



EN LA UAP  
TÚ ERES PARTE  
DEL CAMBIO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**“ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES Y SISTEMAS DE  
COMUNICACIÓN EXTERNA DE LOS LITIGANTES EN LA  
SALA MIXTA DESCENTRALIZADA PERMANENTE DE  
PUQUIO, 2019”**

**PRESENTADA POR:**

**BACH. EDDY HERRERA ATOCCSA**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

**DRA. CARMEN NAVARRO DE BERNAOLA**

**ICA - PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por condescenderme en alcanzar este momento tan valioso de mi desarrollo profesional.

Asimismo, a mi familia que es la razón más importante que ha motivado a seguir cumpliendo con mis metas y objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

Al ser supremo por resguardarme y guiarme en todo mi camino para afrontar los obstáculos y vicisitudes de mi vida, a todos mis seres queridos que coadyuvaron directa e indirectamente en la culminación de este proyecto.

## **RECONOCIMIENTO**

La ejecución del presente trabajo de investigación, fue posible por la cooperación brindada por la Corte Superior de Justicia de Ayacucho – Sala Mixta de Puquio, quienes contribuyeron con la orientación y difusión de información que fue de vital importancia para la presente investigación.

Quiero hacer un reconocimiento especial a mi esposa Evelyn, mis hijos Jhon y Luis, a mi madre Leonidas, hermanos Maribel, Helmer y Yuliano por su continuo apoyo que demostraron.

## ÍNDICE

<b>CARÁTULA</b>	i
DEDICATORA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA</b>	<b>1</b>
<b>1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>3</b>
1.2.1. Delimitación Espacial	3
1.2.2. Delimitación Social	3
1.2.3. Delimitación Temporal	3
1.2.4. Delimitación Conceptual	4
<b>1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>4</b>
1.3.1. Problema Principal	4
1.3.2. Problemas Secundarios	4
<b>1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>5</b>
1.4.1. Objetivo General	5
1.4.2. Objetivos Específicos	5
<b>1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>5</b>
1.5.1. Hipótesis General	5
1.5.2. Hipótesis Secundarias	6
1.5.3. Variables (Definición Conceptual y Operacional)	6
<b>1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>9</b>
1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación	9
a) Tipo de Investigación	9
b) Nivel de Investigación	9
1.6.2. Método y Diseño de la Investigación	9

a) Método de Investigación	9
b) Diseño de Investigación	10
1.6.3. Población y Muestra de la Investigación	10
a) Población	10
b) Muestra	11
1.6.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	12
a) Técnica	12
b) Instrumentos	12
1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación	13
a) Justificación	13
b) Importancia	14
c) Limitaciones	15
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	16
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	16
2.2. BASES TEÓRICAS	22
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	32
<b>CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	17
3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS	17
3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
<b>CONCLUSIONES</b>	59
<b>RECOMENDACIONES</b>	60
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	61
<b>ANEXOS</b>	65
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	
ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	
ANEXO 3: MATRIZ DE INSTRUMENTOS	
ANEXO 4: INSTRUMENTOS	73

ANEXO 5: VALIDACIÓN	75
ANEXO 6: CONFIABILIDAD	77
ANEXO 7: DATA DE RESULTADOS	79

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Estrategias motivacionales	37
Tabla 2	Trabajo con sentido	39
Tabla 3	Capacitación para enfrentar nuevos desafíos	40
Tabla 4	Fomentar relaciones humanas basadas en el bienestar	41
Tabla 5	Sistema de comunicación externa	43
Tabla 6	Imagen organizacional	44
Tabla 7	Identidad organizacional	45
Tabla 8	Cultura organizacional	47
Tabla 9	Estadígrafos de las variables de estudio	48
Tabla 10	Prueba de normalidad de Shapiro Wilk	49
Tabla 11	Correlación entre las variables de estudio	49
Tabla 12	Correlación entre la variable estrategias motivacionales y las dimensiones de la variable sistemas de comunicación externa	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Estrategias motivacionales	38
Figura 2	Trabajo con sentido	39
Figura 3	Capacitación para enfrentar nuevos desafíos	40
Figura 4	Fomentar relaciones humanas basadas en el bienestar	42
Figura 5	Sistema de comunicación externa	43
Figura 6	Imagen organizacional	44
Figura 7	Identidad organizacional	46
Figura 8	Cultura organizacional	47



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar la relación entre estrategias motivacionales y sistema de comunicación externa de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019. La investigación es de tipo aplicada, de nivel descriptivo, de método inductivo-deductivo, hipotético-deductivo y de diseño no experimental correlacional. Para tal efecto la muestra se conformó por 34 litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, quienes participaron en los Cuestionarios para evaluar las estrategias motivacionales y de igual modo para evaluar el sistema de comunicación externa. Los resultados del presente trabajo de investigación revelaron que el 8,8% de litigantes demostraron inadecuadas estrategias motivacionales, el 64,7% medianamente adecuado y el 26,5% adecuadas; con respecto al sistema de comunicación externa, el 8,8% se ubica en el nivel de deficiente, el 67,7% en regular y el 23,5% en bueno. Por lo que se concluye la existencia de una relación directa entre estrategias motivacionales y sistema de comunicación externa de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019; con un valor de Rho Spearman= 0,516.

**Palabras claves:** *Estrategias motivacionales, sistemas de comunicación externa, litigantes.*

## ABSTRACT

The present research work aims to identify the relationship between motivational strategies and external communication system of litigants in the Permanent Decentralized Mixed Chamber of Puquio, 2019. The research is applied, descriptive level, inductive-deductive method, hypothetical-deductive and non-experimental correlational design. For this purpose, the sample was made up of 34 litigants in the Permanent Decentralized Mixed Chamber of Puquio, who participated in the Questionnaires to evaluate motivational strategies and in the same way to evaluate the external communication system. The results of the present research work revealed that 8.8% of litigants demonstrated inadequate motivational strategies, 64.7% moderately adequate and 26.5% adequate; With respect to the external communication system, 8.8% are at the deficient level, 67.7% are fair and 23.5% are good. Therefore, it is concluded the existence of a direct relationship between motivational strategies and the external communication system of the litigants in the Permanent Decentralized Mixed Chamber of Puquio, 2019; with a Rho Spearman value = 0.516.

**Keywords:** *Motivational strategies, external communication systems, litigants.*

## INTRODUCCIÓN

La motivación es el motor que impulsa la ejecución de actividades o el cumplimiento de algún objetivo. El ser humano se traza metas a lo largo de su vida, en este caso las metas sirven como motivación para no rendirse y alcanzarlas. En el caso de los trabajadores que laboran a la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, éstos carecen de metas que los motiven a realizar un trabajo con excelencia y ofrecer el mejor servicio al usuario, ésta situación puede deberse a diversos factores, sin embargo, puede revertirse mediante la aplicación de estrategias motivacionales que sirvan como incentivo para lograr sus metas profesionales como institucionales.

La comunicación es aquel proceso en el que los individuos transmiten alguna información, ésta puede ser verbal o no verbal. En una organización es importante que se establezca una buena comunicación entre sus miembros, por otro lado, la comunicación externa es aquella donde los integrantes de la organización o de una institución mantienen con el público o usuarios que gozan de sus productos o servicios, aquellos que no forman parte de la organización; por ello es que se debe establecer una adecuada comunicación entre estos actores para adquirir mayor número de consumidores y sobretodo que sean fieles a la organización.

La problemática que embarga esta investigación se vincula al trato que ofrecen los servidores de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio a los litigantes, quienes manifiestan que no tienen una conducta adecuada para atenderlos o brindarles información, es decir, no existe una adecuada comunicación, lo cual puede deberse a falta de motivación para la realización de sus labores. Frente a ello se establece como objetivo identificar la relación entre estrategias motivacionales y sistema de comunicación externa de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

La presente investigación está organizada en tres capítulos:

En el primer capítulo que titula como planteamiento del problema donde incluye, la descripción de a la realidad problemática, la delimitación de la investigación, problema, objetivos, hipótesis y variables de la investigación, además de la parte metodológica.

En el segundo capítulo titulado como marco teórico, contiene los antecedentes de la investigación, bases teóricas y la definición de términos básicos.

En el tercer y último capítulo determinado como presentación, análisis e interpretación de resultados, el análisis de tablas y gráficos y la discusión de resultados.

Por último, se ubican las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos.

El autor.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

El desempeño de los servidores está determinado por medio de la motivación la cual favorece a su productividad así mismo es importante que entre los mecanismos que integran la institución puedan ejercer una adecuada comunicación.

En el ámbito internacional se refleja que las organizaciones requieren contar con un personal motivado a la obtención de objetivos de las instituciones. En ese sentido la motivación laboral en la actualidad se posiciona en un escenario de gran importancia por lo indispensable que son los trabajadores en una organización, siendo así un elemento fundamental en el logro de objetivos organizacionales. En consecuencia, las actividades que realice una organización esta no funcionarían a plenitud sin la motivación de su personal, y no alcanzarían el logro de sus objetivos. (Revilla, L. 2017; p.4)

Por otro lado, sostiene Mayorga (2003) que, en la actualidad, en un mundo con un alto predominio de las comunicaciones, las instituciones deben consolidar sus bases que afirmen el éxito en sus relaciones externas. Estudios señalan el debilitamiento de las comunicaciones, refiriéndose a la comunicación externa, verificándose

en las continuas omisiones que se muestran en las reuniones de las organizaciones con sus entes externos.

A nivel nacional según Álvarez, A. (2016) la motivación es un componente elemental para el éxito de las organizaciones públicas o privadas, pues en alguna medida dependen de ella, en el logro de los objetivos de las mismas. El sentido motivacional del empleado en el trabajo compone un tema de importancia central en el ámbito de la gestión pública colombiana. En consecuencia la inquietud radica en el hecho de que un funcionario público desmotivado aporta poco al progreso y logro de los resultados para satisfacer las necesidades de la población.

En tanto a la comunicación externa, Barrueto (2015) señala que en la actualidad contamos con gran variedad de medios de información, donde la inmediatez es la principal característica. Las personas están cada vez más informadas, en consecuencia, más exigentes, por lo que ya no solo reclaman calidad (lo bueno, bonito y barato, quedó atrás), sino la atención, al ser escuchadas y tomadas en cuenta en el lanzamiento de un producto o la ejecución de un servicio que satisfaga mejor sus necesidades.

A nivel institucional se observa en los servidores conductas monótonas, aburridas y de enojo al momento de brindar la atención a los litigantes que acuden a la sala, lo cual les genera malestar, así mismo este tipo de actitudes es perjudicial para la propia organización, ya que estas permiten el logro de metas trazadas por la institución, por ejemplo se genera mayor nivel de compromisos y de interés cuando el trabajador toma parte de la toma de decisiones o el aumento remunerativo es otra de las estrategias que se consideran. Así mismo sus mecanismos de comunicación no son los más adecuados ya que no llega a los litigantes el mensaje institucional, lo que quiere la institución ni tampoco sus elementos de identidad y valores institucionales, lo cual genera desinformación y la percepción de un

inadecuado servicio. Este tipo de comunicación en la organización cobra importancia por la función que cumple en permitir la reciprocidad de información entre los integrantes de la organización y sus usuarios en este caso los litigantes, al fallar este tipo de comunicación no facilita ni agiliza el flujo que se dan a nivel externo como también interno lo cual influye en las consideraciones valorativas del público.

A partir del análisis se sostiene que es necesidad determinar si es que las estrategias de motivación que desarrolla la sala penal se relacionan con la comunicación externa, esto según la percepción de los litigantes.

## **1.2. Delimitación De La Investigación**

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

Es enfocada respecto a los litigantes que son atendidos en la Sala Mixta Descentralizada Transitoria de Puquio, con dirección: Jr. Mariscal Cáceres N° 218, distrito de Puquio, de la provincia Lucanas, en la Región Ayacucho.

### **1.2.2. Delimitación Social**

Corresponde a los moradores de la región Ayacucho distrito de Puquio, de la provincia Lucanas, en donde se ubican los litigantes.

### **1.2.3. Delimitación Temporal**

El ámbito temporal se sitúa en el año 2019, entre el mes de abril a octubre, tiempo en el cual se presentará la propuesta de investigación a la institución con la finalidad de que se apruebe, para luego presentar el informe o tesis de investigación.

#### **1.2.4. Delimitación Conceptual**

La delimitación conceptual está determinada por las variables de estudio, es decir, por los conceptos de las estrategias motivacionales y sistemas de comunicación externa.

### **1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Problema Principal**

¿Qué relación existe entre estrategias motivacionales y el sistema de comunicación externa de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019?

#### **1.3.2. Problemas Secundarios**

¿Cómo se relacionan las estrategias motivacionales y la imagen organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019?

¿Cómo se relacionan las estrategias motivacionales y la identidad organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019?

¿Cómo se relacionan las estrategias motivacionales y la cultura organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019?



## **1.4. Objetivos De La Investigación**

### **1.4.1. Objetivo General**

Identificar la relación entre estrategias motivacionales y sistema de comunicación externa de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

Determinar la relación entre las estrategias motivacionales y la imagen organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

Determinar la relación entre las estrategias motivacionales y la identidad organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

Determinar la relación entre las estrategias motivacionales y la cultura organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

## **1.5. Hipótesis Y Variables De La Investigación**

### **1.5.1. Hipótesis General**

Existe relación directa entre estrategias motivacionales y sistema de comunicación externa de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

### **1.5.2. Hipótesis Secundarias**

Existe una relación directa entre las estrategias motivacionales y la imagen organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

Existe una relación directa entre las estrategias motivacionales y la identidad organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquío, 2019.

Existe una relación directa entre las estrategias motivacionales y la cultura organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquío, 2019.

### **1.5.3. Variables (Definición Conceptual y Operacional)**

#### **Variables:**

##### **Variable Independiente**

Estrategias motivacionales

#### **Definición conceptual:**

Variable Independiente:

##### **Estrategias Motivacionales**

Chavarría, J. (2011), son conjuntos de acciones proyectadas cuya finalidad primordial es motivar a las personas por el que con disposición y entusiasmo cumplan actividades encaminadas al logro de objetivos organizacionales e individuales.

#### **Dimensiones:**

##### **Trabajo con sentido**

Cuando las personas hallan una razón al trabajo que realizan son más creativos y productivos. Por lo que posiblemente uno de los más grandes males que influyen el servicio de los empleados es realizar una labor que carece de sentido (Dallaglio, M s/f).

### **Capacitación para enfrentar nuevos desafíos**

En algunas oportunidades, puede suceder que un buen trabajador es promocionado a ocupar posiciones o funciones desconocidas. Si para el caso el empleado no cuenta con la preparación, no sólo disminuirá su propio rendimiento, sino que también afectaría al grupo que pasa a estar a su disposición (Dallaglio, M s/f).

### **Fomentar relaciones humanas basadas en el bienestar**

En cualquier tipo de organización, es innegable destacar la importancia de la formación de equipos de trabajo sólidos. Así mismo, los resultados serán los mejores en ámbitos de trabajo donde se puedan crear lazos de afecto o amistades leales (Dallaglio, M s/f).

### **Variable Dependiente**

Sistema de comunicación externa

### **Definición conceptual:**

Variable Dependiente: Sistema de comunicación externa

Portillo, R. en Barrueto (2015) “es la comunicación dirigida de forma masiva al público que no se encuentran en la organización; reside en relacionarse al mismo tiempo con una gran variedad de receptores, por la utilización de los medios masivos, disminuyendo de alguna manera la posibilidad de interacción directa entre el emisor y receptor (p. 35)”.

### **Dimensiones:**

#### **Imagen organizacional**

Informar y comunicar acerca de la organización, sus objetivos, misión y los productos o servicios que esta ofrece. El objetivo final de esta función es crear la imagen total de la institución y el de sus productos y servicios.

**Identidad organizacional**

Inducir y persuadir al público objetivo para el consumo del producto o servicio que brinda la organización. Esta función cuenta con objetivos para demostrar las ventajas diferenciales de sus productos o servicios.

**Cultura organizacional**

Recordar y fidelizar en los grupos de interés respecto a la imagen de los productos y servicios que la organización ofrece.

**Definición operacional****Variable independiente: Estrategias Motivacionales.**

La variable se operacionalizo mediante la aplicación del instrumento denominado cuestionarios para evaluar las estrategias motivacionales el cual está organizado en 30 ítems los mismos que se agrupan por cada uno de los indicadores de cada dimensión que han sido disgregadas de la variable de estudio.

**Variable dependiente: Sistema de comunicación externa.**

La variable sistema de comunicación externa se operacionalizo mediante la desagregación de las dimensiones; imagen, identidad y cultura organizacional de las cuales se han planteado indicadores e ítems (30), los cuales están organizados en el cuestionario para evaluar la comunicación externa.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**  
**“ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA DE LOS LITIGANTES EN LA SALA MIXTA DESCENTRALIZADA PERMANENTE DE PUQUIO, 2019”**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
V.I.: Estrategias motivacionales	Chavarría, J. (2011), son conjuntos de acciones proyectadas cuya finalidad primordial es motivar a las personas por el que con disposición y entusiasmo cumplan actividades encaminadas al logro de objetivos organizacionales e individuales.	La variable se operacionalizará mediante la aplicación del instrumento denominado cuestionarios para evaluar las estrategias motivacionales el cual está organizado en 30 ítems los mismo que se agrupan por cada uno de los indicadores de cada dimensión que ha sido disgregadas de la variable de estudio	Trabajo con sentido	<p>Sentimiento de importancia en su labor</p> <p>Ganas de trabajar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La atención por parte del personal de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio se caracteriza por su productiva y ganas de querer hacer bien las cosas.</li> <li>- Se percibe que el personal de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio se siente importante para la organización.</li> <li>- El personal de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio se muestra motivado para cumplir sus funciones.</li> </ul>
			Capacitación para enfrentar nuevos desafíos.	<p>Capacitación permanente</p> <p>Inducción a nuevas funciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio se muestra competente para cumplir sus funciones.</li> <li>- Se percibe que en la sala mixta se realizan eventos de capacitación para sus trabajadores.</li> <li>- Te sientes apoyado por el personal de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, al momento de la toma de decisiones.</li> <li>- El personal de la sala se muestra resolutivo ante las dificultades que se le presenta.</li> </ul>
			Fomentar relaciones humanas basadas en el bienestar	<p>Clima positivo para las relaciones laborales</p> <p>Establecimiento de lazos de afecto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se observa en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, un buen clima laboral.</li> <li>- Las relaciones entre los colaboradores y usuarios de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, se caracterizan por su amabilidad y cordialidad.</li> <li>- En la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, se observa un adecuado trabajo en equipo.</li> </ul>

V.D.: Sistema de comunicación externa	Portillo, R. en Barrueto (2015) "es la comunicación dirigida de forma masiva al público que no se encuentran en la organización; reside en relacionarse al mismo tiempo con una gran variedad de receptores, por la utilización de los medios masivos, disminuyendo de alguna manera la posibilidad de interacción directa entre el emisor y receptor (p. 35)".	La variable comunicación externa se operacionalizará mediante la desagregación de las dimensiones; imagen, identidad y cultura organizacional de las cuales se han planteado indicadores e ítems (30), los cuales están organizados en el cuestionario para evaluar la comunicación externa.	Imagen organizacional	Informe sobre procedimientos Comunicación de resultados Ejecución de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, te informa sobre los procedimientos que debes realizar tus trámites.</li> <li>- Sientes que la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, te comunica a tiempo sobre los resultados de tus trámites judiciales.</li> <li>- La Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, se preocupa por que los procesos sean de fácil acceso a los litigantes.</li> </ul>
			Identidad organizacional	Valores institucionales Identificación con la visión y misión Normas institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comparto con los valores que promueve la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio.</li> <li>- Me identifico con la visión y misión de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio.</li> <li>- Compartes y cumples con las normas establecidas por la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio.</li> </ul>
			Cultura organizacional	Dinámica de la organización Liderazgo organizacional Énfasis en el ser humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se percibe que la organización de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio es dinámica, las personas muestran ganas de hacer las cosas</li> <li>- El liderazgo en la organización de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio generalmente es considerado como un ejemplo de sistema judicial.</li> <li>- El liderazgo en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio generalmente es considerado como un ejemplo de respeto, facilitación, o amabilidad.</li> <li>- La Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio enfatiza el desarrollo humano. Persisten una alta confianza, apertura y participación.</li> </ul>

## **1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1. Tipo y Nivel de Investigación**

#### **a) Tipo de Investigación**

En cuanto al tipo de investigación la propuesta es una investigación es APLICADA, tiene como objetivo generar conocimiento sobre el fenómeno u hecho en estudio.

#### **b) Nivel de Investigación**

Conforme a la naturaleza de la investigación corresponde al nivel Descriptivo, ya que busca especificar determinadas propiedades de los constructos considerados en el estudio. Correlacional porque buscan asociar dos o más variables, en esta ocasión se requiere establecer el nivel de asociación entre las estrategias motivacionales y el sistema de comunicación externa.

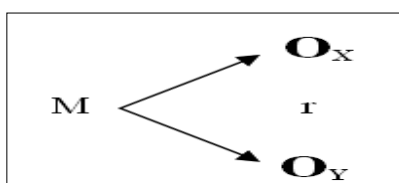
### **1.6.2. Método y Diseño de Investigación**

#### **a) Método de la Investigación**

El Método de la Investigación es, Hipotético – Deductivo: Según Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017), en este método, son las hipótesis puntos de partida para obtener nuevas deducciones. Se inicia de una hipótesis inferida de principios, leyes o sugerida por los datos empíricos, y aplicando las reglas de la deducción, se logra arribar a predicciones que son sometidas a verificación empírica, y de existir correspondencia con los hechos, se comprueba la veracidad o no de la hipótesis de partida. Este método permite la reestructuración constante del sistema teórico, conceptual o metodológico de la investigación (p. 189).

## b) Diseño de la Investigación

En el presente trabajo de investigación se ha aplicado, el diseño de investigación No experimental Correlacional, según lo señala Torres se representa de la siguiente manera:



Donde:

M: Representa la muestra donde se realiza el estudio, es decir los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio.

X: El subíndice X, nos indica las observaciones obtenidas en relación a la variable: Estrategias motivacionales.

Y: El Subíndice Y, nos indican las observaciones obtenidas en relación a la variable: Sistemas de comunicación externa.

"r": Coeficiente de Pearson.

### 1.6.3. Población y Muestra de la Investigación

#### a) Población

Representa el conjunto de unidades o elementos como personas, objetos, fenómenos, instituciones entre otros, los cuales están claramente definidos y comparten características comunes. En el plan de investigación se consideran los 34 litigantes según informe sobre la carga de procesos en trámite, en reserva y en liquidación.



## b) Muestra

Según Vara (2010). Representa el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados mediante algún método racional, siempre parte de la población. La muestra es igual número que la población, de corte censal, estará integrada por los 34 litigantes según informe sobre la carga de procesos en trámite, en reserva y en liquidación atendidos en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

<b>Nº</b>	<b>Materia de casos</b>	<b>Nº de litigantes</b>
1	HOMICIDIO CALIFICADO	03
2	VIOLACIÓN SEXUAL	18
3	SECUESTRO	01
4	PARRICIDIO	02
5	PECULADO	04
6	HOMICIDIO	01
7	ROBO AGRAVADO	03
8	ASESINATO	01
9	TRÁFICO ILÍCITO	01
<b>TOTAL</b>		<b>34</b>

En la investigación se consideró el muestreo de corte censal, por tanto se seleccionó el 100% de la población, en este sentido. Es decir, la muestra quedó conformada por los 34 casos.

#### 1.6.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

##### a) Técnicas

###### **Técnica de fichaje.**

Esta técnica radica en acopiar y registrar datos en fichas de investigación. Donde se utilizará para estructurar las teorías relacionadas al tema del trabajo de investigación, con lo cual se sistematizará la teoría que da fundamento a la propuesta de investigación.

###### **Técnica de la encuesta.**

Técnica que permite recoger información a razón de un conjunto de ítems relacionados a las variables del estudio, con la finalidad de comprender el comportamiento de las unidades muestra les en relación a los constructos considerados en el estudio.

##### b) Instrumentos

###### **- Instrumento 1: Cuestionario para evaluar las estrategias motivacionales**

El referido instrumento se elaboró con la técnica de la encuesta, conforme a las dimensiones: Análisis estratégico, formulación estratégica e implantación de la estrategia. Se encuentra estructurado en 10 ítems. Con opciones de respuesta de si (3 puntos) a veces (2 puntos) no (1 punto).

###### **- Instrumento 2: Cuestionario para evaluar el sistema de comunicación externa**

Se elaboró el instrumento con la técnica de la encuesta, conforme a las dimensiones: Motivación, atención, satisfacción y conservación. Se plantearon indicadores por cada una de las dimensiones. Se encuentra estructurado en

10 ítems. Con opciones de respuesta de si (3 puntos) a veces (2 puntos) no (1 punto).

**Validez.** En cuanto al proceso de validez, para ambos cuestionarios se utilizó la técnica de juicios de experto quienes determinaron la validez de contenido del instrumento; determinan si los instrumentos reúnen las requisitos necesarios para ser aplicados a la muestra de estudio.

**Confiabilidad.** El proceso de aplicación se hizo mediante una prueba piloto en 20 litigantes que muestren las mismas características que los sujetos muestrales. La confiabilidad, se determinó por el coeficiente de Alfa de Cronbach ítem-puntaje total, donde se requiere de una sola aplicación del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y más uno o menos uno.

Cuestionario sobre: "Estrategias motivacionales"; 817.

Cuestionario sobre: "Sistemas de comunicación externa"; 807.

#### **1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación**

##### **a) Justificación de la Investigación**

El presente trabajo de investigación se justifica desde los siguientes aspectos:

- **Aspecto Teórico**, este aspecto se sustenta al sostener que la investigación va permitir indagar y recopilar información de diferentes fuentes bibliográficas, información que se sistematizará y será organizada considerando los constructos estimados en el estudio. Fuentes que serán citadas según

nomas APA, con el propósito de respetar los derechos de autoría y no caer en el plagio.

- **Aspecto Metodológico**, la propuesta se rige en la metodología científica por lo que a futuro podrá ser considerado como antecedente para otros interesados sobre la temática que trata, así mismo podrá ser considerado como orientador para la realización de trabajos que consideren el tipo, nivel y diseño de investigación, en este caso corresponde al nivel descriptivo correlacional.
- **Aspecto Social**, el sustento social se argumenta al analizar e identificar las principales características de las variables con lo cual se pueda implementar a futuro estrategias de mejora que beneficien a los litigantes y servidores de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio.

#### **b) Importancia de la Investigación**

La importancia de la investigación se enfoca en el análisis de los constructos considerados. Es conocido que el sistema de justicia muestra debilidades en su accionar lo cual conlleva a ser cuestionado por los ciudadanos que buscan ser atendidos y alcanzar la ansiada justicia. Las inadecuadas estrategias motivacionales que se promueven en las instancias judiciales como los sistemas de comunicación no son favorables para alcanzar la atención de calidad. Generando desconfianza y rechazo por los litigantes que son atendidos por la sala. Teniendo en cuenta lo señalado es importante la realización del estudio empleando la metodología científica que permita indicar el nivel que existe entre la asociación de las estrategias motivacionales y el sistema de comunicación externa. El establecimiento de este tipo de relación favorece a la sala mixta en la medida que le permite contar con un

diagnóstico de la situación, con lo cual se podrá incorporar algún tipo de medida que le permita mejorar.

### **c) Limitaciones**

La investigación presenta determinadas limitaciones, las mismas que serán superadas por el responsable de la propuesta, entre estas tenemos:

- Limitación económica. La investigación involucra un conjunto de gastos, los que serán cubiertos por el responsable de la propuesta.
  
- Limitación de participación de la muestra. Se identificó incomodidad en los clientes al participar en el llenado de los instrumentos de recojo de información, para lo cual la responsable persuadió que se trata de un trabajo de investigación y los instrumentos eran anónimos.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Los antecedentes del trabajo de investigación constituyen investigaciones previas que en conjunto han sido exploradas y elegidas por su nivel de relación con el trabajo en desarrollo.

#### **- ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Revilla L. (2017), realizó una investigación titulada **“Estrategias motivacionales que coadyuven al desempeño laboral de los docentes en el Departamento de Biología y Química de la FaCE de la Universidad de Carabobo”** (tesis para optar el grado de Magíster) presentado en la Universidad de Carabobo.

Este trabajo tuvo el objetivo de analizar las estrategias motivacionales que coadyuven al desempeño laboral de los docentes en el Departamento de Biología y Química de la FaCE de la Universidad de Carabobo. Con una metodología descriptiva transaccional, de campo. Se trabajó con una muestra de 33 participantes y se empleó un instrumento de escala tipo Likert. Los resultados demostraron evidencia de altos índices de desmotivación de los docentes de esa institución, por lo que no están conformes y se muestran apáticos, lo que afecta su desempeño como docentes.

Pinto A. (2017), realizó un estudio titulado **“El sistema comunicacional y su incidencia en la gestión de la investigación desarrollada en la Universidad Técnica de Babahoyo, provincia de Los Ríos, Ecuador”** (tesis para optar el grado académico de Doctora en Educación).

Planteó como objetivo determinar que, a partir del Reglamento General a la Ley Orgánica de Comunicación de la República del Ecuador, el sistema comunicacional, incide en la Gestión Investigativa en la Universidad Técnica de Babahoyo, Provincia de Los Ríos, Ecuador. La metodología empleada fue de diseño no experimental, descriptivo, con la muestra de 191 participantes, se aplicó la encuesta, los registros y las fuentes documentales. De acuerdo a los resultados se concluyó que, a partir del Reglamento General a la Ley Orgánica de Comunicación de la República del Ecuador, el sistema comunicacional, basado en la Comunicación Educativa Instrumental, y en la Comunicación Educativa procesual si incide en la Gestión Investigativa en la Universidad Técnica de Babahoyo, Provincia de Los Ríos, Ecuador.

Viera J. (2016), desarrolló la investigación denominada **“Estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano y su incidencia en el desarrollo institucional, período julio a diciembre de 2013”** (tesis de pregrado) de la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.

Planteó el objetivo conocer los incidentes de las estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano en el desarrollo institucional, período julio a diciembre de 2013. Utilizó el método inductivo, analítico, sintético, con un diseño documental y de campo. Se trabajó con 222 participantes como población con la aplicación de un cuestionario. Los resultados demostraron la falta de un personal capacitado para desarrollar el trabajo de comunicador social tanto

interna como externamente, además no cuenta con estrategias vinculadas a este tema.

Del Águila, V. (2015), en su tesis titulada **“Plan estratégico de comunicación externa para una organización de mujeres en Guatemala”** (para optar el grado académico de Magister), Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Estudio descriptivo de enfoque mixto en investigación, considera como integrantes de la muestra a directivos, coordinadoras, periodistas aplicándoles un cuestionario, una guía de preguntas y una encuesta. Concluye, esta tesis culmina con la finalidad de que la organización pueda implementar el plan y ejecutarlo acorde, tanto para beneficio de la misma entidad, de las audiencias y entidades con las que se relaciona, como de las beneficiarias de su trabajo: las mujeres en Guatemala que puedan hacer valer sus derechos, la igualdad y promoción del ejercicio de su ciudadanía.

Molina, M. (2014), realizó un estudio titulado **“Plan de comunicación externa para dar a conocer los servicios turísticos de gofoklore.com con sus públicos”** (tesis de posgrado) Universidad Rafael Landívar. Guatemala

Estudio que se realizó considerando la metodología descriptiva (cualitativa) con el fin de recopilación de información, utilizó la metodología de encuesta, donde se aplicó a los 89 clientes. Concluyendo que este plan de comunicación sea un aporte para todas aquellas pequeñas y medianas empresas, que consideren que la comunicación es la mejor estrategia para dar a conocer sus diferenciadores con sus públicos de interés.

#### - ANTECEDENTES NACIONALES



Adama J. (2018), realizó una investigación denominada **“Estrategias motivacionales y desarrollo de capacidades matemáticas en los estudiantes del II ciclo, Escuela de Ingeniería Civil, Universidad César Vallejo, 2017”** (tesis para optar el grado de Magíster), presentada en la Universidad César Vallejo.

Este estudio tiene por objetivo establecer la relación entre las estrategias motivacionales y desarrollo de capacidades matemáticas en los estudiantes del II ciclo, de la Escuela de Ingeniería Civil, Universidad César Vallejo, 2017. El estudio fue de tipo básico, con un diseño no experimental, transversal-correlacional. Contó con una población de 172 sujetos y se aplicó un cuestionario para cada variable. Los resultados demostraron la relación significativa entre las estrategias motivacionales con el desarrollo de capacidades matemáticas en la población estudiada.

Rivadeney, M. (2018), desarrolló el estudio titulado **“Impacto de la comunicación en la reputación: una aproximación desde la cultura organizacional”** (tesis para optar el grado de Magister), presentado en la Pontificia Universidad del Perú.

El estudio planteó como objetivo identificar y analizar el impacto de la comunicación interna en la reputación interna de una organización, mediante el estudio del caso de una empresa azucarera ubicada en la costa del Perú, desde la cultura organizacional. Metodológicamente se realizó una investigación mixta, donde se aplicaron las técnicas cualitativas y cuantitativas como entrevistas, encuestas, grupos focales y observación. Los participantes de estudio son 1239 trabajadores de la empresa azucarera. Concluyendo que la comunicación y la reputación interna, necesitan ser medidas, analizadas y gestionadas de forma permanente, valorando aspectos como la importancia de la

escucha activa, la retroalimentación, la comunicación horizontal, la motivación y la empatía con los trabajadores.

Orihuela, G. (2017), desarrolló una investigación titulada **“Efectividad de las estrategias de motivación para el personal del área comercial de una Entidad Bancaria de Lima Metropolitana”**. (Para optar la Licenciatura) trabajo presentado en la universidad San Martín de Porres.

El estudio de investigación tuvo como objetivo general establecer de qué forma se puede determinar la certeza de las estrategias de motivación, del personal de una entidad bancaria del área comercial de Lima Metropolitana. Donde los resultados concluyen en indicar que las estrategias aplicadas del área de recursos humanos con su plan de motivación que ejecutan son altamente efectivas y con porcentajes positivos en todo referido a la empresa y su conocimiento sobre ella, nivel de motivación laboral, satisfacción laboral, liderazgo por parte de los gerentes, trabajo en equipo y un buen clima institucional en las oficinas.

Manay, F. (2016), desarrolló el estudio titulado **“Programa de motivación y su efecto en el desempeño laboral del personal administrativo de la Gercetur - Lambayeque 2016”**. (Tesis de grado) Universidad César Vallejo. Chiclayo – Perú.

Se planteó como objetivo determinar un programa de motivación para acrecentar el desempeño laboral del personal administrativo de la GERCETUR –Lambayeque. El análisis de la investigación ha referenciado a todos los trabajadores de las áreas: Dirección de Turismo y Artesanía y Dirección de Comercio Exterior de la GERCETUR LAMBAYEQUE. Empleando la técnica de recolección de datos en la encuesta y como instrumento un cuestionario, donde se plasmaron 17 interrogantes en relación a las

principales motivaciones que producen el eficiente o deficiente desempeño laboral en una institución, además de cinco alternativas de respuesta: siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca. Con una validez previa del contenido. Donde los resultados concluyen que se analizó los indicadores que integran parte de un Programa de Motivación como: Formación y actualización, comunicación empleador-colaborador y participación individual y grupal.

Villavicencio, E. (2016), realizó la investigación titulada **“Implementación de medidas de comunicación externa de la Dirección de Comunicación e Imagen de la Policía Nacional del Perú durante el 2014”**. (Tesis para optar el grado de Magíster en Políticas Públicas), presentada en la Pontificia Universidad del Perú.

Investigación realizada con el objetivo de comprender la implementación de las medidas de comunicación externa de la Dirección de Comunicación e Imagen (DIRCIMA) de la Policía Nacional del Perú (PNP), durante el 2014. El diseño de la investigación inicialmente y durante el proceso, estuvo determinado en la observación de archivos de la Policía Nacional, formulando una guía de preguntas para las entrevistas de los participantes. En conclusión se obtuvo que no se han implementado políticas de comunicación externa en la DIRCIMA, y que la población no percibe una buena imagen de la Policía, por las informaciones negativas del accionar delictivo de efectivos policiales, en los medios de comunicación; no obstante, la información de las acciones importantes no son difundidas de igual manera.

#### - ANTECEDENTES REGIONALES

Casavilca M. (2017), desarrolló la investigación **“Nivel de motivación y manifestaciones de la desmotivación del profesional de enfermería del Hospital Santa María del Socorro**

**Ica, junio 2016”** (tesis de pregrado) de la Universidad Privada San Juan Bautista, Ica, Perú.

Se planteó como objetivo comprobar el nivel de motivación y manifestaciones de desmotivación del profesional de enfermería del Hospital Santa María del Socorro Ica, junio 2016. Con metodología descriptiva, transversal y enfoque cuantitativo; empleando una muestra de 27 participantes con la aplicación de un cuestionario como instrumento. Finalmente, al valorar los resultados se llegó a la conclusión de que los profesionales enfermeros(as) están motivados parcialmente, además, predominan con mayor notoriedad las manifestaciones de desmotivación del aspecto laboral.

Se efectuado la revisión bibliográfica de distintas fuentes y/p espacios no hallándose estudio relacionado con la temática excepto el citado.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES**

La motivación es el motor principal que impulsa en mayor incidencia el logro de objetivos y metas empresariales por parte de los empleados en su desempeño. En tal sentido, se considera en la actualidad que una de las principales razones más generales para que un empleado quiera retirarse de una organización es la ausencia de retos y oportunidades de desarrollo personal y profesional, así como otros aspectos, que fijan el entusiasmo y fidelidad a la empresa, lo que conlleva a la pérdida de capital humano.

#### **2.2.1.1. La Motivación**

De acuerdo con Santos (1993), considera a la motivación no un acto, tampoco un momento o una acción, sino que por el contrario, un coordinado grupo de acciones, basadas en un proceso como muestra de personalidad del individuo.

Por su parte, Porter y Lawler (1983), establece a la satisfacción como el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo y de la misma forma en que el individuo aprecia la recompensa producto del esfuerzo.

Las persona serán motivadas a ejecutar cosas a favor del cumplimiento de una meta, si está seguro del valor de ésta y además que comprueba que sus acciones permitirán de manera efectiva alcanzarlas.

En consecuencia, lo mencionado por Vroom (1964), menciona que la motivación es el logro de nivel por el esfuerzo que las personas realizan en su trabajo con disposición; mientras que según Chiavenatto (2005), menciona que la motivación son el conjunto de procesos responsables producto del deseo de parte del individuo en realizar un gran esfuerzo con la finalidad de lograr los objetivos organizacionales, restringido por la capacidad de voluntad en satisfacer cierta necesidad individual.

#### **2.2.1.2. Definición De Estrategias Motivacionales**

La obtención de resultados satisfactorios de una empresa, considera de manera importante al personal altamente motivado en un área laboral positiva. En ese sentido, las necesidades de los colaboradores se

analizan para realizar acciones que puedan aumentar y lograr la satisfacción en el puesto de trabajo.

Chavarría, J. (2011), sostiene que la palabra estrategia procede del origen griego “strategos”, cuyo significado es la forma en que se alcanza un objetivo. Al hacer referencia a la estrategia, la de definición más utilizada es: “una meta o un plan que integra los principales objetivos, políticas y sucesión de acciones de una organización en un todo coherente”.

Por su parte Chavarría, J. (2011), es el conjunto de acciones planificadas cuya finalidad principal es motivar a las personas, para que con la disposición y entusiasmo ejecuten actividades encaminadas al logro de objetivos organizacionales e individuales, considerando que mediante la motivación, se logra mayor eficiencia, creatividad, responsabilidad y el compromiso mayoritario de los colaboradores.

### **2.2.1.3. La Teoría De Los Dos Factores De Herzberg**

Según Herzberg para trabajar la motivación la motivación depende de dos factores:

#### **a. Factores higiénicos**

Son factores que describen las condiciones tanto físicas como ambientales que cercan al empleado en su entorno laboral, en consecuencia, se dirige a temas como el salario, las políticas de la empresa, los beneficios sociales, las oportunidades existentes, el tipo de supervisión, el tipo de las relaciones de la dirección y

los empleados, los reglamentos internos, entre otros.  
(Newstrom, D. 2003)

Los factores higiénicos especialmente abarcan:

- Convivencia con los colegas.
- Condiciones de trabajo y bienestar.
- Relaciones con el supervisor.
- Políticas de organización y administración.
- Competencia técnica del supervisor.
- Seguridad en el puesto.
- Salario y remuneración.

#### **b. Factores motivacionales**

Se refieren a la función del puesto, las tareas y las obligaciones relacionadas. En este sentido si los factores motivacionales son óptimos, que comprenden los sentimientos de realización, reconocimiento profesional y crecimiento, los cuales pueden manifestarse por medio de la ejecución de tareas y actividades que ofrecen desafíos y tienen consideración en el trabajo, permiten lograr con estos que se eleve la satisfacción, en cambio, si no son óptimos, provocan la ausencia de satisfacción.

Los factores motivacionales primordialmente comprenden:

- Libertad para resolver cómo ejecutar un trabajo.
- Delegación de responsabilidad.
- Posibilidades de obtención de una promoción.
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con estos.
- Manejo amplio de las habilidades personales.
- Engrandecimiento o enriquecimiento del puesto (horizontal o verticalmente)

- Simplificar el puesto (por quien lo desempeña).

En consecuencia la teoría de los factores determina que:

La función de actividades o contenidos desafiantes y estimulantes del puesto, son la satisfacción de los empleados en el puesto, estos hacen referencia a los factores motivacionales.

La insatisfacción de los empleados en un puesto es función del ambiente, los colegas, la supervisión y del contexto general del puesto, o sea de los referidos factores higiénicos.

Herzberg, concluyó que, los agentes que provocan la satisfacción profesional no son los mismos que los agentes responsables de la insatisfacción profesional. Así como en su teoría describe que lo inverso a la satisfacción profesional, no es la insatisfacción, sino el no tener ninguna satisfacción profesional, y del igual modo, lo inverso a la insatisfacción profesional, es carecer de insatisfacción, y no es la satisfacción. (Maldonado, P. y Perucca, P. 2008)

#### **2.2.1.4. Dimensiones de Estrategias Motivacionales**

Desde la perspectiva de Dallaglio, M (s/f) sostiene que en toda organización es primordial tener un impulso de trabajo comprometido y motivado para realizar las labores, donde experimente un afecto de pertenencia con lo que hace y con el objetivo trazado, que conozca la importancia de su labor, que labore con ganas y con orgullo de la tarea que ejecuta y para quien lo hace. En consecuencia que los empleados estén contentos y motivados, aportan una mayor productividad, lo



que permite mejores resultados para las empresas y/o institución. Plantea las siguientes estrategias:

- **Trabajo con sentido:** Cuando hallan las personas un sentido al trabajo que ejecutan, estos son muchos más creativos y productivos. Por lo que posiblemente uno de los más grandes males en afectar el desempeño de los empleados es cumplir labores de poco sentido.

Aquellas personas que ejercen un trabajo que creen sin sentido se sienten que no están allí, consideran que no son importantes e incluso que no existen para la organización, lo que conlleva a la ausencia o disminución en las ganas de trabajar, con desmotivación, distracciones que en ocasiones podrán incurrir en un incremento de errores y de accidentes laborales. Estarán pensando en otros muchos trabajos posibles, físicamente estarán presentes, sin embargo mental y emocionalmente se encontrarán en otra parte (Moore, 2008).

- **Capacitación para enfrentar nuevos desafíos:** En ocasiones, puede suceder que se promociona a un buen trabajador y este pasa a ejercer funciones o posiciones desconocidas, para las cuales no está capacitado, lo que en consecuencia genera una baja en su rendimiento y en su estima por sentir que no puede asumir los nuevos desafíos. De igual modo, esto se vería reflejado en los casos de que la nueva función o cargo tenga entre sus responsabilidades gestionar los recursos humanos. Si no contara con la preparación para dicho fin, en el empleado no sólo bajará su rendimiento propio, sino que también el del grupo bajo su cargo.

- **Adecuado sistema de remuneraciones:** El sistema ideal de retribuciones, amparado por la Carta Iberoamericana

de la Función Pública, considera que debería ser utilizado por las distintas organizaciones, donde debe considerar como atributos elementales el de ser eficiente, equitativo y equilibrado. Una buena posibilidad es la remuneración variable que constituye la recompensa material directa por el esfuerzo extra, el que se obtiene sin costos adicionales, valiéndose del apalancamiento obtenido y beneficiando a la empresa y al empleado con las ganancias logradas por el sistema. Esta variable puede utilizarse relacionándolo con el Sistema de Premios y Castigos.

- **Fomentar relaciones humanas basadas en el bienestar:** En cualquier tipo de organización, es innegable la importancia de la creación y conformación de equipos de trabajo sólidos. Así mismo los resultados serán óptimos cuando se labore en ámbitos donde se puedan gestar lazos de afecto o amistades leales. Los ambientes con climas hostiles, de rivalidad, falta de confianza, envidia, no son los más adecuados para la ejecución de un buen trabajo.

- **Generar confianza entre empleados y directivos:** Sin duda alguna, se conoce que el éxito o fracaso que alcance una empresa estará estrechamente vinculado con los niveles de rendimiento de los trabajadores. La confianza se convierte en un factor clave que interviene en el desempeño de los trabajadores y que estos se hayan consolidado en las relaciones entre empleados y directivos. La consolidación de la confianza en las organizaciones, no debe limitarse a los altos directivos, sino por el contrario deberá fortalecerse en las interacciones constantes entre todos los integrantes de la organización.

## 2.2.2. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

### 2.2.2.1. La Comunicación

Según De la Mota (s/f), “la comunicación es la ciencia que estudia la transmisión de mensajes de manera directa o indirectamente entre un emisor a un receptor y de este a aquél, con la ayuda de medios personales o masivos, humanos o mecánicos, mediante un conjunto sistemático de signos convenidos”.

“Las comunicaciones cumplen un papel imprescindible en toda sociedad, tal es así que actualmente nos encontramos en la era de la innovación de las comunicaciones, donde la tecnología permite el desarrollo en todos los campos productivos y hemos llegado al punto de no pensar sobre el progreso de ningún país sin tecnología de punta. Es un requerimiento mundial, un lenguaje que traspasa fronteras.” (DEUSTO 1989).

### 2.2.2.2. Elementos De La Comunicación

Si bien la información y la comunicación necesitan los mismos elementos, para que sea permitido el acto comunicativo es inevitable la presencia de una serie de elementos que componen un esquema cerrado en el que todos ellos son importantes:

- **Comunicador o emisor**

Según Gonzales (1999), es el elemento que expresa o envía un mensaje, porque de él depende considerablemente la interpretación que se le proporcione a lo que se pretenda dar a conocer. Aquí es la morada por relevancia de la función emotiva.

- **Receptor**

González (1999), define al receptor como a quien recibe el mensaje enviado por el emisor, para su decodificación y comprensión, considerando el uso que se le brinde a la información, ésta puede ser grupal o individual.

- **Mensaje**

Es la información concreta compuesta por un conjunto de ideas, pensamientos, emociones que cualquier persona puede transmitir y enviar al receptor. En tal sentido el mensaje puede presentar la función poética porque mediante ésta se pueden hacer muy interesantes y gratas algunas charlas.

- **Canal**

Es considerado el medio por el donde se transfieren los mensajes, como ejemplos, la voz humana, el teléfono, el micrófono, la televisión y radio, entre otros. Si la información va a una sola persona, nuestro canal serán las ondas sonoras por cuales viaja nuestra voz. Si en el caso se transmite ese mismo mensaje al auditorio de un gran salón, el canal será el micrófono; si por el contrario el público es aún más amplio y abarcara toda una nación o, incluso, el mundo entero, el canal será la televisión o cualquier otro medio de largo alcance.

- **Código**

Los mensajes son percibidos por el receptor, cuando tienen cuerpo mediante signos y señales que están codificados u ordenados y que estos son acreditados tanto por el emisor como por el receptor como conocidos. A estos conjuntos de signos se les llaman códigos.

- **Contexto o situación comunicativa**

Es referido a la situación externa que encierra al acto comunicativo, el cual puede ayudar la comprensión del mensaje o modificarla dependiendo de la situación

comunicativa. Por ejemplo, el mensaje *un café* no requiere más elementos si se emite ante un camarero en una cafetería, pero sería incomprensible de significado en una carnicería.

### **2.2.2.3. Comunicación Organizacional**

Según Fernández (1991), “La comunicación organizacional es todo un conjunto de mensajes que se intercambian entre los conformantes de una organización, y entre ésta y su medio. Estos mensajes se intercambian en muchos niveles y de distintas maneras”.

La comunicación organizacional se encuentra dividida en: comunicación interna, cuando los eventos están dirigidos a los integrantes de la organización (directivos, gerencia, obreros), y en comunicación externa, cuando se encamina a los distintos públicos externos de la organización (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, medios de comunicación, autoridades gubernamentales, donantes, etc.). Al mismo tiempo, la comunicación externa abarcará la publicidad y las relaciones públicas. (Urbina, F. s/f).

### **2.2.2.4. La Comunicación Externa**

Portillo, R. en Barrueto (2015) la comunicación externa “es el tipo de comunicación que está dirigida de forma masiva a los públicos donde no se ubiquen dentro de una organización; radica en vincularse al mismo tiempo con una gran variedad de receptores, por el uso y manejo de medios masivos, restringiendo de algún modo la posibilidad de interacción directa entre el emisor y receptor (p. 35)”.

Morales (2009), citado por Molina (2014: 16) la “comunicación externa es la agrupación total de actividades creadoras de

mensajes encaminados a crear, mantener o mejorar la reciprocidad entre los diferentes públicos de la empresa, igualmente contribuye en generar una imagen favorable de la organización, de actividades, productos y servicios brindados por ellos”.

#### **2.2.2.5. Dimensiones De La Comunicación Externa.**

En la propuesta de investigación se consideran como dimensiones de la variable; comunicación externa, las funciones propuestas por Silva, L. (2002) quien sustenta que la dirección de la comunicación externa en las organizaciones desempeñan tres funciones:

- **Comunicar e informar** con relación a la organización, sus objetivos, visión, misión y lo que esta ofrece entre sus productos o servicios. El objetivo de esta función es determinar la imagen total de la institución y el de sus productos y servicios. **Imagen organizacional.**
  
- **Inducir y persuadir** al público objetivo hacia la adquisición de un producto o servicio que brinda la organización. Esta función tiene como objetivos exponer las ventajas diferenciadas de sus productos o servicios y modificar la apreciación que tienen establecidas a razón sus atributos y cualidades. Esta es referida a **la identidad.**
  
- **Fidelizar y recordar** en los grupos de interés, sobre la imagen de los productos y servicios que brinda la organización. **Cultura organizacional.**

“Estas son funciones que se encaminan principalmente a fortalecer la imagen, la identidad y la cultura organizacional y

cimentar relaciones positivas con sus públicos objetivo o de interés en el entorno. (p.17)".

El objetivo final de la comunicación externa en las empresas y por generalización en las organizaciones e instituciones, es inducir a sus participantes para la adquisición o elección de bienes y servicios específicos. Dicha elección o adquisición está en vinculación directa a la apreciación que realizan de la imagen, identidad y cultura organizacional.

#### **2.2.2.6. Importancia De La Comunicación Externa**

La consideración de la comunicación entre la organización y su público externo reside en que es a través de ella que la organización mantiene un vínculo con su medioambiente. Es justamente de este medioambiente por donde la organización adquiere los insumos indispensables para la ejecución de sus funciones. Por medio de la comunicación institucional externa el sistema de la organización convierte los insumos de información en beneficios de naturaleza comunicativa y los regresa al medioambiente para poder hacer la coordinación del logro de metas y objetivos de la organización con los de su público externo.

La relación de los intereses de la organización con los de su público externo va a ser el logro de las metas de los dos y por medio de eso el desarrollo nacional. Paralelamente, esta relación de intereses va a ser viable en la organización, por medio de su sistema de comunicación institucional que conozca a su público externo, determinando su localización, sus propiedades, sus necesidades, características, etc." (Muriel, M; Rota, G (1980).

### **2.3. Definición De Términos Básicos**

- **Motivación.** Chiavenatto (2005), son los procesos causantes del querer de un sujeto de hacer un esfuerzo grande para poder alcanzar los objetivos organizacionales, limitado por la capacidad del esfuerzo de saciar alguna necesidad personal.
- **Estrategias motivacionales.** Chavarría, J. (2011), sistema de actividades planeadas cuya finalidad fundamental es motivar a los individuos para que con disposición y entusiasmo ejecuten actividades dirigidas al logro de objetivos organizacionales y personales.
- **Factores motivacionales.** Son estos los encargados que describen los entornos tanto físicos como ambientales que circulan al empleado en su trabajo. (Newstrom, D. 2003)
- **Factores motivacionales.** Se centran al contenido del perfil, puesto, a labores y las obligaciones vinculadas. Si estos factores motivacionales resultan óptimos, comprenden sentimientos de crecimiento, de realización y de afirmación profesional.
- **Trabajo con sentido.** Se refiere al momento donde las personas logran un sentido al trabajo que ejecutan, siendo mucho más creativos y productivos.
- **Capacitación para enfrentar nuevos desafíos.** Algunas veces, puede pasar que un mejor trabajador es promovido y pasa a cubrir posiciones o labores desconocidas, para las cuales no está preparado, lo cual va originando una baja en su desempeño y en su estima por asimilar que no puede rendir ante los nuevos retos.
- **Adecuado sistema de remuneraciones.** El conjunto de remuneraciones ideal, amparado por la Carta Iberoamericana de la Función Pública, y que se considera debe ser usado por las diferentes



empresas, debería tener como propiedades primordiales el de ser eficiente, equitativo y equilibrado.

- **Generar confianza entre empleados y directivos.** Sin duda, parte importante del triunfo o fracaso que logre una organización va a estar relacionada de manera directa con los niveles de rendimiento de los empleados.
  
- **Satisfacción:** Se da cuando la persona recibe más de lo que esperaba de algún bien o servicio, es decir, éste supera sus expectativas.
  
- **La comunicación.** Según De la Mota (s/f), “la comunicación, es la ciencia que estudia la transferencia de mensajes directa o de forma indirecta, de un emisor a un receptor y de este a aquél, mediante medios individuales o masivos, humanos o mecánicos, a través un sistema de signos convenidos.”
  
- **Comunicador o emisor:** Según Gonzales (1999), “es aquel elemento que emite o envía un mensaje, de él es dependiente en gran medida la definición que se le otorgue a eso que se desee difundir. Aquí es el hogar por relevancia de la funcionalidad emotiva.”
  
- **Receptor:** González (1999), precisa al receptor como a quien obtiene el mensaje enviado por el emisor o comunicador, y esto dependiendo del uso que se le dé a la información, que podría ser en grupo o personal.
  
- **Mensaje:** Es el grupo de ideas, emociones, pensamientos que una cierta persona puede transmitir y mandar al receptor. En el mensaje se describe la funcionalidad poética debido a que en ésta, se realiza de manera grata e interesante una determinada charla.

- **Canal:** Es el medio por el que se transfieren los mensajes, como por ejemplo, la voz humana, el teléfono, el micrófono, la televisión, la radio, entre otros.
- **Código:** Para que el receptor perciba los mensajes, tienen que tomar cuerpo por medio de signos y señales que permanecen codificados u ordenados y que son interpretados tanto por el emisor como por el receptor. Dichos conjuntos de signos se llaman códigos.
- **Referente:** De manera independiente de la naturaleza del mensaje, el referente continuamente es un objeto material concreto. Así por ejemplo, una vez que mencionamos “la lógica estudia las leyes que rigen el pensamiento” nuestro referente (la disciplina filosófica llamada “lógica”) pertenece al mundo abstracto e intelectual.
- **Comunicación organizacional.** Según Fernández (1991), “La comunicación organizacional, es la acumulación total de mensajes que se transfieren entre los miembros de una organización, y entre ésta y su medio. Dichos mensajes se transfieren en diversos niveles y de distintas maneras”.
- **La comunicación externa.** Portillo, R. en Barrueto (2015), la comunicación externa “es la comunicación establecida de manera masiva al público que no se hallan en la organización; se apoya en tener relación simultáneamente con un enorme conjunto de receptores, por medio de la implementación de los medios masivos, limitando de alguna forma la probabilidad de relación directa entre el emisor y receptor (p. 35)”.
- **Comunicar e informar acerca de la organización.** La finalidad de esta funcionalidad es generar LA IMAGEN universal de la organización y el de sus productos y servicios. A través de sus fines, objetivos, tareas, misiones y los productos o servicios que brinda.

- **Inducir y persuadir al público.** Esta funcionalidad tiene como fin enseñar los beneficios diferenciales de sus productos o servicios y modificar la percepción que poseen formada en relación a sus cualidades y atributos. De manera que se induce y persuade al público objetivo hacia el consumo del producto o servicio que da la organización. Está destinada a LA IDENTIDAD.
- **Fidelizar y recordar en los grupos.** Tiene como finalidad la fidelidad y poder recordar en los grupos de interés, sobre la imagen de los productos y servicios que brinda la organización. CULTURA ORGANIZACIONAL.
- **Litigante.** Es la persona que se enfrenta a otra en cuestiones legales, un abogado enfrentándose a otro en un juicio.
- **Desempeño laboral.** Se trata del desempeño que manifiesta el trabajador en su centro de labores, es decir, el rendimiento que tiene en su trabajo.
- **Esfuerzo laboral.** Es la fuerza física o moral que muestra el trabajador para realizar sus labores, se conoce como la actitud que demuestra en su trabajo.
- **Condición laboral.** Abarca todas aquellas condiciones que se le dan al trabajador o que él mismo forma para desempeñarse adecuadamente en su trabajo y tenga un rendimiento óptimo.
- **Habilidades personales.** Son todas las habilidades o destrezas que posee la persona, en el trabajo pueden considerarse la habilidad de liderazgo o de tomar decisiones.
- **Estímulo.** Es aquel agente que tiene la capacidad de causar alguna reacción en la persona para hacer algo, puede ser interno como externo.

- **Cultura organizacional.** Son en conjunto la suma de conocimientos, ideas, valores, creencias, hábitos o estilos que mantiene un grupo que pertenece a alguna organización.
  
- **Identidad.** Se conoce así a la esencia de ser de una persona, es algo que lo identifica y lo diferencia de otra o también las características que identifican a un grupo.
  
- **Imagen organizacional.** Hace referencia a los valores o principios éticos que forman parte de la organización, por la cual destaca y se diferencia de las demás, sea ésta buena o mala.

## CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

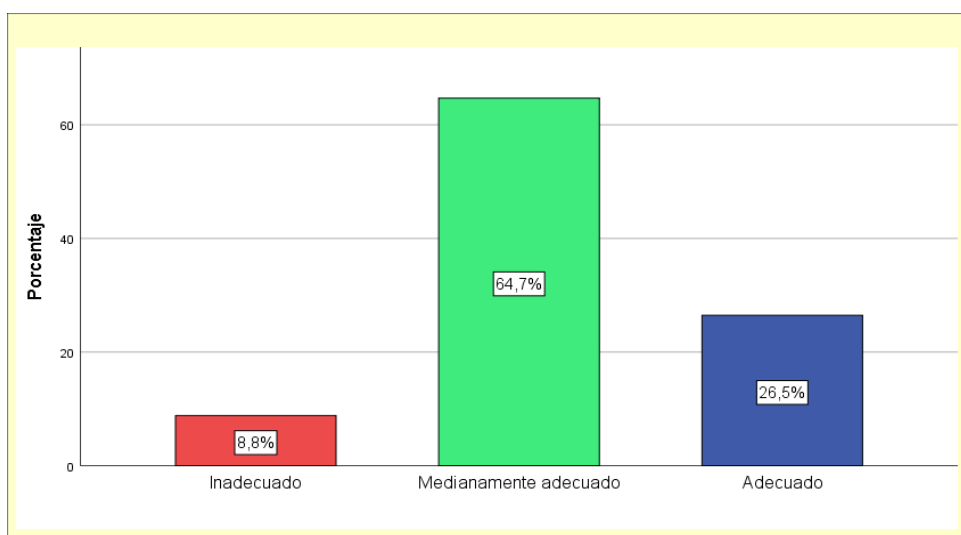
### 3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1.

*Estrategias motivacionales en los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquío, 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	3	8,8%
	Medianamente adecuado	22	64,7%
	Adecuado	9	26,5%
	Total	34	100,0%

Fuente: Data de resultado.



*Figura 1.* Estrategias motivacionales en los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

### **Interpretación:**

En la tabla 1, se observan los resultados que se obtuvieron después de la aplicación del cuestionario a los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019; donde se evidencia que:

El 64,7% (22) lo ubica en el nivel medianamente adecuado; el 26,5% (9) de los litigantes sostiene que su nivel de empleo de estrategias motivacionales es adecuado y el 8,8% (3) litigantes manifiestan que existe un empleo inadecuado de empleo de estrategias motivaciones.

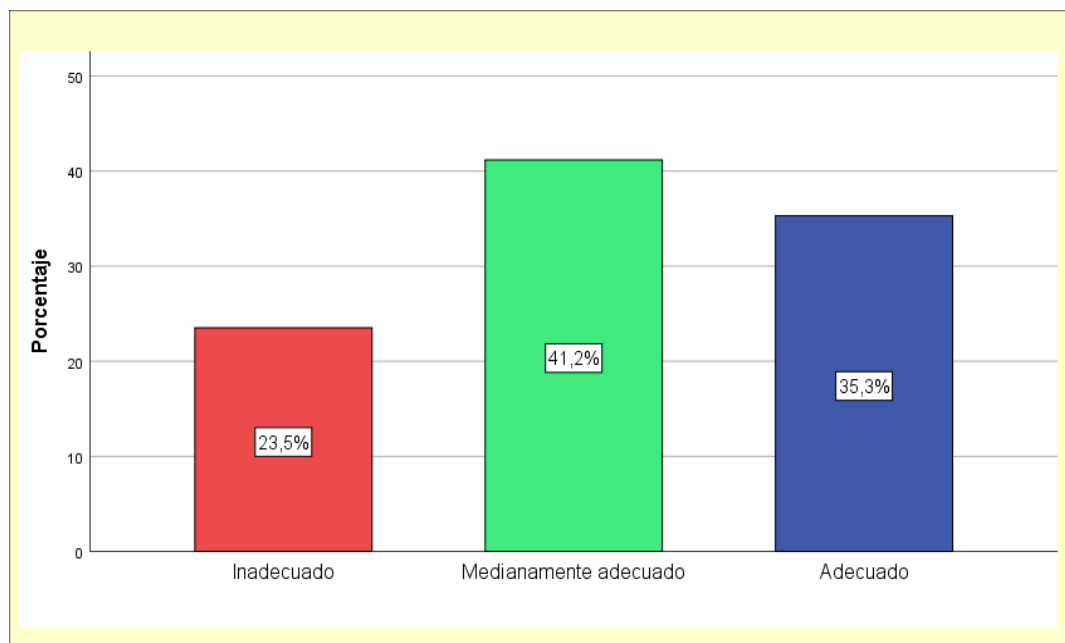
En conclusión, se puede señalar que los litigantes ubican al empleo de estrategias motivacionales en el nivel medianamente adecuado.

### **Tabla 2.**

*Trabajo con sentido en los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	8	23,5%
	Medianamente adecuado	14	41,2%
	Adecuado	12	35,3%
	Total	34	100,0%

Fuente: Data de resultado.



*Figura 2.* Trabajo con sentido en los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

### **Interpretación:**

En la tabla 2, se observan los resultados que se obtuvieron después de la aplicación del cuestionario a los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019; donde se evidencia que:

El 41,2% (14) lo ubica en el nivel medianamente adecuado; el 35,3% (12) de los litigantes sostiene que el nivel del trabajo con sentido es adecuado y el 23,5% (8) litigantes manifiestan que existe un inadecuado trabajo con sentido.

En conclusión, se puede señalar que los litigantes han ubicado a la dimensión trabajo con sentido en el nivel medianamente adecuado.

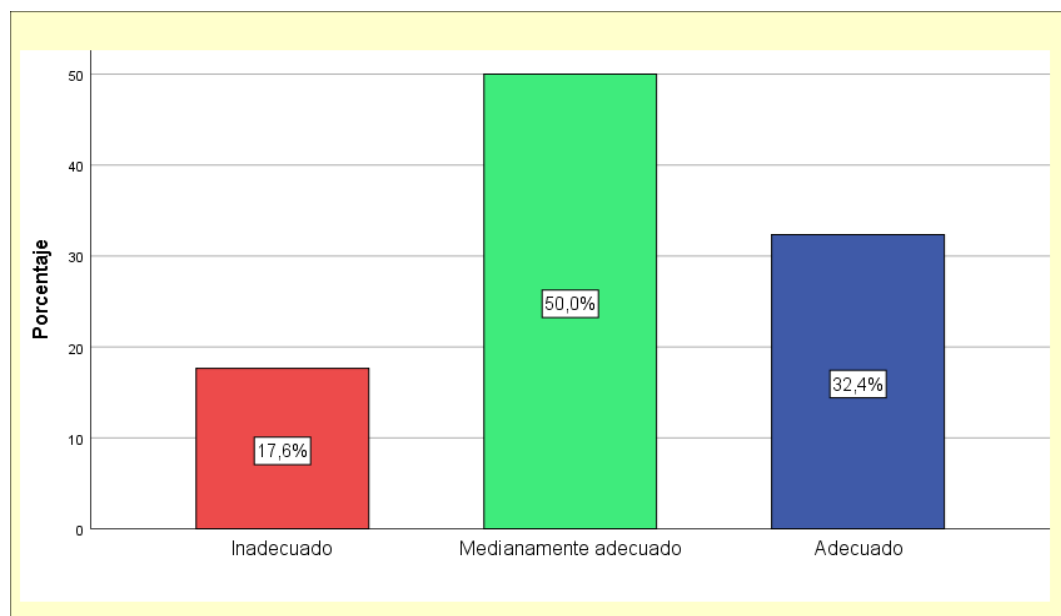
### **Tabla 3.**

*Capacitación para enfrentar nuevos desafíos en los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	6	17,6%

Medianamente adecuado	17	50,0%
Adecuado	11	32,4%
Total	34	100,0%

Fuente: Data de resultado.



*Figura 3.* Capacitación para enfrentar nuevos desafíos en los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

### Interpretación:

En la tabla 3, se observan los resultados que se obtuvieron después de la aplicación del cuestionario a los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019; donde se evidencia que:

El 50,0% (17) lo ubica en el nivel medianamente adecuado; el 32,4% (11) de los litigantes sostiene que el nivel de capacitación para afrontar nuevos desafíos es adecuado y el 17,6% (6) litigantes manifiestan que existe un inadecuado nivel de capacitación para afrontar nuevos desafíos.



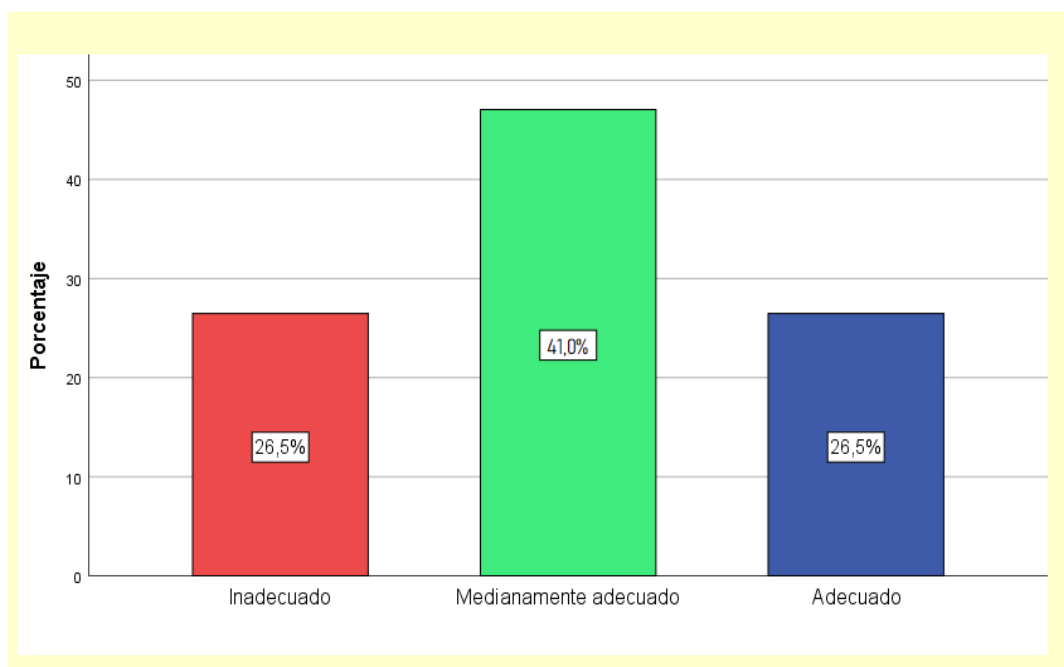
En conclusión, se puede señalar que los litigantes han ubicado a la dimensión capacitación para afrontar nuevos desafíos en el nivel medianamente adecuado.

**Tabla 4.**

*Fomentar relaciones humanas basadas en el bienestar en los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	9	26,5%
	Medianamente adecuado	16	47,0%
	Adecuado	9	26,5%
	Total	34	100,0%

Fuente: Data de resultado.



*Figura 4.* Fomentar relaciones humanas basadas en el bienestar en los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

### Interpretación:

En la tabla 4, se observan los resultados que se obtuvieron después de la aplicación del cuestionario a los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019; donde se evidencia que:

El 47,0% (16) lo ubica en el nivel medianamente adecuado; el 26,5% (9) de los litigantes sostiene que el nivel para fomentar relaciones humanas basada en el bienestar es adecuado y el 26,5% (9) litigantes manifiestan que existe un inadecuado nivel para fomentar relaciones humanas basada en el bienestar.

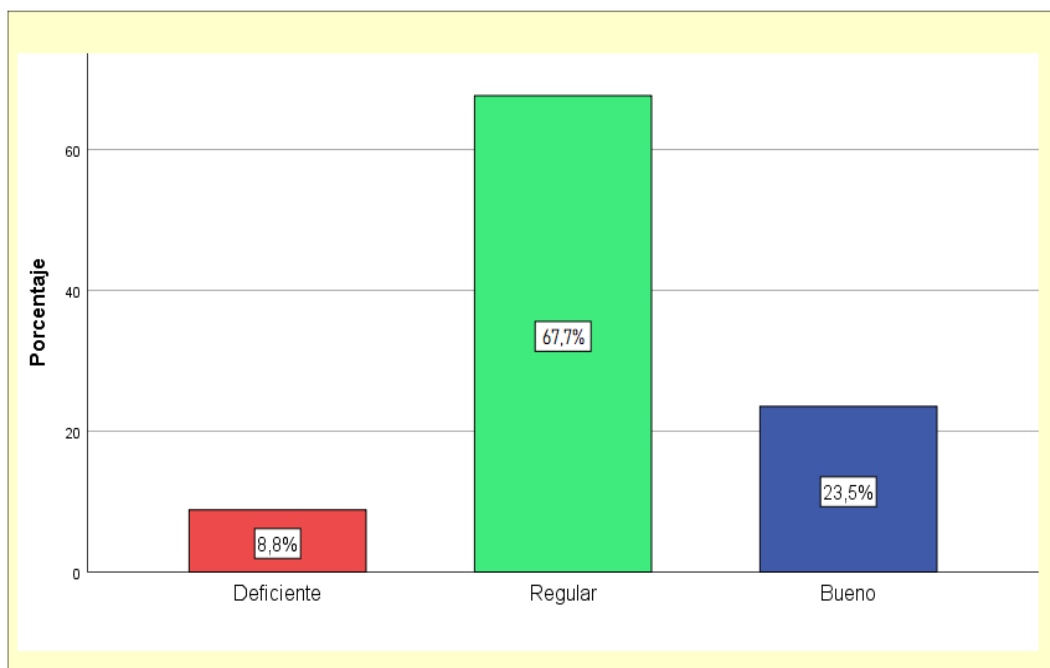
En conclusión, se puede señalar que los litigantes han ubicado a la dimensión fomentar relaciones humanas basada en el bienestar en el nivel medianamente adecuado.

### Tabla 5.

*Sistema de comunicación externa en los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	3	8,8%
	Regular	23	67,7%
	Bueno	8	23,5%
	Total	34	100,0%

Fuente: Data de resultado.



*Figura 5.* Sistema de comunicación externa en el bienestar en los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

#### **Interpretación:**

En la tabla 5, se observan los resultados que se obtuvieron después de la aplicación del cuestionario a los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019; donde se evidencia que:

El 67,7% (23) de litigantes lo ubica en el nivel regular; el 23,5% (8) sostiene que el nivel del sistema de comunicación externa es bueno y el 8,8% (3) litigantes manifiestan que existe un deficiente nivel del sistema de comunicación externa.

En conclusión, se puede señalar que los litigantes han ubicado a la dimensión sistema de comunicación externa en el nivel regular.

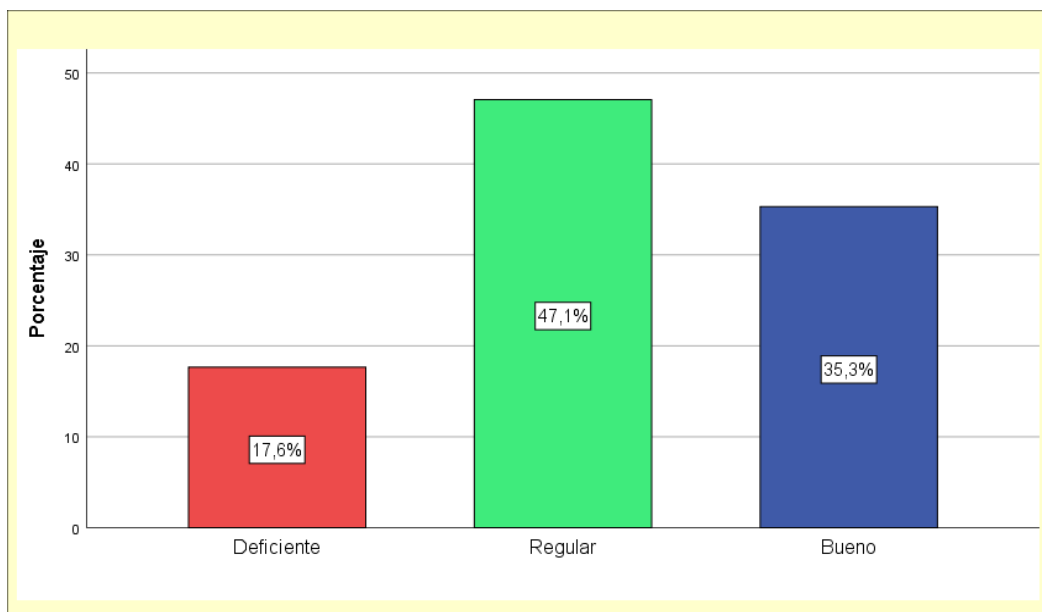
#### **Tabla 6.**

*Imagen organizacional en los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.*

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

Válido	Deficiente	6	17,6%
	Regular	16	47,1%
	Bueno	12	35,3%
	Total	34	100,0%

Fuente: Data de resultado.



*Figura 6.* Imagen organizacional en el bienestar en los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

### **Interpretación:**

En la tabla 6, se observan los resultados que se obtuvieron después de la aplicación del cuestionario a los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019; donde se evidencia que:

El 47,1% (16) la ubica en el nivel regular; el 35,3% (12) de los litigantes sostiene que la imagen organizacional es buena y el 17,6% (6) litigantes manifiestan que existe una deficiente imagen organizacional;

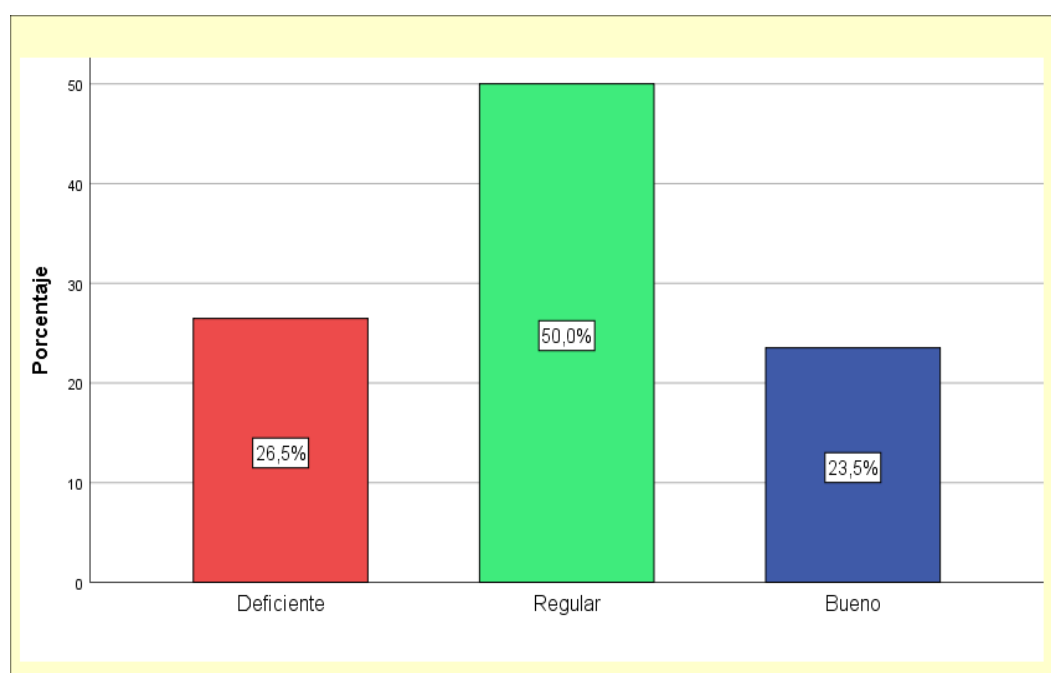
En conclusión, se puede señalar que los litigantes han ubicado a la imagen organizacional en el nivel regular.

**Tabla 7.**

*Identidad organizacional en los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	9	26,5%
	Regular	17	50,0%
	Bueno	8	23,5%
	Total	34	100,0%

Fuente: Data de resultado.



*Figura 7. Identidad organizacional en el bienestar en los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.*

### **Interpretación:**

En la tabla 7, se observan los resultados que se obtuvieron después de la aplicación del cuestionario a los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019; donde se evidencia que:

el 50,0% (17) la ubica en el nivel regular; el 26,5% (9) litigantes manifiestan que existe una deficiente identidad organizacional y el 23,5% (8) de los litigantes sostiene que la identidad organizacional es buena.

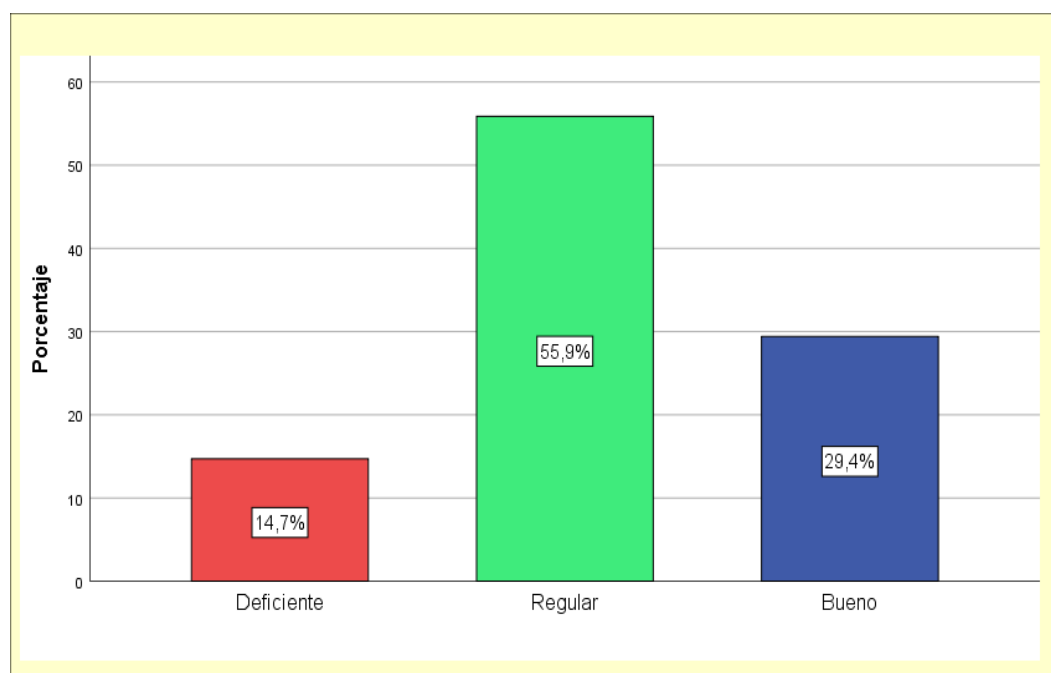
En conclusión, se puede señalar que los litigantes han ubicado a la identidad organizacional en el nivel regular.

**Tabla 8.**

*Cultura organizacional en los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	5	14,7%
	Regular	19	55,9%
	Bueno	10	29,4%
	Total	34	100,0%

Fuente: Data de resultado.



*Figura 8. Cultura organizacional en el bienestar en los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.*

### Interpretación:

En la tabla 8, se observan los resultados que se obtuvieron después de la aplicación del cuestionario a los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019; donde se evidencia que:

El 55,9% (19) la ubica en el nivel regular; el 29,4% (10) de los litigantes sostiene que la cultura organizacional es buena y el 14,7% (5) litigantes manifiestan que existe una deficiente cultura organizacional;

En conclusión, se puede señalar que los litigantes han ubicado a la cultura organizacional en el nivel regular.

**Tabla 9.**

*Estadígrafos de las variables de estudio*

	Dimensión 1. Trabajo con sentido	Dimensión 2. Capacitación para enfrentar nuevos desafíos.	Dimensión 3. Fomentar relaciones humanas basadas en el bienestar	Variable 1. ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES	Dimensión 1. Imagen organizacional	Dimensión 2. Identidad organizacional	Dimensión 3. Cultura organizacional	Variable 2. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA
N Válido	34	34	34	34	34	34	34	34
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	2,1176	2,1471	2,0000	2,1765	2,1765	1,9706	2,1471	2,1471
Mediana	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
Moda	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Desv.	,76929	,70205	,73855	,57580	,71650	,71712	,65747	,55772
Desviación								
Varianza	,592	,493	,545	,332	,513	,514	,432	,311

Fuente: Data de resultado.

**Interpretación:**

En la tabla 9, se aprecia los estadígrafos de las variables de estudio, estrategias motivacionales y sistemas de comunicación externa, con sus respectivas dimensiones.

**Tabla 10.***Prueba de normalidad de Shapiro Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1. Trabajo con sentido	,930	34	,031
Dimensión 2. Capacitación para enfrentar nuevos desafíos.	,945	34	,084
Dimensión 3. Fomentar relaciones humanas basadas en el bienestar	,919	34	,015
Variable 1. ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES	,918	34	,014
Dimensión 1. Imagen organizacional	,906	34	,007
Dimensión 2. Identidad organizacional	,921	34	,018
Dimensión 3. Cultura organizacional	,949	34	,113
Variable 2. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA	,926	34	,023

Fuente: Data de resultado.

**Interpretación:**

En la tabla 10, se demuestra que n muestral es menor de 50, por lo que se utiliza el criterio de normalidad de Shapiro Wilken, donde se observa que en su mayoría los sig. Bilateral son menores de 0,05 por lo cual establece utilizar la correlación de Rho de Spearman.



**Tabla 11.***Correlación entre las variables de estudio*

	Variable dependiente Sistema de comunicación externa
Variable independiente Estrategias motivacionales	$r_s=0,516^{**}$

Fuente: Data de resultado.

**Interpretación:**

En la tabla 11, se observa la correlación de Rho de Spearman de  $r_s=0,516$ ; lo que demuestra que existe una relación directa entre las variables de estudio Estrategias motivacionales y Sistema de comunicación externa.

**Tabla 12.***Correlación entre la variable estrategias motivacionales y las dimensiones de la variable sistemas de comunicación externa.*

	Dimensión 1. Imagen organizacional	Dimensión 2. Identidad organizacional	Dimensión 3. Cultura organizacional
Variable independiente Estrategias motivacionales	$r_s=0,448^{**}$	$r_s=0,597^{**}$	$r_s=0,490^{**}$

Fuente: Data de resultado.

**Interpretación:**

En la tabla 12, se observa la correlación de Rho de Spearman obtenidos, entre la variable Estrategias motivacionales y las dimensiones de la variable Sistema de comunicación externa; donde se puede sostener que:

Existe una correlación de Rho de Spearman entre estrategias motivacionales e imagen organizacional igual a  $r_s=0,448^{**}$

Existe una correlación de Rho de Spearman entre estrategias motivacionales e identidad organizacional igual a  $r_s=0,597^{**}$

Existe una correlación de Rho de Spearman entre estrategias motivacionales y cultura organizacional igual a  $r_s=0,490^{**}$

## - CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

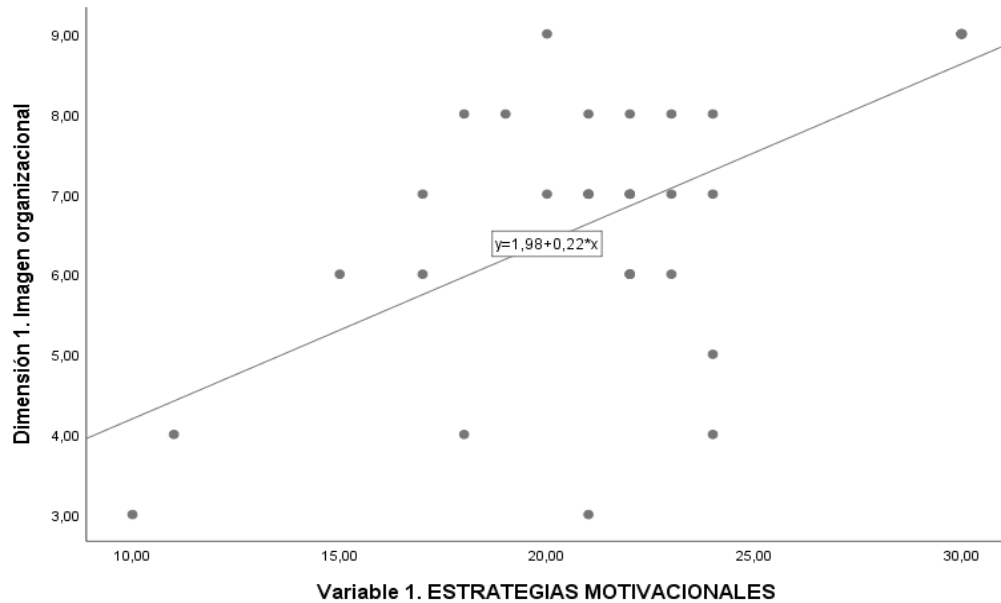
### COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS SECUNDARIAS

#### Comprobación de hipótesis secundarias 1

**Hipótesis secundaria 1:** Prueba de significancia para establecer la existencia de relación directa, entre estrategias motivacionales e imagen organizacional.

		Variable 1. ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES	Dimensión 1. Imagen organizacional
Rho de Spearman	Variable 1. ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,448**
		N	34
	Dimensión 1. Imagen organizacional	Coefficiente de correlación	,448**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	34

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



**Nivel de significación:**  $\alpha = 0,05$  (prueba bilateral)

**Valor de Rho Spearman calculado** = 0,448

**Valor de P** = 0,000

**Hipótesis estadística:**

$H_i$ = Existe relación directa entre las estrategias motivacionales y la imagen organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

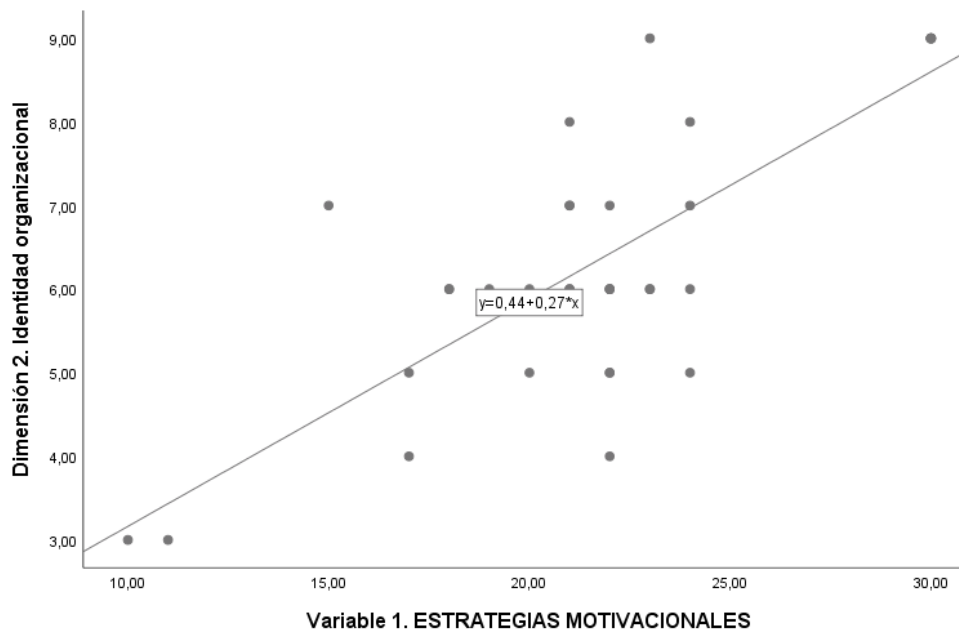
$H_0$ = No existe relación directa entre las estrategias motivacionales y la imagen organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

**Descripción:** El valor de Rho Spearman= 0,448 y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que, es inferior a la región crítica  $\alpha= 0,05$ ; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación directa entre las estrategias motivacionales y la imagen organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

**Hipótesis secundaria 2:** Prueba de significancia para establecer la existencia de relación directa entre estrategias motivacionales e identidad organizacional.

		Variable 1. ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES	Dimensión 2. Identidad organizacional
Rho de Spearman	Variable 1. ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	34
	Dimensión 2. Identidad organizacional	Coeficiente de correlación	,597**
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	34	34

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



**Nivel de significación:**  $\alpha = 0,05$  (prueba bilateral)

**Valor de Rho Spearman calculado** = 0,597

**Valor de P**=0,000

**Hipótesis estadística:**

$H_i$ = Existe relación directa entre las estrategias motivacionales y la identidad organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

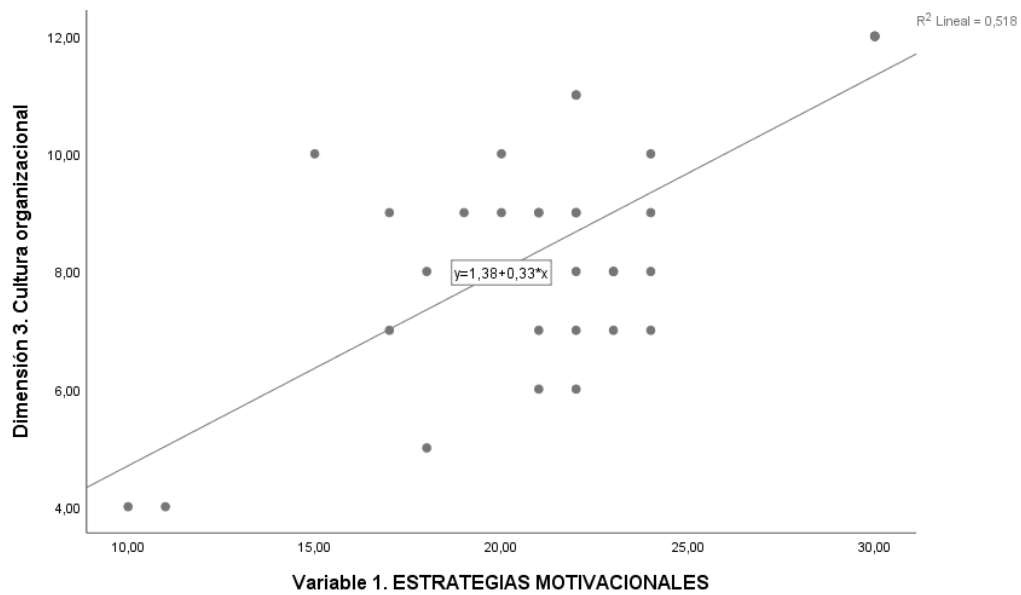
$H_0$ = No existe relación directa entre las estrategias motivacionales y la identidad organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

**Descripción:** El valor de Rho Spearman= 0,597 y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha$ = 0,05; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se determina que existe relación directa entre las estrategias motivacionales y la identidad organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

**Hipótesis secundaria 3:** Prueba de significancia para determinar la existencia de relación directa entre estrategias motivacionales y cultura organizacional.

		Variable 1. ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES	Dimensión 3. Cultura organizacional
Rho de Spearman	Variable 1. ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,490**
		N	. 34
	Dimensión 3. Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	,490**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,003 34

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



**Nivel de significación:**  $\alpha = 0,05$  (prueba bilateral)

**Valor de Rho Spearman calculado** = 0,490

**Valor de P**=0,000

**Hipótesis estadística:**

$H_i$  = Existe relación directa entre las estrategias motivacionales y la cultura organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

$H_0$  = No existe relación directa entre las estrategias motivacionales y la cultura organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

**Descripción:** El valor de Rho Spearman= 0,490 y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha = 0,05$ ; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

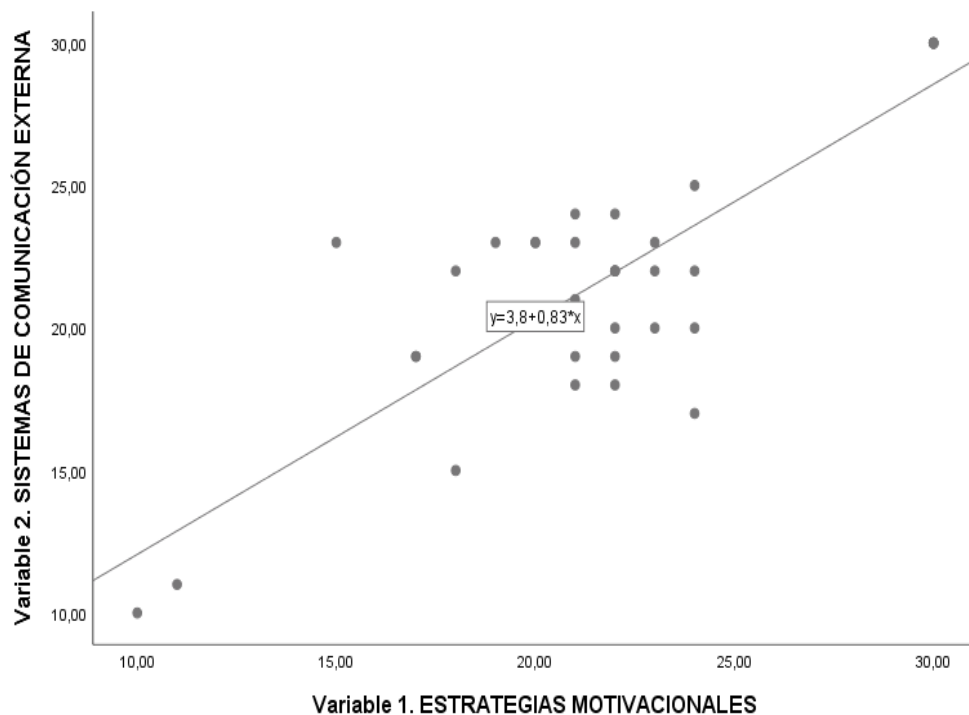
Por lo tanto, se determina que existe relación directa entre las estrategias motivacionales y la cultura organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.

## - COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

**Hipótesis general:** Prueba de significancia para determinar la existencia de relación directa entre, estrategias motivacionales y sistemas de comunicación externa.

		Variable 1. ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES	Variable 2. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA
Rho de Spearman	Variable 1. ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,516**
		N	34
	Variable 2. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA	Coeficiente de correlación	,516**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	34

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



**Nivel de significación:**  $\alpha = 0,05$  (prueba bilateral)

**Valor de Rho Spearman calculado** = 0,516

**Valor de P** = 0,000

**Hipótesis estadística:**

$H_1$ = Existe relación directa entre estrategias motivacionales y sistema de comunicación externa de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquío, 2019.

$H_0$ = No existe relación directa entre estrategias motivacionales y sistema de comunicación externa de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquío, 2019.

**Descripción:** El valor de Rho Spearman= 0,516 y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha$ = 0,05; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por lo tanto, se determina que existe relación directa entre estrategias motivacionales y sistema de comunicación externa de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquío, 2019.

**3.2. Discusión De Resultados**

En el presente trabajo investigación se indago sobre las estrategias motivacionales y sistema de comunicación externa de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquío, 2019. En la investigación se establecieron las siguientes hipótesis, de las cuales se contrastan con el marco teórico y trabajos anteriores para el análisis respetivo de los resultados conseguidos con la muestra de estudio:

Existe relación directa entre estrategias motivacionales y sistema de comunicación externa de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquío, 2019. Los resultados obtenidos a nivel descriptivo se obtuvo en referencia al empleo de estrategias motivacionales el 64,7% (22) lo ubica en el nivel medianamente adecuado; el 26,5% (9) de los litigantes sostiene que su nivel de empleo de estrategias motivacionales es adecuado y el 8,8% (3) litigantes manifiestan que existe un empleo inadecuado, por otro lado sobre la comunicación externa se obtuvo que el 67,7% (23) de litigantes lo ubica en el nivel regular; el 23,5% (8) sostiene que el nivel del sistema de comunicación externa es bueno y el 8,8% (3) litigantes revelan que existe un



deficiente nivel. En cuanto al análisis inferencial, el supuesto se confirma con la asociación de Rho de Spearman= 0,516 y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha= 0,05$ . Estos resultados se contrastan con lo obtenido por Revilla L. (2017) donde sus resultados demostraron evidencia de altos índices de desmotivación de los docentes de esa institución, por lo que no están conformes y se muestran apáticos, lo que afecta su desempeño como docentes, dichos resultados no se asemejan al de la investigación por tratarse de diferentes ámbitos de aplicación, pero que refleja que es necesario emplear estrategias motivacionales para que el trabajo se realice de la mejor manera posible, otro estudio es el Del Águila, V. (2015), concluye que la organización logre llevar a cabo el plan y hacerlo conforme, como para beneficio de la misma entidad, de las audiencias e instituciones con las que se vincula, como de las beneficiarias de su trabajo: las damas en Guatemala, que buscan hacer prevalecer sus derechos, anhelan la igualdad y la de promover el ejercicio de su ciudadanía.

En cuanto a los estudios encontrados a nivel nacional se contrasta con Adama J. (2018), quien en sus resultados demostró la concordancia significativa entre las estrategias motivacionales y el desarrollo de capacidades matemáticas en la población estudiada, en cuanto a la comunicación se contrasta con el estudio de Rivadeney, M. (2018) quien concluye que la comunicación y la popularidad interna, requieren ser medidas, gestionadas y analizadas de manera permanente, valorando referencias como la calidad de la escucha activa, la comunicación horizontal, la retroalimentación, la empatía y la motivación con los trabajadores. Lo cual permite sostener que la comunicación externa es un factor importante y lo planteado en el marco teórico por Chavarría, J. (2011), quien precisa a las estrategias motivacionales como el sistema de acciones planificadas cuyo fin fundamental es motivar a las individuos para que con predisposición y entusiasmo ejecuten labores dirigidas al logro de objetivos organizacionales e individuales y Portillo, R. en Barrueto (2015), señala que el sistema de comunicación externa “es la comunicación dirigida de forma masiva al público que no se encuentran en la organización; reside en relacionarse al mismo tiempo con una gran variedad de receptores, por la utilización de los

medios masivos, disminuyendo de alguna manera la posibilidad de interacción directa entre el emisor y receptor (p. 35)".

Existe relación directa entre las estrategias motivacionales y la imagen organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019. Este hipotético se confirma con la asociación de Rho de Spearman= 0,448 y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha= 0,05$ . Estos resultados se contrastan con lo obtenido por Orihuela, G. (2017) donde sus resultados muestran que las estrategias del plan de motivación que lleva a cabo el sector de recursos humanos son enormemente efectivas y se definieron de esta forma el alto nivel de porcentajes positivos referente a como se percibe la empresa, grado de motivación laboral, la satisfacción laboral, trabajo en equipo, liderazgo por parte de los gerentes y un buen clima de pertenencia en las oficinas, dichos resultados son semejantes a los de la investigación, así mismo se relaciona con Manay, F. (2016) estudio que arriba a la conclusión donde se examinaron los indicadores que integran parte de un Programa de Motivación, como: participación individual y grupal, formación y actualización y comunicación empleador-colaborador. Con respecto al planteado en el marco teórico por Silva (2002), quien señala que la imagen organizacional es informar y comunicar acerca de la organización, sus objetivos, misión y los productos o servicios que esta ofrece. El objetivo final de esta función es crear la imagen total de la institución y el de sus productos y servicios.

Existe relación directa entre, las estrategias motivacionales y la identidad organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019. Este hipotético se confirma con la asociación de Rho de Spearman= 0,597 y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha= 0,05$ . Estos resultados se contrastan con lo obtenido por Viera J. (2016) quienes demuestran en su investigación que la falta de un personal capacitado para desarrollar el trabajo de comunicador social tanto interna como externamente, además no cuenta con estrategias vinculadas a este tema; dichos resultados no se asemejan a los obtenidos en la investigación, pero brindan una postura donde se refleja que es

necesario el empleo de estrategias que motiven al trabajador en esta dirección también se tiene el estudio realizado por Casavilca M. (2017) concluyendo que los profesionales enfermeros(as), están motivados parcialmente, además, predominan con mayor notoriedad las manifestaciones de desmotivación del aspecto laboral. En cuanto al sustento teórico de Silva (2002), quien refiere que la identidad organizacional significa persuadir e inducir al público objetivo para el consumo del producto o servicio, que brinda la organización. Esta función cuenta con objetivos para manifestar las ventajas diferenciales de sus productos o servicios y variar la percepción que tienen constituida respecto a sus atributos y cualidades.

Existe relación directa entre, las estrategias motivacionales y la cultura organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019. Este supuesto se confirma con la asociación de Rho de Spearman= 0,490 y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha= 0,05$ . Estos resultados se contrastan con lo obtenido por Adama J. (2018), quien tiene como conclusión que, la relación significativa entre las estrategias motivacionales con el desarrollo de capacidades matemáticas en la población estudiada. Lo cual demuestra que es importante el factor motivacional para una adecuada comunicación así mismo con el estudio de Manay, F. (2016), concluyendo que se examinaron los indicadores que integran parte de un Programa de Motivación, como: participación individual y grupal, formación y actualización y comunicación empleador-colaborador. En cuanto al aporte teórico de Silva (2002), quien sostiene que la cultura organizacional se refiere a recordar y fidelizar en los grupos de interés respecto a la imagen de los productos y servicios que la organización ofrece.

## CONCLUSIONES

1. Existe relación directa entre estrategias motivacionales y sistema de comunicación externa de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019; con un valor de Rho Spearman= 0,516 lo cual determina una correlación moderada.
2. Existe relación directa entre las estrategias motivacionales y la imagen organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019; con un valor de Rho Spearman= 0,448 lo cual determina una correlación moderada.
3. Existe relación directa entre las estrategias motivacionales y la identidad organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019; con un valor de Rho Spearman= 0,597 lo cual determina una correlación moderada.
4. Existe relación directa entre las estrategias motivacionales y la cultura organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019; con un valor de Rho Spearman= 0,490 lo cual determina una correlación moderada.

## RECOMENDACIONES

1. Implementar estrategias que motiven a los trabajadores de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio con la finalidad de que realicen sus actividades con más empeño y esfuerzo, éstas pueden ser charlas motivacionales o incentivos, asimismo, concientizarlos sobre la importancia de establecer una comunicación asertiva con los usuarios de la organización.
2. Brindar información a los usuarios de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio sobre la institución a la que representan, comunicar sus objetivos, los productos y servicios que ofrece para que los litigantes creen su propia imagen institucional.
3. Realizar reuniones entre miembros de la organización de todas las jerarquías, con la finalidad de socializar, construir valores de la propia organización e incluso manifestar algunos desacuerdos o incomodidades internas para que puedan ser resueltos en conformidad de todos, de este modo el trabajador estará más cómodo con las funciones que brinda y esto se verá reflejado en el trato que les brinda a los litigantes.
4. Fomentar la realización de otras investigaciones con la finalidad de valorar si la situación actual ha cambiado o de lo contrario, llevar a cabo investigaciones en busca de las causas de esta problemática para poder revertirla.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Adama, J. (2018). *Estrategias motivacionales y desarrollo de capacidades matemáticas en los estudiantes del II ciclo, Escuela de Ingeniería Civil, Universidad César Vallejo, 2017*(tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Álvarez, A. (2016). *La motivación y su incidencia en el desempeño del empleado de carrera*. Medición e implicaciones para la administración pública colombiana. *Dialogo de saberes*. Bogotá D.C. Colombia • No. 45.
- Angyal, A. (1965). *Neurosis and treatment: A holistic theory*. New York: Wiley.
- Baard, P., Deci, E. L., y Ryan, R. M. (2004). Intrinsic needs satisfaction: A motivational basis of performance and well-being in two work settings. *Journal of Applied Social Psychology*, 34:2045-2068
- Barrueto (2015). *Gestión de la comunicación externa en las instituciones públicas: la experiencia en la Municipalidad Distrital de Moro*. Universidad Nacional del Santa, Chimbote, Perú.
- Casavilca, M. (2017). *Nivel de motivación y manifestaciones de la desmotivación del profesional de enfermería del Hospital Santa María del Socorro Ica, junio 2016*(tesis de pregrado). Universidad Privada San Juan Bautista, Ica, Perú.
- Chavarría, J. (2011). *Estrategias motivacionales para los empleados del área de producción de una empresa industrial orientada al sector de la construcción ubicada en la ciudad capital*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Chiavenato, I. (2005). *“Introducción a la Teoría General de la Administración”*, Editorial: Mc Graw Hill.
- Dallaglio, M. (s/f). *Estrategias para motivar al capital humano en las PYMES. XII Congreso de la Pequeña y Mediana Empresa*. “El desafío de ser protagonista en el escenario actual” Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- De la Mota, I.H. (s/f). *Diccionario de la comunicación*. Madrid, España. Paraninfo, Tomo 1.
- Enciclopedia DEUSTO. (1989). *Marketing biblioteca empresarial*. Barcelona, España. Planeta– De Agostini. v. 3, 656-664 p.

- Fernández, C. (1991). *La Comunicación en las organizaciones*. México. Trillas. p. 29-34.
- González (1999). *Texto Didáctico "Curso introductorio de semiología general orientado a estudiantes de comunicación"*. Tesis (Lic. C.C.). Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación. 12- 14 p.
- Greguras, G.J, y Diefendorff, J.M. (2009). Different fits satisfy different needs: linking person environment fit to employee commitment and performance using self-determination theory. *Journal of Applied Psychology*, 94(2), 465-77.
- La Guardia, J. G., y Patrick, H. (2008). Self-determination theory as a fundamental theory of close relationships. *Canadian Psychology*, 49, 201-209.
- Lam, C.F., y Gurland, S.T. (2008). Self-determined work motivation predicts job outcomes, but what predicts self-determined work motivation? *Journal of Research in Personality*, 42(2008), 1109-1115.
- Longo, F. (2002). *"Marco analítico para el diagnóstico institucional de sistemas de servicio civil"*. Documentos de la Tercera Reunión de la Red de Gestión Pública y Transparencia, Washington DC.
- Maldonado, P. y Perucca, P. (2008). *La motivación de los empleados en organizaciones con planes de desarrollo de carrera*. Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Mayorga (2003). *Análisis del sistema de comunicación externa de la ilustre municipalidad de Ancud y propuesta de una estrategia de comunicación institucional*. Universidad Austral de Chile, Chile.
- Moore, T. (2008). *Un trabajo con alma*. Editorial Urano. Barcelona.
- Muriel, M.L, Rota, G. (1980). *Comunicación institucional, enfoque social de las relaciones humanas*. Quito, Ecuador. Andina. c, 8.
- Newstrom, D. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Undécima edición, Editorial Mc Graw Hill, Pág. 126.
- Otis, N., y Pelletier, L.G. (2005). A motivational model of daily hassles, physical symptoms, and future work intention among police officers. *Journal of Applied Social Psychology*, 35, 2193-2214.
- Pinto, A. (2017). *El sistema comunicacional y su incidencia en la gestión de la investigación desarrollada en la Universidad Técnica de Babahoyo, provincia*

- de Los Ríos, Ecuador* (tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Revilla, L. (2017). *Estrategias motivacionales que coadyuven al desempeño laboral de los docentes en el Departamento de Biología y Química de la FaCE de la Universidad de Carabobo* (tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Bárbula.
- Revilla, L. (2017). *Estrategias motivacionales que coadyuven al desempeño laboral de los docentes en el departamento de biología y química de la FaCE de la Universidad de Carabobo*. Bárbula,
- Richer, S.F, Blanchard, C., y Vallerand, R.J. (2002). A motivational model of work turnover. *Journal of Applied Social Psychology*, 32, 2089-2113.
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017) Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento Revista EAN, 82, pp.179-200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Ryan, R.M, Williams, G.C, Patrick, H., y Deci, E.L. (2009). Self-determination theory and physical activity: The dynamics of motivation in development and wellness. *Hellenic Journal of Psychology*, 6, 107-124.
- Santos, J.A (1993). *Recursos humanos. Estudios de Psicología laboral y Administración de Recursos Humanos*. Editorial: Universidad de El Salvador. San Salvador.
- Sheldon, K.M, y Kasser, T. (2001). Getting older, getting better? Personal strivings and psychological maturity across the life span. *Developmental Psychology*, 37, 491-501.
- Silvia, L. (2002). *Comunicación Organizacional en SENCICO Necesidades de Comunicación Externa e Interna* (tesis para optar al Título profesional de Licenciada en Comunicación Social). UNMSM.
- Urbina, F. (s/f) *Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Externa del CATIE Guatemala*. Universidad de san Carlos de Guatemala. escuela de ciencias de la comunicación.
- Vara, A. (2010) *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.



Viera, J. (2016). *Estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano y su incidencia en el desarrollo institucional, período julio a diciembre de 2013* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Vroom, V. (1964): "*Work and Motivation*". Editorial: John Wiley & Sons. Nueva York.

## **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA DE LOS LITIGANTES EN LA SALA MIXTA DESCENTRALIZADA PERMANENTE DE PUQUIO, 2019**

**AUTOR: Bach. Eddy Herrera Atoccsa**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;"><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Qué relación existe entre estrategias motivacionales y el sistema de comunicación externa de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019?</p>	<p style="text-align: center;"><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Identificar la relación entre estrategias motivacionales y sistema de comunicación externa de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.</p>	<p style="text-align: center;"><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Hi = Existe relación directa entre estrategias motivacionales y sistema de comunicación externa de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.</p>	<p><b>Variable independiente</b> <b>Estrategias motivacionales</b></p> <p>Trabajo con sentido</p> <p>Capacitación para enfrentar nuevos desafíos</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> Descriptivo correlacional prospectivo</p> <p><b>Población:</b> 34 litigantes</p> <p><b>Muestra:</b> 34 litigantes</p> <p><b>Técnica e instrumentos:</b> <b>Técnica:</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario para evaluar las estrategias motivacionales.  Cuestionario para evaluar el sistema de comunicación externa</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>PE1: ¿Cómo se relacionan las estrategias motivacionales y la imagen organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019?</p> <p>PE2: ¿Cómo se relacionan las estrategias motivacionales y la identidad organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019?</p> <p>PE3: ¿Cómo se relacionan las estrategias motivacionales y la cultura organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019?</p>	<p style="text-align: center;"><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>OE1: Determinar la relación entre las estrategias motivacionales y la imagen organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.</p> <p>OE2: Determinar la relación entre las estrategias motivacionales y la identidad organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019</p> <p>OE3: Determinar la relación entre las estrategias motivacionales y la cultura organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.</p>	<p style="text-align: center;"><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>HE1: Existe una relación directa entre las estrategias motivacionales y la imagen organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.</p> <p>HE2: Existe una relación directa entre las estrategias motivacionales y la identidad organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019.</p> <p>HE3: Existe relación directa entre las estrategias motivacionales y la cultura organizacional de los litigantes en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, 2019</p>	<p>Fomentar relaciones humanas basadas en el bienestar</p> <p><b>Variable dependiente</b> <b>Sistema de comunicación externa</b></p> <p>Imagen organizacional</p> <p>Identidad organizacional</p> <p>Cultura organizacional</p>	

**MATRIZ DE INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA EVALUAR LAS ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES**

Variable	Dimensiones	Ítems	Índice de valoración
<b>Estrategias motivacionales</b>	Trabajo con sentido	<p>La atención por parte del personal de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, se caracteriza por su productiva y ganas de querer hacer bien las cosas.</p> <p>Se percibe que el personal de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, se siente importante para la organización.</p> <p>El personal de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, se muestra motivado para cumplir sus funciones.</p>	<p>SI (3)</p>
	Capacitación para enfrentar nuevos desafíos.	<p>El personal de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, se muestra competente para cumplir sus funciones.</p> <p>Se percibe que en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, se realizan eventos de capacitación para sus trabajadores.</p> <p>Te sientes apoyado por el personal de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, al momento de la toma de decisiones.</p> <p>El personal de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, se muestra resolutivo ante las dificultades que se le presenta.</p>	<p>A VECES (2)</p>
	Fomentar relaciones humanas basadas en el bienestar	<p>Se observa en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, un buen clima laboral.</p> <p>Las relaciones entre los colaboradores y usuarios de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, se caracterizan por su amabilidad y cordialidad.</p> <p>En la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, se observa un adecuado trabajo en equipo.</p>	<p>NO (1).</p>

**MATRIZ DE INSTRUMENTO; CUESTIONARIO PARA EVALUAR SISTEMAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA**

Variable	Indicadores	Ítems	Índice de valoración
<b>Sistema de comunicación externa</b>	Imagen organizacional	<p>La Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, te informa sobre los procedimientos que debes realizar en tus trámites.</p> <p>Sientes que la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, te comunica a tiempo sobre los resultados de tus trámites judiciales.</p> <p>La Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, se preocupa por que los procesos sean de fácil acceso a los litigantes.</p>	SI (3)
	Identidad organizacional	<p>Comparto con los valores que promueve la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio</p> <p>Me identifico con la visión y misión de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio.</p> <p>Compartes y cumples con las normas establecidas por la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio.</p>	A VECES (2)
	Cultura organizacional	<p>Se percibe que la organización de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, es dinámica, las personas muestran ganas de hacer bien las cosas.</p> <p>El liderazgo en la organización de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, generalmente es considerado como un ejemplo del sistema judicial.</p> <p>El liderazgo en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, generalmente es considerado como un ejemplo de respeto, facilitación o amabilidad.</p> <p>La Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, enfatiza el desarrollo humano. Persisten una alta confianza, apertura y participación.</p>	NO (1).



### Cuestionario sobre: “ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES”

Estimado Sr.(a). Se le solicita su colaboración, contestando las siguientes preguntas.

La información sólo tiene validez para el sustento de un trabajo de investigación y se le pide dar su respuesta con la mayor objetividad, marcando con una X su respuesta.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.

Agradeciéndole por anticipado su colaboración.

ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES				
Trabajo con sentido		SI	A VECES	NO
01	La atención por parte del personal de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, se caracteriza por su productiva y ganas de querer hacer bien las cosas.			
02	Se percibe que el personal de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, se siente importante para la organización.			
03	El personal de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, se muestra motivado para cumplir sus funciones.			
Capacitación para enfrentar nuevos desafíos.		SI	A VECES	NO
04	El personal de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, se muestra competente para cumplir sus funciones.			
05	Se percibe que en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, se realizan eventos de capacitación para sus trabajadores.			
06	Te sientes apoyado por el personal de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, al momento de la toma de decisiones.			
07	El personal de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, se muestra resolutivo ante las dificultades que se le presenta.			
Fomentar relaciones humanas basadas en el bienestar		SI	A VECES	NO
08	Se observa en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, un buen clima laboral.			
09	Las relaciones entre los colaboradores y usuarios de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, se caracterizan por su amabilidad y cordialidad.			
10	En la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, se observa un adecuado trabajo en equipo.			



### FILIAL ICA

#### Cuestionario sobre: “SISTEMAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA”

Estimado Sr.(a). Se le solicita su colaboración, contestando las siguientes preguntas.

La información sólo tiene validez para el sustento de un trabajo de investigación y se le pide dar su respuesta con la mayor objetividad, marcando con una X su respuesta.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.

Agradeciéndole por anticipado su colaboración.

SISTEMAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA				
Imagen organizacional		SI	A VECES	NO
01	La Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, te informa sobre los procedimientos que debes realizar en tus trámites.			
02	Sientes que la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, te comunica a tiempo sobre los resultados de tus trámites judiciales.			
03	La Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, se preocupa por que los procesos sean de fácil acceso a los litigantes.			
Identidad organizacional		SI	A VECES	NO
04	Comparto con los valores que promueve la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio			
05	Me identifico con la visión y misión de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio.			
06	Compartes y cumples con las normas establecidas por la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio.			
Cultura organizacional		SI	A VECES	NO
07	Se percibe que la organización de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, es dinámica, las personas muestran ganas de hacer bien las cosas.			
08	El liderazgo en la organización de la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, generalmente es considerado como un ejemplo del sistema judicial.			
09	El liderazgo en la Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, generalmente es considerado como un ejemplo de respeto, facilitación o amabilidad.			
10	La Sala Mixta Descentralizada Permanente de Puquio, enfatiza el desarrollo humano. Persisten una alta confianza, apertura y participación.			

## ANALISIS DE CONFIABILIDAD POR PRUEBA ESTADISTICA ALFA DE CRONBACH

## CUESTIONARIO SOBRE: "ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES"

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	10

**Estadísticas de elemento**

	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	2,6190	,58959	20
VAR00002	1,7143	,84515	20
VAR00003	2,2381	,83095	20
VAR00004	1,8095	,51177	20
VAR00005	1,8571	,72703	20
VAR00006	2,0476	,92066	20
VAR00007	2,3810	,74001	20
VAR00008	1,6667	,79582	20
VAR00009	1,7619	,62488	20
VAR00010	2,0952	,83095	20



ANALISIS DE CONFIABILIDAD POR PRUEBA ESTADISTICA ALFA DE  
CRONBACH

CUESTIONARIO SOBRE: “SISTEMAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA”

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	10

**Estadísticas de elemento**

	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	2,4762	1,20909	20
VAR00002	1,4762	,92839	20
VAR00003	1,5714	1,20712	20
VAR00004	1,8571	1,15264	20
VAR00005	1,9048	1,26114	20
VAR00006	1,5714	1,20712	20
VAR00007	1,6667	,73030	20
VAR00008	2,0000	1,44914	20
VAR00009	1,8571	1,01419	20
VAR00010	1,5714	,74642	20

## DATA DE RESULTADOS


### ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES

N°	Dimensión 1. Trabajo con sentido			Dimensión 2. Capacitación para enfrentar nuevos desafíos.				Dimensión 3. Fomentar relaciones humanas basadas en el bienestar		
	I-1	I-2	I-3	I-4	I-5	I-6	I-7	I-8	I-9	I-10
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2
3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	2
4	2	3	3	1	2	2	2	3	3	1
5	1	3	1	2	1	2	2	1	2	3
6	3	1	3	3	1	2	2	1	1	1
7	1	3	2	3	1	1	1	1	3	1
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2
10	2	2	2	1	3	3	1	3	2	2
11	3	3	2	2	3	3	1	1	2	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	1	3	2	3	3	2	2	1	3	1
14	2	2	3	3	1	3	1	3	2	2
15	2	1	3	3	1	2	2	2	3	2
16	1	3	1	1	3	1	3	2	3	1
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	1	3	3	2	2	1	3	2	2	3
19	3	3	1	3	2	2	2	3	3	2
20	1	1	1	1	2	1	3	3	2	2
21	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3
22	3	2	3	1	3	2	2	2	3	1
23	3	1	2	1	3	3	3	3	2	2
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	2	2	2	2	3	3	2	1	1	3
26	2	3	3	2	3	2	2	3	1	1
27	2	1	1	3	1	3	3	3	1	2
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2
30	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2
31	2	3	2	2	1	1	2	3	3	2
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	3	2	3	2	2	1	2	3	2	3
34	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1

## SISTEMAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Nº	Dimensión 1. Imagen organizacional			Dimensión 2. Identidad organizacional			Dimensión 3. Cultura organizacional			
	I-1	I-2	I-3	I-4	I-5	I-6	I-7	I-8	I-9	I-10
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	3	3	1	1	3	3	2	1	3
3	3	1	1	2	1	3	3	2	3	1
4	3	2	2	1	2	1	2	3	2	1
5	3	2	3	2	2	2	1	3	3	1
6	1	2	1	1	2	3	1	2	1	1
7	3	3	1	2	2	1	1	1	2	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	2	3	1	3	1	3	2	1	1
10	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1
11	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	2	3	3	2	1	1	3	3
14	3	3	1	3	2	1	3	2	2	2
15	3	1	3	3	3	1	1	3	1	2
16	3	2	3	3	1	2	3	2	1	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	3	1	2	2	2	1	1	2	2
19	3	2	3	2	2	3	2	3	1	1
20	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2
21	1	2	1	1	2	2	2	3	2	1
22	1	3	2	3	1	1	3	3	2	3
23	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	1	1	1	2	3	1	3	2	1	3
26	1	2	3	1	3	3	2	1	3	3
27	1	3	3	3	2	1	2	2	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	2	1	3	2	3	2	1	2
30	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3
31	3	2	2	2	2	3	3	1	2	3
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	3	2	1	1	2	3	2	2	2	2
34	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2

## VALIDEZ DE INSTRUMENTOS


**UAP** UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

**Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: APARCANA HERNANDEZ José Carlos

1.2 Grado académico: Doctor

1.3 Cargo e institución donde labora: Docente - UAP

1.4 Título de la Investigación: ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA DE LOS LITIGANTES EN LA SALA MIXTA DESCENTRALIZADA PERMANENTE DE PUQUIO, 2019

1.5 Autor del instrumento: HERRERA ATOCCSA Eddy

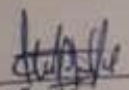
1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura

1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario para evaluar estrategias motivacionales

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				65%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables			60%		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología			60%		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				70%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				65%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.			60%		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				70%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				65%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				65%	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			60%		
SUB TOTAL				240	400	
TOTAL (PROMEDIO)				24	40	64

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 12.8  
 VALORACION CUALITATIVA: Muy bueno  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es Aplicable

Lugar y fecha: Ica 06 enero 2020

  
 Posfirma:  
 DNI : 21553760

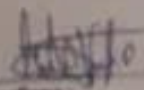
**Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**
**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: APARCANA HERNANDEZ José Carlos  
 1.2 Grado académico: Doctor  
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente - UAP  
 1.4 Título de la Investigación: ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA DE LOS LITIGANTES EN LA SALA MIXTA DESCENTRALIZADA PERMANENTE DE PUCUIO, 2019  
 1.5 Autor del instrumento: HERRERA ATOCCSA Eddy  
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura  
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario para evaluar sistemas de comunicación externa

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				60%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			60%		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			60%		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				75%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			60%		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				65%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				50%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				65%	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			60%		
SUB TOTAL				24%	41%	
TOTAL (PROMEDIO)				24%	42%	30%

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 13.2  
 VALORACION CUALITATIVA: Muy bueno  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es Aplicable

Lugar y fecha: Ica 06 enero 2020

  
 Posfirma:  
 DNI: 21553760