, comercial, de rechazo, desconfianza, admiración, burla, etc. Por su parte, la mujer B responderá de alguna manera, con un aspecto referencial (o de contenido) y uno conativo (o relacional); pero lo que no podrá dejar de hacer, es responder al mensaje de A.

En la vida diaria, pueden ocurrir varias cosas:

- a. Existe acuerdo entre el aspecto conativo y referencial: es decir, ambos comunicantes están de acuerdo con lo que se informa y en cómo se hace la calificación de sus relaciones. Un ejemplo de esto se observa cuando dos

profesores están hablando, y uno de ellos le dice al otro: "Estoy de acuerdo en que la solución a este problema, es la que usted sugiere".

- Ambos están de acuerdo en el tema: Cual es la solución de un problema (aspírelo referencial).
  - Ambos están de acuerdo en que el otro es inteligente, tiene "autoridad" sobre el tema, y se sienten bien hablando (aspecto conativo).
- b. Existe acuerdo a nivel conativo, pero desacuerdo a nivel referencial. Significa que uno de los participantes de la comunicación no está de acuerdo con la información, pero sí lo está con la calificación de la relación que hace el otro. Generalmente esta forma de relación es típica de personas sanas, quienes no están de acuerdo con un tema, pero tienen clara la calificación de la relación. Por ejemplo: un sacerdote católico y un pastor protestante están hablando sobre el celibato, el pastor lo acepta, pero el sacerdote no.
- Desacuerdo en el tema: aceptación del celibato (aspecto referencial).
  - Acuerdo en que ambos tienen razones que justifican su posición, en que ambos valen, aunque piensen distinto y se sienten bien en su diálogo (aspecto conativo).
- c. Acuerdo en el aspecto referencial más desacuerdo en el aspecto conativo: es lo opuesto al caso anterior y significa que el mensaje con el que están de acuerdo, en sí mismo tiene valor secundario, en cambio los participantes de la comunicación consideran la definición de la relación como desfavorable. Generalmente este tipo de comunicación se da entre personas "enfermas" cuyos conflictos giran en torno a lo que significan el uno para el otro. Por ejemplo: dos compañeros de trabajo están hablando sobre propagandas y uno de ellos (A) dice: "¿No crees que el mejor desodorante es X?". El otro (B), responde: "Sí y a la vez, siente que A le mandó una indirecta.

- Acuerdo en el tema (aceptan que el mejor desodorante es X) (aspecto referencial).
  - Desacuerdo en lo conativo: uno de ellos piensa que el otro le está diciendo en forma indirecta que es un sucio, igual siente que su compañero no tiene derecho a decirle nada acerca de sus olores.
- d. Total desacuerdo tanto a nivel referencial como conativo. Las personas implicadas, en la comunicación no están de acuerdo ni en el tema ni en la calificación de su relación. Tomemos el mismo ejemplo anterior, pero B no está de acuerdo en que X sea el mejor desodorante, sino Y.
- Desacuerdo en lo referencial: para A, el mejor desodorante es-X, y para B, el mejor desodorante es Y.
  - B se siente mal por la indirecta, piensa que A lo considera "bobo" por no pensar igual que él, y desea acabar la conversación (aspecto conativo).

### ***Comunicación Simétrica y Complementaria***

La teoría de la comunicación humana nos informa acerca de los intercambios comunicacionales y si éstos son simétricos o complementarios.

En una comunicación simétrica, los participantes tienden a igualar su conducta recíproca y así su interacción puede considerarse en el tiempo nivel. La igualdad puede mantenerse en cualquier área, como bondad o maldad, debilidad o fuerza, etc. La comunicación simétrica es un comentario basado en la igualdad de algún aspecto de la relación. Esta igualdad puede expresarse por una idea general (por ejemplo: una persona siente que tiene derecho a decir algo a otra persona, quien en ese aspecto se encuentra al mismo nivel); o puede expresarse en forma obvia a través del contenido (un hombre le dice a una mujer "te amo" y ella lo acepta sin molestarse, mientras que: si lo hubiera dicho otro hombre a quien ella considera inferior, se hubiera podido molestar).

En la comunicación simétrica ambos comunicantes se tratan de igual a igual y

esto puede estar apoyado en una similitud intelectual, cronológica, social, económica, política y/o cultural.

En una comunicación complementaria, la conducta de uno de los participantes complementa la del otro, es decir, los participantes no se tratan de igual a igual, sino que asumen el uno, una posición "superior" y el otro, una posición "inferior". En esta comunicación existen dos posiciones, diferentes y complementarias. Por ejemplo: uno es "autoritario" y el otro es "sumiso". Es una comunicación que se basa en la diferencia, y ésta puede apoyarse en la pertenencia a status distintos, o en diferencias cronológicas, intelectuales, culturales, etc. Son ejemplos de relaciones complementarias determinadas por la sociedad, los "padres-hijos", "médicos-pacientes", "profesores-alumnos", etc. De la misma manera la relación esposo-esposa regulada por el código civil del siglo XIX.

La simetría y complementariedad en las relaciones no son por sí mismas buenas o malas, sino adecuadas o no a la evolución individual y social de una persona y a sus circunstancias. Si, por ejemplo, siendo adulto me fracturo los brazos y me los enyesan, probablemente voy a enviar mensajes complementarios de ayuda, en donde una persona "superior" puede protegerme, peinarme, alimentarme, etc. En este caso la relación complementaria es adecuada a las circunstancias, igual en el caso de que yo sea un bebé recién nacido. Sin embargo, no es adecuada una relación semejante si, siendo adulto, con mis brazos sanos y sin razón orgánica que lo justifique, le pido a otra persona que me alimente y ésta lo hace.

Ninguno de los participantes impone al otro una relación complementaria, sino que cada uno de ellos se comporta de manera que presupone la conducta del otro, al tiempo que ofrece motivos para ella. Es decir, sus definiciones mutuas de la relación (aspecto Donativo) encajan. Por ejemplo: Luis y Juan son compañeros de estudio; Luis presupone que Juan es malo pasa

la; matemáticas y asume la posición de enseñarle porque él se siente buen alum no en esta materia; a su vez, al observar que Luis le enseña, Juan presupone que Luis es bueno para las matemáticas y él no, asumiendo la posición de dejarse enseñar.

Toda persona en bienestar psicológico presenta las dos clases de relación en alternancia, según las circunstancias y su evolución; el problema puede presentarse cuando se usa una sola clase en forma rígida. Si se utiliza la relación simétrica en forma rígida, existe el peligro de una competencia inadecuada. Por ejemplo: si en una pareja de esposos se estimula la igualdad de derechos para el hombre y la mujer en forma exagerada y patológica, el hombre puede sentirse en desventaja por no poder tener en su cuerpo por 9 meses a los hijos. Si la relación simétrica se usa en forma apropiada, cada participante puede aceptar al otro y generarse confianza y respeto. De igual modo una comunicación complementaria inadecuada produce malestar, y una adecuada genera bienestar.

### ***Metacomunicación***

La teoría de la comunicación humana presenta otro aspecto importante: la metacomunicación, que se refiere al uso de la comunicación, no para comunicarse sino para comunicar algo acerca de ella misma; es el uso de la comunicación para corregir nuestra percepción de la conducta comunicativa; es la capacidad para comunicarse acerca de la comunicación; para comentar las acciones significativas de uno mismo y de los demás y es esencial para las relaciones sociales exitosas. En toda relación normal hay un constante intercambio de mensajes metacomunicativos como: "¿Qué quiere decir?", "¿por qué hiciste eso?", "¿estás bromeando?", "¿qué insinúas con tu cara?", etc. Para discriminar con exactitud lo que la gente expresa en realidad, debemos estar en condiciones de comentar de alguna manera, dicha expresión. En un ejemplo anterior se dijo que un niño sometido a mensajes

incongruentes, podría comentar la posición contradictoria de la madre; al hacerlo, el niño estaría metacomunicando, es decir, usaría la comunicación para aclarar mensajes con los que él se confunde.

Si la madre insiste en que el niño está equivocado, le enseña a no confiar en todas sus percepciones, sino en una sola (en el ejemplo, en los mensajes verbales que recibe), situación que al volverse constante y permanente conduce a que el niño perciba solamente un aspecto de la realidad, omitiendo los otros.

En la persona o personas que no pueden metacomunicarse, según Guang (2001), se estructura una convicción fuertemente establecida nunca auto cuestionada de que sólo hay una realidad: "el mundo es tal como yo lo veo". Cualquier otra visión que difiera de la propia, es sospechada como irracional o de mala intención". Esta percepción inadecuada de la realidad, forma parte como ya se ha visto, de las características de una persona "enferma mental". También, una de las dificultades que se presentan entre dos personas, se observa con la pérdida parcial o total de la capacidad de meta comunicarse en forma digital, acerca de los aspectos relacionales.

Hemos visto algunos aportes de la teoría de la comunicación humana a la psicología familiar, y a las ciencias de la educación favoreciendo procesos de bienestar psicológico.

### **2.2.2. Educación, comunicación y salud mental**

Recordando que la educación es un sistema en el que los elementos (personas) interactúan entre sí, principalmente mediante la comunicación, podemos tomar los aportes provenientes de las teorías de la comunicación, de los sistemas y los planteamientos sobre la interacción familiar y relacionarlos con los procesos de bienestar psicológico o salud mental.

Se podría plantear erróneamente una relación directa causal entre formas de interacción, de comunicación y clases de sistemas con la salud o

enfermedad mentales. Por ejemplo: podríamos decir que una interacción de contra dependencia es causa de alguna perturbación X y que siempre que se manifieste esa interacción va a aparecer X Sin embargo no puede hacerse esto por varias razones, entre otras:

- a. El hombre es un ser complejo, expuesto a muchas variables simultáneamente. ¿Cuál de estas variables determina la conducta "patológica"? Es difícil decirlo ya que toda conducta tiene una determinación múltiple.
- b. Las pautas observables en una familia pueden, por un lado, ser ellas mismas resultado de una "enfermedad emocional o, por otro lado, estar presentes antes de manifestarse abiertamente la "patología" sin revestir importancia desde el punto de vista etiológico.
- c. No se han verificado a largo plazo los estudios que relacionan causalmente, por ejemplo, la interacción educativa con la psicopatología de los alumnos.
- d. De causas y personas distintas derivan conductas iguales. Por ejemplo; de dos sistemas familiares con reacciones y patrones de interacción diferentes y formas de comunicación distintas, pueden resultar hijos que roban. O de dos sistemas familiares iguales, con patrones de interacción semejantes, pueden resultar, en un sistema un hijo ladrón y en el otro, un hijo que presenta períodos depresivos. Esto plantea que entre una conducta final y unas condiciones iniciales puede no darse una relación causal.
- e. Existen diferentes variables atenuantes de la destrucción de una familia. Por ejemplo: una familia puede mantener un equilibrio "sano" cuando existe afecto, o cuando los hijos son pequeños, o cuando las condiciones de trabajo de los padres son de una forma específica, o cuando se cree en determinados valores. Esta familia puede derrumbarse o acabarse cuando estas variables atenuantes están ausentes. Por ejemplo: cuando se acaba el afecto, o cuando los hijos crecen, etc. Sin embargo, hay que plantearse

una pregunta: ¿otro sistema familiar semejante en patrones de interacción y formas de comunicación, pero que no tiene las mismas variables atenuantes, estaría destinado forzosamente hacia la destrucción del hogar?

f. No puede prescindirse completamente de los aspectos biológico-genéticos al tratar el tema familia y salud mental. Por ejemplo, un individuo con una lesión cerebral puede afectar a la familia en sus procesos de bienestar psicológico, o puede presentarse el caso de "problemas psicológicos" que se "solucionan" con una droga, y cabe la inquietud: ¿la falta de alguna sustancia química estaba alterando los comportamientos de X persona, creando malestar psicológico, situación que desaparece al aplicarle dicha sustancia?

Estos son algunos interrogantes que retan a estudios posteriores sobre la familia, la educación y la salud mental y que en este momento nos exigen ser prudentes en cuanto el establecimiento de relaciones causales.

A la vez, se han llevado a cabo observaciones y estudios que implican que ciertos patrones de interacción, formas de comunicación y clases de sistemas, favorecen más la salud mental o bienestar psicológico, mientras que otras interacciones, comunicaciones y sistemas se relacionan más con malestar psicológico.

### ***Doble Vínculo y Malestar Psicológico***

A nivel de comunicación, Bateson (1977) y colaboradores, estudiaron informes escritos y verbales, grabaciones de entrevistas psicoterapéuticas, etc., de familias con algún hijo esquizofrénico, y sobre la base de esos datos plantearon la hipótesis de que la madre de un esquizofrénico expresa simultáneamente por lo menos dos clases de mensajes los que se caracterizan como:

- a. Una conducta hostil o de retiro que surge cada vez que el niño se acerca a ella, y

- b. Una conducta simulada de amor o acercamiento como forma de negar que se haya retirado.

Es decir, repetitivamente manifestará situaciones incongruentes y de doble vínculo sin dar la posibilidad al niño de meta comunicarse, por lo que cada vez le será más difícil a éste, discriminar las clases de mensajes.

El niño sometido a este tipo de comunicación, aprende pronto pautas de comunicación semejantes, tales como transmitir mensajes incongruentes, o responder a todas las comunicaciones que recibe, como si fueran incongruentes.

También es posible que el niño reciba mensajes contradictorios y que establezcan un doble vínculo, por parte de ambos padres, sin tener la posibilidad de meta comunicarse. Al respecto, Watzlawick, (2009) se refiere a la "distorsión conyugal"; ésta se da cuando el padre y la madre aparentan compartir alguna opinión, más bien peculiar respecto del matrimonio y la vida familiar; este consenso es más aparente que real, y los indicios de discrepancia y mensajes conflictivos se transmiten a los hijos por medio de mensajes encubiertos, lo que crea una situación en la que lo que se dice y admite difiere de lo que se siente y hace en la realidad. También plantea la situación de "enmascaramiento" para designar la capacidad de uno o ambos cónyuges para ocultar cierta situación muy perturbadora dentro de la familia y actuar como si no existiera. Esta situación se señala; por ejemplo, cuando los padres no se quieren y simulan que sí. En estos casos los hijos se percatan (puede que en forma inconsciente) del engaño, y reaccionan con confusión, angustia y malestar psicológico en mayor o menor grado. También se observa cuando los padres se separan y dan órdenes contradictorias a los hijos o envían mensajes incongruentes acerca del ex cónyuge. Por ejemplo: el papá que le dice al niño "su mamá es mala" o la mamá dice lo mismo del padre, y el hijo vivencia algo

diferente, ¿a quién le cree el niño: a su padre o madre, quienes para el hijo son como "héroes" o a su percepción, de la que le han enseñado a desconfiar?

En todos estos casos es difícil para el niño meta comunicarse, aunque puede aprenderlo mediante el ejemplo. En la medida que cada uno de nosotros aprendamos y enseñemos a meta comunicarnos, especialmente acerca de los mensajes que nos parecen contradictorios, seremos más sensibles a nuestra percepción y desarrollaremos comportamientos más adecuados que proporcionen bienestar psicológico.

### ***Comunicación Calibrada y Malestar Psicológico VS. Comunicación Retroalimentada y Bienestar Psicológico***

Bandler, Grinder y Satir (1983), sugieren que el sufrimiento y malestar psicológico en las familias (y entre otras personas), está relacionado con patrones inadecuados de comunicación, a los que denominan comunicación calibrada. En un ciclo de comunicación calibrada, la persona que inicia la comunicación actúa incongruentemente, es decir, envía mensajes contradictorios con su lenguaje verbal y no-verbal. Generalmente el emisor no se percata de estar enviando al receptor mensajes que no concuerdan, ya que comúnmente sólo es consciente de algunos de los mensajes que está expresando verbalmente.

El receptor" debe interpretar la comunicación ofrecida por el emisor"; debe interpretar los mensajes que no concuerdan entre sí. Típicamente selecciona aquellos mensajes que le llegan a través de uno de sus canales de recepción (visión, audición, etc.), pasando por alto los demás; algunos mensajes los percibe "conscientemente y otros en forma inconsciente. Si el receptor se percata de que algunos mensajes chocan entre sí, juzgará conscientemente a su interlocutor como mentiroso, hipócrita, manipulador, astuto, o poco digno de confianza; si no se da cuenta conscientemente de los mensajes que no concuerdan y sólo percibe los que sí concuerdan, al principio

se sentirá incómodo, confundido (sin saber por qué) y, después, al continuar recibiendo mensajes incongruentes, él comenzará a mostrar incongruencia en sus respuestas, produciendo dentro de sí mismo sentimientos conflictivos hacia la comunicación. Guang (2001), considera que: "Generalmente, dentro de una situación de comunicación incongruente, el receptor activa inconscientemente experiencias anteriores similares, por lo común provenientes de su familia de origen, y tiende a reaccionar exclusivamente a estos mensajes haciendo a un lado los demás, sacando conclusiones parciales, distorsionando de esta manera la realidad.

Al reaccionar, el receptor envía una conducta (que inicia un nuevo ciclo de comunicación), la cual puede ser incongruente calibrando 8Ún más la comunicación; o puede ser congruente (en caso, por ejemplo, de que metacomunique los mensajes incongruentes de los cuales se percata).

En la comunicación retroalimentada (patrones adecuados de comunicación, relacionados con bienestar psicológico), el proceso se da de la siguiente manera: si el emisor envía mensajes congruentes (que concuerdan) y el receptor también, no hay problema. Si el emisor es incongruente él mismo puede percatarse de algunos mensajes que no concuerdan, estando en contacto con su experiencia presente, lo que le otorgará varias opciones para manejar su incongruencia. Si él no se percata de su incongruencia, pero el receptor sí, éste podrá meta comunicarse, dar una retroalimentación mediante algún comentario, y el emisor podrá aceptar las críticas sin sentirse agredido. Si el receptor no capta conscientemente la incongruencia, pero se siente confundido o intranquilo, estando en contacto con su experiencia presente, puede mencionar este hecho y examinarlo, sin que la autoestima de ninguno se vea amenazada.

En caso de que el receptor active experiencias pasadas, puede ser lo bastante sensible para captar que sólo percibió una parte de los mensajes del

emisor y estar pendiente de los otros mensajes; también puede comentar con el emisor lo que está sintiendo y pedir retroalimentación a su percepción. Si tanto el emisor como el receptor tienen libertad de comentar e indagar sobre cualquier confusión o incongruencia, sin necesidad de que el intercambio se convierta en motivo de controversia, están logrando una comunicación retroalimentada que favorece el bienestar psicológico.

### ***Descalificación y Procesos de Malestar Psicológico***

Hemos mencionado que existe un aspecto referencial y un aspecto relacional en cada comunicación y que entre éstos puede existir: acuerdo o desacuerdo en ambos aspectos, o acuerdo en uno y desacuerdo en el otro. También me he referido a la relación de todo esto con la salud mental. En este sentido quiero explicar el concepto de descalificación. Esta se refiere a un mecanismo de distorsión mediante el cual un individuo ignora, minimiza o, resta importancia al aspecto referencial (lema), o a tres elementos del aspecto relacionados el contexto el yo y/o el tú, generando malestar psicológico. Para clarificar, puede decirse que en una comunicación yo digo algo (tema) a otra persona (tú) en una situación específica (contexto). Si María y yo estamos hablando, existen muchas maneras en que puedo descalificarme (o quitarme valor), en que puedo quitar valor a María (el tú), en que puedo restar importancia al tema, o al contexto en que las dos hablamos.

Algunas formas cómo un individuo puede descalificar el yo, o descalificarse a sí mismo, son:

- a. Con una baja autovaloración: ésta se refiere al valor que cada uno se otorga a sí mismo como persona. Incluye la valoración del propio cuerpo, de las capacidades y recursos personales, los comportamientos, etc.

Cuando mantenemos una baja autovaloración podemos descalificarnos fácilmente descuidando el estado físico: por ejemplo, comiendo exageradamente o sub alimentándose.

- b. Infravalorándose en cualquier sentido: "Yo no sirvo para nada"; "no sé qué hacer"; "pobre de mí"; "no debí haber nacido", etc.
- c. Atribuir lo que dice a otras personas: "Mi papá dice..,"; a fuerzas externas: "Lo que dije fue por culpa de los tragos que me había tomado", etc.

Algunas maneras como un individuo puede descalificar al tú son:

- a. Ignorar su presencia: no mirándolo cuando se habla en grupo, no saludándolo cuando entra, etc.
- b. Infravalorarlo en cualquier sentido: "No sea estúpido" (descalificando algún pensamiento o idea del otro). "Cómo se le ocurre sentir eso" (descalificando sus sentimientos), etc.

Algunas maneras como un individuo puede descalificar el contexto, son:

- a. Utilizándolo en forma inadecuada: hablar de un problema grave en una fiesta. Al ver por primera vez a una persona, decirle: "La amo".
- b. Negar la situación presente atribuyéndola a otro tiempo o espacio. Por ejemplo: "Antes me trataban mal y es probable que en el futuro también"; "no es por lo que pasó contigo que estoy enojado, sino por algo que me pasó en la oficina"; "ésta no es mi casa sino una prisión".

Algunas formas en que se puede descalificar el tema, son:

- a. Negar lo que se dijo: "No recuerdo haber dicho eso".
- b. Cambiar el tema: cuando alguien dice u me pregunta algo y yo le cambio de tema contestándole con otra cosa.

La manera como una familia aprenda en sus comunicaciones a "calificarlas" y a disminuir sus "descalificaciones" a nivel relacional y referencial, va a influir en el bienestar psicológico de sus miembros; de la misma manera, el poder meta comunicativo frente a las posibles descalificaciones que se sientan en un intercambio, va a favorecer la salud mental, mediante unas comunicaciones más adecuadas.

### **2.2.2. La motivación**

Siempre recordando que nuestra investigación trata sobre dos variables la comunicación y motivación, al respecto Moragas, (2010) nos dice: “la comunicación y la motivación están intrínsecamente vinculadas: una comunicación efectiva puede potenciar la motivación de las personas al proporcionarles los recursos necesarios, la orientación y el estímulo emocional para alcanzar sus objetivos y satisfacer sus necesidades”; este tema es muy importante, al respecto Mankeliunas (2017) nos dice: “Es el mecanismo dentro del organismo que inicia, sostiene y dirige las actividades. Son las fuerzas (causas) que mueven al individuo a realizar acciones y perseguir metas para satisfacer sus necesidades...”

Ajello (2003) señala que la motivación debe ser entendida como la trama que sostiene el desarrollo de aquellas actividades que son significativas para la persona y en las que esta toma parte. En el plano educativo, la motivación debe ser considerada como la disposición positiva para aprender y continuar haciéndolo de una forma autónoma, por otro lado Rubio (2016), define a la motivación como “un impulso interior que activa la predisposición de un individuo a realizar cualquier actividad o comportamiento orientado a una meta, en dirección al logro de un objetivo determinado”.

Esto nos permite señalar en forma clara y precisa las condiciones de la motivación: La subjetiva, que comprende la existencia del sujeto capaz de experimentar una necesidad, impulso o deseo; y por otro lado la objetiva, la existencia de un objeto capaz de mover al sujeto hacia acciones, metas o fines.

#### ***Conducta Motivada***

Gran parte de nuestras conductas son motivadas, es decir que se explican por la carencia de algo cuya satisfacción busca y se caracteriza por estar acompañadas de tensión.

a. **La motivación como proceso:** Para poder establecer el proceso de la motivación podemos emplear una historia de detectives: Un asesinato.

Después de comer con su familia, la anciana y afable Sra. Vives se desploma y muere por envenenamiento con estricnina. ¿Quién querría matarla? La policía pregunta: ¿Quién tiene un motivo para ello? Prácticamente todos, como veremos a continuación. En la casa se encontraban; Flora, la hermana menor, ahora de 70 años, quien nunca le perdonó el que le quitara su primer novio. El nieto, principal heredero, había contraído fuertes deudas de juego y la anciana se negó a prestarle dinero. El vecino, que vive al lado y que con frecuencia acudía a la casa, tuvo antes del suceso un problema fuerte con ella; y llegó hasta amenazarla. La sirvienta tenía un secreto que sólo sabía la difunta. Todos tenían acceso al veneno para ratas. Todo esto es lógico en una novela de misterio, pero también existen hechos ordinarios que debemos analizar.

La familia motivada por el hambre se reúne a comer. El vecino vive solo y busca compañía. La sirvienta tiene un secreto relacionado con su impulso sexual. La tragedia reúne a la familia por su necesidad de afiliación. También sienten miedo por el impulso de auto preservación, pues cualquiera puede ser el asesino. Es decir que en estos actos que pueden ser menos impresionantes se encuentra presente la motivación y la afectividad. EL MOTIVO suele referirse a una necesidad, deseo o exigencia que energiza y dirige el comportamiento hacia alguna meta.

b. **Características de la conducta motivada**

- **Cíclica:** la conducta motivada tiende a ocurrir en ciclos. el motivo (sea fisiológico o social) ocasiona una serie de conductas cuando se alcanza o logra el objetivo, el motivo se reduce o termina.

- **Selectiva:** los motivos hacen que la conducta humana sea selectiva. cuando estamos motivados hacia algún determinado objetivo, los demás motivos u objetos no nos interesan.
  - **Activa y selectiva:** si el motivo es poderoso, tendemos a volvemos más activos y constantes en nuestros esfuerzos para lograr los objetivos.
  - **Dirección:** las personas rara vez actúan al azar.
  - **Persistencia:** pese a los obstáculos insistimos en las respuestas instrumentales para lograr los objetivos.
  - **Intensidad:** a mayor motivación, mayor intensidad en la conducta.
- Vistas desde otro punto de vista conciliador, podemos decir pues que la conducta motiva manifiesta lo siguiente:
- Dirige el comportamiento hacia alguna meta (hambre, comida).
  - Nos impulsa a cierta clase de acción que puede ser el simple tamborileo de los dedos contra una mesa, como un asesinato.
  - Tiene lugar sin importar que podemos advertir o no (no es necesario que sepamos que tenemos miedo para retirarnos de un precipicio).
  - Puede provocar distintas conductas en las personas (a uno la ambición le llevará a matricularse en una universidad y a otro a unirse a una pandilla criminal).
  - El mismo comportamiento puede provenir de diferentes motivos (vamos al cine por que estamos alegres, deprimidos o aburridos).

### ***Motivos y Necesidades***

Madsen (2011) nos dice al respecto: "La conducta puede activarse, en algunos casos, por las necesidades que la impulsan; en otros, por las metas que la atraen. El concepto de motivo es sinónimo de necesidad, pues ambos indican actividad del organismo hacia el logro de un objetivo. Por ejemplo, el hambre es el motivo que impulsa a comer. El objetivo o meta es el logro de la

satisfacción de una necesidad. El valor de incentivo es el atractivo de una meta al margen de su capacidad para satisfacer una necesidad. Hay metas tan deseables que motivan el comportamiento en ausencia de una necesidad interna. Otras, que no tienen un valor incentivo alto, como un manjar de gusanos vivos”.

Pero para entender mejor, nos ocuparemos de cada uno de los componentes que están relacionados con el proceso de la motivación.

a. **La necesidad:** Es la falta de algo. Se divide en varios tipos de necesidades.

- Necesidades deficitarias o inferiores: incluye necesidades fisiológicas, psicológicas, necesidades de seguridad, de amor, de pertenecer, y necesidades de estimación. Si hay una distorsión en ellas se producen problemas psicofisiológicos.
- Necesidades de desarrollo o superiores: Necesidades para lograr la autorrealización, no son tan poderosas como las necesidades fisiológicas. Se dañan y dirigen de forma errónea mucho más fácilmente que las necesidades primarias y requieren de un gran apoyo de las influencias exteriores.

b. **Las necesidades como motivo de la conducta humana:** La motivación surge de una necesidad. La necesidad es la carencia, la pérdida del equilibrio, o estado de déficit que impulsa al individuo a una actividad. El motivo es una representación del deseo de un objeto que se constituye en la finalidad: fundamenta la conducta, es la razón de ella.

c. **Clasificación de las necesidades:** Teniendo en cuenta el origen y el modo de satisfacción de las necesidades, damos la siguiente clasificación:

- **Primarias o biológicas,** son las que deben ser satisfechas para la supervivencia y son innatas. Ejm: el hambre, la sed, la evitación del dolor, pulsión sexual, del aire, sueño, eliminación de desechos, regulación de la temperatura corporal.

- **Secundarias o psicosociales**, aquellas que se basan en necesidades, pulsiones y metas aprendidas. Se adquieren en el proceso de socialización y provienen del ambiente social. Se forman mediante el aprendizaje y están relacionadas con el desarrollo de la personalidad. Entre estas necesidades tenemos las siguientes: **necesidad de seguridad**, el ser humano muestra su necesidad de seguridad en diversos aspectos de su vida: en lo afectivo, en lo económico, en lo profesional, etc. Esta necesidad motiva diferentes tipos de conducta como las conductas audaces, impulsivas, cautelosas, falsas (fanfarronería, jactancia, desvalorización de los demás); **necesidad de aprobación**, se manifiesta desde los primeros años de vida. El niño anhela la aprobación de sus padres, de sus amigos, compañeros, maestros, grupos sociales con los que vive. Ajusta su comportamiento a lo que la sociedad aprueba y evita hacer lo que ella desaprueba. En este comportamiento de ajuste puede llegar a someterse obsesivamente al grupo, no obstante también a rebelarse y estar en contra; **gregarismo o necesidad de afiliación** es cuando el hombre se relaciona con los demás, establece relaciones interpersonales y tiende a vivir en grupo. Para algunos psicólogos el gregarismo es instintivo en tanto que para otros, aprendido. ¿Cuál es la diferencia? Esto se puede conciliar afirmando que, por un lado, el hombre como especie no puede prescindir de los demás, dadas su condición natural. Pero a la vez, esta tendencia se educa, moviliza, perfecciona y orienta con la cultura, la educación, la política y el Derecho; el hombre también tiene necesidad psicológica de los demás. Tal tendencia gregaria no sólo es natural, es también aprendida, asimilada, asumida, educada. Ej.: el sindicato, el club, la liga, la empresa, la organización profesional, el partido política, etc.; **necesidad de éxito**. El haber alcanzado o

querer alcanzar el éxito impulsa y atiende al individuo a realizar determinadas conductas. El individuo alcanza el éxito cuando culmina metas previstas mediante acciones previstas. El fracaso lo desanima. Hay quienes ante fracasos rebajan su nivel de aspiración. Otros, no obstante, se mantienen firmes y continúan sus esfuerzos por triunfar. Por eso, esta necesidad como la anterior en su satisfacción varían según el individuo y los grupos sociales.

### ***Maslow y la Teoría de la Motivación***

Al estudiar el planteamiento de Maslow (1991) se encuentran conceptos tales como motivación, metamotivación, motivo o deseo, necesidad, jerarquía de la necesidad y autorrealización.

- a. **Motivación:** Según Maslow (1991) se está motivado cuando se siente deseo, anhelo, voluntad, ansia o carencia. Estaría compuesta por diferentes niveles, cuya base jerárquica de necesidad varía en cuanto al grado de potencia del deseo, anhelo, etc.
- b. **Motivo o deseo:** Es un impulso o urgencia por una cosa específica. Existen muchos más motivos que deseos y estos pueden ser expresiones distorsionadas de las necesidades.

Estos se dirigen hacia valores que son sus estados finales. Dentro de los valores se encuentran dos tipos:

- Valores D: son los fines de las necesidades deficitarias.
- Valores B: son los fines de los metamotivos y motivos. El logro de estos valores aumenta la tensión y estimula aún más el comportamiento. fomentan nuestro ser o existencia como ser humano.

- c. **Autorrealización:** Es la realización de las potencialidades de la persona, llegar a ser plenamente humano, llegar a ser todo lo que la persona puede ser, contempla el logro de una identidad e individualidad plena”.

d. **Jerarquía de las necesidades:** Estructura organizacional con diferentes grados de potencia. Cuando un nivel de necesidades se satisface se puede pasar al próximo. Las necesidades inferiores son déficit y las necesidades superiores se relacionan con requerimientos del desarrollo.

Según Maslow, (1991) las necesidades inferiores son más potentes prioridades superiores. Una vez satisfechas, aparecen las necesidades superiores y la persona se motiva para satisfacerlas.

Maslow (1991), clasifica las siguientes necesidades en orden jerárquico:

- **Necesidades fisiológicas:** son las potentes de todas y las que tienen menor significado para la persona en busca de la autorrealización. Entre ellas se encuentra la necesidad de liberación, de sed y de hambre; la necesidad de dormir, de sexo, de alivio de dolor y de desequilibrio fisiológico.
- **Necesidad de seguridad:** si las necesidades fisiológicas son superadas o no constituyen un problema serio para la persona, las necesidades de seguridad se convierten en la fuerza que domina la personalidad. La mayoría de las personas llegan solo hasta este nivel y esto se refleja en la preocupación por grandes ahorros, comprar seguros, etc.

Este tipo de necesidades se puede manifestar como miedo. Dentro de este tipo de necesidad se encuentra la necesidad de seguridad, de protección, de estar libre de peligro, de orden y de un futuro predecible.

- **Necesidad de amor y pertenecer:** son necesidades orientadas socialmente. Depende de que ocurra cierto grado de satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad. Las necesidades de amor son evidentes durante la adolescencia y la edad de adultez joven.

Dentro de éstas se encuentran las necesidades de amigos, de compañeros, de una familia, de identificación con un grupo y de intimidad con un miembro del sexo opuesto.

- **Necesidad de estima:** Son necesidades asociadas a nuestra constitución psicológica. Se pueden subdividir en dos tipos: las que se refieren al amor propio y las que se refieren al respeto de otros (reputación, condición social, fama, etc.). Un trastorno en esta área lleva a un sentimiento de inferioridad que se manifiesta con sentimientos de culpa y de vergüenza.
- **Necesidad de autorrealización:** son difíciles de escribir, ya que varían de un individuo a otro, incluye la satisfacción de la naturaleza individual en todos los aspectos. Las personas que desean autorrealizarse desean ser libres para ser ellas mismas. Las personas que se autorrealizan siguen las conductas dictadas por la cultura acorde a su sentido del deber, pero si estas intervienen con su desarrollo, fácilmente reaccionan contra ellas. Para que una persona obtenga la autorrealización debe satisfacer muchas necesidades previas para que éstas no interfieran ni utilicen energías que están abocadas a este desarrollo. Dentro de estas se encuentran las necesidades de satisfacer nuestras propias capacidades personales, de desarrollar nuestro potencial, de hacer aquello para lo cual tenemos mejores aptitudes y la necesidad de desarrollar y ampliar los metamotivos (descubrir la verdad, crear belleza, producir orden y fomentar la justicia).

Maslow (1991) a través de sus estudios describió 16 características que las personas autorrealizadas deben presentar:

- 1) Punto de vista realista ante la vida.
- 2) Aceptación de ellos mismos, de los demás y del mundo que les rodea.
- 3) Espontaneidad.

- 4) Preocupación por resolver los problemas más que pensar en ellos.
- 5) Necesidad de intimidad y un cierto grado de distanciamiento.
- 6) Independencia y capacidad para funcionar por su cuenta.
- 7) Visión no estereotipada de la gente, de las cosas y de las ideas.
- 8) historia de experiencias cumbre profundamente espirituales.
- 9) Identificación con la raza humana.
- 10) Relaciones profundamente amorosas e íntimas con unas pocas personas.
- 11) Valores democráticos.
- 12) Habilidad de separar los medios de los fines.
- 13) Sentido del humor vivo y no cruel.
- 14) Creatividad.
- 15) Inconformismo.
- 16) Habilidad para alzarse por encima del ambiente más que ajustarse a él.

- **Necesidad de trascendencia:** Es el grado final de motivación, se refiere aún sentido de la comunidad y a la necesidad de contribuir a la humanidad.

Las necesidades de trascendencia también incluyen las necesidades asociadas con un sentido de obligación hacia otros, basada en nuestros propios dones.

A parte de las necesidades, Maslow (1991) propone dos necesidades más: las necesidades cognitivas y las necesidades estéticas, pero no las ubicó en un lugar específico dentro de la jerarquía.

Las necesidades cognitivas o de saber y comprender son motivos que proviene de las necesidades básicas. El ser humano normal lleva intrínsecamente el deseo de saber, ya que no es un ser pasivo y no debe dar las cosas por sentadas. El no satisfacer estas necesidades trae como consecuencia la frustración y el egoísmo.

Las necesidades estéticas incluyen necesidades por el orden, la simetría y el cierre, la necesidad de aliviar tensión producida por una labor no terminada y la necesidad de estructurar hechos.

Maslow (1991) plantea que alrededores hermosos y circunstancias agradables favorecen el desarrollo de las personas.

Ahora que se han definido conceptos claves se procederá a la interrogación de éstos. Si bien la motivación se dirige, fundamentalmente, a la satisfacción de las necesidades y a alivianar las tensiones; y la metamotivación se dirige a la satisfacción del deseo y aumenta la tensión, favoreciendo el desarrollo de la persona, se tiene que ambas son los móviles fundamentales que llevan al individuo al desarrollo de su personalidad y a escalar en la jerarquía de las necesidades.

Se plantean distintos tipos de personalidades que van desde las necesidades más fundamentales y elementales para la supervivencia, siguiendo un orden jerárquico, hasta llegar a la cúspide del desarrollo humano representado, según Maslow (1991), por la autorrealización.

Es necesario satisfacer las necesidades más básicas para poder pasar al estado siguiente de motivación. Al pasar de un estado a otro superior las motivaciones van caminando, ya que las necesidades que se presentan en cada estado son distintas.

No se ha mencionado el estado de trascendencia ya que muy pocas personas han llegado a éste y además Maslow (1991) no lo desarrolló mayormente.

Para Maslow (1991) las personas están orientadas a emociones tiernas y de bien social y que es el medio quien las corrompe. Una persona necesita apoyo para desarrollarlas (emociones) y satisfacer sus necesidades básicas. Por lo que se ve que el medio también cumple un papel importante al establecer las motivaciones y fomentar el paso de un estado a otro.

Una persona, para satisfacer sus necesidades, debe encontrar los medios apropiados para hacerlo y los satisfactores adecuados, de lo contrario no podrán pasar de un estado de necesidades a otro.

Con respecto a las repercusiones de lo planteado por Maslow (1991) se puede ver que la satisfacción de las necesidades y las motivaciones que llevan a esto son la fuerza que lleva a desarrollar la personalidad de los sujetos en todos los ámbitos de la vida. La no satisfacción de las necesidades trae consecuencias negativas para la persona, creando estados de frustración y egoísmo y si no supera una etapa en su mayoría no se podrá pasar a la etapa siguiente, quedando el desarrollo de la persona estancado en la etapa que no superó.

Es ideal el llegar a la autorrealización que involucra el desarrollo de todas las potencialidades del sujeto, pero en realidad no son muchas las personas que lo logran.

### ***La Motivación de Logro***

Madsen (2011) nos dice al respecto: "La medida en que la persona desea trabajar bien influye en sus actividades y, en consecuencia, en su grado de éxito, en toda una gama de circunstancias. Evidentemente, casi todos los jóvenes quieren tener éxito y la mayoría de ellos se esfuerzan por conseguirlo. No obstante, existen diferencias sustanciales entre las personas y la fuerza de su motivación para alcanzar logros. Estas diferencias suelen ser bastante estables y los niños que se esfuerzan por triunfar con frecuencia se convierten en adultos que también están motivados para trabajar bien..."

Esto no significa que los niños hereden un nivel dado de motivación para alcanzar logros. Las diferencias que existen entre las personas, en esta dimensión, parecen ser adquiridas, en gran medida, como consecuencia de las primeras experiencias del pequeño. La motivación de logro suele ser fuerte en el caso de jóvenes que tienen padres que han sido cariñosos y solidarios, que

han dado a sus hijos muchos premios y aliento, que han fomentado que sean independientes, desinhibidos y que tengan confianza en sí mismos, y también que tomen sus propias decisiones. Sin embargo, el solo fomentar la independencia y la autoconfianza no basta, sobre todo si los padres son negligentes o fallan en dar a sus hijos suficiente apoyo, o si tienden demasiado a las críticas. Lo decisivo es fomentar la independencia y la autoconfianza y combinarlas con mucha ayuda y apoyo.

Si bien el deseo de alcanzar logros es general, las formas que éste adopta difieren no sólo de una persona a otra, sino también en una misma persona en momentos distintos. Una serie de necesidades, de fuerza variable, se combinan para formar en los educandos una motivación general por alcanzar logros. Ausubel (2002) sugirió que, en un contexto escolar, la motivación de logro tiene, por lo menos, tres componentes.

El primero es el impulso cognitivo, que se refiere a los efectos motivantes que tienen el hecho de que el estudiante encuentre que la tarea es interesante o que está relacionada con la necesidad de competir del individuo. El impulso cognitivo está “dirigido a la tarea”, en el sentido de que el motivo para prestarle atención y para involucrarse en la actividad es intrínseca de la propia tarea. Algunos autores han sostenido que la escolarización tiende a destruir la curiosidad y el interés por aprender que el niño manifiesta cuando ingresa en la escuela por primera vez.

El segundo componente de la motivación de logro en el salón de clases es el fortalecimiento del ego. En opinión de Ausubel, los factores que fortalecen el ego son los que se refieren a lo que sienten los educandos en cuanto al estatus, la autoestima, el ser adecuado y el tener éxito. Estos factores pueden motivar el aprendizaje, pero en forma indirecta, por medio de hechos que son externos a la tarea de aprendizaje misma, como serían las calificaciones altas, los elogios y otras recompensas. Estos factores suelen tener, sin lugar a dudas,

una influencia positiva en el aprendizaje, pero de manera indirecta. Sin embargo, como dependen en gran medida de otras personas, no aportan mucho a la independencia del estudiante ni al control de sí mismo como educando.

El tercero de los componentes de la motivación es la afiliación, la cual busca captar la aprobación de los demás. Esta fuente de influencia puede aumentar el efecto de los otros factores que contribuyen a la motivación de logro u oponerse a él. Por ejemplo, cuando el niño actúa de modo que busca captar la admiración de sus compañeros y ser aceptado como “uno de la pandilla”, ello podría ser incompatible con la conducta de estudio que activa el impulso cognitivo.

Cada uno de los tres componentes de la motivación de logro el cognitivo, el fortalecimiento del ego y la afiliación puede tener distinta fuerza y curso. Sus esfuerzos relativos cambian a medida que el niño va teniendo más años. Por ejemplo, el impulso de afiliación es muy fuerte en los niños pequeños y la atención de los adultos les resulta sumamente importante. Esta razón explica el éxito de las técnicas para modificar la conducta, usadas para manejar el grupo en el salón de clases, en las cuales la posibilidad de captar la atención del profesor depende del buen comportamiento. En el caso de niños mayores, la necesidad de captar la atención del maestro es menos imperiosa y, en consecuencia, estas técnicas resultan considerablemente menos afectivas. Cuando se trata de niños mayores, la atención y la aprobación de otros alumnos seguramente serán por lo menos tan importantes como la atención del profesor.

### **2.2.3. Tutoría en educación secundaria**

#### ***Concepto de tutoría:***

Los tratados en psicología educativa, psicopedagogía, pedagogía y otros muestran mucha información sobre tutoría, el cual consideramos que la tutoría es un proceso educativo que involucra una relación de apoyo y

acompañamiento entre un tutor y un estudiante, con el objetivo de promover el desarrollo integral y favorecer su éxito académico y personal. Según el marco teórico de la tutoría, esta se define como una práctica pedagógica que abarca múltiples dimensiones y se basa en principios de atención personalizada, orientación y seguimiento continuo (MINEDU, 2020).

En este sentido, la tutoría consiste en la atención individualizada de las necesidades académicas, socioemocionales y vocacionales del estudiante, brindando orientación, apoyo y recursos para su desarrollo integral (Zarzar, 2013). El tutor asume un rol activo como guía y facilitador del proceso de aprendizaje, promoviendo la autonomía y la autorregulación del escolar, ya sea de manera individual o grupal.

Como también, la tutoría se preocupa en el aspecto socioemocional, ofreciendo un espacio de escucha, contención emocional y fortalecimiento de habilidades socioemocionales, con el objetivo de promover el bienestar y la salud mental del estudiante (López, 2016).

Entonces, la tutoría se define como un proceso educativo que implica una relación de apoyo y acompañamiento que ejerce el tutor al estudiante, abordando aspectos académicos, socioemocionales y vocacionales, el tutor desempeña un papel activo como guía, facilitador y modelo, promoviendo la autonomía, el bienestar y el desarrollo integral del estudiante en el proceso de aprendizaje y por ello el tutor debe responder a una formación profesional.

### ***Funciones del Tutor***

La tutoría está inmersa en la labor docente por lo que no se debe desligar bajo ninguna circunstancia, en ese sentido es importante determinar las funciones propias al docente tutor para ello se tuvo como fuente el marco teórico y referencias relacionadas con el tema:

- a. **El tutor como guía y facilitador del aprendizaje:** Desempeña un papel fundamental en proceso de aprendizaje del estudiante. Ayuda a identificar

las necesidades educativas individuales, establece metas y objetivos, y proporciona orientación y recursos para el desarrollo de habilidades académicas (Boscolo, 2010). Su función es fomentar la autonomía del estudiante, promoviendo estrategias de autorregulación y metacognición para el logro de los propósitos de aprendizaje.

- b. **El tutor como apoyo emocional y socioemocional:** Además de su papel académico, cumple una función importante en el apoyo emocional y socioemocional del estudiante. Brinda un espacio seguro y de confianza donde el estudiante puede expresar sus emociones, preocupaciones y dificultades, promoviendo su bienestar y desarrollo socioemocional. El tutor ayuda al estudiante a desarrollar habilidades de afrontamiento, empatía y resiliencia, contribuyendo a su equilibrio emocional y social (Goleman, 2011).
- c. **El tutor como modelo y referente:** Desempeña el papel de modelo y referente para el estudiante. A través de su experiencia y conocimiento, inspira y motiva al estudiante a alcanzar su máximo potencial. El tutor muestra habilidades y actitudes positivas, promoviendo valores como la honestidad, la responsabilidad y el respeto, fomentando el perfeccionamiento de la identidad y el sentido de pertenencia del estudiante (Bisquerra, 2015).
- d. **El tutor como orientador vocacional:** En la dimensión vocacional, desempeña un rol importante como orientador en la toma de decisiones vocacionales del estudiante. Proporciona información sobre las diferentes opciones educativas y laborales, ayuda al estudiante a identificar sus intereses y talentos, y brinda apoyo en la planificación de su futuro académico y profesional (Bohm. 2016). El tutor facilita la exploración vocacional y el progreso de competencias que se relacionan con la elección de carreras y la inserción laboral.

- e. **El tutor como agente de seguimiento y evaluación:** Realiza un seguimiento continuo del progreso del estudiante y evalúa su desempeño académico y socioemocional. Utiliza diferentes estrategias de evaluación formativa para identificar fortalezas y áreas de mejora y brinda retroalimentación constructiva al estudiante. Además, el tutor establece planes de acción personalizados, implementa estrategias de intervención y monitorea el logro de metas y concreción de objetivos (Chacón, 2012).
- f. **El tutor como agente de colaboración y coordinación:** Promueve la colaboración y coordinación con los actores que forman parte del proceso educativo. Trabaja en conjunto con los padres, docentes y otros profesionales de la escuela para asegurar un enfoque integral y coherente en el apoyo al estudiante (Álvarez, 2014). El tutor participa en reuniones de seguimiento, intercambia información relevante y establece estrategias de trabajo en equipo para el beneficio del estudiante.

#### ***Orientaciones Para la Tutoría Según el Minedu***

Generar condiciones para aprender implica que el docente asuma el rol de tutor, es decir, realice un acompañamiento socio afectivo a los estudiantes de manera permanente en todo el proceso educativo para el logro de sus aprendizajes, la toma de decisiones responsables y el ejercicio de sus derechos como ciudadanos.

La tutoría se define como la interacción entre el docente tutor y el estudiante que se sustenta en un vínculo afectivo, que busca promover el bienestar y fortalecer las competencias socio-afectivas y cognitivas de las y los estudiantes. Esto se logra acompañándolos y orientándolos en sus diferentes necesidades personales y sociales en un clima de confianza y respeto. Por otro lado, la tutoría busca también prevenir situaciones de riesgo que vulneren los derechos del estudiante y que podrían afectar su desarrollo personal y social.

La tutoría puede realizarse a través de dos modalidades.

**Tutoría legal**, es la forma de orientación que se realiza en los espacios educativos o en otros espacios de aprendizaje con todo el grupo de estudiantes. Promueve estrategias de interacción en las que los estudiantes expresen con libertad sus ideas y sentimientos, exploran sus dudas, examinan sus valores, aprenden a relacionarse, toman conciencia de sus metas comunes y de su proyecto de vida. Todo eso supone que los estudiantes reconozcan que sus compañeros y compañeras comparten experiencias similares.

**Tutoría Individual**, es una forma de orientación en la cual los tutores brindan acompañamiento socio-afectivo individualizado, los que posibilita que los estudiantes reconozcan que cuentan con una persona que es un soporte para ellos. El tutor planifica para su atención un tiempo y espacio dentro de la institución educativa para abordar aspectos de índole personal que no pueden ser atendidos grupalmente o que van más allá de las necesidades de orientación del grupo. Sin embargo, este acompañamiento puede ser de manera espontánea, a solicitud del estudiante, preventiva o ante una necesidad inmediata. Es fundamental que los tutores realicen un acompañamiento personalizado a todos sus estudiantes, procurando empatía, capacidad de escucha, interés y otras características que favorezcan la construcción de vínculos afectivos con sus estudiantes.

**Trabajo con las familias**, la labor tutorial implica trabajar de manera coordinada con las familias para realizar una labor conjunta entre padres y madres de familia – o tutor. Esta acción contribuye a mejorar la convivencia en los diferentes espacios de los estudiantes, así como a generar un compromiso activo de las familias en el proceso de aprendizaje de sus hijos e hijas, contribuye a disminuir la probabilidad de que se generen situaciones que ponen en riesgo el desarrollo de los y las estudiantes respecto de sus aprendizajes y, si la situación lo amerita, orientarlas con la información correspondiente para una atención especializada.

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

**a. Comunicación:**

Es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una persona o entidad a otra persona o entidad.

**b. Formación integral:**

Nivel de conocimiento de alguien sobre un área determinada. Función que se obtiene por una operación a partir de la derivada.

**c. Actitudes:**

Se entiende a la actitud como el comportamiento de un individuo en este caso un estudiante frente a la sociedad y durante toda su vida, en este sentido se manifiesta el sentido del ser y el de actuar, también se manifiesta como el carácter frente a la motivación biológica.

**d. Aprendizaje:**

Se entiende como la adquisición de conocimientos de algún tema por medio del estudio, la experiencia o el ejercicio, en especial si es práctico en el ejercicio de un arte u oficio, también se entiende como la modificación del comportamiento en donde se adquiere habilidades como resultado de estudio, experiencia, razonamiento, instrucción, observación, a su vez se manifiesta una relación con el desarrollo humano.

**e. Estudiantes:**

Se comprende a las personas que se dedican a la aprehensión, puesta en práctica de conocimientos sobre alguna ciencia, arte o disciplina, de forma abstracta es el sujeto que se dedica a la aprehensión de conocimientos.

**f. Motivación:**

Conjunto de factores internos y externos que determinan en parte las acciones de una persona.

**g. Motivación extrínseca:**

Comportamiento impulsado por recompensas o castigos externos en lugar de deseos internos.

**h. Motivación intrínseca:**

Comportamiento impulsado por un deseo interno o intrínseco.

**i. Motivo:**

Es lo que provoca una acción, propiamente se estudia en contenidos de la motivación en el ser humano.

**j. Docente:**

Es aquella persona que se dedica a enseñar o que realiza acciones similares a la enseñanza.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

a)  $H_1$  = “Existe una relación significativa entre la comunicación y la motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024”.

b)  $H_0$  = “No existe relación significativa entre la comunicación y la motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024”.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

Según Valderrama y León (2009) considera: “Que las hipótesis descriptivas se usan a veces en estudios descriptivos, pero no en todas ellas se formulan hipótesis”.

a) Es elevado la escala de evaluación “El logro previsto”, en comparación a los demás niveles de la escala; las características de la comunicación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024.

- b) Es elevado la escala de evaluación “El logro previsto”, en comparación a los demás niveles de la escala; las características de la motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024.

## **2.5. Identificación de variables**

- **Variable X:** Comunicación.
- **Variable Y:** Motivación.

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

**Cuadro 2 Matriz de operacionalización de variables**

Variables	Concepto	Definición operacional	Dime	Indicadores
			Comu	
Comunicación.	Bateson y otros, (1977) : “la comunicación humana no puede referirse sólo a enviar información nueva	Para poder medir la variable la comunicación de los estudiantes con el tutor de aula, se tomará una encuesta como instrumento en base a la Escala Vigesimal, con los valores: Si = 2, A veces=1 No= 0		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Digital y analógica.</li> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Incongruencia y doble vínculo.</li> <li>- Referencial y conativo.</li> <li>- Simétrica y complementaria.</li> <li>- Metacomunicación.</li> </ul>

---

en	- Comunicación y
forma	malestar
unidire	psicológico.
ccional	- Descalificación y
. Esta	malestar
definici	psicológico.
ón	
propon	
e una	
dimen	
sión	
bidirec	
cional,	
y en la	
medid	
a en	
que	
este	
interca	
mbio	
se	
prolon	
gue	
y/o	
interve	
ngan	
más	
person	
as, se	
presen	

---

ta  
como  
una  
comun  
icación  
circula  
r en la  
que  
cada  
partici  
pante  
afecta  
y es  
afecta  
do por  
los  
demás  
..."

Motivación.	Para poder medir la	Nece
Según Maslow (1991)	variable	- Fisiológicas.
"se	Motivación del	- De seguridad.
está	estudiante, se	- De amor y pertenercer.
motiva	tomará una	- De estima.
do	encuesta	- Autorrealización.
cuand	como	- Trascendencia.
o se	instrumento en	
siente	base a la	
deseo,	Escala	- Impulso cognitivo.
anhelo	Vigesimal, con	- Fortalecimiento
	los valores:	del ego.

---

, Si =20. - Afiliación.  
volunt A veces = 1.  
ad, No = 0  
ansia  
o  
carenc  
ia.  
Estarí  
a  
compu  
esta  
por  
diferen  
tes  
niveles  
, cuya  
base  
jerárqu  
ica de  
necesi  
dad  
varía  
en  
cuanto  
al  
grado  
de  
potenc  
ia del  
deseo,

---

---

anhelos

, etc.”.

---

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

Dado los aportes en investigación científica de Hernández, (2010) se considera que la presente investigación corresponde al enfoque cuantitativo, es de tipo básica, dado que intenta comprender, descubrir, explicar y profundizar el estudio de las variables descriptivas. “Investigación básica: Se denomina también investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico”.

#### **3.2. Nivel de investigación**

El nivel de investigación es descriptivo no experimental.

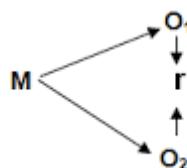
#### **3.3. Método de investigación**

De manera general se consideró bajo el método científico, y de forma específica el método transaccional y de nivel correlacional según Valderrama, (2000), dado que se intenta medir el nivel de asociación, relación y/o correlación de las variables de estudio. Para evidenciar la secuencia metodológica de la investigación adjuntamos la matriz de consistencia. (Ver Anexo N°03)

### 3.4. Diseño de la investigación

Para el presente estudio el diseño es el transaccional – correlacional. La Investigación Correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular), tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba como es la alterna y la nula, después de haber descrito las variables de estudio.

Diagrama del diseño correlacional:



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub>=Observación de la V<sub>1</sub>

O<sub>2</sub>= Observación de la V<sub>2</sub>

R=Correlación entre dichas variables

### 3.5. Población y muestra

#### 3.5.1. Población

La población de estudio estuvo conformada por la totalidad de estudiantes de educación secundaria del LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024, siendo estos desde el primer grado hasta el quinto grado.

**Cuadro 3 Población**

Nº	Grado y Sección	Total de estudiantes
1	Primer grado “U”	25
2	Segundo grado “U”	23
3	Tercer grado “U”	25
4	Cuarto grado “U”	25
5	Quinto grado “U”	19
<b>Población total</b>		<b>117</b>

**Nota:** Registro de estudiantes del primero al quinto del nivel secundario del LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024.

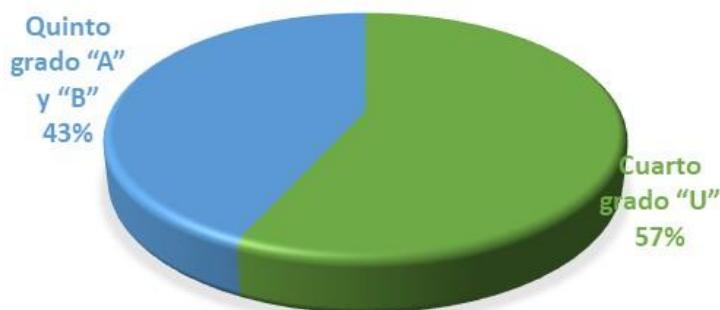
### **3.5.2. Muestra**

La muestra de estudio fue no probabilística, de diseño intencionado, por lo tanto la muestra de estudio estuvo conformada por la totalidad de estudiantes del 4to y 5to grado de educación secundaria de LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024.

**Cuadro 4 Muestra**

<b>Grado y Sección</b>	<b>Total de estudiantes</b>
<b>Cuarto grado “U”</b>	25
<b>Quinto grado “A” y “B”</b>	19
<b>Total</b>	44

**Figura 1 Muestra**



## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnicas**

- Encuesta: es la técnica que se realizó para establecer las características del nivel de comunicación y motivación en el área de tutoría en estudiantes.
- Observación: es la técnica que se realizó para contrastar las respuestas verbales que emitieron los alumnos.

### **3.6.2. Instrumentos**

#### ***Para la variable 1:***

Se aplicó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario (Ver Anexo N°01), para caracterizar el nivel de comunicación en el área de tutoría, que consta de 10 ítems y la escala es la siguiente: (Las Autoras).

Logro satisfactorio	18 – 20
Logro previsto	14 – 17
Logro en proceso	11 – 13
Inicio de logro	00 – 10

#### ***Para la variable 2:***

Se aplicará la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario (Ver Anexo N°02), para caracterizar el nivel de motivación en el área de tutoría, que consta de 10 ítems y la escala es la siguiente: (Las Autoras)

Logro satisfactorio	18 – 20
Logro previsto	14 – 17
Logro en proceso	11 – 13
Inicio de logro	00 – 10

## **3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación**

### **3.7.1. Selección de los instrumentos de investigación**

Los instrumentos de recolección de datos fueron elaborados por las autoras de la tesis con el acompañamiento y guía del asesor como también de docentes especializados del Programa y como también especialistas en matemática y estadística en cuanto a la estructura de ítems medibles la valoración es con 3 posibilidades de respuesta el Sí equivalente a 2 puntos, A veces equivalente a 1 punto y el No con el cero; estableciendo un baremo propuesto por las autoras y validado por expertos en psicología y educación.

### **3.7.2. Validación por juicio de expertos** (Ver Anexo N°04)

La validación se llevó a cabo mediante el juicio de expertos con el propósito de obtener sugerencias en los aspectos de forma y fondo de la investigación.

- Dr. Eva Elsa CÓNDOR SURICHAQUI: Docente en Educación, Maestra en Psicología, Doctor en Ciencias de la Educación. Validación del Instrumento 01: 90%; Validación del Instrumento 02: 90%.
- Mg. Ps. Isaías Joel HURTADO SANTA CRUZ: Docente y Psicólogo en EBR. Validación del Instrumento 01: 85%; Validación del Instrumento 02: 85%.
- Lic. Elizabeth JANCACHAHUA GOMEZ: Docente en EBR, con diplomado en Tutoría. Validación del Instrumento 01: 95%; Validación del Instrumento 02: 95%.

### **3.7.3. Confiabilidad de los instrumentos de investigación**

El uso de SPSS es esencial para evaluar la fiabilidad de las variables mediante pruebas estadísticas, asegurando mediciones consistentes y precisas para obtener resultados válidos y confiables.

**Cuadro 5 V1: La comunicación en el área de tutoría**

		<b>Resumen de procesamiento de casos</b>	
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,722</b>	<b>10</b>

En este estudio sobre la comunicación en el área de tutoría, se procesaron 15 casos, todos válidos, lo que indica que no hubo necesidad de excluir datos por inconsistencias o falta de información. Esto nos da una base

sólida para el análisis, ya que todos los casos aportan información relevante y completa.

El Alfa de Cronbach es crucial porque nos dice qué tan confiable es la medición de un conjunto de ítems que supuestamente miden lo mismo. Un valor alto (generalmente por encima de 0.7) indicaría que los ítems están bien correlacionados y son consistentes.

**Cuadro 6 V2: La motivación en el área de tutoría**

Resumen de procesamiento de casos		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,780	10

En este análisis sobre la motivación en el área de tutoría, se procesaron 15 casos, todos considerados válidos, lo que representa el 100% del total. Esto nos da una base confiable para el análisis, ya que todos los casos aportan información relevante y consistente. Además, se menciona que la eliminación por lista se basó en todas las variables del procedimiento, lo que refuerza la integridad de los datos.

En cuanto a la fiabilidad, se proporciona un valor de Alfa de Cronbach de 0.780 para 10 ítems. Este valor es bastante bueno, ya que supera el umbral comúnmente aceptado de 0.7, lo que indica una consistencia interna adecuada entre los ítems que miden la motivación en el área de tutoría. Un Alfa de Cronbach de 0.780 sugiere que los ítems están bien correlacionados y que, en conjunto, miden de manera confiable el constructo de motivación. En resumen,

los resultados son fiables y los datos son sólidos, lo que permite un análisis confiable y válido en este contexto.

### **3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Básicamente se utilizó la estadística descriptiva, entre ellos:

- Cálculo de frecuencias.
- Porcentajes.
- Promedios.
- Chi-Cuadrado.

#### **3.8.1. Procesamiento Manual**

El procesamiento manual se realizó mediante el llenado de fichas, cuestionarios, matriz de resultados (Ver Anexo N°06), clasificación y digitación de datos.

#### **3.8.2. Procesamiento Electrónico**

El procesamiento electrónico se llevó a cabo mediante el uso de programa estadístico SPSS, 21.0.

### **3.9. Tratamiento estadístico**

Se realizó el presente trabajo de investigación a través del método estadístico, donde se aplicó pruebas matemáticas sobre los datos obtenidos, se realizó la técnica de inferencia, dado que se buscó establecer el nivel de correlación de las variables, también se trató de demostrar las hipótesis planteadas, para lo cual se utilizaron los programas Excel y SPSS versión 26, en donde se desarrollaron tablas de frecuencia y gráficos según los datos obtenidos.

- **Confiabilidad de los instrumentos:**

Se aplicar la fórmula del Alfa de Cronbach dado que las variables de estudio son politómicas.

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

$S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ ,  
 $S_t^2$  es la varianza de los valores totales  
observados y  
 $k$  es el número de preguntas o ítems.

- **Prueba de hipótesis**

El estudio utiliza tablas de contingencia para analizar la distribución de frecuencias entre categorías de variables, permitiendo identificar posibles asociaciones. Para evaluar formalmente la relación entre estas variables, se aplica la prueba de Chi Cuadrado, ideal para datos categóricos. Esta prueba compara las frecuencias observadas con las esperadas bajo la hipótesis nula de independencia. Si el valor  $p$  es menor que el nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula, indicando una relación significativa. Este método combina análisis descriptivo y estadístico para garantizar conclusiones rigurosas y fundamentadas.

$$\chi_{calc}^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

$f_0$ : Frecuencia del valor observado.

$f_e$ : Frecuencia del valor esperado.

### 3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica

La ejecución del trabajo de investigación se llevó a cabo con los procedimientos que la ciencia orienta y la fidelidad hacia la nuestra formación profesional, se asumió el compromiso ético de cumplir con responsabilidad el desarrollo de la investigación. Toda la información que se considera está redactada como efecto del trabajo serio, paciente y responsable de las tesis conjuntamente con el asesor de Tesis Dr. Jacinto Alejandro ALEJOS LÓPEZ en base a los lineamientos de redacción de APA, si hubiera vacíos normativos, cabe aclarar en nuestra Universidad está en proceso de implementación.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

Sabemos muy bien que un trabajo de investigación pasa por muchos procesos, los mismos que fueron ejecutados en el momento oportuno, pero esta es la etapa más importante del trabajo de investigación, aquí se presentan los resultados obtenidos mediante los diversos procedimientos de análisis e interpretación complementados con la verificación y validación de la hipótesis planteada, logrando así los objetivos propuestos en la investigación.

Los datos recolectados mediante los instrumentos de investigación fueron registrados cuadros, tablas y gráficos siendo posible el análisis de cada uno en forma cualitativa y cuantitativa. Acompañamos el panel de fotos donde se evidencia la recolección de datos. (Ver Anexo N°06). La prueba del **Chi-Cuadrado**, sirvió para establecer si existe diferencia significativa entre las estimaciones frente a lo esperado o lo teórico, y por otro lado ya proyectamos la posible defensa de la tesis.

#### **4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados**

Antes de definir los criterios de evaluación, se analizó información usando herramientas para medir " La Comunicación en el Área de Tutoría" y " La Motivación en el Área de Tutoría ". Se trabajó con una muestra de 44

estudiantes. Para ambas variables se usaron encuestas con escala de Likert donde las alternativas de respuestas fueron: Si (2), A veces (1) y No (0) respectivamente. Adjuntamos la base de datos de las dos variables. (Ver Anexo N°05)

Se llevó a cabo de acuerdo con el criterio siguiente:

**Cuadro 7 Determinación de Baremos**

	V1: LA COMUNICACIÓN EN EL ÁREA DE TUTORÍA	V2: LA MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE TUTORÍA
<b>Logro satisfactorio</b>	18 – 20	18 – 20
<b>Logro previsto</b>	14 – 17	14 – 17
<b>Logro en proceso</b>	11 – 13	11 – 13
<b>Inicio de logro</b>	00 – 10	00 – 10

En este estudio, se analizaron dos variables clave en el ámbito de la tutoría: "La Comunicación" y "La Motivación", utilizando una muestra de 44 estudiantes. Se emplearon encuestas con escala de Likert, donde las respuestas se categorizaron en "Sí" (2), "A veces" (1) y "No" (0). Este enfoque permitió cuantificar los niveles de ambas variables de manera precisa, proporcionando una base sólida para la evaluación. Los resultados mostraron que ningún estudiante se encontraba en el nivel de "inicio de logro", lo que indica que todos los participantes demostraron al menos un nivel básico de competencia en comunicación y motivación.

La determinación de los baremos se realizó estableciendo intervalos específicos para cada nivel de logro. Para ambas variables, los intervalos fueron: "Logro satisfactorio" (18-20), "Logro previsto" (14-17), "Logro en proceso" (11-13 para comunicación y 11-15 para motivación), y "Inicio de logro" (00-10). Estos intervalos permitieron categorizar a los estudiantes según su desempeño, revelando que la mayoría se ubicó en los niveles de "logro en proceso", "logro previsto" y "logro satisfactorio". Este enfoque metodológico es

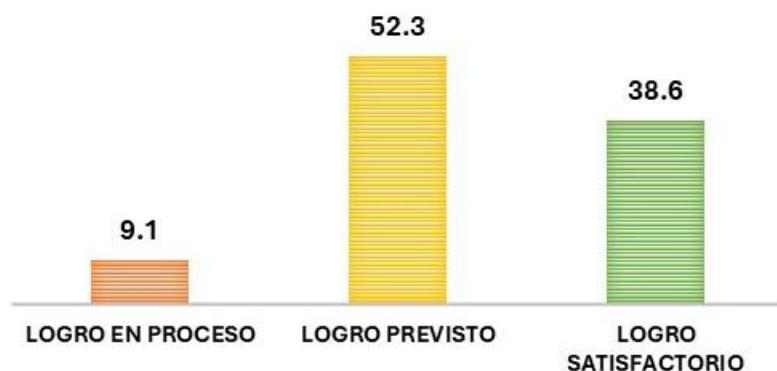
valioso porque no solo cuantifica los resultados, sino que también proporciona un marco claro para identificar áreas de mejora y fortalezas.

#### 4.2.1. Variable 1: Comunicación en el área de tutoría

*Cuadro 8 V1: La comunicación en el área de tutoría*

	N	%
LOGRO EN PROCESO	4	9,1%
LOGRO PREVISTO	23	52,3%
LOGRO SATISFACTORIO	17	38,6%

*Figura 2 V1: La comunicación en el área de tutoría*



Los resultados reflejan un avance significativo en la comunicación dentro del área de tutoría, con un 52.3% de los encuestados que consideran haber alcanzado el "Logro Previsto" y un 38.6% que lo califica como "Logro Satisfactorio". Esto indica que la mayoría de los estudiantes y tutores perciben que los canales de comunicación han sido efectivos, facilitando un mejor acompañamiento académico. Estos logros evidencian el impacto positivo de las estrategias implementadas, promoviendo un ambiente de aprendizaje más dinámico y colaborativo.

Este panorama positivo se complementa con un 9.1% de los encuestados que señala que la comunicación aún está en "Logro en Proceso", lo que representa una oportunidad para seguir fortaleciendo los canales de interacción y optimizar aún más la experiencia de tutoría. Este indicador sugiere

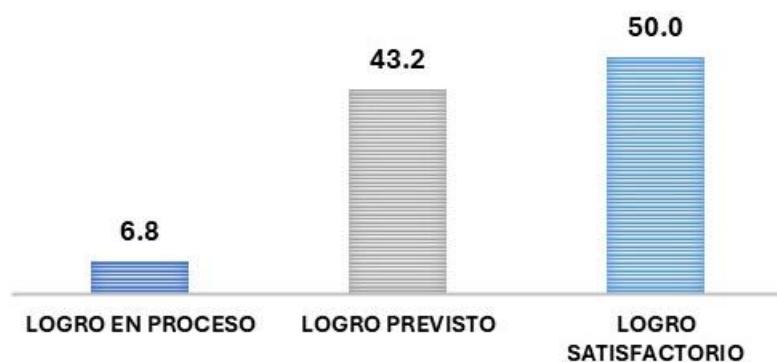
que, aunque se han logrado avances significativos, todavía existen áreas de mejora que pueden potenciarse con estrategias más inclusivas y accesibles.

#### 4.2.2. Variable: Motivación en el área de tutoría

**Cuadro 9 V2: La motivación en el área de tutoría**

	N	%
LOGRO EN PROCESO	3	6,8%
LOGRO PREVISTO	19	43,2%
LOGRO SATISFACTORIO	22	50,0%

**Figura 3 V2: La motivación en el área de tutoría**



Los resultados sobre la motivación en el área de tutoría reflejan un avance significativo en el acompañamiento a los estudiantes. Un 50% de los encuestados considera que ha alcanzado un "Logro Satisfactorio" en este aspecto, mientras que un 43.2% lo califica como "Logro Previsto". Estos datos evidencian que las estrategias implementadas por los tutores y sus colaboradores han generado un impacto positivo, permitiendo que los estudiantes se sientan respaldados en su proceso de aprendizaje. La tutoría ha contribuido al fortalecimiento de la autoestima, la confianza y el sentido de propósito de los estudiantes, factores esenciales para su crecimiento personal y académico.

Este panorama alentador se complementa con un 6.8% de los encuestados que identifica la motivación como un "Logro en Proceso", lo que representa una oportunidad para seguir reforzando estrategias de

acompañamiento y motivación. A partir de las preguntas del cuestionario, se observa que la tutoría ha logrado atender aspectos clave como la seguridad, la autoestima, el desarrollo de relaciones saludables y la mentalidad de crecimiento, elementos fundamentales para potenciar el rendimiento académico y la resiliencia de los estudiantes. Seguir fortaleciendo estas estrategias garantizará que todos los alumnos se sientan motivados y respaldados en su trayectoria educativa, permitiéndoles alcanzar su máximo potencial.

#### **4.3. Prueba de hipótesis**

##### **4.3.1. Hipótesis general**

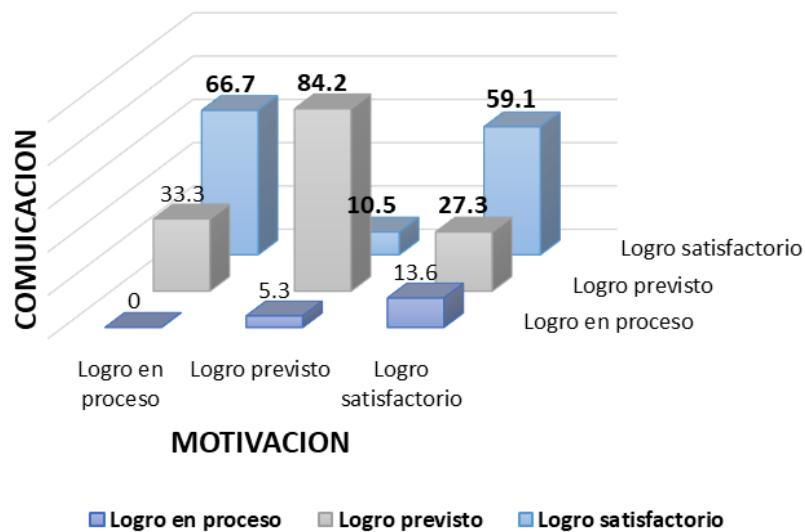
**H<sub>1</sub>** = “Existe una relación significativa entre la comunicación y la motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024”.

**H<sub>0</sub>** = “No existe una relación significativa entre la comunicación y la motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024”.

**Cuadro 10 Cruzada V1: La comunicación en el área de tutoría\*v2: la motivación en el área de tutoría**

V1: LA COMUNICACIÓN EN EL ÁREA DE TUTORÍA	Logro en proceso	V2: LA MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE TUTORÍA						Total	
		LOGRO EN PROCESO		LOGRO PREVISTO		LOGRO SATISFACTORIO		N	%
		N	%	N	%	N	%		
	Logro en proceso	0	0,0%	1	5,3%	3	13,6%	4	9,1%
	Logro previsto	1	33,3%	16	84,2%	6	27,3%	23	52,3%
	Logro satisfactorio	2	66,7%	2	10,5%	13	59,1%	17	38,6%
Total		3	100,0%	19	100,0%	22	100,0%	44	100,0%

**Figura 4** Cruzada V1: La comunicación en el área de tutoría\*v2: la motivación en el área de tutoría



El análisis de la tabla cruzada muestra que la comunicación efectiva en tutoría influye directamente en la motivación de los estudiantes. Destaca que un 84.2% de quienes alcanzaron un "Logro Previsto" en comunicación también presentan este nivel en motivación, lo que indica que una interacción clara y estructurada refuerza el compromiso académico. Asimismo, un 66.7% de los estudiantes que perciben la comunicación en un "Logro Satisfactorio" aún tienen su motivación en proceso, lo que sugiere que, aunque la comunicación es sólida, algunos estudiantes requieren estrategias adicionales para fortalecer su impulso académico.

Por otro lado, un 59.1% de quienes valoran la comunicación como "Logro Satisfactorio" también alcanzaron ese nivel en motivación, confirmando que un buen acompañamiento comunicativo fomenta el entusiasmo por el aprendizaje. Finalmente, el grupo más representativo (52.3%) se encuentra en "Logro Previsto" en comunicación, lo que refleja un avance positivo, pero con margen de mejora para consolidar la motivación estudiantil. Estos hallazgos refuerzan la importancia de continuar fortaleciendo los procesos tutoriales,

asegurando que cada estudiante reciba el apoyo necesario para potenciar su desarrollo académico y personal.

**Cuadro 11 Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	GI	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,501 <sup>a</sup>	4	,006
Razón de verosimilitud	15,920	4	,003
Asociación lineal por lineal	,850	1	,357
N de casos válidos	44		

a. 5 casillas (55.6%) han esperado un recuento menor que 5.  
El recuento mínimo esperado es .27.

Los resultados de la prueba de chi-cuadrado de Pearson muestran un valor de 14,501 con 4 grados de libertad y una significación asintótica bilateral de 0,006. Este valor de significancia es menor que el umbral comúnmente aceptado de 0,05, lo que indica que existe una asociación estadísticamente significativa entre las variables analizadas. En términos más simples, podemos rechazar la hipótesis nula de que no hay relación entre las variables, sugiriendo que la relación observada no es producto del azar.

Por otro lado, la razón de verosimilitud también respalda esta conclusión, con un valor de 15,920 y una significación de 0,003, que es aún más baja que la obtenida con la prueba de Pearson. En resumen, los resultados indican una asociación significativa entre las variables, aunque se deben considerar las limitaciones mencionadas.

#### **4.3.2. Hipótesis específicas**

- a) “Es elevado la escala de evaluación “El logro previsto”, en comparación a los demás niveles de la escala; las características de la comunicación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024”.

Remitiéndonos a los resultados obtenidos en relación a la variable 1: La comunicación en el área de tutoría, afirmamos la hipótesis

específica a) planteada; porque el mayor porcentaje de las características de la variable indicada se ubica con un 52.3 % de “Logro previsto” en comparación al 38.6 % de “Logro satisfactorio”, y al 9.1 % de “Logro en proceso”.

En el análisis de **V1: La Comunicación en el Área de Tutoría**, se observa que el **logro previsto** alcanza un **52,3%** (23 de 44 casos), lo que indica que más de la mitad de los casos analizados cumplen con las expectativas establecidas. Al relacionarlo con V2: La Motivación en el Área de Tutoría, se destaca que el logro previsto en comunicación se concentra principalmente en los casos donde la motivación también está en nivel previsto (84,2%, 16 de 19 casos). Esto sugiere una correlación positiva entre ambas variables, donde una comunicación efectiva parece estar asociada a una motivación adecuada.

- b) “Es elevado la escala de evaluación “El logro satisfactorio”, en comparación a los demás niveles de la escala; las características de la motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024”.

Remitiéndonos a los resultados obtenidos en relación a la variable 2: Motivación en el área de tutoría, afirmamos la hipótesis específica b) planteada; porque el mayor porcentaje de las características de la variable indicada se ubica con un 50.00 % de “Logro satisfactorio” en comparación al 43.2 % de “Logro previsto”, y al 6.8 % de “Logro en proceso”.

Por otro lado, en V2: La Motivación en el Área de Tutoría, el logro previsto también es del 52,3% (23 de 44 casos), reflejando un equilibrio similar al de la comunicación. Al cruzar esta variable con **V1**, se observa que el **logro previsto** en motivación se

distribuye de manera coherente: el 84,2% de los casos con logro previsto en motivación coinciden con un logro previsto en comunicación.

#### **4.4. Discusión de resultados**

A continuación, se explican las teorías y resultados obtenidos en la investigación llevada a cabo y se comparan con las investigaciones revisadas como antecedentes y las que más se acercan a la realidad investigada.

El objetivo general planteado en el presente estudio fue: Determinar la relación que existe entre la comunicación y la motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024; después de cumplir todos los procedimientos de investigación educativa normativamente concluyó en base al valor del estadístico de la prueba de chi-cuadrado muestran un valor de 14,501 con 4 grados de libertad y una significación asintótica bilateral de 0,006. Este valor de significancia es menor que el umbral comúnmente aceptado de 0,05, lo que indica que existe una asociación estadísticamente significativa entre las variables analizadas. En términos más simples, se aprueba la hipótesis alterna: “Existe una relación significativa entre la comunicación y la motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024”; y podemos rechazar la hipótesis nula de que no hay relación entre las variables, sugiriendo que la relación observada no es producto del azar.

Pasamos a comparar con las investigaciones de los autores considerados en los antecedentes de la investigación, como el de Vilca, Vilca. (2020), que llega a la conclusión: La relación encontrada entre las variables Estrategias de Comunicación Organizacional y la Calidad de Atención es de 0.14, la cual resulta ser positiva, es decir a medida, que mejora las Estrategias de Comunicación Organizacional en el Personal Administrativo en la UNDAC, mejora Correlativamente la Calidad de Atención. Por lo tanto queda

comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

Comparado nuestros resultados con lo que arrojaron en la conclusión que mencionamos diremos que definitivo formar y practicar la motivación como efecto de una formación educativa hace que la atención es de calidad hacia los que requieren los servicios, situación en nuestro caso que una adecuada comunicación está relacionado positivamente con la motivación, tanto en el estudiante como en el docente de tutoría.

Por otro lado, tenemos a Rivera, (2020), donde llega a la conclusión: Se demostró que si existe una relación muy alta y significativa ( $P= 0,000 \leq 0,05$ ) entre las habilidades comunicativas y la motivación académica en los estudiantes de 4to año básico de la Institución Educativa “San Ignacio De Loyola” de Guayaquil, 2020. Con un nivel alto rho de Spearman de 0,912. Se concluye que el desarrollo de las habilidades comunicativas se promueve mediante el aumento progresivo de la motivación académica de los estudiantes. El profesionalismo docente siempre ha sido el centro de atención debido al desarrollo del conocimiento que requiere que los educadores estén preparados mental, emocional y físicamente para ofrecer la calidad de enseñanza mediante estrategias de motivación que interesen a los estudiantes en diferentes temas.

Esta conclusión nos dice que las habilidades comunicativas de los estudiantes elevan la motivación y el interés académico en una institución educativa; esta proposición fortalece a nuestros resultados en el que la comunicación juega un papel muy importante conjuntamente con la motivación para la formación de las áreas de la tutoría educativa ejercido por un lado por el estudiante y el otro muy importante el docente de tutoría. Entonces nuestros resultados como producto de un proceso cuantitativo y cualitativo del proceso del trabajo de investigación llevado a cabo en comparación a las

investigaciones a nivel local, nacional e internacional, fortalece las actividades educativas que se trabajan en el área de tutoría en una institución educativa.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones a que llegamos están en articulados con nuestros problemas, objetivos, hipótesis, marco teórico y la aplicación de los instrumentos de investigación y cuyas aseveraciones son los siguientes:

1. Los resultados de la prueba de chi-cuadrado de Pearson muestran un valor de 14,501 con 4 grados de libertad y una significación asintótica bilateral de 0,006. Este valor de significancia es menor que el umbral comúnmente aceptado de 0,05, lo que indica que existe una asociación estadísticamente significativa entre las variables analizadas. En términos más simples, podemos rechazar la hipótesis nula de que no hay relación entre las variables, sugiriendo que la relación observada no es producto del azar; es decir en cuanto exista una adecuada comunicación en el área de tutoría tanto por parte del docente y estudiante, existe una motivación constante liderado por el docente de tutoría, componentes muy importantes para tener éxito en la formación integral del estudiante.
2. Remitiéndonos a los resultados obtenidos en relación a la variable 1: Las características de la comunicación en el área de tutoría, es muy importante entre el docente de tutoría formado en el área, estudiantes asignados y viceversa, entonces de acuerdo a los resultados tenemos que el mayor porcentaje de las características de la variable indicada se ubica con un 52.3 % de “Logro previsto”, en comparación al 38.6 % de “Logro satisfactorio”, y al 9.1 % de “Logro en proceso”, esto merece cierto análisis muy posible que la aspiración es obtener que la mayoría alcance “Logro satisfactorio”, podría ser que no se logra porque los docentes encargados del área de tutoría no responden al perfil del área de tutoría o psicología educativa.
3. Remitiéndonos a los resultados obtenidos en relación a la variable 2: Las características de la motivación en el área de tutoría, es muy importante entre el docente de tutoría formado en el área, estudiantes asignados y viceversa, entonces de acuerdo a los resultados tenemos que el mayor porcentaje de las características de la variable indicada se ubica con un 50.00 % de “Logro satisfactorio” en

comparación al 43.2 % de “Logro previsto”, y al 6.8 % de “Logro en proceso”, esto merece cierto análisis muy posible que la aspiración es obtener que la mayoría alcance “Logro satisfactorio”, sin embargo en esta variable se tiene la mitad de estudiantes que consideran que sí el docente los motiva en tutoría , pero muy posible tenga dificultades porque los docentes encargados del área de tutoría de igual modo no responden al perfil del área de tutoría o psicología educativa, hacen esfuerzos pero no alcanzan lo satisfactorio.

## **RECOMENDACIONES**

1. Brindar una adecuada orientación de manera continua por parte de los docentes del Programa de Ciencias Sociales y Psicología Educativa de la UNDAC a los docentes responsables de Tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco, sobre la problemática del Área de Tutoría en EBR, primordialmente a cuanto a la metodología.
2. Esta investigación debe tener continuidad ya que os estudiantes de los últimos semestres de nuestro Programa deben planificar un trabajo de investigación Aplicado en la misma Institución Educativa a fin de mejorar la comunicación y motivación en el área de tutoría y de esta manera mejorar y/o fortalecer esta área.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Admin. (2021, May 27). La comunicación y motivación como soporte al desarrollo empresarial - Maestrías Online. Maestrías Online. <https://ceupe.com.ar/blog/la-comunicacion-y-motivacion-como-soporte-al-desarrollo-empresarial/#:~:text=Por%20un%20lado%20la%20comunicaci%C3%B3n,lo%20mejor%20de%20las%20personas>
- Ajello, A. (2003). La motivación para aprender. En C. Pontecorvo (Coord.), Manual de psicología de la educación (pp. 251-271). España: Popular.
- Álvarez, M. (2014). Orientación educativa y tutoría. Ediciones Aljibe.
- Anders, V. *Etimología de Motivación*. Recuperado el 15 de octubre de 2019, de <http://etimologias.dechile.net/?motivacion>
- Ausbel, D. (2002). Adquisición y retención del conocimiento. Una perspectiva cognitiva. Barcelona: Paidós.
- APA. (2007). Reporte Sobre la Comunicación. Lima: MMP.
- Baez Everts, C. (10 de 12 de 2000). La Comunicación Efectiva. Santo Domingo: Buho. Obtenido de <https://www.emprendices.co/una-comunicacion-efectiva-campo-laboral/>
- Bandera, A. Y Otros. (2000). Modificación de la Conducta Mediante el Diálogo y la Comunicación. México: Trillas.
- Bandler, R., Grinder, J., y Satir, V., (1983). Cómo Superarse a Través de la Comunicación en la familia. México. Diana.
- Bateson, G., Jackson, D., Haley, J., Weakland, J.. (1977). La Comunicación: Una Cualidad Humana que Hay que Practicar en la Familia. Argentina: nueva Visión.
- Bisquerra, R. (2015). Educación emocional y bienestar. Editorial Praxis.
- Bohm, D. (2016). Planificación de la carrera profesional: ¿Qué, cómo y cuándo? Ediciones Díaz de Santos.

- Boscolo, P. (2010). Aprendizaje autorregulado y metacognición. En R. Fuentes, Estudios sobre aprendizaje autorregulado: avances y perspectivas (pp. 21-38). Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Brenson. G. (2007). Introducción a la Psicolinguística. Colombia: I.P.N.
- Castañeda, E. (2001). La Comunicación. Arequipa: Paz.
- Cerroni, M. (2008). La Intercomunicación. España: ACAL.
- Clerici, R. y Dare, L. (2019). Evaluación de la eficacia de un programa de tutoría formativa. *Revista de Investigación Educativa*, 37(1), 39-56. DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/rie.37.1.322331>
- Cofer, C. y otros. Psicología de la Motivación. (2010). Lima: San Marcos.
- Chacón, C. T. (2012). Evaluación formativa: aspectos teóricos y aplicaciones. Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Díaz, M. (2020). "LA COMUNICACIÓN ENTRE PADRES E HIJOS Y MOTIVACIÓN ESCOLAR COMO FACTORES EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE LA PREPARATORIA OFICIAL NÚM. 139", realizado en Toluca, México, tesis para obtener el título de licenciada en trabajo social.
- Díaz, H. (2009). El tutor y su importancia en la formación integral del estudiante. Desafíos en la Educación en el Siglo XXI. Educernet.
- Everett, R. (2010). La Comunicación en las organizaciones. México: Mc Graw-Hill.
- Goleman, D. (2011). Inteligencia emocional. Editorial Kairós.
- Guang, E. (2001). El Enfoque Sistemático – Comunicacional de la Familia. Ecuador: Hiena.
- Hernández, R. (2010). Metodología de la Investigación. México: MxGrw-Hill.
- Hill, R. (2006). Problemas Metodológicos en la Investigación del Desarrollo de la Comunicación. Argentina: Horme.
- López, G. (2016). La tutoría y el rendimiento académico en estudiantes de educación secundaria. *Revista de Educación*, 371, 97-122.

López, S. J. (2016). La educación socioemocional en la escuela: guía práctica. Editorial Narcea.

Maslow (1998). El hombre autorrealizado: Hacia una psicología del ser. Barcelona: Kairós

Madsen, K. (2011). Teorías de la Motivación. Argentina: Paidos. Madsen, K. (2011). Teorías de la Motivación. Argentina: Paidós.

Mankeliunas, M. (2017). Psicología de la Motivación. México: Trillas.

Martel Vidal, Víctor Hugo. ¿De qué se ocupa la Psicología?. (2009). Lima: San Marcos.

Maslow, (1991). Motivación y personalidad. España: Días de Santos, S.A.

Martínez, M. (2012). Psicología de la comunicación. Barcelona: Universidad de Barcelona.

Merani, A. Psicología y Educación. (2007). México: Grijalbo.

MINEDU (2020). ¿Qué es la tutoría?:  
<https://sites.minedu.gob.pe/curriculonacional/2020/11/10/que-es-la-tutoria/>

Mora, Juan. Acción Tutorial y Orientación Educativa (2009). Madrid. Narcea.

Polya, G. (2009). Cómo Planear y Resolver Problemas. México: Trillas.

Quinga, G. (2021). "LA COMUNICACIÓN FAMILIAR Y EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE CUARTO SEMESTRE, DE LA CARRERA DE PEDAGOGÍA DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, DEL CANTÓN AMBATO", realizado en Ambato –Ecuador, Tesis para obtención del título de licenciada en psicopedagogía.

Moragas, M. (2010). COMUNICACIÓN Y MOTIVACIÓN DEL DIRECTIVO: Un modelo antropológico.

Paz, A. (2019). "LA MOTIVACIÓN DESDE LA ACCIÓN TUTORIAL EN UN PROGRAMA FORMATIVO SEMIPRESENCIAL DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA.", realizado en Lima, Tesis para optar el título de licenciado en educación secundaria con especialidad en inglés.

- Rivera, V. (2020). "HABILIDADES COMUNICATIVAS Y MOTIVACIÓN ACADÉMICA EN ESTUDIANTES DE UNA UNIDAD EDUCATIVA DE GUAYAQUIL, 2020.", realizado en Piura – Perú, Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Psicología Educativa.
- Rubio, T. (2016). Recursos Humanos, Dirección y gestión de personas en las organizaciones. Octaedro.
- Silvestre, D. (2020). "RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y RENDIMIENTO ACADÉMICO EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN PRIMARIA – UNDAC PASCO.", realizado en Cerro de Pasco - Perú. Tesis para optar el grado académico de maestro en: Docencia en el Nivel Superior.
- Schramm, W. (2017). La ciencia de la comunicación humana. Ecuador: Ediciones CIESPAL.
- Shannon, C. (1948). Communication theory of Screcy Systems. Bell System Technical journal, 28:656-715
- Sraport, R. (2000). Las Crisis y la Estructura de la Familia en el Proceso de Comunicación. México: Ariel.
- Skin, J. (2008). Metodología del estudio de la Comunicación en la Interacción Educativa. Argentina: Nueva Visión.
- Sarmiento, J. (2004). Mapa de Mapas de la Pobreza en Comunicación de Padres a Hijos. Colombia: Sol.
- Tafur, J. (2014). "MOTIVACIÓN Y COMUNICACIÓN: EL HUMOR COMO ELEMENTO MODIFICADOR DE LA MOTIVACIÓN EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE EN ESTUDIANTES DE GRADO DÉCIMO DEL COLEGIO EMMANUEL", realizado en Bogotá, Colombia, Tesis para optar al título de Magister en Educación.
- Thompson, I. (2008). ¿QUÉ ES COMUNICACIÓN? PROMONEGOCIOS.
- Valderrama, S. & León, L. (2000). Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica. Lima: San Marcos.

- Vega, M. Introducción a la Psicología Cognoscitiva. (2010). Madrid: Alianza.
- Vilca, E. y Vilca, Y. (2020). "ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNDAC PASCO – AÑO 2019.", realizado en Cerro de Pasco - Perú. Tesis para optar el grado académico de maestro en: Docencia en el Nivel Superior.
- Watzlawick, P. (2009). Examen de la Teoría de Doble Vínculo en la Comunicación. México: Idea.
- Yachachin, K. (2021). "LA TUTORÍA EDUCATIVA Y EL LIDERAZGO EN LOS ALUMNOS DEL QUINTO GRADO DE SECUNDARIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 20986 – SAN MARTÍN DE PORRAS – HUACHO, 2018.", realizado en Chachapoyas – PERÚ, Tesis para optar el título profesional de psicólogo.
- Zarzar, C. M. (2013). Orientación vocacional: una mirada integral. Pearson Educación.

## **ANEXOS**

**ANEXO N° 01**  
**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**ENCUESTA SOBRE LA COMUNICACIÓN EN EL ÁREA DE TUTORÍA**  
**(ECAT)**  
**(Elaborado por ENPC/AEAA)**

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Grado:** \_\_\_\_\_  
**INFORMACIÓN:** La encuesta que se presenta se hace con fines de estudio, por ello es anónima. La hoja contiene una serie de interrogantes las mismas que deberá leer atentamente y contestar de acuerdo a tus vivencias.

**INSTRUCCIONES:** Lee atentamente cada interrogante y escribe una “X” en el paréntesis correspondiente según su convicción o crea conveniente, para calificar cada reactivos, utilice la siguiente leyenda:

SÍ	A VECES	NO
2	1	0

No debes dejar de contestar ningún ítem. Aquí no hay respuestas correctas e incorrectas; todas tus respuestas son válidas.

C	PREGUNTAS	RESPUESTAS		
		SI (2)	A VECES (1)	NO (0)
01	¿El área de tutoría reconoce que toda interacción humana, incluyendo la conducta, es una forma de comunicación?			
02	¿Los gestos y movimientos del tutor transmiten un mensaje de apoyo y orientación hacia los estudiantes?			
03	¿El tutor fomenta un ambiente de confianza donde los estudiantes se sientan cómodos compartiendo sus problemas?			
04	¿El tutor está disponible para atender las solicitudes de orientación de los estudiantes?			
05	¿El tutor sirve como modelo a seguir en términos de comunicación y orientación?			
06	¿La comunicación entre tutor y estudiante se basa en el apoyo mutuo y la solidaridad?			
07	¿El tutor te brinda la oportunidad de compartir tus experiencias, tanto positivas como negativas?			
08	¿El tutor interviene para resolver conflictos entre estudiantes y prevenir situaciones que puedan afectar su salud mental?			
09	¿El tutor ofrece orientación y apoyo a los estudiantes que enfrentan dificultades emocionales relacionadas con su familia?			
10	¿Cuándo el tutor comete un error, reconoce su falta y se disculpa con los estudiantes?			
<b>PUNTAJE</b>				
		<b>NOTA:</b>		

GRACIAS.

**ESCALA DE EVALUACIÓN (BAREMO) SOBRE LA COMUNICACIÓN EN EL ÁREA  
DE TUTORÍA.**

18 – 20	LOGRO SATISFACTORIO
14 – 17	LOGRO PREVISTO
11 – 13	LOGRO EN PROCESO
00 – 10	INICIO DE LOGRO

## ANEXO N° 02

### ENCUESTA SOBRE LA MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE TUTORÍA (EMAT) (Elaborado por ENPC/AEAA)

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Grado:** \_\_\_\_\_

**INFORMACIÓN:** La encuesta que se presenta se hace con fines de estudio, por ello es anónima. La hoja contiene una serie de interrogantes las mismas que deberá leer atentamente y contestar de acuerdo a tus vivencias.

**INSTRUCCIONES:** Lee atentamente cada interrogante y escribe una "X" en el paréntesis correspondiente según su convicción o crea conveniente, para calificar cada reactivo, utilice la siguiente leyenda:

SI	A VECES	NO
2	1	0

No debes dejar de contestar ningún ítem. Aquí no hay respuestas correctas e incorrectas; todas tus respuestas son válidas.

C	PREGUNTAS	RESPUESTAS		
		SI (2)	A VECES (1)	NO (0)
01	¿Consideras que la motivación es el motor que impulsa a las personas a actuar y alcanzar sus metas a lo largo de toda la vida?			
02	¿El tutor o sus colaboradores ayudan a los estudiantes a identificar sus necesidades fisiológicas y sus necesidades básicas, para que puedan concentrarse en sus estudios y alcancen sus metas académicas?			
03	¿El tutor o sus colaboradores brindan a los estudiantes las herramientas necesarias para sentirse seguros y protegidos en su entorno, fomentando así su tranquilidad y motivación para aprender?			
04	¿El tutor o sus colaboradores ayudan a los estudiantes a desarrollar relaciones saludables y a sentirse queridos y valorados, fortaleciendo así su autoestima y motivación para alcanzar sus metas?			
05	¿El tutor o sus colaboradores ayudan a los estudiantes a reconocer sus fortalezas y debilidades, fomentando así su autoestima y confianza en sí mismos?			
06	¿El tutor o sus colaboradores inspiran a los estudiantes a alcanzar su máximo potencial y a hacer una contribución positiva a la sociedad?			
07	¿El tutor o sus colaboradores ayudan a los estudiantes a desarrollar un sentido de propósito y a comprender su lugar en el mundo, motivándolos a servir a los demás?			
08	¿El tutor o sus colaboradores fomentan el desarrollo de las habilidades cognitivas de los estudiantes, ayudándoles a convertirse en aprendices autónomos y eficaces?			
09	¿El tutor o sus colaboradores celebran los logros de los estudiantes y los ayudan a superar los obstáculos, fortaleciendo así su resiliencia y motivación para seguir aprendiendo?			
10	¿El tutor o sus colaboradores ayudan a los estudiantes a desarrollar una mentalidad de crecimiento y a creer en sí mismos, independientemente de la opinión de los demás?			
<b>PUNTAJE</b>				
		<b>NOTA:</b>		

**GRACIAS.**

**ESCALA DE EVALUACIÓN (BAREMO) SOBRE LA MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE TUTORÍA.**

18 – 20	LOGRO SATISFACTORIO
14 – 17	LOGRO PREVISTO
11 – 13	LOGRO EN PROCESO
00 – 10	INICIO DE LOGRO

## ANEXO N° 03

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

#### **INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

##### **I. DATOS GENERALES:**

**1.1. Apellidos y Nombres del Informante:**  
Dr. Eva Elsa CÓNDOR SURICHAQUI.

**1.2. Cargo e Institución donde labora:** Docente Principal DE en la UNDAC. (Docente del Programa de Ciencias Sociales, Filosofía y Psicología Educativa.

**1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación:**  
ENCUESTA SOBRE LA COMUNICACIÓN EN EL ÁREA DE TUTORÍA.

**1.4 Título de la Investigación:**

“La comunicación y motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP “Amauta” del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024”.

**1.5 Autoras del Instrumento:**

Bach. ALANIA ARRIETA, Angelica Esther.

Bach. PLANO CALZADA, Evelyn Nataly.

##### **II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					✓
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.					✓
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					✓
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e índices.					✓
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					✓
10. OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado según sus procedimientos.					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

Adaptado de: OLANO, Atilio. (2003).

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** .....90 %.

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(X) *El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.*

(...) *El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.*

Lugar y fecha: Pasco Agosto del 2024



Firma del Profesional Experto.

## **INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

### **I. DATOS GENERALES:**

#### **1.1. Apellidos y Nombres del Informante:**

Dr. Eva Elsa CÓNDOR SURICHAQUI.

#### **1.2. Cargo e Institución donde labora:** Docente Principal DE en la UNDAC. (Docente del Programa de Ciencias Sociales, Filosofía y Psicología Educativa.

#### **1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación:**

#### **ENCUESTA SOBRE LA MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE TUTORÍA**

#### **1.4 Título de la Investigación:**

"La comunicación y motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP "Amauta" del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024".

#### **1.5 Autoras del Instrumento:**

Bach. ALANIA ARRIETA, Angelica Esther.

Bach. PLANO CALZADA, Evelyn Nataly.

### **II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					✓
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.					✓
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					✓
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e índices.					✓
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					✓
10.OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado según sus procedimientos.					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

Adaptado de: OLANO, Atilio. (2003).

#### **III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: .....90 %.**

#### **IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Pasco Agosto del 2024



Firma del Profesional Experto.

## **INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

### **I. DATOS GENERALES:**

#### **1.1. Apellidos y Nombres del Informante:**

Mg. Ps. Isaias J. HURTADO SANTA CRUZ.

#### **1.2. Cargo e Institución donde labora:** Docente en EBR de la I.E.E. Daniel Alcides Carrión Chaupimarca-Pasco. (Docente y Psicólogo).

#### **1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación:**

ENCUESTA SOBRE LA COMUNICACIÓN EN EL ÁREA DE TUTORÍA.

#### **1.4 Título de la Investigación:**

"La comunicación y motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP "Amauta" del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024".

#### **1.5 Autora del Instrumento:**

Bach. ALANIA ARRIETA, Angelica Esther.

Bach. PLANO CALZADA, Evelyn Nataly.

### **II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					✓
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.					✓
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					✓
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e índices.					✓
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					✓
10. OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado según sus procedimientos.					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						85%

Adaptado de: OLANO, Atilio. (2003).

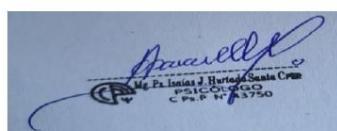
#### **III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: .....85 %.**

#### **IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Pasco Agosto del 2024



Firma del Profesional Experto.

## **INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

### **I. DATOS GENERALES:**

#### **1.1. Apellidos y Nombres del Informante:**

Mg. Ps. Isaias J. HURTADO SANTA CRUZ.

#### **1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente en EBR de la I.E.E. Daniel Alcides Carrión Chaupimarca-Pasco. (Docente y Psicólogo).**

#### **1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación:**

**ENCUESTA SOBRE LA MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE TUTORÍA.**

#### **1.4 Título de la Investigación:**

"La comunicación y motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP "Amauta" del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024".

#### **1.5 Autora del Instrumento:**

Bach. ALANIA ARRIETA, Angelica Esther.

Bach. PLANO CALZADA, Evelyn Nataly.

### **II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					✓
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.					✓
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					✓
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e índices.					✓
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					✓
10. OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado según sus procedimientos.					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						85%

Adaptado de: OLANO, Atilio. (2003).

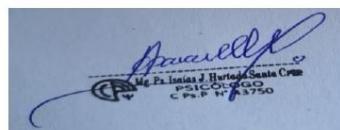
### **III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: .....85 %.**

### **IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Pasco Agosto del 2024



Firma del Profesional Experto.

## **INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

### **I. DATOS GENERALES:**

#### **1.1. Apellidos y Nombres del Informante:**

Lic. Elizabeth JANCACHAGUA GÓMEZ.

#### **1.2. Cargo e Institución donde labora:** Docente de la Institución Educativa "Mariscal Cáceres" – Carhuamayo.

#### **1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación:**

ENCUESTA SOBRE LA COMUNICACIÓN EN EL ÁREA DE TUTORÍA.

#### **1.4 Título de la Investigación:**

"La comunicación y motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP "Amauta" del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024".

#### **1.5 Autora del Instrumento:**

Bach. ALANIA ARRIETA, Angelica Esther.

Bach. PLANO CALZADA, Evelyn Nataly.

### **II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					✓
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.					✓
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					✓
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e índices.					✓
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					✓
10. OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado según sus procedimientos.					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						95%

Adaptado de: OLANO, Atilio. (2003).

#### **III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: .....95 %.**

#### **IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Pasco Agosto del 2024

Firma del Profesional Experto.

## **INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

### **I. DATOS GENERALES:**

#### **1.1. Apellidos y Nombres del Informante:**

Lic. Elizabeth JANCACHAGUA GÓMEZ.

#### **1.2. Cargo e Institución donde labora:** Docente de la Institución Educativa "Mariscal Cáceres" – Carhuamayo.

#### **1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación:**

**ENCUESTA SOBRE LA MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE TUTORÍA.**

#### **1.4 Título de la Investigación:**

"La comunicación y motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP "Amauta" del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024".

#### **1.5 Autora del Instrumento:**

Bach. ALANIA ARRIETA, Angelica Esther.

Bach. PLANO CALZADA, Evelyn Nataly.

### **II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					✓
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.					✓
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					✓
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e índices.					✓
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					✓
10. OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado según sus procedimientos.					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						95%

Adaptado de: OLANO, Atilio. (2003).

#### **III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: .....95 %.**

#### **IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Pasco Agosto del 2024

Firma del Profesional Experto.

**ANEXO N° 04**  
**BASE DE DATOS**  
**V1: Matriz de datos la Comunicación en el Área de Tutoría**

Idem	LA COMUNICACIÓN EN EL ÁREA DE TUTORÍA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	2	1	0	1	2	2	1	2	2
2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
4	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2
5	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
6	2	2	0	1	2	1	2	2	2	2
7	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2
8	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1
9	1	2	0	1	2	1	0	2	2	2
10	0	1	2	2	1	2	2	2	2	2
11	2	2	1	0	2	2	2	1	0	2
12	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1
13	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2
14	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
15	1	2	2	2	1	2	0	1	1	2
16	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1
17	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
18	1	0	1	2	2	2	2	2	2	2
19	1	2	2	2	2	2	2	0	2	2
20	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1
21	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
22	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
23	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
24	1	1	0	1	2	2	2	2	2	2
25	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
26	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
27	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2
28	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
29	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2
30	2	0	1	2	2	1	0	2	1	1
31	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
32	1	0	2	0	2	2	0	2	1	2
33	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2
34	0	2	2	1	2	1	2	2	2	2
35	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
36	0	2	1	1	2	2	2	2	2	2
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
39	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2
40	1	2	2	1	2	0	2	2	2	2
41	1	0	1	2	1	1	1	1	2	2
42	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
43	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
44	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2

## V2: Matriz de datos la Motivación en el Área de Tutoría

## ANEXO N°05

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: "LA COMUNICACIÓN Y MOTIVACIÓN EN ESTUDIANTES DEL ÁREA DE TUTORÍA EN EL LIIP "Amauta" del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024"**

BLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS ALTERNA	VARIABLE X	METODOLOGÍA								
ión que existe entre la comunicación y la motivación en el área de tutoría en el C. P. de Paragsha – Pasco – 2024?	Determinar la relación que existe entre la comunicación y la motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP "Amauta" del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024.	"SI Existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación y la motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP "Amauta" del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024"	Comunicación.	<b>TIPOS DE INVESTIGACIÓN:</b> Dado los aportes en investigación científica (2010) manifestándose que la presente es cuantitativo, es de tipo básica, el dato se descubrir, explicar y profundizar el problema. <b>"Investigación básica:</b> Se denomina investigación empírica, es de tipo dogmática. Se caracteriza porque se observa el problema y permanece en el objetivo de incrementar conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con normas establecidas. <b>POBLACION:</b> Estudiantes de educación secundaria del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024, siendo estos del quinto grado.								
ESPECÍFICOS:	OBJETIVO ESPECÍFICOS:	HIPÓTESIS NULA	VARIABLE Y	TIPO DE MUESTRA Probabilística								
las características de la comunicación en el área de tutoría en el LIIP "Amauta" del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024?	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer las características de la comunicación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP "Amauta" del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024.</li> <li>✓ Establecer las características de la motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP "Amauta" del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024.</li> </ul>	"NO Existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación y la motivación en estudiantes del área de tutoría en el LIIP "Amauta" del C. P. de Paragsha – Pasco – 2024"	Motivación.	<b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> Estudiantes del 4to y 5to grado de secundaria de LIIP "Amauta" de Pasco – 20243. <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>Grado y Sección</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>Cuarto grado "U"</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>Quinto grado "A" y "B"</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Muestra total</td> </tr> </tbody> </table> <b>METODOS DE RECOLECCION:</b> Encuesta.	Nº	Grado y Sección	01	Cuarto grado "U"	02	Quinto grado "A" y "B"		Muestra total
Nº	Grado y Sección											
01	Cuarto grado "U"											
02	Quinto grado "A" y "B"											
	Muestra total											

**ANEXO N° 06**

**PANEL DE FOTOS**

**TESISTAS APPLICANDO LA ENCUESTA N°01**



## TESISTAS APlicando la encuesta N°02



**TESISTAS ACOMPAÑANDO A ESTUDIANTE PARA RESPONDER LA ENCUESTA**



**TESISTAS CON ACOMPAÑAMIENTO DEL COORDINADOR DE TUTORÍA DE LA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA Mg. JHONY LOPEZ HEREÑA**

