



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrategias motivacionales en el fortalecimiento de las relaciones
interpersonales de los colaboradores en una institución
penitenciaria de Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Bernal Mondragón, Julio César (ORCID: 0000-0002-4268-9681)

ASESOR:

Dr. Saavedra Carrasco, José Gerardo (ORCID: 0000-0003-4098-2566)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi familia por su apoyo constante, por sus consejos, y por la motivación incesante que me ha permitido desarrollarme como persona, y permitirme llegar a ser profesional.

El autor.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a los docentes de esta casa de estudios por inculcarme nuevos conocimientos, brindarme paciencia e información que me permitieron llegar a culminar los estudios profesionales.

El autor.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. MÉTODOLOGÍA.....	24
3.1 Tipo y diseño de investigación	24
3.2 Variables y operacionalización.....	24
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos.....	27
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS:.....	29
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	54

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	24
Tabla 2 Población del área logística e informática de la institución.....	25
Tabla 3 Descripción de las relaciones humanas en el INPE	78
Tabla 4 Descripción de relaciones laborales en el INPE	79
Tabla 5 Cronograma de plan de Estrategias	33
Tabla 6 Descripción de las relaciones humanas en el INPE	80
Tabla 7 Descripción de las relaciones laborales en el INPE	81

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Descripción de relaciones humanas en el INPE	29
Figura 2. Descripción de relaciones laborales en el INP	31
Figura 3. Descripción de relaciones humanas en el INPE	34
Figura 4. Descripción de relaciones laborales en el INPE.....	36

Resumen

La investigación tuvo como finalidad realizar estrategias que motiven al personal y a su vez fortalezca las relaciones interpersonales de los trabajadores en una institución penitenciaria, dado que se podían observar diferentes tipos de problemas que se resaltaban dentro de los colaboradores, el cual la institución estaba siendo afectada por el hecho de que estos no estaban satisfechos y no se llevaban del todo bien con sus compañeros. Fue de tipo aplicada, de diseño experimental - pre experimental. La muestra fue de 30 trabajadores de una institución penitenciaria, muestra censal sin muestreo. Se utilizó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario alcanzando 84.0% en el alfa de Crombach lo cual determina la confiabilidad. Dentro de los resultados las relaciones interpersonales que predominan en los colaboradores de recursos humanos y logística en una institución penitenciaria, son asertivas en un 88% frente al 12%, que requiere mayor empatía, refuerzo de actitudes y mejora continua del ambiente laboral. Finalmente se concluye que las estrategias motivacionales a los colaboradores del área de recursos humanos y logística en una institución penitenciaria contribuye ampliamente en el fortalecimiento de las relaciones humanas y laborales.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, estrategias motivacionales, institución pública.

Abstract

The purpose of the research was to develop strategies to motivate the personnel and at the same time strengthen the interpersonal relations of the workers in a penitentiary institution, given that different types of problems could be observed that were highlighted within the collaborators, which the institution was being affected by the fact that they were not satisfied and did not get along well with their colleagues. It was an applied, experimental - pre-experimental design. The sample consisted of 30 workers of a penitentiary institution, census sample without sampling. The survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument, reaching 84.0% in Cronbach's alpha, which determines reliability. Within the results, the interpersonal relationships that predominate in human resources and logistics collaborators in a penitentiary institution are assertive in 88% compared to 12%, which requires greater empathy, reinforcement of attitudes and continuous improvement of the work environment. Finally, it is concluded that motivational strategies for human resources and logistics collaborators in a penitentiary institution widely contribute to the strengthening of human and labor relations.

Keywords: Keywords: Interpersonal relations, motivational strategies, public institution.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, reconocemos que esta sociedad posindustrial ha producido enormes cambios sociales, económicos y culturales que afectan todos los campos o sectores del desarrollo humano, la forma de vida de las personas, sus relaciones sociales y la interacción de cada individuo (Lee et al., 2018). Estos cambios requieren tener en cuenta tanto a la persona como al potencial que representa, entendiéndola en un sentido holístico, teniendo en cuenta las dimensiones intelectual, afectiva y social, viéndola como un ser dinámico que puede transformarse a sí mismo y al entorno en el que vive (Omilani & Akintolu, 2017).

La forma clásica en que una organización debe premiar el trabajo de sus colaboradores es a través de compensaciones o incentivos económicos. Pero si encontramos que la relación que se da entre sujetos y organizaciones se basa en la disposición de que ellos presten trabajo por algo más valioso y constituyan una retribución, dando lugar así al concepto de compensación, que resulta tener un efecto mediador, y también Otros factores, como las relaciones y las necesidades que deben abordarse (Augustine & Olusola, 2017).

La motivación está relacionada con el factor humano, el cual juega un papel fundamental ya que ayuda a una organización a obtener una ventaja competitiva. Los departamentos de recursos humanos y los gerentes de las distintas regiones deben ser conscientes para lograr y construir actitudes positivas entre los trabajadores. Además, hay un enfoque en el buen desarrollo del comportamiento organizacional, que permite a las personas trabajar de manera más productiva y es una base importante para asegurar el éxito (Ibrahim, Boerhannoedi, & Kazeem, 2017).

Actualmente, los administradores han realizado cambios fundamentales en la empresa. Cuando ocurren cambios, es fundamental que los líderes reflexionen sobre el comportamiento organizacional y los factores que lo influyen. Cuando un trabajador inicia su nuevo trabajo, lo hace con entusiasmo, y con el tiempo surgen varios factores que hacen que el trabajador pierda su esencia, el trabajo comienza a disminuir, no tiene motivación para desempeñar sus funciones, está bien, no t establecer metas u objetivos. La falta de confianza en sí mismo hace que el trabajador pierda la confianza

en sí mismo, no le importa hacer las cosas, no le importa fracasar, ya no tiene iniciativa (Morrinson & Macky, 2017).

Los empleados altamente motivados tienen una buena comunicación con su entorno y logran mantener un equilibrio dinámico con él. Las organizaciones son, por lo tanto, entornos psicológicamente significativos que implican la consideración de trabajadores, grupos dentro de las organizaciones y otras formaciones sociales, que se consideran el entorno de los propios trabajadores y se rigen por el comportamiento organizacional (Hancock et al., 2021). Los empleados parecen entonces estar inmersos en una atmósfera determinada por la naturaleza específica de la organización. Por lo tanto, predecir el comportamiento individual basándose únicamente en las características individuales no es suficiente y, a menudo, lleva a la conclusión de que el comportamiento depende en parte del contexto (Moreno & Perez, 2018).

En el campo mundial 6 de cada 10 empleados españoles no confían en su líder un aspecto bastante grave, debido a que tiene secuelas directas con el grado de productividad y el índice de beneficios. Aquel mismo análisis sugiere que un 33% de los empleados se queja de que no son escuchados por sus mejores. En España la proporción de organizaciones que reclaman mediante sindicatos ha crecido de manera enorme por lo cual requieren mediadores que les permitan solucionar inconvenientes como el ausentismo, estrés o pérdida de consumidores que mejore en varios casos el sufrimiento de trabajadores que pasan en el lapso de su jornada gremial (Rivera et al., 2018).

En el campo mundial 6 de cada 10 empleados españoles no confían en su jefe un aspecto bastante grave, ya que tiene consecuencias directas con el nivel de productividad y el índice de beneficios. Ese mismo estudio indica que un 60% de los empleados presenta conflicto o duda en el trabajo y solicita ayuda a sus superiores. En España la cantidad de empresas que reclaman por medio de sindicatos ha crecido de monumental manera por lo que necesitan mediadores que les permitan resolver problemas como el ausentismo, estrés o pérdida de clientes que mejore en diversos casos el sufrimiento de trabajadores que pasan en el transcurso de su jornada laboral (Hernandez et al., 2018).

En el ambiente local, el Instituto De Enseñanza Preeminente Tecnológico Privado Cayetano Heredia, varios de los ayudantes no poseen interacciones de cordialidad por lo cual hay diferentes equipos amicales que producen que frecuentemente no se pongan de consenso una vez que se va tomar una elección, es de esta forma que varios trabajadores quedan inconformes con la toma elección. Sintiéndose desmotivados. El egocentrismo es además una causa de las inadecuadas colaboraciones interpersonales, ya que varios profesores por tener grados mejores de enseñanza no permiten a cabalidad las directivas que se les ofrece, generando la desunión (Marin & Placencia, 2017). En la información brindada podemos entender que en estos últimos años las empresas no han tomado importancia en las relaciones interpersonales o comunicación interna en su gestión de planificación ya que creen que no es muy importante obligación de recursos humanos fortalecer las relaciones interpersonales con los trabajadores cuando no debe ser así cada empresa debe tener un plan para fortalecer la comunicación interna y los trabajadores deben poner de su parte y colaborar con el plan brindado (Dirani et al., 2020; Michele et al., 2019).

El Instituto Nacional Penitenciario forma pliego presupuestario y se rige por el Código de Ejecución Penal y su Reglamento. A través de sus diferentes entidades y personal administrativo se trata de lograr los objetivos comunes; los cuales dependen diariamente de las relaciones interpersonales de sus colaboradores. Esta realidad que se asemeja en las diferentes instancias de la institución penitenciaria podría estar ligada a los diferentes tipos de estrategias motivacionales, que son los medios por la cual una empresa utiliza métodos dinámicos, interactivos que facilitan que el trabajador llegue a cumplir sus objetivos al 100% de sus capacidades.

En la institución penitenciaria si bien los trabajadores desempeñan bien sus labores su comunicación interna no es muy buena ya que debido a la sobre carga de trabajo no tienen mucho tiempo para relacionarse en su totalidad lo cual no es bueno ya que no genera vínculos entre trabajadores y dificulta el trabajo en equipo trayendo como consecuencia la confusión y estrés, perjudicando no solamente a los colaboradores si no a la institución ya que debido a la falta de comunicación no pueden comunicar los problemas laborales.

II. MARCO TEÓRICO

Salazar (2018) en su tesis tuvo como objetivo Determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal. La muestra fue de 29 trabajadores de ambos sexos. Tuvo un diseño no experimental, siendo la técnica utilizada la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Los resultados obtenidos fueron que el 100% de los encuestados se sintieron aceptados por sus compañeros, el 3,4% de los encuestados dijo que casi nunca, el 13,8% de los encuestados dijo que a veces, el 31% de los encuestados respondió Casi siempre, mientras que el 51,7% de los encuestados dijo Siempre. Finalmente, se concluye que las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal de la oficina de registro civil Reniec del Callao. La relación es muy positiva y fuerte.

Fernández (2021) en su tesis tuvo como objetivo precisar la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores. La muestra fue de 85 trabajadores. Tuvo un diseño no experimental, siendo la técnica utilizada la encuesta y el instrumento fue un cuestionario a. El resultado es que Rho Spearman 0.723 es mayor a 0.05, es decir existe una relación positiva significativa entre el clima organizacional y la tendencia al respeto y responsabilidad hacia los empleados.

Ale & Baca (2019) en su tesis tuvo como objetivo Analizar la relación entre eficacia personal y el desempeño laboral del personal administrativo. La muestra fue de 68 personas. Tuvo un diseño no experimental, siendo la técnica utilizada la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Como resultado, al referirse a los datos obtenidos, se puede observar que gran parte del 57,35% de los empleados administrativos controlan sus emociones y actúan adecuadamente en el lugar de trabajo.

Falcón (2019) en su tesis tuvo como objetivo establecer de qué manera las relaciones interpersonales influyen en la satisfacción laboral del personal. La muestra fue de 91 trabajadores administrativos. Tuvo un diseño no experimental, siendo la técnica utilizada la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Como resultado, el 54,9% de los encuestados manifestó que cumple con sus compromisos de acuerdo a lo que les dice a sus compañeros, en cuyo caso el 64,8% de ellos mencionó que hace

que sus compañeros se sientan bien a gusto con su trabajo y el 76,9% los resultados son relevantes para todos sus colegas independientemente de sus diferencias en cultura, religión, etc. En definitiva, concluyó que los empleados reportaron tener buenas relaciones con todos sus compañeros independientemente de sus diferencias culturales, desarrollando satisfactoriamente sus procesos de trabajo.

Huancco et al., (2021) en su tesis tuvo como objetivo analizar cómo son las relaciones interpersonales de los colaboradores. La muestra fue de 16 hoteles, que albergan 84 colaboradores a ser encuestados. Tuvo un diseño no experimental, siendo la técnica utilizada la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Sugirió que en cuanto al aspecto de la comunicación en los hoteles turísticos, el 44,1% opina que la comunicación en su empresa es buena, el 20,2% opina que es regular, seguido del porcentaje más bajo. Finalmente se concluye que las relaciones interpersonales dentro del hotel en el departamento de Puno son buenas, pues se practican con frecuencia aspectos de comunicación, actitud y trato, expresado en canales y sistema de comunicación adecuado, donde se comunica la información de manera clara y efectiva, los colaboradores manifiestan que tienen una buena actitud hacia el trabajo y afirman que tienen el trato que se merecen.

Yucra (2021) en su tesis tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre la percepción del desarrollo de capacidades y relaciones humanas en los trabajadores. La muestra fue de 87 trabajadores. Tuvo un diseño no experimental, siendo la técnica utilizada la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Por lo tanto, el trabajador 100 considera las relaciones humanas de buenas a excelentes, lo que se debe principalmente a las adecuadas relaciones interpersonales en la mencionada institución. Finalmente concluyó que existe evidencia de correlación entre las variables: desarrollo de capacidades y relaciones humanas, con un nivel de significación (sig) de 0.00% y R de 0.641.

Vega & Paz (2018) en su tesis tuvo como objetivo Describir el clima organizacional en la Municipalidad. La muestra fue de 162 trabajadores. Tuvo un diseño no experimental, siendo la técnica utilizada la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Como resultado, no existe un ambiente agradable de relación y la comunicación entre las diferentes áreas no es fluida, por lo que los trabajadores no

están dispuestos a trabajar en grupo; por lo tanto, se considera permanente el nivel de los trabajadores sobre la existencia de un ambiente de trabajo agradable y buenas relaciones sociales entre los compañeros y el jefe. Al final concluyó que no existe un ambiente agradable donde exista una buena unión, así como un espíritu de equipo enfocado en las tareas; En la comunicación, el proceso de transferencia de información se lleva a cabo correctamente, realizando funciones de control, motricidad y expresión emocional.

García (2018) en su tesis tuvo como objetivo Elaborar un plan de acción para mejorar el clima organizacional. La muestra fue de 80 empleados. Tuvo un diseño no experimental, siendo la técnica utilizada la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Como resultado, la empresa constructora casi nunca fomenta el compañerismo y el trabajo en equipo. En definitiva, concluyó que la empresa había dado el primer paso en un proceso de mejora a largo plazo que permitiría mejorar sus resultados a través de la felicidad y satisfacción de los empleados. Esto requiere un esfuerzo sostenido en el tiempo y con un compromiso inquebrantable por parte de los directivos de la empresa. La experiencia de evaluación del clima laboral en CONSTRUCTORA S.A.S ha permitido la aplicación de una herramienta de diagnóstico que ha sido probada en grandes empresas de Colombia.

Siccha (2019) en su tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los Colaboradores. La muestra fue de 27 colaboradores. Tuvo un diseño no experimental, siendo la técnica utilizada la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. El resultado es que en el proceso de intercambio de experiencias personales, la mayor cantidad de trabajadores no se sienten amenazados por otros compañeros en el proceso de intercambio de experiencias personales, otro grupo de colaboradores se sienten menos amenazados al intercambiar experiencias. Finalmente, concluyó que la Unidad de Gestión Educativa Local de Chachapoyas existen ciertas limitaciones como los recursos económicos que no permiten la gestión integral del personal.

Gonzales (2018) en su tesis tuvo como objetivo Determinar la incidencia del Reglamento Interno de Trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores. La muestra fue del gerente general y 57 empleados estables y 10 empleados contratados.

Tuvo un diseño no experimental, siendo la técnica utilizada la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Esto dio como resultado que el 46 % de los empleados encuestados lo calificara como inadecuado, el 42 % lo calificara como regular y divergiera la calificación según fuera apropiado. Esto se debe a que los trabajadores mencionados casi nunca desarrollan actividades grupales, las cuales son determinantes para estos resultados. Finalmente, concluyó que a pesar de la presencia de un Código de Conducta interno, la entidad no realizó todos los esfuerzos para asegurar su pleno y efectivo desarrollo; esto lleva a que muchos trabajadores comiencen a cuestionar la forma en que se realiza el trabajo y, como resultado, genera problemas laborales.

Del Mar & Sandoval (2021) en su tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. La muestra fue de 274 servidores del Gobierno Regional Cusco. Tuvo un diseño no experimental, siendo la técnica utilizada la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Se obtuvo como consecuencia que el 94.5% de los servidores cuentan con un elevado grado de IE y que el 92.3% de los mismos muestran un grado elevado de manejo gremial. Al final concluye que se ha logrado decidir, la vida estadística, positiva y significativa de interacción, entre la sabiduría emocional y el funcionamiento gremial de los servidores gubernamental Regional Cusco, permitiéndonos afirmar que, al tener una enorme sabiduría emocional, se va a tener un mejor manejo gremial, reflejado en su cumplimiento de metas, productividad, atención al público cliente y visitante de esta organización.

Fernández (2018), en su tesis tuvo como objetivo Proponer un programa motivacional para mejorar el desempeño. La muestra fue de 30 trabajadores de SENATI sede 28 julio. Tuvo un diseño no experimental, siendo la técnica utilizada la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Se obtuvo como consecuencia que se verificó que el 73.33% de los ayudantes, requieren ser identificados por su trabajo, ellos sienten que su trabajo no es identificado, por consiguiente, es necesario llevar a cabo herramientas motivacionales, para que los ayudantes, trabajen gustosamente. Al final concluye que Se validó las herramientas del diagnóstico y la iniciativa por medio de los juicios de los individuos experimentadas, como en la parte teórica y práctica,

que colaboraron a la optimización de la iniciativa, dando la conformidad y se aplicó las herramientas.

Lora (2017) en su tesis tuvo como objetivo Elaborar un plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral en los trabajadores. La muestra fue de 30 trabajadores. Tuvo un diseño no experimental, siendo la técnica utilizada la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Se obtuvo como resultado que el 53.3% de los trabajadores encuestados muestra que jamás ha recibido un bono, el 23.3% casi continuamente, el 3.3% algunas veces, en lo que el 10% sugiere que casi jamás y constantemente obtiene bonos. Al final concluye que no se cuenta con una estrategia de tácticas de motivación que posibilite aumentar el manejo gremial en los trabajadores de los juzgados de familia de la Corte preeminente de Justicia del territorio Lambayeque.

Flores (2019) en su tesis tuvo como objetivo Describir el nivel motivacional de los colaboradores de la Unidad de Atención al Cliente. La muestra fue de 30 colaboradores. Tuvo un diseño no experimental, siendo la técnica utilizada la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Se obtuvo como consecuencia que el 36.7% apunta un grado motivacional o sea los ayudantes poseen un grado motivacional bajo. Sin embargo, no difiere mucho de los otros resultados: elevado 30.0% y medio 33.3%. Al final concluye que el grado motivacional de los ayudantes está en un grado medio bajo, o sea, no se hallan motivados intrínsecamente por distintos componentes, como, por ejemplo, no existe el trato igualitario entre los ayudantes, tener preferencias, no se brindan los reconocimientos, tampoco hay ascensos bajo el logro de metas, generando que la mayor parte no se sienta reconocido con la organización, lo cual conlleva a que este indicador esté en un grado bajo.

Yana (2019) en su tesis tuvo como objetivo: determinar como la motivación incide en el desempeño laboral del personal. La motivación es un asunto de enorme trascendencia para las organizaciones, si se aplica de una buena forma puede contribuir a que los trabajadores tengan una más grande productividad, es fundamental para el funcionamiento gremial de los trabajadores, y de esta forma obtener más grandes y superiores resultados. El funcionamiento gremial de los trabajadores se ve reflejado en las ocupaciones que ellos hacen en su área de trabajo, todo lo mencionado

es dependiente además de la manera y la forma que se encuentren motivados. La motivación ayuda a explicar el comportamiento de los individuos en el trabajo, y tengan un óptimo rendimiento y llegue conseguir las metas y metas. La indagación ha sido de un enfoque cuantitativo, tipo de averiguación elemental, diseño detallado no empírico transversal, se laboró con una población finita, realizándose encuestas a los trabajadores con el instrumento del cuestionario validados por criterio de jueces. A lo largo de esta averiguación se verificó que el grado de motivación que poseen los ayudantes es bajo, para su manejo gremial en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja, los resultados logrados a lo largo de la averiguación determinan que la motivación incide en el funcionamiento gremial de los trabajadores.

Ayala & Pajuelo (2018) en su tesis tuvo como objetivo Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores. La muestra fue de 113 colaboradores. Tuvo un diseño no experimental, siendo la técnica utilizada la encuesta y el instrumento fue un cuestionario El resultado es que el 42% de los colaboradores se encuentran motivados por el trabajo que realizan, si a esto le sumamos el 35% casi siempre representa el 77% que los colaboradores creen estar satisfechos en su trabajo. Al final concluyó que los colaboradores de la mencionada escuela no estaban totalmente motivados a pesar de que expresaron que la organización realizaba acciones para motivar a los trabajadores, así como también que enfatizaron fuerte que sería una buena estrategia de motivación para la organización. para poner en marcha una hoja de ruta de crecimiento de los empleados y generar más aumentos salariales y promociones para los empleados.

Cárdenas & Tejeda (2016) en su tesis tuvo como Determinar la influencia que tiene la Motivación de los trabajadores. La muestra fue de 142 trabajadores, 62 de los cuales trabajan en el área administrativa. Tuvo un diseño no experimental, siendo la técnica utilizada la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Como resultado, el 56,5 % de los encuestados no estuvo de acuerdo con lo que cree que la institución educativa donde laboran no les está permitiendo alcanzar calidad de vida en el ámbito laboral, lo cual es un punto de preocupación por no lograr su fidelización, mientras que el 35,5 % prefiere mantenerse al margen con esta pregunta, quizás por temor a admitir

que no sienten que su calidad de vida en el trabajo está mejorando favorablemente, y solo el 8,1% estuvo de acuerdo. En definitiva, concluyó que los trabajadores sentían una importante falta de motivación para realizar sus actividades en el lugar de trabajo. Este puntaje es una indicación de que el valor dinámico no se trata adecuadamente en el campo.

Bardales & Cachique (2018) en su tesis tuvo como objetivo Diseñar un modelo de gestión basado en el coaching para la mejora del rendimiento de los colaboradores. La muestra fue de 43 colaboradores de los 6 hoteles de 1 estrella. Tuvo un diseño no experimental, siendo la técnica utilizada la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Se obtuvo como consecuencia que el 65% de los trabajadores respondieron que la administración basada en el coaching es medio, esto ya que algunas veces el líder muestra interés en el desarrollo de su carrera, así sea con el desarrollo de capacitaciones o la idea para el mejoramiento organizacional, según la percepción que se tiene de acerca los jefes dichos son un modelo apropiado para continuar, por el empeño y responsabilidad que tienen al desarrollar sus ocupaciones, no obstante en bastante escasas oportunidades dichos comunican las tácticas de comercio a desarrollar para mejorar tanto la calidad como el producto ofrecido, estando tal cual un trabajo en grupo poco beneficioso siendo la solución de conflictos mal direccionados.

Chumbiauca & Vilca (2021) en su tesis tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral en colaboradores. La muestra fue de 69 colaboradores. Tuvo un diseño no experimental, siendo la técnica utilizada la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Se obtuvo como consecuencia la mayor parte de los ayudantes muestran un rendimiento medianamente eficiente, responde a la existencia de disconformidad en la provisión de materiales de oficina que requieren, mobiliarios inadecuados, teniendo que ajustarse y llevar a cabo sus funcionalidades en aquellas condiciones de incomodidad.

Elespuru & Ipanaque (2020) en su tesis recoge, examina y argumenta información sobre las estrategias motivacionales en el teletrabajo. se muestra novedosas tácticas aplicadas por las empresas ante el caso, gracias a la vida de muchas organizaciones que han observado dañadas sus ocupaciones, llevando a

cabo sus tareas de forma remota. El teletrabajo posibilita ofrecer probabilidad de trabajo a personas vulnerables o limitadas a obtener un trabajo estable.

Meléndez (2019) en su tesis tuvo como objetivo proponer estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. La muestra fue de 40 trabajadores. Tuvo un diseño no experimental, siendo la técnica utilizada la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Se obtuvo como consecuencia que el 40 % está plenamente de acuerdo, 30 % de acuerdo, 15 % indeciso, 5 % en desacuerdo y 10 % plenamente en desacuerdo con que los trabajadores de la Red de Salud tendrían un mejor manejo si se les capacitaría en su área definida. Al final concluye que el manejo gremial de los trabajadores tiene serio déficit en las colaboraciones interpersonales, la motivación y el cumplimiento de sus funcionalidades, que provoca que el clima gremial no sea el correcto, teniendo presente que el funcionamiento trata sobre el triunfo de la organización en su tarea hacia la sociedad.

Las teorías relacionadas a las estrategias motivacionales revisadas en la presente investigación fueron las siguientes: entre ellas la teoría Kurt Lewin según Zuzama (2015) Se basa en dos aspectos sustanciales: la motivación y la frustración. Sostiene que el campo laboral del individuo puede ser influenciado por sus emociones lo cual puede ser perjudicial para la organización ya que no siempre el colaborador tendrá resultados positivos.

Lewin nos dice que la motivación del ser humano opera sistemas de tensión, establecidos de acuerdo a las actividades encaminadas a un objetivo. Para exponer lo que motiva la conducta de las personas representa un campo de fuerzas, es donde desembocan la totalidad de las fuerzas que existen para el individuo en un momento determinado, incluyendo a su ambiente.

La teoría de las funciones de la administración según Chiavenato (2017) nos dice que existen tres pasos que explican la naturaleza de la conducta humana. Estas son: El comportamiento es originado. Quiere decir, existe una causa interna o externa que provoca el comportamiento humano, producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente. Asimismo, el comportamiento es causado. Los impulsos, deseos, necesidades o tendencias, son los motivos del comportamiento. Igualmente, el

comportamiento está encaminado hacia objetivos. Existe un propósito en todo comportamiento humano, dado que hay una causa que lo provoca. La conducta siempre está dirigida hacia algún objetivo.

La teoría de la motivación basada en las expectativas Formulada por Víctor Vroom según Sánchez (2017) Esta teoría destaca la toma decisiones a partir la recompensa, condicionando las acciones que el colaborador realizará. Es decir que el trabajador prefiere dar un mayor rendimiento que le produzca un mayor beneficio. Aquí los trabajadores aumentan su esfuerzo ya que consideran obtendrán algunas recompensas por ejemplo unas vacaciones o días libres, aumento de sueldo, bonificaciones, entre otros. La importancia de las consecuencias, dependen del interés de cada trabajador. Todo depende de su energía motivadora. A veces los efectos no son tan agradables como se preveía. Sin embargo, el grado de expectativa es lo que decide si el empleado pondrá perseverancia para alcanzar sus objetivos. Esta teoría ha sido esencia de muchas indagaciones, y coincide con la experiencia personal y con el sentido común esto quiere decir que en cuanto a más esperamos recibir un estímulo, más trabajamos por adquirirlo.

Estrategias de motivación para involucrar a los empleados en las dificultades deseables, las estrategias de motivación que crean dificultades deseadas al retrasar o impedir la mejora a menudo conducen a una mejor retención y entrega a largo plazo. A pesar de la posibilidad de una discapacidad de aprendizaje, muchos empleados eligen no usar estrategias de aprendizaje y/o no quieren aprender cuando las implementa un maestro. Estas estrategias de aprendizaje son necesarias, pero no suficientes para el cambio de comportamiento: los empleados deben estar motivados para aceptar o al menos hacer frente a las dificultades. (Zepeda et al., 2020)

La importancia del contexto en la predicción de los beneficios motivacionales de la elección, el valor de la tarea y las estrategias de toma de decisiones, los beneficios motivacionales de la elección se pueden distinguir en función de factores contextuales y personales. En una tarea electiva de bajo riesgo, una gama de opciones puede mejorar la motivación intrínseca y el desempeño de la tarea. Los efectos moderados del valor de la tarea y las estrategias de toma de decisiones sobre la relación entre la

elección, la motivación intrínseca y el desempeño de la tarea también son mixtos (Alegre, 2020).

¿Cuál funciona mejor? Considerando la importancia relativa de las estrategias de regulación motivacional, de las ocho estrategias de ajuste motivacional, el diálogo interno de dominio explica la mayor diferencia en los resultados motivacionales, seguido por el establecimiento de metas proximales y el diálogo interno centrado en el desempeño. El control ambiental y la autorrealización fueron en su mayoría un término medio, mientras que el diálogo interno para evitar el desempeño, mejorar el interés situacional y mejorar la personalidad (Mendez, 2020).

Motivar a los empleados multigeneracionales: ¿hay alguna diferencia?, las organizaciones actuales enfrentan una fuerza laboral diversa y multigeneracional que puede requerir diferentes estrategias para motivar a los empleados a mantenerse comprometidos y aumentar la satisfacción laboral. Estos desafíos pueden ser el resultado de una serie de factores, incluida la confianza con la gerencia, la falta de reconocimiento en el trabajo, las oportunidades basadas en habilidades, las relaciones positivas y la falta de compensación por sus esfuerzos. Mediante la evaluación de las teorías, necesidades y comportamientos motivacionales de los empleados, las organizaciones pueden desarrollar e implementar programas específicamente diseñados para aumentar la motivación y mejorar el desempeño (Piñuel, 2021).

Motivación de los empleados basada en la Jerarquía de Necesidades, Expectativas y Teorías Bifactoriales, las estrategias y prácticas motivacionales pueden verse como la nutrición complementaria necesaria para mejorar el compromiso, la satisfacción, el compromiso y el desempeño de los empleados en el lugar de trabajo. Proporcionar un entorno motivador es especialmente importante en lugares de trabajo tradicionalmente mal pagados, como universidades y colegios sin fines de lucro, donde la financiación es limitada y los aumentos son raros (Nuñez, 2021).

Buscando rutas de motivación para la innovación generada por los empleados: el comportamiento de exploración de los empleados, buscamos examinar el impacto del trabajo de los empleados y el compromiso organizacional en su comportamiento exploratorio, refiriéndose a los esfuerzos de comunicación voluntaria de los empleados para recopilar y difundir información empresarial y de gestión. Es probable que los

empleados que están creativamente motivados en su trabajo se involucren en un comportamiento exploratorio. Aquellos que perciben un liderazgo empoderado y una relación de alta calidad con su empresa también encuentran que participan activamente en el descubrimiento y los efectos relativos de la participación organizacional (Bravo, 2021).

La efectividad de las estrategias motivacionales sobre la productividad, las estrategias financieras de los empleados se están promoviendo tiempo libre, bonos y beneficios pagados a su vencimiento, disponibilidad y accesibilidad de seguros de salud, planes de fondos de jubilación y estrategias no financieras, ya que los horarios, la capacitación y el ambiente laboral agradable contribuyen en gran medida a la alta productividad trabajadores Las estrategias de motivación tienen un efecto significativo en la productividad de los trabajadores, porque obligan a los empleados a dar siempre su mejor esfuerzo y logran utilizarlo como una herramienta para motivar y aumentar la productividad, y afectan la actitud laboral de los trabajadores, lo que repercute en la moral de los trabajadores y ayuda a los trabajadores a hacer lo mejor que puedan. Existe un efecto significativo de las promociones, beneficios y beneficios de los seguros de salud, fondos de pensiones y ambiente de trabajo sobre la productividad. Las estrategias de motivación en el lugar de trabajo mejoran los niveles de productividad (Solari, 2021).

Estrategias motivacionales de gestión de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral de los educadores empresariales, los empleadores empoderan a sus empleados en una medida muy limitada; Los empleadores recompensan fuertemente a sus empleados; Los empleadores han redefinido el trabajo de los empleados hasta cierto punto, y los empleadores han creado empleo flexible para sus empleados hasta cierto punto, respectivamente. Queremos que los empleados tengan suficiente autonomía para mejorar su desempeño y ser más productivos. También reducirá en gran medida la tasa de deserción, el uso de elogios, permitiendo que el desarrollo personal de los empleados reciba atención prioritaria de la gerencia para una mayor mejora de la productividad y un mayor nivel de gestión. La gerencia debe repensar las tareas/trabajos de vez en cuando para mejorar la motivación, el trabajo

satisfacción, comprometerse a minimizar el absentismo y reducir la rotación, entre otros compromisos (Monjas, 2021).

Influencia de la motivación en el rendimiento y la productividad, se han encontrado varias formas de motivación para los bibliotecarios, como la seguridad laboral, el salario, la relación con los colegas, la evaluación de los empleados, el incentivo financiero y la recompensa; y la mayoría de los parámetros motivacionales afectan en gran medida el desempeño de los bibliotecarios. Esto muestra que muchos empleados se sienten inseguros acerca de sus futuras carreras, razón por la cual también falta el compromiso y el apoyo adecuados por parte de la alta dirección (Morales et al., 2021).

Un estudio generacional de la orientación al cliente de los empleados: una mirada motivacional en tiempos de pandemia, el conocimiento de Covid19 tiene efectos negativos indirectos en la orientación al cliente a través de una serie de factores mediadores que incluyen la inseguridad laboral, el agotamiento laboral y la motivación laboral. La no equivalencia descubierta entre generaciones implica las relaciones entre la incertidumbre y el agotamiento, el agotamiento y la motivación, así como la motivación y la orientación al cliente. Además, una mayor conciencia de Covid19 juega un papel más importante como factor indirecto que causa grados menos favorables de orientación al cliente entre las generaciones más jóvenes (Sandoval, 2020).

La motivación en el desempeño laboral, se puede demostrar que la motivación y la satisfacción están íntimamente relacionadas debido a la relación de dependencia entre estos dos términos. La motivación de los recursos humanos es la meta básica y necesaria del gerente, pues permite prever el comportamiento individual y colectivo de los empleados que laboran, para orientarlos correctamente al logro de las metas, ser efectivos en el desempeño de sus funciones y lograr los objetivos de la organización. metas y objetivos. Los gerentes de las organizaciones se esfuerzan por motivar a sus empleados a un alto nivel, para que trabajen duro, de manera constante y de una manera que contribuya a la misión de su organización (Comiskey, 2021).

La complejidad de la motivación laboral se basa en el hecho de que requiere la consideración del personal individual y los factores ambientales. Las tendencias

actuales en la gestión exigen una necesaria unificación entre los procesos administrativos y psicológicos para optimizar el desempeño organizacional. Están surgiendo nuevas culturas corporativas que alteran las formas tradicionales de organizar el trabajo. Entre estas transformaciones se destaca el deseo de implementar una gestión participativa de los recursos humanos. La implicación del departamento de RRHH permite, por un lado, aprovechar los conocimientos de los empleados y, por otro lado, conseguir que se impliquen más en la consecución de los objetivos de la empresa. De esta forma, se incrementa la motivación y el rendimiento de los propios trabajadores (Ko, 2020).

Motivación y satisfacción laboral es un estado interno que activa y dirige nuestros pensamientos y está asociada a todos los factores capaces de estimular, sostener y encaminar la conducta hacia un fin y todos ellos producen conductas que difieren en el nivel de activación o intensidad de la conducta. Al centrarse en la estructura del comportamiento, los trabajadores contribuyen de acuerdo con su propio motivo de interés y tratan de imponerlo en la organización a la que pertenecen. Si la gerencia practica la correcta gestión de los recursos, puede provocar efectivamente el logro de metas individuales e institucionales que se traduzcan en un buen desempeño de los empleados (Schwinger & Otterpohl, 2017).

Motivación del talento humano, la motivación laboral es un estado interno que activa y dirige nuestros pensamientos y está asociada a todos los factores capaces de estimular, sostener y encaminar la conducta hacia un fin y todos ellos producen conductas que difieren en el nivel de activación o intensidad de la conducta. Si la gerencia practica la correcta gestión de los recursos, puede estimular positivamente el logro de metas individuales e institucionales que se traduzcan en un buen desempeño de los empleados (Cote, 2019).

Las teorías relacionadas a las relaciones interpersonales revisadas en la presente investigación fueron las siguientes: Teoría de Mary Parker Follet Administración como profesión, en esta teoría prestó atención especial a los aspectos conflictivos de las organizaciones igual que al de las relaciones humanas y la afectación que tienen estas en la organización. Aquí se puede observar los aportes beneficiosos que trajo consigo esta teoría (Denda et al., 2016)

La teoría de la penetración social (TPS): Fue creada por Altman y Taylor según Sánchez (2017) La TPS formula un modelo por fases para el desarrollo de una relación: La fase 1 es la ORIENTACIÓN. La fase 2 es el INTERCAMBIO AFECTIVO EXPLORATORIO. La fase 3 es el INTERCAMBIO AFECTIVO. La fase 4 es el INTERCAMBIO ESTABLE.

Gestión del trabajo emocional para la calidad del servicio, el desempeño profundamente emocional se relaciona positivamente con el compromiso laboral y, en última instancia, conduce a una alta calidad del servicio. Por el contrario, la afectividad superficial se asocia positivamente con el agotamiento y, en última instancia, conduce a una baja calidad del servicio. Además, se sabe que las interacciones multinivel entre el apoyo organizacional percibido (POS) y el control del abuso afectan las relaciones entre la moral, el compromiso, el agotamiento y la calidad del servicio de los empleados. Los efectos positivos de la acción intensiva sobre el compromiso laboral y la calidad del servicio son significativamente mayores que los efectos de moderación de POS. Los efectos superficiales negativos sobre el agotamiento y la calidad del servicio son significativamente mayores que los efectos moderadores de la vigilancia abusiva (Rodríguez et al., 2018).

Gestión ambiental y productividad laboral, la gestión ambiental tiene un impacto negativo en la productividad corporativa en el contexto particular de las regulaciones ambientales cada vez más estrictas de China, pero este impacto está controlado por la gestión de calidad. Se establecieron como indicadores de las variables independiente y moderada, respectivamente, los puntajes de gestión ambiental y los años de consecución de la ISO 9001 por parte de las empresas (Sanchez, 2017).

Cultura y desarrollo organizacional: probando el camino estructural de los factores que afectan el desempeño laboral de los empleados en una organización, en el mundo de la capacitación en habilidades comerciales, las habilidades de los empleados generalmente se pueden dividir en dos categorías principales: habilidades duras y habilidades blandas. Para que la organización se vuelva más fuerte y más competitiva en el entorno empresarial actual, los empleados deben poseer habilidades blandas y duras. Busca examinar la influencia directa tanto de los métodos de formación como de la eficacia de los formadores en la adquisición de habilidades

blandas, seguido de la identificación de las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral del empleado (Chiavenato, 2019).

Relaciones interpersonales en el desempeño laboral, el comportamiento de los empleados es importante para el funcionamiento de una organización, mientras que lo que piensan los empleados determina lo que harán. La relación afectiva, la relación compulsiva, la relación instrumental y la cara tienen un efecto positivo en la confianza, la relación afectiva y la obligación tienen un efecto positivo en la confianza moral y la autoestima creer en las posibilidades. La influencia de los rostros en la confianza moral es negativa. Las creencias éticas, las creencias en las habilidades y la confianza en uno mismo tienen efectos positivos en la dedicación al trabajo, el desempeño de las tareas y la promoción interpersonal; Se ha explorado el mecanismo de la influencia de los compañeros de trabajo en el desempeño laboral (Gabini, 2018).

Las demandas y recursos derivados de los espacios de oficina compartidos, cuando el ambiente de trabajo se vuelve compartido (con un escritorio compartido al final del continuo), no solo aumenta la necesidad, sino que la camaradería entre compañeros de trabajo no mejora, disminuyendo el apoyo del supervisor cercano. Para mejorar el bienestar de los empleados, se hacen recomendaciones sobre la mejor manera de minimizar las consecuencias negativas del entorno de trabajo compartido (Vallejo & Sánchez, 2017).

Relaciones interpersonales y desempeño laboral, las relaciones interpersonales son un papel importante en un negocio porque las interacciones con personas con diferentes puntos de vista, ideas, percepciones o antecedentes que comparten los mismos puntos de vista pueden influir en el desempeño laboral para bien o para mal, facilitando o distrayendo el logro de los objetivos organizacionales. Una relación interpersonal es aquella que se establece entre al menos dos personas y es parte integral de la vida en sociedad. Esto quiere decir que, en cualquier espacio sociocultural, un individuo convive con otros individuos, lo que le permite conocerse y conocerse a sí mismo. Las empresas son buenos escenarios para ello. Estos últimos ahora buscan constantemente propuestas de valor, son conscientes de la imagen que tienen los clientes, favorable o desfavorable, de la calidad del producto o servicio que

reciben, por lo que comienzan a obligarse a identificar estrategias en las que el comportamiento es fundamental para lograrlo. tus metas (Libros Mentores, 2019).

Relaciones interpersonales son necesarias para mantener un buen clima laboral. Si cada organización quiere dotarse de las herramientas para mejorar y mantener un buen clima laboral, debe tender a gestionar algunos de los factores que le son críticos para mantener, mantener y optimizar las relaciones interpersonales, ya que esto crea ambientes más motivadores. Para los empleados, entre los factores relevantes que inciden en el clima laboral se encuentran: la organización, la cultura corporativa, el clima organizacional y las relaciones interpersonales. Por ello, se busca analizar la importancia de las relaciones interpersonales como elemento esencial de la vida social, teniendo un impacto directo en el desarrollo humano, a partir de lo cual es necesario determinar cómo las relaciones interpersonales inciden en el clima laboral de una organización (Fanelli, 2019).

Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales, en las últimas décadas, el clima laboral se ha convertido en un fenómeno complejo ajeno a la calidad de vida en el lugar de trabajo, ya que afecta directa o indirectamente, ya que se relaciona con otros factores relacionados con el desarrollo de la organización. Así, el trabajo ordinario tiende a afectar la sobriedad, satisfacción y productividad del carácter, y se relaciona con el "saber hacer", mara de trabajar y de la relacionar, la interacción. Por lo tanto, la mejora del clima organizacional es esencial en las empresas que buscan un mejor clima laboral, ya que este se define como la calidad relativa del clima interno de una organización que los miembros de esa organización experimentan e influyen en su propio comportamiento; Su conocimiento ayuda a dirigir los cambios en el comportamiento de los miembros en términos de rotación de empleados, relaciones entre los miembros de la organización, individuos formales e informales, estilos de gestión, comunicación, manejo de conflictos, resolución de problemas y participación. en la toma de decisiones, entre otros. Si no se monitorea esta condición, los empleados pueden abandonar las instalaciones debido a dificultades que pueden crear un ambiente estresante (Rosado, 2019).

Importancia de las relaciones interpersonales, presentan un papel esencial en el progreso integral de una persona. A través de ellos, el individuo obtiene un importante refuerzo social del entorno cercano al que favorece su adaptación a ese entorno. Por otro lado, la falta de estas habilidades puede conducir al rechazo, al aislamiento y, en última instancia, a una calidad de vida limitada. Las habilidades sociales son los comportamientos sociales específicos o las habilidades requeridas para realizar de manera competente una tarea interpersonal. Es un conjunto de comportamientos aprendidos que entran en juego al interactuar con los demás (Molero et al., 2017).

Entrenamiento socio-psicológico para mejorar la competencia comunicativa interpersonal, la comunicación entre individuos y organizaciones son aspectos que influyen en el éxito empresarial; sin embargo, la comunicación interpersonal deficiente conduce al deterioro de las relaciones interpersonales, la comunicación informal basada en rumores, la degradación del personal, la demora en la toma de decisiones que afectan las actividades de coordinación para lograr las metas organizacionales. La formación es un método de impacto con fines psicológicos y prácticos, en el que los procesos grupales, las relaciones sociales, juegan un papel fundamental; Se ocupa de la optimización del comportamiento que busca la concordancia entre las necesidades sociales y la capacidad de desempeño del individuo, su objetivo es mejorar la regulación operativa con respecto a la estructura de la demanda. La comunicación es un proceso complejo, físico y mental, social e interpersonal que permite el intercambio de información, la interacción y la influencia mutua en el comportamiento humano, basado en la competencia del símbolo humano, y tiene tres funciones básicas: informativa, reguladora y afectiva. –valor (Chung, 2020).

La motivación de los empleados, a pesar de que generalmente se reconoce la importancia de la motivación, muchos líderes no la toman en cuenta o cuando quieren motivar, en la mayoría de las situaciones las llamadas técnicas conductuales de “zanahoria” y el palo”. Estas técnicas se centran en recompensas o castigos tangibles. Si bien el “palo y la zanahoria” puede ayudar a aumentar la productividad a corto plazo, es más probable que frustre e incluso fomente el fraude y el engaño a largo plazo. Por otro lado, el "palo" puede conducir a un comportamiento defensivo, paranoico o incluso de represalia. Cuando un empleado se siente amenazado, temiendo la posible pérdida

del trabajo o algún otro castigo, a menudo puede estar letárgico, letárgico, desmotivado o desleal. Se ha demostrado una y otra vez que el uso de recompensas tangibles es ineficaz y perjudicial (Ma, Zhang, & Yin, 2020).

La formulación del problema fue ¿En qué medida las estrategias motivacionales contribuyen a fortalecer las relaciones interpersonales de los colaboradores en una institución penitenciaria?

Justificación científica: El Instituto Nacional Penitenciario es un organismo público, rector del Sistema Penitenciario peruano entre funciones principales son: Dirigir, administrar realizar investigaciones sobre criminalidad y elaborar políticas de prevención del delito, brindar asistencia post penitenciaria y dictar normas técnicas y administrativas sobre el planeamiento y construcción de infraestructura penitenciaria. Todo ello a través de sus diferentes entidades ubicadas a lo largo del Perú. Las oficinas administrativas involucran el trabajo de diferentes profesionales, que interactúan diariamente con el propósito de lograr objetivos comunes.

El logro de objetivos comunes en una institución, como por ejemplo en la institución penitenciaria, puede estar ligado estrechamente con el uso de estrategias motivacionales en el fortalecimiento de las relaciones motivacionales. Las estrategias motivacionales son elementos importantes en el proceso de interrelación de los colaboradores de las diferentes áreas de la institución penitenciaria. Las habilidades de comunicación y motivación se van perfilando desde los primeros momentos en que inicia la jornada laboral y son fundamentales para el logro de los objetivos propuestos por el sistema penitenciario.

Por esta razón es sumamente importante saber si estas variables se relacionan significativamente, para posteriormente determinar si acaso mejora sus procesos de relaciones interpersonales con mayor facilidad, de tal manera que podamos utilizar estas características para incrementar sus objetivos comunes a través del trabajo en equipo.

Por lo tanto, la actual indagación se plantea: en, ayudar a contribuir testimonios sobre dificultades que deben ser centrados para mejorar el desempeño laboral: Las estrategias de motivación y las asertivas relaciones interpersonales, con el fin de

diseñar las elecciones adecuadas que nos permitan reducir los niveles de trabajo en equipo y la consecución de objetivos comunes.

La pertinencia tecnológica: En segundo lugar, los resultados a obtener servirán de insumo informacional a las autoridades, para que incorporen nuevos enfoques y estrategias motivacionales que puedan ser concordantes con las relaciones interpersonales cuyo propósito principal es fortalecer a los colaboradores en su trabajo autónomo, estratégico y gestor de sus propias funciones.

La relevancia del proyecto: La relevancia del proyecto se basa en que debe aprovechar de base a otros compromisos de indagación que logren desarrollarse consecutivamente sobre la expectación e intranquilidad acerca de la influencia de las estrategias motivacionales en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la institución penitenciaria y de cómo estos aspectos pueden afectar el ambiente laboral, que en las últimas décadas se ha visto vulnerado, en especial sobre el tema de los incentivos y comunicación asertiva, que es de preocupación local y nacional. Por último, la investigación a emprender tendrá un valor social, pues, toda comprensión o definición psicopedagógica rebose en la preparación y estudio de programas para el incremento de los niveles de motivación de los individuos de un mayor entendimiento de sí mismo, de su ambiente.

La hipótesis de investigación fue: H_i : La implementación de las Estrategias Motivacionales contribuyen significativamente en el fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales de los Colaboradores en una institución penitenciaria. Por otro lado, la hipótesis nula fue: H_0 : La implementación de las Estrategias Motivacionales no contribuyen en el fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales de los Colaboradores en una institución penitenciaria.

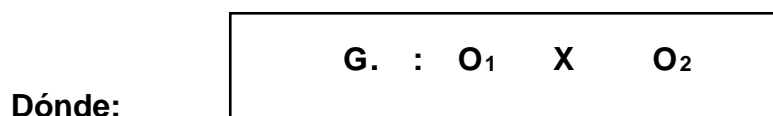
El objetivo general fue: Determinar en qué medida las estrategias motivacionales contribuyen en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de los colaboradores en una institución penitenciaria. Los objetivos específicos: (a) Diagnosticar las relaciones interpersonales que predominan en los colaboradores de recursos humanos y logística en una institución penitenciaria. (b) Implementar estrategias motivacionales a los colaboradores del área de recursos humanos y logística en una institución penitenciaria. (c) Evaluar las relaciones interpersonales que

predominan después de implementadas las estrategias motivacionales. (d) Comparar las relaciones interpersonales logradas para determinar en qué medida las estrategias motivacionales contribuyen en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de los colaboradores en una institución penitenciaria.

III. MÉTODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente fue de tipo aplicada, de diseño experimental, denominado pre experimental porque se ejerció influencia sobre relaciones interpersonales a través de la implementación de estrategias (Hernández & Mendoza, 2018). Se sigue el siguiente esquema:



G : Grupo de estudio

O₁ : Relaciones interpersonales pre test

X : Estrategias motivacionales

O₂ : Relaciones interpersonales post test

3.2 Variables y operacionalización

Variable: estrategias motivacionales

Definición conceptual

Acciones dirigidas a que un individuo canalice sus emociones. Es decir, una agrupación de métodos fisiológicos, intelectuales y psicológicos que decide con qué vigor se actuará y la dirección que la energía se encauza. (Ramacciotti,2010).

Definición operacional

Identificación del comportamiento de los colaboradores para saber qué cosas pueden incentivarlo para que desarrolle con más efectividad sus labores

Variable: relaciones interpersonales

Definición conceptual

Capacidad de las personas para interactuar en equipo para obtener información de su entorno y compartirla con los individuos que se encuentran dentro del ámbito laboral fomentando una comunicación asertiva.

Definición operacional

Estrategia, como quiere lograr una relación duradera con sus colaboradores, captándolos y así determinando todos los beneficios que puede venir para la institución. Además, la comunicación permite que el trabajador.

Operacionalización de las variables (Ver Anexo 1)

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Conjunto de todos los casos que concuerde con una serie de especificaciones (Bernal, 2013).

Es decir que fue un grupo de personas que se encuentran en un lugar determinado, ya sea de diferentes características.

Tabla 1

Población del área logística e informática de la institución

Condición	Hombres	Mujeres	Total
Logística	5	4	9
RRHH	6	6	12
Presupuesto	3	2	5
Planeación	2	2	4
Total			30

Nota: Oficina de logística

Muestra: Sub grupo de la población del cual se recolecta lo datos y deben ser representativos de dicha población (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Fue un subconjunto de individuos, pues debe poseer toda la información deseada para tener la posibilidad de extraerla, ya que también se dice que es una parte de la población.

La muestra de la presente investigación fue la misma que la población.

Muestreo: Muestra censal sin muestreo.

Unidad de Análisis: Fue representado por los trabajadores de la oficina regional norte Chiclayo.

Criterios de Selección: Fueron los trabajadores de la oficina regional norte Chiclayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas En el presente estudio se usó la técnica encuesta para medir el nivel de las relaciones interpersonales de los trabajadores del área logística y cómputo en la institución penitenciaria.

En consecuencia, en el estudio se realizó una encuesta cuantitativa debido a la naturaleza numérica de los datos obtenidos, puesto que sus resultados fueron de fácil análisis estadístico para las conclusiones. En consecuencia, por la emergencia sanitaria la encuesta fue on-line

Instrumento: utilizó un cuestionario porque es esencial ya que nos ayudó a obtener información y a medir el desempeño laboral, además presentó 22 preguntas para los encuestados.

Validez: se validó mediante juicio de expertos en la concordancia de las respuestas con los objetivos, dimensiones e indicadores planteados con escala de valoración (Hernández & Mendoza, 2018).

Confiabilidad: La prueba de confiabilidad se realizó con la prueba Alpha Cronbach. Si el valor alfa es $> 0,7$ significa suficiente fiabilidad (Hernández &

Mendoza, 2018). El cuestionario en una prueba piloto evaluado con SPSS 22 alcanzando 84.0% en el alfa de Crombach lo cual determina la confiabilidad del instrumento.

3.5. Procedimientos

Para la elaboración de la presente tesis se realizó el siguiente procedimiento: Se presentó la solicitud a una institución penitenciaria de la ciudad de Chiclayo, al ser aprobado se realizó la aplicación diagnóstico (pretest). Luego se diseñó y aplicó las estrategias motivacionales. Finalmente, después de la aplicación de la propuesta se realizó el postest.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis estadístico de los datos se ha empleado la estadística descriptiva e inferencial. A partir de la recopilación de datos del cuestionario se logró determinar la validez se determinó mediante el Alpha de Cronbach para determinar la confiabilidad. Además, los resultados se presentaron por medio de tablas de frecuencia que resumen la información más significativa.

3.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos que se tomaron en cuenta para la investigación a continuación se detallan:

- **Consentimiento informado:** Los encuestados en el estudio se le comunicó las condiciones, derechos y responsabilidades involucrados cuando aceptaron participar como informantes (Universidad de Mayor de San Marcos, 2018).
- **Confidencialidad:** Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación (Universidad de Mayor de San Marcos, 2018).

- **Observación participante:** el investigador actúa con prudencia en el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética (Universidad de Mayor de San Marcos, 2018).
- **Originalidad:** Es una investigación original según las normas APA 6ta edición, respetando la propiedad intelectual (Universidad de Mayor de San Marcos, 2018).

IV. RESULTADOS:

4.1 Resultados del pre test

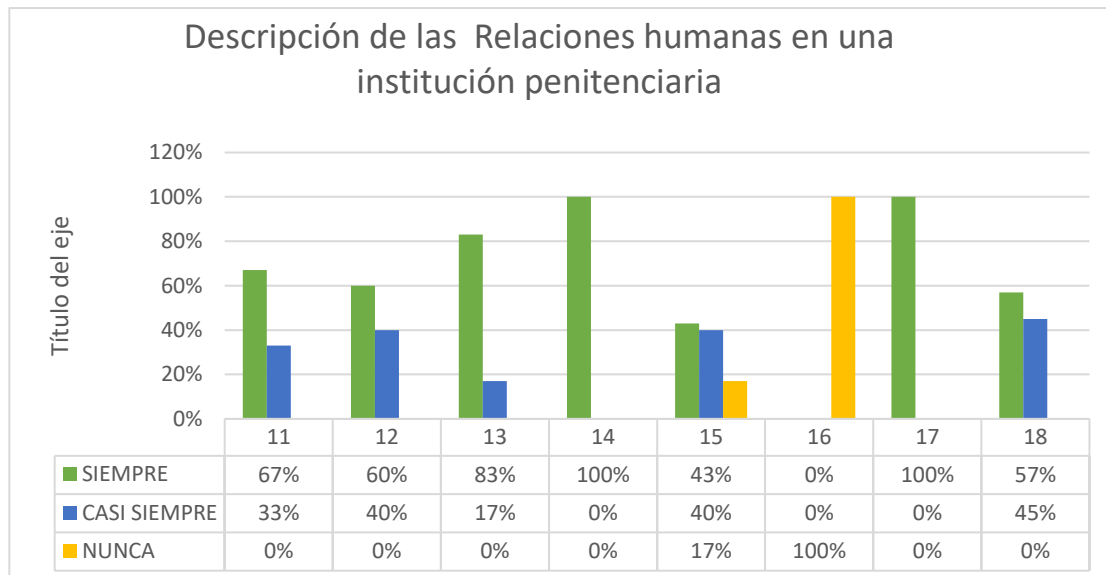
Variable dependiente: Relaciones interpersonales

Objetivo específico 1

Diagnosticar las relaciones interpersonales que predominan en los colaboradores de recursos humanos y logística en una institución penitenciaria.

Figura 1.

Descripción de relaciones humanas en una institución penitenciaria



Nota: Información procesada de la Tabla 4

En esta pregunta, los colaboradores con mayor porcentaje nos respondieron que, si participan con entusiasmo en sus actividades laborales, reflejándose esto en un 67%; mientras que el 33% de ellos opinaron que participan con entusiasmo casi siempre, esto debe mejorar a un mayor porcentaje, incidiendo en una actitud de entusiasmo permanentemente.

Aquí los colaboradores respondieron que siempre perciben una buena actitud por parte del jefe de logística y un 83% lo confirma mientras que el 17% opina que casi

siempre ve una actitud positiva por parte del jefe del área de logística lo cual no es muy buena ya que muchos no están de acuerdo con la actitud ya que genera un ambiente laboral tenso.

Los colaboradores de la institución penitenciaria el 60% cumple con sus objetivos laborales mientras que el 40% no, debido a que existe sobrecarga laboral dificultando llegar al cumplimiento de los objetivos que traza la institución.

En la institución penitenciaria el 100% de los colaboradores aseguran que para cumplir los objetivos y mejorar las relaciones interpersonales es necesario la empatía.

En la institución penitenciaria el 43% de los colaboradores nos dicen que siempre los compartes su preocupación ya que cuando hay un problema se ayudan mutuamente mientras que el 40% de los colaboradores nos dicen casi siempre se preocupan por los problemas laborales de otros y el 17% nos dice que nunca se preocupan por los demás ya que cada vez que hay problema no muestran interés por el compañero que tiene problemas en la institución.

En estos resultados se refleja que los colaboradores de la institución penitenciaria opinan que su comunicación siempre es eficiente, y por ende es trascendental para el desarrollo de su actividad laboral.

El 100% de los colaboradores evidencia la importancia que para ello, tiene la comunicación y lo enfocan hacia el desarrollo del objetivo común de la institución.

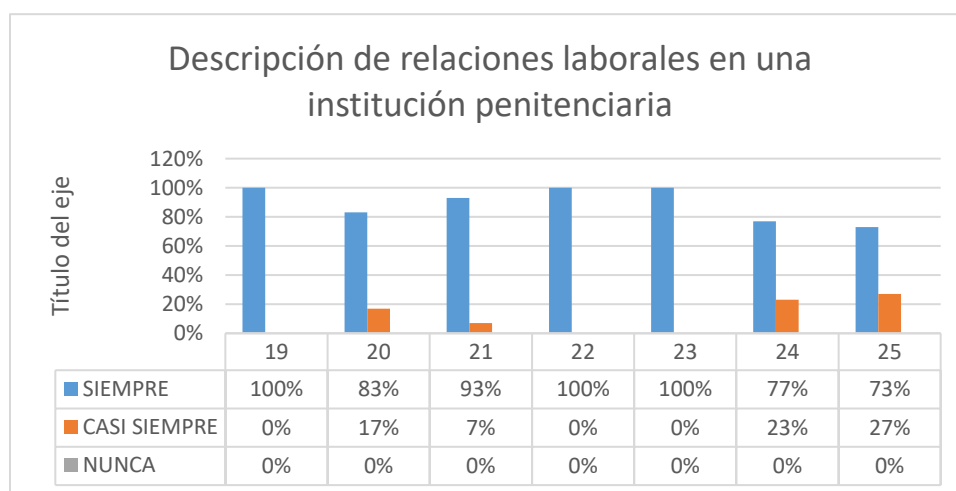
En la institución penitenciaria el 43% de los colaboradores afirman que no siempre hay comunicación adecuada, en la institución, lo que deriva de determinados eventos; sin embargo, el 57% refleja que si existe comunicación adecuada en al ámbito laboral.

Objetivo específico 2

Implementar estrategias motivacionales a los colaboradores del área de recursos humanos y logística en una institución penitenciaria

Figura 2.

Descripción de relaciones laborales en una institución penitenciaria



Nota: Información procesada de la Tabla 5

El 100% de la población del área de logística está de acuerdo en que el jefe del área de logística tiene disposición para mejorar las relaciones interpersonales.

Los colaboradores de la institución penitenciaria nos dicen que el 67% tienen disposición para el trabajo en equipo mientras que el 33% no está comprometido o no le gusta el trabajo en equipo.

Los colaboradores de la institución penitenciaria el 83% está de acuerdo con que pueden contar con sus compañeros cuando los necesita mientras que el 17% no siente el apoyo de parte de sus compañeros

EL 100% de la población está de acuerdo con que las reuniones en equipo son fundamentales para mejorar el desempeño laboral.

Son accesibles todos los útiles para realizar su trabajo en la institución.

Los colaboradores de la institución penitenciaria cuentan con un ambiente cómodo para realizar sus funciones en un 77% mientras que el 23% casi siempre se siente cómodo en su centro de labores.

Los colaboradores de la institución penitenciaria nos dicen que el jefe del área de logística promueve ambientes laborales idóneos para su mejor desempeño los cual nos dio como resulta que el 67% está satisfecho mientras que el 33% está casi siempre a gusto con el de desempeño del jefe del área.

4.2. Cronograma de plan de Estrategias

Tabla 2

Cronograma de plan de estrategias

Actividad	Meses			Presupuesto
	Set- I	Set- II	Oct- I	
1.Diagnóstico de las relaciones interpersonales en una institución penitenciaria				S/. 12
2.Análisis de los datos obtenidos en una institución penitenciaria				S/. 0
3. implementación de estrategias – jefe de logística en una institución penitenciaria				S/. 120.00
4.Aplicación de post test				S/. 12.00

Nota: Observar Plan de estrategias (pág. 59)

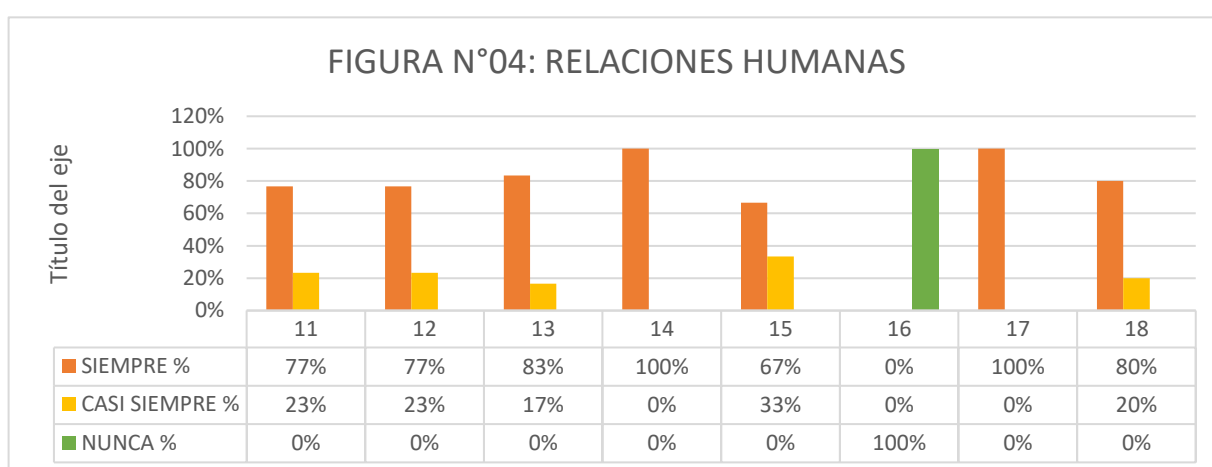
4.3 Resultados del post test:

Objetivo específico 3

Evaluar las relaciones interpersonales que predominan después de implementadas las estrategias motivacionales

Figura 3.

Descripción de relaciones humanas en una institución penitenciaria



Nota: Información procesada de la Tabla 6

En esta pregunta, los colaboradores con mayor porcentaje nos respondieron que, si participan con entusiasmo en sus actividades laborales, reflejándose esto en un 77%; mientras que el 23% de ellos opinaron que participan con entusiasmo casi siempre, esto ha mejorado a un mayor porcentaje, incidiendo en una actitud de entusiasmo permanentemente. Aquí los colaboradores respondieron que siempre perciben una buena actitud por parte del jefe de logística y un 83% lo confirma mientras que el 17% opina que casi siempre ve una actitud positiva por parte del jefe del área de logística lo cual es muy buena ya que muchos están de acuerdo con la actitud ya que genera un ambiente laboral tenso no hubo muchos cambios de resultados en este post test.

Los colaboradores de la institución penitenciaria el 83% cumple con sus objetivos laborales mientras que el 17% esto ha mejorado, debido que ha

disminuido la sobre carga laboral lo cual ha facilitado el cumplimiento de los objetivos que traza la institución.

En la institución penitenciaria el 100% de los colaboradores aseguran que para cumplir los objetivos y mejorar las relaciones interpersonales es necesario la empatía.

En la institución penitenciaria el 67% de los colaboradores nos dicen que siempre los compartes su preocupación ya que cuando hay un problema se ayudan mutuamente mientras que el 33% de los colaboradores nos dicen casi siempre se preocupan por los problemas laborales ha mejorado en gran medida ya que antes había colaboradores que no se preocupaban por el resto.

En estos resultados se refleja que los colaboradores de la institución penitenciaria opinan que su comunicación siempre es eficiente, y por ende es trascendental para el desarrollo de su actividad laboral. El 100% de los colaboradores evidencia la importancia que para ello, tiene la comunicación y lo enfocan hacia el desarrollo del objetivo común de la institución.

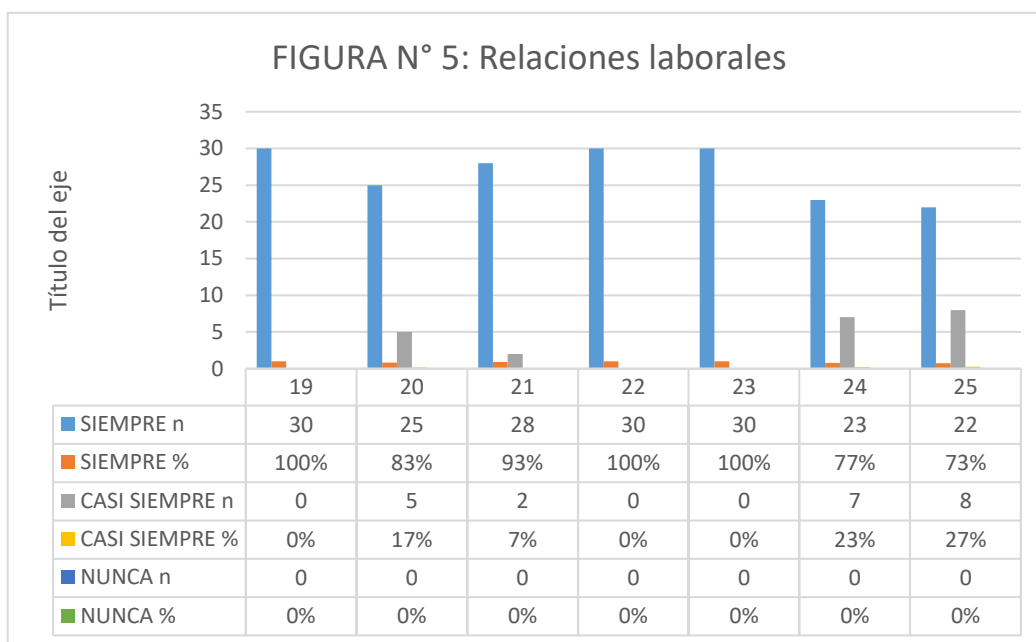
En la institución penitenciaria el 80% de los colaboradores afirman que no siempre hay comunicación adecuada, en la institución, lo que deriva de determinados eventos; sin embargo, el 20% refleja que si existe comunicación adecuada en al ámbito laboral.

Objetivo específico 4

Comparar las relaciones interpersonales logradas para comprobar la efectividad de las estrategias motivacionales aplicadas

Figura 4.

Descripción de relaciones laborales en una institución penitenciaria



Nota: Información procesada de la Tabla 7

El 100% de la población del área de logística está de acuerdo en que el jefe del área de logística tiene disposición para mejorar las relaciones interpersonales.

Los colaboradores de la institución penitenciaria manifiesta que el 67% tienen disposición para el trabajo en equipo mientras que el 33% no está comprometido o no le gusta el trabajo en equipo.

Los colaboradores de la institución penitenciaria el 83% está de acuerdo con que pueden contar con sus compañeros cuando los necesita mientras que el 17% no siente el apoyo de parte de sus compañeros.

EL 100% de la población está de acuerdo con que las reuniones en equipo son fundamentales para mejorar el desempeño laboral.

Son accesibles todos los útiles para realizar su trabajo en la institución.

Los colaboradores de la institución penitenciaria cuentan con un ambiente cómodo para realizar sus funciones en un 77% mientras que el 23% casi siempre se siente cómodo en su centro de labores.

Los colaboradores de la institución penitenciaria refieren que el jefe del área de logística promueve ambientes laborales idóneos para su mejor desempeño los cual nos dio como resulta que el 67% está satisfecho mientras que el 33% está casi siempre a gusto con el de desempeño del jefe del área.

V. DISCUSIÓN

Los colaboradores que laboran en una institución penitenciaria respondieron que, si participan con entusiasmo en sus actividades laborales, reflejándose esto en un 67%; mientras que el 33% de ellos opinaron que participan con entusiasmo, casi siempre, esto debe mejorar a un mayor porcentaje, incidiendo en una actitud de entusiasmo permanentemente. Posteriormente a las estrategias, esta actitud mejoró evidenciándose que el 77% labora con entusiasmo; frente al 23% que lo hace casi siempre.

La actitud puede parecer insignificante, especialmente en un lugar de trabajo como INPE, pero el jefe debe recordar que es un líder y por ello debe asegurar que los empleados sigan interesados y comprometidos en el bienestar de la institución reflejando una actitud que requiere paciencia, compasión y flexibilidad, ello se evidencia cuando el investigador obtiene de los colaboradores en sus respuestas que siempre perciben una buena actitud por parte del jefe de logística y un 83% lo confirma mientras que el 17% opina que casi siempre ve una actitud positiva. Esto perdura después de aplicar el pos test.

Luego de aplicar las estrategias de relaciones interpersonales el 83% cumple con sus objetivos laborales mientras que el 17% esto ha mejorado, debido que ha surgido el empoderamiento en trabajo en equipo y la preocupación por las personas, ya no son simples colaboradores; sino más bien seres humanos que se preocupan por el bienestar común y el logro de los objetivos en equipo.

En tal sentido en la institución penitenciaria el 100% de los colaboradores aseguran que para cumplir los objetivos y mejorar las relaciones interpersonales es necesario la empatía; ello se fortalece post test y post aplicación de estrategias; sin embargo el 43% de los colaboradores manifestaron que siempre comparten su preocupación ya que cuando hay un problema se ayudan mutuamente mientras que el 40% de los colaboradores nos dicen casi siempre se preocupan por los problemas laborales de otros, frente al 17% que refiere que nunca se preocupan por los demás.

La comunicación laboral es fundamental para el éxito o fracaso de la institución penitenciaria, los jefes tienen en cuenta que el personal es el más difícil de sobrellevar, porque tienen diferentes tipos de sentimientos, formas de interactuar y razonar, por eso que la comunicación tiene que darse de forma efectiva y conjunta. El 100% de los colaboradores evidencia la importancia que para ello, tiene la comunicación y lo enfocan hacia el desarrollo del objetivo común de la institución. Ello no varía post aplicación de las estrategias.

Otro factor de importancia son las redes de comunicación por la cual la información pueda fluir, en la institución penitenciaria el 43% de los colaboradores afirman que no siempre hay comunicación adecuada, en la institución, lo que deriva de determinados eventos; sin embargo, el 57% refleja que si existe comunicación adecuada en el ámbito laboral. Tras la aplicación de las estrategias aplicadas se logra comunicación adecuada, en la institución penitenciaria, lo que deriva en el post test como 20% refleja que si existe comunicación adecuada en el ámbito laboral.

VI. CONCLUSIONES

1. Las estrategias motivacionales que en su conjunto fueron tres, contribuyeron en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de los colaboradores del área de recursos humanos y logística en una institución penitenciaria.
2. Las relaciones interpersonales que predominan en los colaboradores de recursos humanos y logística en una institución penitenciaria, son asertivas en un 88% frente al 12%, que requiere mayor empatía, refuerzo de actitudes y mejora continua del ambiente laboral.
3. Las estrategias motivacionales a los colaboradores del área de recursos humanos y logística en una institución penitenciaria contribuyen ampliamente en el fortalecimiento de las relaciones humanas y laborales.
4. Las relaciones interpersonales se refuerzan con las estrategias motivacionales aplicadas, ya que el 100% manifiesta que ha mejorado el trabajo en equipo en un ambiente laboral que sigue laborando con los mismos recursos materiales.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se le recomienda a la institución penitenciaria realizar estrategias de relaciones interpersonales y anti estrés como estrategia continua para reforzar el desempeño laboral de manera consecuente.
2. Se le recomienda al jefe de Logística de la institución penitenciaria potenciar el plan de incentivo periódicamente en el personal, para optimizar la Calidad de trabajo y logro de objetivos al realizar trabajo en equipo, Y así garantizar que la institución penitenciaria disminuya los plazos de trámites en las diferentes instancias.
3. Se le recomienda al jefe de logística crear un programar de capacitación en función a estrategias para la mejora de desempeño de los colaboradores en una institución penitenciaria.
4. Se les recomienda a los colaboradores en la institución penitenciaria fortalecer no solo las relaciones laborales, sino también las relaciones humanas a fin de unir esfuerzos, ampliar conocimientos, enriquecer la comunicación y mantener el liderazgo para promover el desempeño de todo el equipo.

REFERENCIAS

- Ale, T., & Baca, F. (2019). *La eficacia personal y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Nacional Penitenciario (INPE) Arequipa, 2018*. Arequipa: [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica del Perú].
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2333/Thamy%20Ale_Flor%20Baca_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alegre, A. (2020). *Dirigir con inteligencia emocional*. Ediciones Pirámide.
https://books.google.com.pe/books?id=FHHJDwAAQBAJ&dq=libros+de+RELACIONES+INTERPERSONALES++DE+LOS+COLABORADORES&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjegfaj_cb1AhUUHLkGHR_6A6UQ6AF6BAgDEA
- Augustine, A., & Olusola, S. (2017). Influence of motivation on academic library employees' performance and productivity in Lagos, Nigeria. *Information Impact: Journal of Information and Knowledge Management*. doi:10.4314/ijikm.v8i2.3
- Ayala, T., & Pajuelo, S. (2018). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018*. Lima: [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú].
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2304/Tania%20Ayala_Silvia%20Pajuelo_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Bardales, A., & Cachique, Y. (2018). *Modelo de gestión basado en el Coaching para la mejora del rendimiento de los colaboradores de los hoteles de una estrella del distrito de Tarapoto, Región San Martín en el año 2017*. Tarapoto: [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto. Perú].
<http://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3141/TURISMO%20-%20Andreita%20Valeria%20Bardales%20Ram%C3%ADrez%20%20%26%20Y%C3%A9nifer%20Cachique%20Guerra%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Bernal, C. (2013). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bravo, N. (2021). *¡Bravo! Soy internacional: 8 ejemplos de cómo triunfar en el extranjero*. Libros del Marqués. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=9NliEAAAQBAJ&pg=PT69&dq=libros+de+RELACIONES+INTERPERSONALES++DE+LOS+COLABORADORES&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjegfaj_cb1AhUUHLkGHR_6A6UQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=libros%20de%20RELACIONES%20INTERPERSONALES%20%20DE%20LOS%20
- Cárdenas, M.-A., & Tejeda, J. (2016). *Influencia de la motivación de los trabajadores de la sociedad de beneficencia pública sobre el clima laboral y planteamiento de una propuesta de estrategias motivacionales*, Arequipa 2015. [Tesis de pregrado, Universidad Católica San Pablo. Perú]. https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/14865/1/CARDENAS_ARIAS_MAR_INF.pdf
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill Interamericana. <https://books.google.com.pe/books?id=HeiwzQEACAAJ&dq=libros+DE+ESTRATEGIAS+MOTIVACIONALES+LOS+COLABORADORES&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjbxcdF6cH1AhVBK7kGH2-CUwQ6AF6BAgIEAE>
- Chumbiauca, M., & Vilca, P. (2021). *Motivación y desempeño laboral en colaboradores de la municipalidad provincial de Barranca, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5190/CHUMBIAUCA%20y%20VILCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chung, W. (2020). Managing emotional labor for service quality: A cross-level analysis among hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102396>

- Comiskey, J. (2021). *Cómo Dirigir un Grupo Celular con Exito: Para que la Gente Desea Regresar.* Joel Comiskey. https://books.google.com.pe/books?id=lrVQEAAAQBAJ&pg=PT105&dq=libros+de+RELACIONES+INTERPERSONALES&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi3nPrj_cb1AhXylLkGHbyQCKI4ChDoAXoECAMQAg#v=onepage&q=libros%20de%20RELACIONES%20INTERPERSONALES&f=false
- Cote, R. (2019). Motivating Multigenerational Employees: Is There a Difference? *Journal of Leadership, Accountability & Ethics.* <https://web.s.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=19138059&AN=137369764&h=4QN7Tch0UvOV17yC%2brzSGslries3o%2baF5pny1xDXsrj1On7XiB2SMsrsj0HwEwVj71syYkvoREkoOvDrUvIRiQ%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLoca>
- Del Mar, E., & Sandoval, S. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco 2021.* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión. Perú]. Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5096/Elizabeth_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=4
- Denda, E., Paolini, N., & Tirachini, B. (2016). Tres mujeres en la administración: Lillian Moller Gilbreth, Mary Parker Follett y Joan Woodward. *Ciencias Administrativas*(7), 56-67. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511652569008/511652569008.pdf>
- Dirani, K., Abadi, M., Alizadeh, A., Barhate, B., Capuchino, R., Gunasekara, N., . . . Majzun, Z. (2020). Leadership competencies and the essential role of human resource development in times of crisis: a response to Covid-19 pandemic. *Human Resource Development International*, 23(4), 380-394. doi:<https://doi.org/10.1080/13678868.2020.1780078>
- Elespuru, C., & Ipanaque, R. (2020). *Estrategias motivacionales en el teletrabajo.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura. Perú]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2424/FCAD-ELE-IPA-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Falcón, R. (2019). *relaciones interpersonales y satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Hualmay, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3582/TESIS%20-%20ROSA%20YANIS%20FALC%C3%93N%20MART%C3%8DNEZ%20%285%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fanelli, V. (2019). *Mantén la calma y aprende a motivarte con tu mente*. Wide edizioni. <https://books.google.com.pe/books?id=AVOtDwAAQBAJ&pg=PT6&dq=libros+DE+ESTRATEGIAS+MOTIVACIONALES&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjrsaH6sH1AhUNFrkGHbM4CXsQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=libros%20DE%20ESTRATEGIAS%20MOTIVACIONALES&f=false>
- Fernández, A. (2018). *Estrategias para mejorar la motivación laboral en un instituto técnico superior, Lima - 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener. Perú]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2483/TESIS%20Fernandez%20Augusto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, J. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte inpe chiclayo - 2019*. Pimentel: [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán. Perú]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7919/Fern%c3%a1ndez%20Montenegro%2c%20Jorge%20Yovany.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, C. (2019). *Nivel motivacional de los colaboradores que laboran en la unidad de atención al cliente de electronorte S.A. – periodo 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2073/1/TL_FloresRuizClaudiaAna.pdf

- Gabini, S. (2018). *Potenciales Predictores Del Rendimiento Laboral: Una Exploración Empírica*. Teseo. <https://books.google.com.pe/books?id=zNmfvwEACAAJ&dq=libros+DE+ESTRATEGIAS+MOTIVACIONALES+LOS+COLABORADORES&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjbxcdF6cH1AhVBK7kGHa2-CUwQ6AF6BAgDEAI>
- Garcia, M. (2018). *Plan de accion para mejorar el clima organizacional en la constructora Jr S.A.S en la ciudad de Cucuta norte de santander*. [Tesis de pregrado, Universidad Libre Seccional Cúcuta. Colombia]. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11780/PLAN%20DE%20ACCION%20PARA%20MEJORAR%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20LA%20%20CONSTRUCTORA%20JR%20S.A.S%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20CUCUTA%20NORTE%20DE%20SANTANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzales, E. (2018). *Reglamento interno de trabajo y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de EMAPA San Martín S.A. – Sede Central – Tarapoto*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación]. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2565/TM%20AD-Gp%204181%20G1%20-%20Gonzales%20Pinedo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., & Flores, E. (2021). Interpersonal relations and work performance in tourist hotels of the department of Puno. *SCielo*. doi:dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552
- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., & Flores, E. (2021). Interpersonal relations and work performance in tourist hotels of the department of Puno. *SCielo*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-186.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Hernandez, V., Herrera, K., & Mena, M. (2018). Socio-psychological training to improve interpersonal communicative competence: study of a case. *Comunicacionunap*.
<https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/326/170>
- Ibrahim, R., Boerhannoedi, A., & Kazeem, B. (2017). Cultura y desarrollo organizacional: probando el camino estructural de los factores que afectan el desempeño laboral de los empleados en una organización. *Revisión de la gestión de Asia Pacífico*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.apmr.2016.10.002>
- Ko, J. (2020). The importance of context in predicting the motivational benefits of choice, task value, and decision-making strategies. *International Journal of Educational Research*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijer.2020.101579>
- Lee, Y., Mazzei, A., & Kim, J. (2018). Looking for motivational routes for employee-generated innovation: Employees' scouting behavior. *Journal of Business Research*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.06.022>
- Libros Mentores. (2019). *Resumen Extendido De Drive: La Sorprendente Verdad Sobre Que Nos Motiva - Basado En El Libro De Daniel Pink*. Libros Mentores.
<https://books.google.com.pe/books?id=F6GfDwAAQBAJ&pg=PT4&dq=libros+DE+ESTRATEGIAS+MOTIVACIONALES&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjr-saH6sH1AhUNFrkGHbM4CXsQ6AF6BAgFEAl#v=onepage&q=libros%20E%20ESTRATEGIAS%20MOTIVACIONALES&f=false>
- Lora, L. (2017). *Estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la corte superior de justicia de la región Lambayeque - 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán. Perú].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4374/Lora%20S%C3%A1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ma, Y., Zhang, Q., & Yin, H. (2020). Environmental management and labor productivity: The moderating role of quality management. *Journal of Environmental Management*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2019.109795>

- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff. *SCielo*. doi:dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08
- Meléndez, L. (2019). *Propuesta de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la red de salud Chachapoyas 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Perú]. <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1845/Melendez%20Rojas%20Leticia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendez, C. (2020). *Innovación organizacional: Cultura, condición para la estrategia*. Editorial Universidad del Rosario. https://books.google.com.pe/books?id=z4sEEAAQBAJ&pg=PT98&dq=libros+de+RELACIONES+INTERPERSONALES++DE+LOS+COLABORADORES&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjegfaj_cb1AhUUHLkGHR_6A6UQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=libros%20de%20RELACIONES%20INTERPERSONALES%20%20DE%20LOS%20
- Michele, E., Linjuan, R., & Julie, O. (2019). Using Social Media to Engage Employees: Insights from Internal Communication Managers. *International Journal of Strategic Communication*, 13(2), 110-132. doi:https://doi.org/10.1080/1553118X.2019.1575830
- Molero, F., Lois, D., García, C., & Gomez, A. (2017). *Psicología de los grupos*. UNED. <https://books.google.com.pe/books?id=4Sg8DwAAQBAJ&pg=PT4&dq=libros+DE+ESTRATEGIAS+MOTIVACIONALES&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjmgssqx6sH1AhV1CrkGHUPxCyw4ChDoAXoECAMQAg#v=onepage&q=libros%20DE%20ESTRATEGIAS%20MOTIVACIONALES&f=false>

- Monjas, M. (2021). *El complejo mundo de las relaciones interpersonales*. Ediciones Pirámide.
https://books.google.com.pe/books?id=XrQIEAAAQBAJ&dq=libros+de+RELACIONES+INTERPERSONALES&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjH1NjT_cb1AhVoGLkGHaFiATMQ6AF6BAgDEAI
- Morales, J., Gaviris, E., Basabe, N., Quiles, M., Morera, Y., Morera, M., . . . Blanco, R. (2021). *Redescubrir las relaciones interpersonales*. EDITORIAL SANZ Y TORRES S.L.
https://books.google.com.pe/books?id=cqggEAAAQBAJ&pg=PR18&dq=libros+de+RELACIONES+INTERPERSONALES&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjH1NjT_cb1AhVoGLkGHaFiATMQ6AF6BAgKEAl#v=onepage&q=libros%20de%20RELACIONES%20INTERPERSONALES&f=false
- Moreno, I., & Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral. *SCielo*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>
- Morrinson, R., & Macky, K. (2017). Las demandas y recursos derivados de los espacios de oficina compartidos. *Ergonomía Aplicada*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.apergo.2016.11.007>
- Nuñez, K. (2021). *BUSINESS WOMAN ¿PORQUÉ UNA MUJER EN TU NEGOCIO?* Punto Rojo Libros. https://books.google.com.pe/books?id=R4E-EAAAQBAJ&pg=PA66&dq=libros+de+RELACIONES+INTERPERSONALES++DE+LOS+COLABORADORES&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjegfaj_cb1AhUUHLkGHR_6A6UQ6AF6BAgGEAl#v=onepage&q=libros%20de%20RELACIONES%20INTERPERSONALES%20%20DE%20LOS%20
- Omilani, M., & Akintolu, M. (2017). The Effectiveness of Motivational Strategies on Productivity in Selected Financial Institutions in Nigeria. *Scientific Research*. <https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=77479>

- Piñuel, I. (2021). *Mi jefe es un psicópata: Cómo el poder transforma a las personas en psicópatas. Detéctalos a tiempo*. La Esfera de los Libros. https://books.google.com.pe/books?id=0sEqEAAAQBAJ&pg=PT273&dq=libros+de+RELACIONES+INTERPERSONALES++DE+LOS+COLABORADORES&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjegfaj_cb1AhUUHLkGHR_6A6UQ6AF6BAgHEAl#v=onepage&q=libros%20de%20RELACIONES%20INTERPERSONALES%20%20DE%20LOS%2
- Rivera, D., Hernández, J., Oreste, J., Bonilla, N., & Rozo, A. (2018). Impact of work motivation in the organizational climate and. *Bonga*. <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2168/Impacto%20de%20la%20motivaci%c3%b3n%20laboral%20en%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodriguez, M., Angeles, M., & Susan, C. (2018). *Gobernanza ambiental o el arte de resolver conflictos ambientales*. Mundi-Prensa Libros. [https://books.google.com.pe/books?id=oPBwDwAAQBAJ&pg=PA109&dq=libros+DE+ESTRATEGIAS+MOTIVACIONALES+LOS+COLABORADORES+DE+LA+OFICINA+REGIONAL&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjJv8zF6cH1AhVVK7kGHcauD00Q6AF6BAgFEAl#v=onepage&q=libros%20DE%20ESTRATEGIAS%20MOTIVACIONALES](https://books.google.com.pe/books?id=oPBwDwAAQBAJ&pg=PA109&dq=libros+DE+ESTRATEGIAS+MOTIVACIONALES+LOS+COLABORADORES+DE+LA+OFICINA+REGIONAL&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjJv8zF6cH1AhVVK7kGHcauD00Q6AF6BAgFEAl#v=onepage&q=libros%20DE%20ESTRATEGIAS%20MOTIVACIONALES+DE+LA+OFICINA+REGIONAL&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjJv8zF6cH1AhVVK7kGHcauD00Q6AF6BAgFEAl#v=onepage&q=libros%20DE%20ESTRATEGIAS%20MOTIVACIONALES)
- Rosado, Y. (2019). *¡Sin pretextos!: Cambia el pero por el puedo*. Aguilar. https://books.google.com.pe/books?id=uUe4DwAAQBAJ&sitesec=buy&source=gbs_vpt_read
- Salazar, S. (2018). *Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Oficina Registral del Reniec del Callao - 2017*. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13950/Salazar_ZSJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sanchez, D. (2017). *El Mentor. Guía de mentoring para la gestión y el liderazgo empresarial.* Almuzara.
<https://books.google.com.pe/books?id=v3q9DgAAQBAJ&pg=PT8&dq=libros+DE+ESTRATEGIAS+MOTIVACIONALES+LOS+COLABORADORES&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjbxcdF6cH1AhVBK7kGH2-CUwQ6AF6BAgGEAl#v=onepage&q=libros%20DE%20ESTRATEGIAS%20MOTIVACIONALES%20LOS%20COLABORADORES>
- Sánchez, D. (2017). *La motivación basada en la teoría de las expectativas de Víctor Vroom y la productividad laboral en el área de mantenimiento de Barrick Misquichilca - Proyecto Pierina 2014.* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional “Santiago Antunez de Mayolo”].
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1665/T033_46179650_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, R. (2017). Self-disclosure: measurement in Mexican romantic couples. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 10(2), 113-124.
<https://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/1271>
- Sandoval, E. (2020). *Inteligencia Emocional 2. 0: 6 Libros - Cómo analizar a las personas, autodisciplina para el éxito, eliminar el estrés, autoconfianza y autoestima, manipulación y psicología oscura, domina tu mente.* Amazon Digital Services LLC - KDP Print US.
https://books.google.com.pe/books?id=_e6TzQEACAAJ&dq=libros+de+RELACIONES+INTERPERSONALES&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi3nPrj_cb1AhXylLkGHbyQCKI4ChDoAXoECAoQAQ
- Schwinger, M., & Otterpohl, N. (2017). Which one works best? Considering the relative importance of motivational regulation strategies. *Learning and Individual Differences*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.lindif.2016.12.003>

- Siccha, E. (2019). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chachapoyas –2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendiza de Amazonas]. <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1852/Siccha%20Rojas%20Elvis%20Ruben.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Solari, C. (2021). *Rafael Iglesias, lecturas en la construcción*. CP67. https://books.google.com.pe/books?id=YndHEAAAQBAJ&pg=PA24&dq=libros+de+RELACIONES+INTERPERSONALES++DE+LOS+COLABORADORES&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjegfaj_cb1AhUUHLkGHR_6A6UQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=libros%20de%20RELACIONES%20INTERPERSONALES%20%20DE%20LOS%20
- Universidad de Mayor de San Marcos. (2018). *El Informe Belmont*. Perú: Universidad de Mayor de San Marcos. https://medicina.unmsm.edu.pe/etica/images/Postgrado/Instituto_Etica/Belmont_report.pdf
- Vallejo, G., & Sánchez, F. (2017). *Un paso adelante*. CONECTA. <https://books.google.com.pe/books?id=jF8qDwAAQBAJ&pg=PT162&dq=libros+DE+ESTRATEGIAS+MOTIVACIONALES+LOS+COLABORADORES&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjbxcdF6cH1AhVBK7kGH2-CUwQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=libros%20DE%20ESTRATEGIAS%20MOTIVACIONALES%20LOS%20COLABORADOR>
- Vega, A., & Paz, D. (2018). *Clima organizacional en la municipalidad provincial de la convención – Cusco, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3044/Angela_Deysi_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Yana, M. (2019). *Motivación y desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018*. Lima: [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas].
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/645/TRABAJO%20INVESTIGACION%20BACHILLER%20DE%20MAXIMILIANA%20LAURA%20YANA%20QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yucra, R. (2021). *Percepción de desarrollo de capacidades y relaciones humanas en los trabajadores de la municipalidad distrital de Huacullani, 2020*. Puno: [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15527/Yucra_Llanos_Rhonald_Grimaldo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zepeda, C., Martin, R., & Butler, A. (2020). Motivational Strategies to Engage Learners in Desirable Difficulties. *Journal of Applied Research in Memory and Cognition*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jarmac.2020.08.007>
- Zuzama, J. (2015). *Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real*. [Tesis de pregrado, Universitat de les Illes Balears].
https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3638/Zuzama_Covas_Juana_Maria.pdf?sequence=1

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES		DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	INTRUMENTO
INDEPENDIENTE	ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES	Acciones dirigidas a que un individuo canalice sus emociones. Es decir, una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encausa la energía. (Ramacciotti,2010,p. 1)	Identificación del comportamiento de los colaboradores para saber qué cosas pueden incentivarlo para que desarrolle con más efectividad sus labores	Expectativas	Aceptación	1,2,3, 4,5	Ordinal	Encuesta
					Capacitación			
					Reconocimiento			
				Recompensa	Ascensos	6,7,8, 9, 10		
Beneficios laborales								
DEPENDIENTE	RELACIONES INTERPERSONALES	Capacidad de las personas para interactuar en equipo para obtener información respecto a su entorno y compartirla con las personas que se encuentran dentro del ámbito laboral fomentando una comunicación asertiva	Estrategia, como quiere lograr una relación duradera con sus colaboradores, captándolos y así determinando todo los beneficios que puede venir para la institución. Además la comunicación permite que el trabajador	Relaciones Humanas	Actitudes	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18	Ordinal	Encuesta
					Empatía			
					Comunicación			
				Relaciones laborales	Disposición	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25		
					Trabajo en equipo			
					Ambiente laboral			

ANEXO N° 02: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	10	41,7
Casos Excluidos ^a	14	58,3
Total	24	100,0

a: Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Según Hernández, R. (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (p.200). El instrumentó está compuesto por 24 ítems, siendo el tamaño de la muestra piloto 10 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es de 95%. Para determinar la fiabilidad del instrumento se utilizó el software estadístico SPSS versión 20, cuyos resultados se presentan a continuación:

Estadísticos de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	24

Interpretación: Como se puede apreciar el resultado tiene un valor de 0.865, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad. Lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, valiendo su uso para la recolección de datos

Anexo 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: JULIO CESAR BERNAL MONDRAGON

TÍTULO: ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES EN EL FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS Y LOGÍSTICA DE LA OFICINA REGIONAL NORTE INPE CHICLAYO - 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿En qué medida las estrategias motivacionales contribuyen a fortalecer las relaciones interpersonales de los colaboradores de la oficina regional Norte INPE Chiclayo-2017?	Objetivo General: Determinar en qué medida las estrategias motivacionales contribuyen en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de los colaboradores del área de recursos humanos y logística INPE Chiclayo - 2017	Hi: La implementación de las Estrategias Motivacionales contribuyen significativamente en el fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales de los Colaboradores de la oficina Regional Norte INPE Chiclayo-2017	VARIABLE INDEPENDIENTE Estrategias motivacionales VARIABLE DEPENDIENTE Relaciones Interpersonales	Aplicativa	30 trabajadores	Encuesta	Las medidas estadísticas a utilizar: *frecuencia relativa. *media aritmética. *varianza. *desviación estándar. *coeficiente de variabilidad.
	Objetivos específicos: 1- Diagnosticar las relaciones interpersonales que predominan en los colaboradores de recursos humanos y logística de la oficina regional Norte - INPE. Chiclayo.	H0: La implementación de las Estrategias Motivacionales no contribuyen en el fortalecimiento de las Relaciones		DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	
	2- Implementar estrategias motivacionales a los colaboradores del área de recursos humanos y logística INPE Chiclayo 3- Evaluar las relaciones interpersonales que predominan después de implementadas las estrategias motivacionales 4- Comparar las relaciones interpersonales logradas para determinar en qué medida las estrategias motivacionales contribuyen en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de los			Diseño pre experimental con pre y post test a un solo grupo de estudio, cuyo esquema es: G: O ₁ X O ₂ Dónde: G : muestra O ₁ : Relaciones interpersonales Pre test X : Estrategias motivacionales O ₂ : Relaciones interpersonales Post test	30 trabajadores	cuestionario	

	colaboradores de la oficina regional norte Chiclayo INPE	Interpersonales de los Colaboradores de la oficina Regional Norte INPE Chiclayo-2017					
--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 4: CUESTIONARIO

Lea detenidamente las premisas y autoevalúe según el criterio de puntuación: SIEMPRE, CASI SIEMPRE Y NUNCA.

N°	ITEMS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA
1	Sus colaboradores aprecian sus opiniones / contribuciones en el trabajo.			
2	Se siente apreciado respetado por sus colaboradores.			
3	El jefe del área de Logística promueve la capacitación constante de sus trabajadores.			
4	Sus compañeros y usted se han capacitado últimamente.			
5	El jefe del área de Logística brinda reconocimientos a sus colaboradores.			
6	Los ascensos son equitativos en su institución.			
7	La promoción de niveles de ascenso lo motiva a mejorar su desempeño laboral.			
8	Ha logrado ascensos durante su trayectoria laboral.			
9	El jefe del área de Logística promueve beneficios laborales en la institución.			
10	Crees Ud que es necesario los beneficios laborales para mejorar el desempeño laboral.			
11	Ud participa con entusiasmo en su centro laboral.			
12	Cumple individualmente con sus objetivos laborales.			

13	Percibe una actitud positiva por parte del jefe de área de logística.			
14	Cree que para lograr los objetivos comunes y buenas relaciones interpersonales dentro de la institución, los individuos deben ser empáticos.			
15	Cree usted con sus colaboradores comparten sus preocupaciones.			
16	Considera que la comunicación en la institución en la que trabaja es deficiente.			
17	Considera usted que la comunicación es fundamental para cumplir los objetivos de la institución.			
18	La comunicación interna es manejada adecuadamente en la institución.			
19	Cree usted que el jefe del área de logística tiene disposición para mejorar las relaciones interpersonales.			
20	Los colaboradores tienen disposición para el trabajo en equipo.			
21	Cuenta usted con sus compañeros de trabajo cuando lo necesita.			
22	Cree que las reuniones en equipo son fundamentales para mejorar el desempeño laboral.			
23	Son accesibles todos los útiles para realizar su trabajo en la institución.			
24	Cuenta con un ambiente cómodo para realizar su trabajo.			

25	Cree usted que el jefe del área de logística promueve ambientes laborales idóneos para su mejor desempeño.			
----	--	--	--	--

Referente: Cuestionarios de Sonia Palma en "TEST DE CLIMA LABORAL"

ANEXO N° 05: VALIDACIONES DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Paredes López Lilian Roxana
1.2 Profesión : Estadísta
1.3 Grado académico : Magister
1.4 Título Profesional : Licenciada en Estadística
1.5 Institución donde trabaja : UCV - Chiclayo
1.6 Cargo que desempeña : Docente
1.7 Teléfono : 988615005
1.8 Correo Electrónico : roxanaparedeslopez@hotmail.com
1.9 Nombre del Investigador : Tello Acosta Shirley

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

2.2 De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
-------------	-------------------	--------------------------------	---------------------	---------------

CUESTIONARIO	✓			
--------------	---	--	--	--

2.4 Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

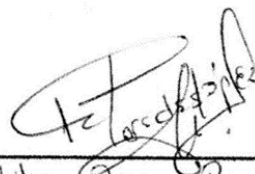
Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

2.5 Redacción de Ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

3 CONCLUSIONES:

Todo Conforme.



Mgtr./ Dr. Lilian Roxana Paredes López
Firma y sello del experto

.....
Lic. Lilian Roxana Paredes López
COESPE N° 394
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ



TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Oscar Enrique Salazar Carbonel
1.2 Profesión : Ing. De Sistemas
1.3 Grado académico : Magister en administración de negocios – MBA
1.4 Título Profesional : Ing. De Sistemas
1.5 Institución donde trabaja : UNPRG
1.6 Cargo que desempeña : D.T.C / D.T.P
1.7 Teléfono : 9796340450
1.8 Correo Electrónico : oscar.salazar@gmail.com
1.9 Nombre del Investigador : Tello Acosta Shirley

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

2.2 De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

2.4 Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

2.5 Redacción de Ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

3 CONCLUSIONES:


 MBA Ing. Oscar E. Salazar Carbonel
 ASESOR

 Mgtr./ Dr.
 Firma y sello del experto



TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : José Focion Echevarría jara
- 1.2 Profesión : Lic. En Administración, Lic. En Educación
- 1.3 Grado académico : Maestro En Ciencias

1.4 Título Profesional : Lic. En Administración, Lic. En Educación
 1.5 Institución donde trabaja : UCV – UNPRG
 1.6 Cargo que desempeña : Docente
 1.7 Teléfono : 979665696
 1.8 Correo Electrónico : fochev@gmail.com
 1.9 Nombre del Investigador : Tello Acosta Shirley

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

2.2 De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

2.4 Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones

CUESTIONARIO	✓			
---------------------	---	--	--	--

2.5 Redacción de Ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

3. CONCLUSIONES:

Mgtr./ Dr.

Miguel Ángel Aguinaga Pastor
Licenciado de Administración



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Miguel Ángel Aguinaga Pastor
- 1.2 Profesión : Administración de Empresas
- 1.3 Grado académico : Licenciado
- 1.4 Título Profesional : Lic. En Administración
- 1.5 Institución donde trabaja : La Industria S.A Chiclayo
- 1.6 Cargo que desempeña : Gerente de Producción
- 1.7 Teléfono : 979608754

1.8 Correo Electrónico : maguinag30@hotmail.com

1.9 Nombre del Investigador : Tello Acosta Shirley

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

2.2 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

2.2 De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

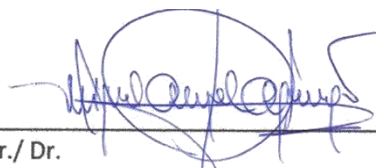
a. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

2.5 Redacción de Ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

3. CONCLUSIONES:



Mgtr./ Dr.

Firma y sello del experto

ANEXO N° 06: PROPUESTA

8.1. ALCANCE

El presente plan de capacitación es de aplicación para el personal del área logística e informática de la institución penitenciaria norte de la ciudad de Chiclayo.

8.2. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

General

Fortalecer las relaciones interpersonales de los colaboradores de la oficina regional norte INPE Chiclayo.

Específicos

Fomentar un ambiente de cooperación y compañerismo, que permita desarrollar habilidades de trabajo en equipo.

Reconocer y motivar a los colaboradores del área de logística para lograr que los empleados estén comprometidos con la institución.

Disminuir el nivel de estrés de los colaboradores de la institución penitenciaria.

8.3. METAS

Capacitar a todo el personal del área logística e informática de la institución penitenciaria norte. Chiclayo.

8.4. ESTRATEGIAS

Sensibilizar al personal del área logística e informática de la institución penitenciaria norte de la ciudad de Chiclayo para promover la implementación de estrategias motivacionales para fortalecer las relaciones interpersonales.

Capacitar al personal del área logística e informática de la institución penitenciaria norte de la ciudad de Chiclayo, de una forma constante y oportuna para que puedan fomentar un ambiente de cooperación y compañerismo, reconocer y motivar a los colaboradores y disminuir el nivel de estrés.

Evaluar la implementación de estrategias motivacionales en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de los colaboradores de la oficina regional norte INPE Chiclayo.

8.5. TIPOS DE CAPACITACIÓN

Inductiva: se organizarán programas de capacitación para el personal del área logística e informática de la institución penitenciaria norte. Chiclayo.

Preventiva: En esta capacitación se basará en la preparación de los colaboradores para fortalecer las relaciones interpersonales de los colaboradores de la oficina regional norte INPE Chiclayo.

8.6. ACCIONES PARA DESARROLLAR

Los trabajos para la ejecución del plan de capacitación están sustentados por las teorías que accederán a los colaboradores a acumular las indicaciones que permita fortalecer las relaciones interpersonales, por lo que se está considerando lo siguiente:

.

Estrategias de implementación

Estrategia	Actividades	Objetivos	Indicador	Índice	Proceso
Sensibilizar al personal del área logística e informática de la institución penitenciaria norte de la ciudad de Chiclayo para promover la implementación de estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales	Analizar las relaciones interpersonales	Diagnosticar Planificar la cooperación y compañerismo	Sensibilización	Número de personal sensibilizado / Número de personal planificado	Diagnosticar Ejecutar
	Explicar las necesidades de estrategias motivacionales	Promover la motivación			

Estrategia	Actividades	Objetivos	Indicador	Índice	Proceso
Capacitar al personal del área logística e informática de la institución penitenciaria norte de la ciudad de Chiclayo, de una forma constante y oportuna para que puedan Fomentar un ambiente de cooperación y compañerismo,	Analizar objetivos, Analizar procesos Analizar resultados	Fomentar un ambiente de cooperación y compañerismo, que permita desarrollar habilidades de trabajo en equipo	Conocimiento	Numero capacitaciones planificadas Numero de capacitaciones requeridas	Capacitar Ejecutar Evaluar
	análisis de objetivos, análisis de procesos y análisis de	Reconocer y motivar a los colaboradores	Conocimiento	Numero capacitaciones planificadas	Capacitar Evaluar Ejecutar

reconocer y motivar a los colaboradores y disminuir el nivel de estrés	resultados.	del área de logística para lograr que los empleados estén comprometidos con la institución		Numero de capacitaciones requeridas	
	análisis de objetivos, análisis de procesos y análisis de resultados.	Disminuir el nivel de estrés de los colaboradores de la institución penitenciaria.	Conocimiento	Numero capacitaciones planificadas Numero de capacitaciones requeridas	Capacitar Evaluar Ejecutar

Estrategia	Actividades	Objetivos	Indicador	Índice	Proceso
Evaluar la implementación de estrategias motivacionales en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de los colaboradores de la oficina regional norte INPE Chiclayo-2017	Determinación de los aspectos y actividades para fortalecer las relaciones interpersonales	Implementar programa de estrategias de motivación continuo para fortalecer las relaciones humanas y laborales	Actividades	Actividades a mejorar/total de actividades	Análisis de procesos Evaluación Implantación
	Coordinación con la INPE norte de la ciudad de Chiclayo y los colaboradores		Coordinación	Nº colaboradores capacitados/total de colaboradores	Análisis Utilización Ejecución

	Evaluación de las relaciones interpersonales del área logística e informática de la institución penitenciaria norte	Evaluar la implementación de estrategias motivacionales	Cumplimiento	# estrategias motivacionales implementadas	Aplicación
			Evaluación de actividades	#Actividades evaluadas	Determinación Evaluación
	Diseñar un cronograma de actividades fortalecer las relaciones interpersonales.	Generar un reglamento de programación e implementación de estrategias motivacionales para fortalecer las relaciones interpersonales		#actividades planificadas	Diseño Análisis de actividades Implementación
	Definir las funciones			#funciones asignadas/#funciones planificadas	Análisis de la función Definición Ejecución

8.7. DESARROLLO DE LOS TALLERES

Estrategias motivacionales del plan de capacitación

Estrategias

Se propone implementar el programa de relaciones interpersonales, el cual contiene acciones para concientizar a los empleados a través de talleres motivacionales sobre el valor del compañerismo y la amistad.

Se propone un programa de reconocimientos que mediante el otorgamiento de incentivos no económicos a los colaboradores del área de logística.

Se propone un programa para disminuir el estrés en el entorno laboral mediante conferencias sobre los elementos que intervienen en la generación del estrés y sus efectos psicológicos para el manejo del estrés.

Plan de capacitación

Fecha:20/09/2017	Hora: 8:00am – 1:00 pm	Lugar: oficina regional norte Chiclayo INPE
Estrategias motivacionales	<p>Título: Programa de relaciones interpersonales</p> <p>Estrategia: Se propone implementar el programa de relaciones interpersonales, el cual contiene acciones para concientizar a los empleados a través de talleres motivacionales sobre el valor del compañerismo y la amistad.</p>	
Objetivo	Fomentar un ambiente de cooperación y compañerismo, que permita desarrollar habilidades de trabajo en equipo	
Desarrollo de la Estrategia	<p>Inicio: Los participantes se agruparán en grupos de dos personas del área de logística.</p> <p>Desarrollo: Realizar dinámicas de interacción grupal como actividades de rompe hielo, la amistad y trabajo en equipo, para motivar la participación de los colaboradores.</p> <p>Cierre: los trabajadores asumen el compromiso de fortalecer las relaciones interpersonales para lograr objetivos comunes y así mejorar la productividad.</p>	
Recursos y materiales	<p>*Agenda</p> <p>*Cámara</p> <p>*Lapiceros</p>	
Anexos	Fotos	
Responsable	Julio Cesar Bernal Mondragón	

Fecha:15/10/2017	Hora: 8:00am – 1:00 pm	Lugar: oficina regional norte Chiclayo INPE
Estrategias motivacionales	<p>Título: programa de reconocimientos a los colaboradores</p> <p>Estrategia: Se propone un programa de reconocimientos que mediante el otorgamiento de incentivos no económicos a los colaboradores del área de logística.</p>	
Objetivo	Reconocer y motivar a los colaboradores del área de logística para lograr que los empleados estén comprometidos con la institución.	
Desarrollo de la Estrategia	<p>Inicio: Estimular a los colaboradores de forma verbal y a través de la entrega de una tarjeta de felicitación cuando demuestren puntualidad, responsabilidad, iniciativa, creatividad, eficiencia en la realización de sus actividades.</p> <p>Desarrollo: Impulsar un sentido de pertenencia y compromiso organizacional en los colaboradores del área de logística de la institución objeto de estudio.</p> <p>Cierre: los trabajadores asumen el compromiso de formar parte de esta actividad con la finalidad mejorar laboralmente.</p>	
Recursos y materiales	<p>*Agenda</p> <p>*Cámara</p> <p>*Lapiceros</p>	
Anexos	Fotos	
Responsable	Julio Cesar Bernal Mondragón	

Fecha:16/10/2017	Hora: 8:00am – 1:00 pm	Lugar: oficina regional norte Chiclayo INPE
Estrategias motivacionales	<p>Título: programa para evitar estrés</p> <p>Estrategia: Se propone un programa para disminuir el estrés en el entorno laboral mediante conferencias sobre los elementos que intervienen en la generación del estrés y sus efectos psicológicos para el manejo del estrés.</p>	
Objetivo	Disminuir en un 70% el nivel de estrés de los colaboradores de la institución penitenciaria	
Desarrollo de la Estrategia	<p>Inicio: Informar a los colaboradores sobre la realización del taller para el manejo del estrés.</p> <p>Desarrollo: Realizar conferencias sobre los elementos que intervienen en la generación del estrés y sus efectos psicológicos: alteración del rendimiento, irritabilidad, agresividad, aislamiento, entre otros.</p> <p>Cierre: los trabajadores asumen el compromiso de formar parte de esta actividad con la finalidad mejorar laboralmente.</p>	
Recursos y materiales	*Agenda *Lapiceros	
Anexos	Fotos	
Responsable	Julio Cesar Bernal Mondragón	

ANEXO N° 07: Resultados de los cuestionarios

Tabla 3

Descripción de las relaciones humanas en el INPE

ÍTEM	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA			
	n	%	n	%	n	%		
11	Ud participa con entusiasmo en su centro laboral.						0	0%
12	Cumple individualmente con sus objetivos laborales.						0	0%
13	Percibe una actitud positiva por parte del jefe de área de logística.						0	0%
14	Cree que para lograr los objetivos comunes y buenas relaciones interpersonales dentro de la institución, los individuos deben ser empáticos.						0	0%
15	Cree usted que sus colaboradores comparten sus preocupaciones.						5	17%
16	Considera que la comunicación en la institución en la que trabaja es deficiente.						30	100%
17	Considera usted que la comunicación es fundamental para cumplir los objetivos de la institución.						0	0%
18	La comunicación interna es manejada adecuadamente en la institución.						0	0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Región Norte Chiclayo INPE

Tabla 4

Descripción de relaciones laborales en el INPE

Pregunta	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		JUNCA	
	n	%	n	%	n	%
19 Cree usted que el jefe del área de logística tiene disposición para mejorar las relaciones interpersonales.	30	100%	0	0%	0	0%
20 Los colaboradores tienen disposición para el trabajo en equipo.	20	67%	10	33%	0	0%
21 Cuenta usted con sus compañeros de trabajo cuando lo necesita.	25	83%	5	17%	0	0%
22 Cree que las reuniones en equipo son fundamentales para mejorar el desempeño laboral.	30	100%	0	0%	0	0%
23 Son accesibles todos los útiles para realizar su trabajo en la institución.	30	100%	0	0%	0	0%
24 Cuenta con un ambiente cómodo para realizar su trabajo.	23	77%	7	23%	0	0%
25 Cree usted que el jefe del área de logística promueve ambientes laborales idóneos para su mejor desempeño.	19	63%	11	37%	0	0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Región Norte Chiclayo INPE

Tabla 5
Descripción de las relaciones humanas en el INPE

Pregunta	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	n	%	n	%	n	%
11 Ud participa con entusiasmo en su centro laboral.	23	77%	7	23%	0	0%
12 Cumple individualmente con sus objetivos laborales.	23	77%	7	23%	0	0%
13 Percibe una actitud positiva por parte del jefe de área de logística.	25	83%	5	17%	0	0%
14 Cree que para lograr los objetivos comunes y buenas relaciones interpersonales dentro de la institución, los individuos deben ser empáticos.	30	100%	0	0%	0	0%
15 Cree usted que sus colaboradores comparten sus preocupaciones.	20	67%	10	33%	0	0%
16 Considera que la comunicación en la institución en la que trabaja es deficiente.	0	0%	0	0%	30	100%
17 Considera usted que la comunicación es fundamental para cumplir los objetivos de la institución.	30	100%	0	0%	0	0%
18 La comunicación interna es manejada adecuadamente en la institución.	24	80%	6	20%	0	0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Región Norte Chiclayo INPE

Tabla 6*Descripción de las relaciones laborales en el INPE*

Pregunta	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	n	%	n	%	n	%
19 Cree usted que el jefe del are de logística tiene disposición para mejorar las relaciones interpersonales.	30	100%	0	0%	0	0%
20 Los colaboradores tienen disposición para el trabajo en equipo.	25	83%	5	17%	0	0%
21 Cuenta usted con sus compañeros de trabajo cuando lo necesita.	28	93%	2	7%	0	0%
22 Cree que las reuniones en equipo son fundamentales para mejor el desempeño laboral.	30	100%	0	0%	0	0%
23 Son accesibles todos los útiles para realizar su trabajo en la institución.	30	100%	0	0%	0	0%
24 Cuenta con un ambiente cómodo para realizar su trabajo.	23	77%	7	23%	0	0%
25 Cree usted que el jefe del área de logística promueve ambientes laborales idóneos para su mejor desempeño.	22	73%	8	27%	0	0%

**Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Región Norte Chiclayo
INPE**