



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

ESCUELA DE POSGRADO

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA
MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE UNA
EMPRESA DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN DEL NORTE DEL
PAÍS

Tesis para optar el grado **MAGISTER** en:

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Autores:

Bachiller. Juan Carlos Abanto Saldaña

Bachiller. Lizbeth Arana Cabrera

Asesor:

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Cajamarca – Perú

2015

DEDICATORIA

***“A Dios, ya que sin el nada de lo
ocurrido a lo largo de los
estudios hubiera sido posible”***

***“A mi esposa e hijas, por la
ayuda y comprensión
incondicional”
Juan Abanto***

***“A mi familia por su apoyo incondicional
que me ha permitido cumplir con mis
proyectos de superación”
Lizbeth Arana***

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial a mis padres, que con su esfuerzo, trabajo y amor a Dios serán siempre reconocidos en cada logro obtenido en mi vida.

Juan Carlos

Quiero agradecer a mi familia: mis padres, esposo, mis hijos y hermanos por su tiempo y comprensión.

Lizbeth

Agradecemos a compañeros de aula, amigos y profesores que a lo largo de este periodo de estudios han aportado a nuestro desarrollo personal y profesional.

Agradecimiento especial a la Dr. Ena Cecilia Obando Peralta por su apoyo en el proceso de culminación de esta etapa de estudios.

Juan Carlos - Lizbeth

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito determinar si existe relación entre la comunicación interna y la motivación en los colaboradores de una empresa del sector construcción en el Norte del País, para la cual se ha realizado la medición de dichas variables.

La hipótesis diseñada describe que la gestión de la comunicación interna se relaciona con la motivación del personal de la empresa, para demostrar esta hipótesis se ha aplicado una encuesta con dos instrumentos que sirven para medir la comunicación interna y motivación del personal.

En el capítulo 3 se proponen iniciar la implementación de un plan de comunicación interna, frente a los resultados obtenidos en el capítulo 4. En este último capítulo se presentan los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados y se analiza también la correlación entre las variables por medios estadísticos (R de Pearson).

ABSTRACT

The aim of his research is to determine whether there is a relationship between the internal communication and motivation of the employees within a company in the construction sector in the North of the Country, for which the measurement of these variables has been done.

The hypothesis designed describes that the management of internal communication is related to the motivation of employees of the company, to prove this hypothesis a survey has been applied with two instruments used to measure the internal communication and staff motivation.

Chapter 3 proposes to start the implementation of an internal communication plan, compared to the results obtained in Chapter 4. This final chapter presents the results of the applied instruments and also analyzed the correlation between variables through statistical means (Pearson's r).

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Problema de Investigación	14
A. Realidad Problemática	14
B. Formulación del Problema	15
C. Justificación de la Investigación	15
1.2. Objetivos	15
1.2.1. Objetivo General	15
1.2.2. Objetivos Específicos	15
1.3. Método	16
1.3.1. Tipo de Investigación	16
1.3.2. Diseño de Investigación	16
1.3.3. Método de la Investigación	16
1.3.4. Población	16
1.3.5. Técnicas e Instrumentos	17
1.3.6. Planteamiento de la Hipótesis	18
1.3.7. Variables	18
1.3.8. Operacionalización de Variables	19
II. MARCO TEÓRICO	23
1. Antecedentes	23
2. Bases Teóricas	24
2.1. Comunicación	24
2.2. La comunicación Organizacional	28
2.3 Motivación	35
2.1. Marco Conceptual	41
III. PROPUESTA DE SOLUCIÓN	42
IV. RESULTADOS	44
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	162

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	164
ANEXOS	167

ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS

Cuadro 1 Matriz de operacionalización de variable independiente	19
Cuadro 2 Matriz de operacionalización de variable dependiente	20
Cuadro 3 Propuesta de Solución	42
Cuadro 4 Distribución Muestra	44
Cuadro 5 Escala de Interpretación	160
Cuadro 6 Estadísticos descriptivos por Dimensiones de la Variable Motivación.....	160
Cuadro 7 Resultados de Correlación con R de Pearson	161
Cuadro 8 Matriz de Consistencia	167

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Resultados pregunta 1 – Test de Comunicación	47
Gráfico 2 Resultados de pregunta 1 por áreas – Test Comunicación	47
Gráfico 3 Resultados de pregunta 2 – Test Comunicación	48
Gráfico 4 Resultados de pregunta 2 por áreas -Test Comunicación	49
Gráfico 5 Resultados de pregunta 3 -Test Comunicación	50
Gráfico 6 Resultados de pregunta 3 por áreas -Test Comunicación	50
Gráfico 7 Resultados de pregunta 4 -Test Comunicación	51
Gráfico 8 Resultados de pregunta 4 por áreas -Test Comunicación	52
Gráfico 9 Resultados de pregunta 5 -Test Comunicación	53
Gráfico 10 Resultados de pregunta 5 por áreas -Test Comunicación	53
Gráfico 11 Resultados de pregunta 6 -Test Comunicación	54
Gráfico 12 Resultados de pregunta 6 por áreas -Test Comunicación	55
Gráfico 13 Resultados de pregunta 7 -Test Comunicación	56
Gráfico 14 Resultados de pregunta 7 por áreas -Test Comunicación	56
Gráfico 15 Resultados de pregunta 8 -Test Comunicación	57
Gráfico 16 Resultados de pregunta 8 por áreas -Test Comunicación	58
Gráfico 17 Resultados de pregunta 9 -Test Comunicación	58
Gráfico 18 Resultados de pregunta 9 -Test Comunicación	59
Gráfico 19 Resultados de pregunta 10 -Test Comunicación	60
Gráfico 20 Resultados de pregunta 10 por áreas -Test Comunicación	60
Gráfico 21 Resultados de pregunta 11 -Test Comunicación	61
Gráfico 22 Resultados de pregunta 11 por áreas -Test Comunicación	61
Gráfico 23 Resultados de pregunta 12 -Test Comunicación	62
Gráfico 24 Resultados de pregunta 12 por áreas -Test Comunicación	62
Gráfico 25 Resultados de pregunta 13 -Test Comunicación	63
Gráfico 26 Resultados de pregunta 13 por áreas -Test Comunicación	64
Gráfico 27 Resultados de pregunta 14 -Test Comunicación	65
Gráfico 28 Resultados de pregunta 14 por áreas -Test Comunicación	65
Gráfico 29 Resultados de pregunta 15 -Test Comunicación	66
Gráfico 30 Resultados de pregunta 15 por áreas -Test Comunicación	67
Gráfico 31 Comunicación Ascendente por áreas	67
Gráfico 32 Comunicación Descendente por áreas	68
Gráfico 33 Comunicación Horizontal por áreas	69
Gráfico 34 Nivel de comunicación según su flujo	70
Gráfico 35 Resultados de pregunta 1-Test Motivación.....	71
Gráfico 36 Resultados de pregunta 1-Test Motivación.....	71
Gráfico 37 Resultados de pregunta 2-Test Motivación.....	72
Gráfico 38 Resultados de pregunta 2-Test Motivación.....	73
Gráfico 39 Resultados de pregunta 3-Test Motivación.....	73
Gráfico 40 Resultados de pregunta 3-Test Motivación.....	74
Gráfico 41 Resultados de pregunta 4-Test Motivación.....	75
Gráfico 42 Resultados de pregunta 4-Test Motivación.....	75

Gráfico 43 Resultados de pregunta 5-Test Motivación.....	76
Gráfico 44 Resultados de pregunta 5-Test Motivación.....	77
Gráfico 45 Resultados de pregunta 6-Test Motivación.....	77
Gráfico 46 Resultados de pregunta 6-Test Motivación.....	78
Gráfico 47 Resultados de pregunta 7-Test Motivación.....	79
Gráfico 48 Resultados de pregunta 7-Test Motivación.....	79
Gráfico 49 Resultados de pregunta 8-Test Motivación.....	80
Gráfico 50 Resultados de pregunta 8-Test Motivación.....	81
Gráfico 51 Resultados de pregunta 9-Test Motivación.....	82
Gráfico 52 Resultados de pregunta 9-Test Motivación.....	82
Gráfico 53 Resultados de pregunta 10-Test Motivación.....	83
Gráfico 54 Resultados de pregunta 10-Test Motivación.....	84
Gráfico 55 Resultados de pregunta 11-Test Motivación.....	85
Gráfico 56 Resultados de pregunta 11-Test Motivación.....	85
Gráfico 57 Resultados de pregunta 12-Test Motivación.....	86
Gráfico 58 Resultados de pregunta 12-Test Motivación.....	87
Gráfico 59 Resultados de pregunta 13-Test Motivación.....	88
Gráfico 60 Resultados de pregunta 13-Test Motivación.....	88
Gráfico 61 Resultados de pregunta 14-Test Motivación.....	89
Gráfico 62 Resultados de pregunta 14-Test Motivación.....	90
Gráfico 63 Resultados de pregunta 15-Test Motivación.....	91
Gráfico 64 Resultados de pregunta 15-Test Motivación.....	92
Gráfico 65 Resultados de pregunta 16-Test Motivación.....	93
Gráfico 66 Resultados de pregunta 16-Test Motivación.....	93
Gráfico 67 Resultados de pregunta 17-Test Motivación.....	94
Gráfico 68 Resultados de pregunta 17-Test Motivación.....	95
Gráfico 69 Resultados de pregunta 18-Test Motivación.....	96
Gráfico 70 Resultados de pregunta 18-Test Motivación.....	96
Gráfico 71 Resultados de pregunta 19-Test Motivación.....	97
Gráfico 72 Resultados de pregunta 19-Test Motivación.....	98
Gráfico 73 Resultados de pregunta 20-Test Motivación.....	99
Gráfico 74 Resultados de pregunta 20-Test Motivación.....	99
Gráfico 75 Resultados de pregunta 21-Test Motivación.....	100
Gráfico 76 Resultados de pregunta 21-Test Motivación.....	101
Gráfico 77 Resultados de pregunta 22-Test Motivación.....	102
Gráfico 78 Resultados de pregunta 22-Test Motivación.....	102
Gráfico 79 Resultados de pregunta 23-Test Motivación.....	103
Gráfico 80 Resultados de pregunta 23-Test Motivación.....	104
Gráfico 81 Resultados de pregunta 24-Test Motivación.....	105
Gráfico 82 Resultados de pregunta 24-Test Motivación.....	105
Gráfico 83 Resultados de pregunta 25-Test Motivación.....	106
Gráfico 84 Resultados de pregunta 25-Test Motivación.....	107
Gráfico 85 Resultados de pregunta 26-Test Motivación.....	108
Gráfico 86 Resultados de pregunta 26-Test Motivación.....	108
Gráfico 87 Resultados de pregunta 27-Test Motivación.....	109

Gráfico 88 Resultados de pregunta 27-Test Motivación.....	110
Gráfico 89 Resultados de pregunta 28-Test Motivación.....	111
Gráfico 90 Resultados de pregunta 28-Test Motivación.....	111
Gráfico 91 Resultados de pregunta 29-Test Motivación.....	112
Gráfico 92 Resultados de pregunta 29-Test Motivación.....	113
Gráfico 93 Resultados de pregunta 30-Test Motivación.....	114
Gráfico 94 Resultados de pregunta 30-Test Motivación.....	114
Gráfico 95 Resultados de pregunta 31-Test Motivación.....	115
Gráfico 96 Resultados de pregunta 31-Test Motivación.....	116
Gráfico 97 Resultados de pregunta 32-Test Motivación.....	117
Gráfico 98 Resultados de pregunta 32-Test Motivación.....	117
Gráfico 99 Resultados de pregunta 33-Test Motivación.....	118
Gráfico 100 Resultados de pregunta 33-Test Motivación.....	119
Gráfico 101 Resultados de pregunta 34-Test Motivación.....	120
Gráfico 102 Resultados de pregunta 34-Test Motivación.....	120
Gráfico 103 Resultados de pregunta 35-Test Motivación.....	121
Gráfico 104 Resultados de pregunta 35-Test Motivación.....	122
Gráfico 105 Resultados de pregunta 36-Test Motivación.....	123
Gráfico 106 Resultados de pregunta 36-Test Motivación.....	123
Gráfico 107 Resultados de pregunta 37-Test Motivación.....	124
Gráfico 108 Resultados de pregunta 37-Test Motivación.....	125
Gráfico 109 Resultados de pregunta 38-Test Motivación.....	126
Gráfico 110 Resultados de pregunta 38-Test Motivación.....	126
Gráfico 111 Resultados de pregunta 39-Test Motivación.....	127
Gráfico 112 Resultados de pregunta 39-Test Motivación.....	128
Gráfico 113 Resultados de pregunta 40-Test Motivación.....	129
Gráfico 114 Resultados de pregunta 40-Test Motivación.....	129
Gráfico 115 Resultados de pregunta 41-Test Motivación.....	130
Gráfico 116 Resultados de pregunta 41-Test Motivación.....	131
Gráfico 117 Resultados de pregunta 42-Test Motivación.....	132
Gráfico 118 Resultados de pregunta 42-Test Motivación.....	132
Gráfico 119 Resultados de pregunta 43-Test Motivación.....	133
Gráfico 120 Resultados de pregunta 43-Test Motivación.....	134
Gráfico 121 Resultados de pregunta 44-Test Motivación.....	135
Gráfico 122 Resultados de pregunta 44-Test Motivación.....	135
Gráfico 123 Resultados de pregunta 45-Test Motivación.....	136
Gráfico 124 Resultados de pregunta 45-Test Motivación.....	137
Gráfico 125 Resultados de pregunta 46-Test Motivación.....	137
Gráfico 126 Resultados de pregunta 46-Test Motivación.....	138
Gráfico 127 Resultados de pregunta 47-Test Motivación.....	139
Gráfico 128 Resultados de pregunta 47-Test Motivación.....	139
Gráfico 129 Resultados de pregunta 48-Test Motivación.....	140
Gráfico 130 Resultados de pregunta 48-Test Motivación.....	141
Gráfico 131 Resultados de pregunta 49-Test Motivación.....	141
Gráfico 132 Resultados de pregunta 49-Test Motivación.....	142

Gráfico 133 Resultados de pregunta 50-Test Motivación.....	143
Gráfico 134 Resultados de pregunta 50-Test Motivación.....	144
Gráfico 135 Resultados de pregunta 51-Test Motivación.....	145
Gráfico 136 Resultados de pregunta 51-Test Motivación.....	145
Gráfico 137 Resultados de pregunta 52-Test Motivación.....	146
Gráfico 138 Resultados de pregunta 52-Test Motivación.....	147
Gráfico 139 Resultados de pregunta 53-Test Motivación.....	148
Gráfico 140 Resultados de pregunta 53-Test Motivación.....	148
Gráfico 141 Resultados de pregunta 54-Test Motivación.....	149
Gráfico 142 Resultados de pregunta 54-Test Motivación.....	150
Gráfico 143 Resultados de pregunta 55-Test Motivación.....	151
Gráfico 144 Resultados de pregunta 55-Test Motivación.....	151
Gráfico 145 Resultados de pregunta 56-Test Motivación.....	152
Gráfico 146 Resultados de pregunta 56-Test Motivación.....	153
Gráfico 147 Resultados de pregunta 57-Test Motivación.....	154
Gráfico 148 Resultados de pregunta 57-Test Motivación.....	154
Gráfico 149 Resultados de pregunta 58-Test Motivación.....	155
Gráfico 150 Resultados de pregunta 58-Test Motivación.....	156
Gráfico 151 Resultados de pregunta 59-Test Motivación.....	157
Gráfico 152 Resultados de pregunta 59-Test Motivación.....	157
Gráfico 153 Resultados de pregunta 60-Test Motivación.....	158
Gráfico 154 Resultados de pregunta 60-Test Motivación.....	159
Gráfico 155 Interpretación Dimensiones	160

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Proceso de Comunicación	26
Ilustración 2 Gestión adecuada de la comunicación interna	35
Ilustración 3 Jerarquía de las cuatro motivaciones (Reeve, 2010)	36

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de Investigación

A. Realidad Problemática

En los entornos laborales los colaboradores pierden la posibilidad de convertirse en mejores comunicadores, tanto hacia adentro como hacia afuera de la institución y no pueden acceder a los roles, herramientas y beneficios que esta disciplina ha desarrollado en los últimos años para cada uno de ellos. (Tessi, Comunicación Interna en la Práctica, 2011)

En el mundo se observa que la comunicación interna es una disciplina que las empresas aún no han podido dominar, por el contrario ven en ella un obstáculo que se refleja por ejemplo en una encuesta estadística del 2010 proveniente de casi treinta países de habla hispana, que denomina a la comunicación interna como “la principal toxina laboral de las empresas”. (Madrid, 2010)

La motivación es uno de los factores que las empresas han pasado por alto al momento de incentivar el trabajo de sus colaboradores, muchos consideran que un trabajador es haragán cuando no realiza sus actividades o las ejecuta de manera rutinaria, sin embargo no se han puesto a recapacitar sobre la posibilidad de falta de motivación de ese trabajador para tener el desempeño deficiente. Mucho más aún cuando los trabajadores son considerados como sujetos de fácil reemplazo y no son visualizados como seres que poseen necesidades, en su mayoría, insatisfechas por las organizaciones.

La comunicación interna deficiente contribuye a que esas necesidades no sean conocidas por los directivos de las empresas sin saber que al indagar en las necesidades de sus trabajadores pueden obtener la herramienta que llevaría a su organización al éxito.

B. Formulación del Problema

¿La comunicación interna incide significativa y positivamente en la motivación de los colaboradores de una empresa constructora del norte del país, en el periodo 2015?

C. Justificación de la Investigación

La presente investigación encuentra su justificación teórica:

Teoría de las tres necesidades, de David McClelland y en el modelo propuesto por Goldhaber para analizar los flujos de comunicación.

La presente investigación encuentra su justificación práctica en que ayudará a identificar la relación entre la comunicación interna y la motivación que presentan los colaboradores de una empresa constructora del norte del país, en el periodo 2015.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Determinar en qué medida la comunicación interna incide en la motivación de los colaboradores de una empresa del sector construcción del norte del país, en el periodo 2015.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Medir la comunicación interna de los colaboradores de una empresa del sector construcción del norte del país, en el periodo 2015.
- Medir la motivación de los colaboradores de una empresa del sector construcción del norte del país, en el periodo 2015.

1.3. Método

1.3.1. Tipo de Investigación

- ✓ Correlacional: “Aquella investigación que busca conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular... para predecir cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas”. (Hernandez Sampieri, 2010)

1.3.2. Diseño de Investigación

- ✓ No experimental – Transversal: “Comprende investigaciones que recopilan datos en un momento único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado Pueden ser. exploratorios, descriptivos, correlacionales-causales”. (Hernandez Sampieri, 2010)

1.3.3. Método de la Investigación

- ✓ Aplicada: “Aquella investigación que tiene como objetivo práctico. elaborar y/o aplicar propuestas prácticas para solucionar problemas específicos o investigar soluciones de uso inmediato”. (Caballero Romero, 200)

1.3.4. Población

La población tomada en cuenta son 40 colaboradores de una empresa constructora del norte del país, 2015.

Muestra No Probabilística:

Es aquella en la que interviene el criterio del investigador para seleccionar a los sujetos. (Albert Gómez, 2007)

Se ha considerado 20 colaboradores entre las áreas de Administración, Almacén, logística, Operaciones, Recursos Humanos y Sistemas haciendo uso de los criterios de exclusión, siguientes:

- ✓ Trabajadores que la empresa considera permanentes (no se encuentren reemplazando, y que su permanencia sea mayor a 3 meses)
 - ✓ Su *site de operación* sea predominante en Oficinas,
- Por lo tanto 20 trabajadores fueron excluidos de la muestra

1.3.5. Técnicas e Instrumentos

Técnicas:

- Encuesta: Proceso de recolección de información basado en el responder a preguntas abiertas o cerradas que se aplica a un conjunto indistinto de individuos de la muestra. (Gil Malca, 1995)

Instrumentos:

- La ficha de encuesta para medir la comunicación interna, la cual fue utilizada para diagnosticar la comunicación interna fue obtenida de la tesis “IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE YAMBRAS S.A”, de la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada del Norte - Trujillo (Ramirez Ticlia, 2012)
- La ficha de encuesta para medir motivación, encuesta utilizada para diagnosticar la Motivación fue obtenida de la tesis “PERFIL MOTIVACIONAL DE ALUMNOS DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, COHORTE 2005-2006, SEGÚN MCCLELLAND”, de la Escuela de ciencias sociales - relaciones industriales de la Universidad Católica Andrés Bello - Caracas (Hernandez, 2006)

1.3.6. Planteamiento de la Hipótesis

- ✓ Hi: La comunicación interna incide significativa y positivamente en la motivación de los colaboradores de una empresa constructora del norte del país, en el periodo 2015.

- ✓ Ho: La comunicación interna no incide significativa, ni positivamente en la motivación de los colaboradores de una empresa constructora del norte del país, en el periodo 2015.

1.3.7. Variables

G.1. Variable Dependiente:

Motivación

G.2. Variable Independiente:

Comunicación Interna

1.3.8. Operacionalización de Variables

Cuadro 1 Matriz de operacionalización de variable independiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES **	ITEMS
COMUNICACIÓN INTERNA	La comunicación interna es una disciplina con gran desarrollo, potente y singular, que permite dar soluciones de fondo a las problemáticas más complejas de comunicación en el trabajo. (Tessi, Comunicación Interna en la Práctica, 2011)	Según Golhaber la comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial. La Comunicación interna se clasifica en Comunicación ascendente, descendente y horizontal	Comunicación Ascendente:	Atención prestada al comunicarse con su jefe, Aceptación de sugerencias por parte del jefe, Confianza y libertad para discutir problemas de trabajo, Retroalimentación acerca de la información que se recibe y Confianza para hablar de temas personales	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?
					¿Cree que los comentarios o sugerencias que les hace a sus superiores son tomados en cuenta?
					¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?
					¿Se le permite hacer retroalimentación acerca de la información que recibieron?
					¿Tiene confianza con su jefe para hablar de problemas personales?
			Comunicación descendente	Retroalimentación por parte del jefe, Grado de conocimiento de la información, Uso de lenguaje comprensible, Claridad de Instrucciones dadas por la jefatura y Oportunidad de la información	¿Recibe retroalimentación de su jefe sobre su desempeño?
					¿Recibe toda la información que se necesita para realizar su trabajo eficientemente?
					¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje comprensible cuando se dirige a Ud.?
					¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?
					¿Su jefe le da de manera oportuna la información?
			Comunicación Horizontal	Confianza entre compañeros, Integración entre compañeros, Coordinación entre compañeros, Apertura de información y conocimiento de la información	¿Existe una atmósfera de confianza entre compañeros?
					¿Cree que hay integración entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas o problemas?
					¿Cree que hay coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas o problemas?
					¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel se realiza de manera abierta?
					¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?

** Estos indicadores han sido extraídos de la teoría de Golhaber sobre la Comunicación Interna

Cuadro 2 Matriz de operacionalización de variable dependiente

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	SUBINDICADORES	ITEMS
MOTIVACIÓN	La motivación puede entenderse a partir de las condiciones o estados que activan al organismo, que llevan una conducta dirigida hacia determinados objetivos	Necesidad de logro: Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito.	Necesidad de logro:	Metas de desarrollo personal: establecimiento de metas controlables y de superación personal	Metas claras y realistas, retos difíciles y alcanzables, expectativas de éxito, deseos de superación personal	Siempre quiero alcanzar metas que me exigen más y más
						No me conformo con trabajar, necesito buenos resultados
						Para mí es muy excitante trabajar en algo difícil pero excitante
						Disfruto mucho las tareas que me exigen emplearme a fondo
						Tengo tendencia a fijarme metas difíciles pero controlables
						Cuando me propongo algo, estoy dispuesto a vencer todos los obstáculos
				Instrumentación: estrategias de acción de logro como el esfuerzo, persistencia, planificación	Planificación persistencia y esfuerzo	Preferiría que mi trabajo esté lleno de retos
						Realmente disfruto de las tareas difíciles que implican obstáculos a vencer
						A veces mientras me preparo para hacer las cosas, peor me salen
						Cuando tengo dificultades para resolver un problema, desearía no tener que hacerlo
						Lo importante es empezar, después se verá cómo se termina
						Me es difícil seguir un plan de acción para alcanzar las metas que me propongo
Compromiso con la tarea. Grado de responsabilidad y compromiso personal asumido por las tareas propuestas	Identificación, involucración o involucramiento con las tareas, responsabilidad por los resultados	De nada vale trabajar demasiado porque de todos modos nadie reconoce el esfuerzo hecho				
		Planificar las actividades es una pérdida de tiempo, lo importante es arrancar.				
		Puede que no me guste una tarea, pero una vez que la comienzo no me siento tranquilo hasta terminarla				
		Cuando un grupo fracasa, lo más importante es identificar las fallas e implementar las correcciones				
Creencia facilitadora del logro: creencias de superación del subdesarrollo	Adaptación activa, disposición a las acciones auténticas, actitud hacia el cambio, disposiciones y creencias hacia el progreso y desarrollo	En un grupo, los mejores resultados se logran cuando cada quien se exige así mismo los mejores resultados				
		Yo creo que casi todas las tareas son interesantes si uno sabe interpretarlas apropiadamente				
		Hay que conformarse con poco, pues de todas maneras, quien mucho abarca poco aprieta				
		La pobreza en la tierra garantiza la felicidad en el cielo				
		Si uno ha vivido humildemente, querer enriquecerse sólo le traerá problemas				
		Sobresalir por encima de los demás es básicamente malo				
Yo estoy conforme con mi situación actual porque vivo cómodamente						
Yo prefiero la tranquilidad de la pobreza a la angustia de la riqueza						

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	SUBINDICADORES	ITEMS
MOTIVACIÓN	La motivación puede entenderse a partir de las condiciones o estados que activan al organismo, que llevan una conducta dirigida hacia determinados objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de poder: Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás. 	Necesidad de poder	Poder benigno: afectos y cogniciones positivas producidas por el uso altruista del poder	Experticia, madurez, sabiduría, bondad o caridad, beneficio colectivo	Ayudar a la gente me hace sentir importante Disfruto cuando me piden consejos Tener la oportunidad de mandar me produce regocijo Disfruto mucho cuando tengo la oportunidad de asignar tareas a otros Me satisface cuando los demás aceptan que tengo razón en las discusiones En mis sueños, frecuentemente desempeño papeles privilegiados como líder, campeón, salvador Pienso que es mejor mandar que ser mandado Saberme responsable de mi grupo me hace vivir sensaciones especiales de plenitud y realización personal Sé que tengo condiciones para mandar Pienso que alguna vez seré una persona de mucha influencia
				Poder explorador: uso de poder auto centrado no altruista que manipula, engaña y usa las personas	Manipulación, engaño, beneficio personal, abuso y egoísmo	Un líder está autorizada para utilizar los aportes de los demás para beneficio propio Para progresar en el trabajo, lo importante es conseguirse la ayuda de gente poderosa Hay que ser fuerte con los demás para que entiendan bien las cosas A la gente hay que tratarla duramente para que salga adelante Cuando uno hace favores gana deudores Para conseguir cosas importantes a veces el engaño es necesario En toda organización hay lineamientos que tiene que ser cumplidos sin ningún tipo de cuestionamiento En toda organización uno tiene que ser fiel a sus jefes. Lo más importante en el trabajo es que haya un clima de disciplina, orden y obediencia Me siento más confiado cuando cuento con la aprobación de mis superiores

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	SUBINDICADORES	ITEMS
MOTIVACIÓN	La motivación puede entenderse a partir de las condiciones o estados que activan al organismo, que llevan una conducta dirigida hacia determinados objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de afiliación: Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización. 	Necesidad de afiliación	Afiliación básica: cogniciones y afectos relacionados con el interés en el establecimiento de relaciones personales amistosas	Capacidad de compartir, solidaridad, aceptación al fracaso, adversidad, (apoyo afectivo maduro)	<p>Cada vez que puedo busco la oportunidad de reunirme con mis amigos</p> <p>En ocasiones la preocupación por mis amigos me dificulta concentrarme en lo que estoy haciendo</p> <p>Evito enfascarme en discusiones que puedan molestar a mis amigos</p> <p>La cualidad que más me impacta de alguien es su amabilidad</p> <p>Me duele cuando un amigo se muestra distante conmigo</p> <p>Me preocupa cuando no le caigo bien a los demás</p> <p>Planifico actividades en las que pueda reunirme con personas amistosas</p> <p>Soy capaz de cualquier sacrificio con tal de mantener una amistad</p>
				Afiliación en el trabajo: uso de estrategias afiliativas en el trabajo, tanto en el sector organizacional como educativo	Uso de afectos (sensibilidad o vía de explotación) preocupación exagerada por relaciones armoniosas en el trabajo (búsqueda constante de aceptación y comprensión)	<p>El trabajo es como la familia: hay que ayudar y proteger a los demás cuando cometen pequeños errores</p> <p>En el trabajo el éxito depende de la amistad entre los compañeros de equipo</p> <p>Lo más importante en el trabajo es que haya un clima de ayuda</p> <p>Para progresar en el trabajo lo más importante es ser querido por todos</p> <p>A mí me satisfacen los resultados cuando todo el mundo está contento con ellos</p> <p>Cuando un grupo fracasa, lo más importante es consolarse entre todos, después se tratará de mejorar</p> <p>Los resultados son importantes, pero es más importante todavía que reine la armonía entre los miembros del grupo</p> <p>Para lograr buenos resultados lo más importante es que la gente se sienta segura y cómoda.</p>

II. MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes

Se muestran a continuación algunos antecedentes de la presente investigación:

La comunicación interna en el Hotel Tryp Península Varadero y su influencia en el sentido de pertenencia, la motivación laboral, el clima organizacional y la comunicación externa.

En donde el investigador concluye que la comunicación interna influye positivamente en el sentido de pertenencia, la motivación laboral, el clima organizacional y la comunicación externa en el Hotel Tryp Península Varadero. (Delgado Pérez, 2012)

El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia

Siendo una de sus conclusiones que uno de los asuntos que más incide tanto en la motivación como en la satisfacción laboral de los empleados es la visión estratégica de la comunicación, que se reconoce como esencial y oportuna dentro del proceso, generando un buen clima de comunicación y un buen clima laboral. (Bustamante, 2013)

Proyecto de mejora en la estrategia de comunicación corporativa interna en Pacifico Seguros y su impacto en el desempeño de los colaboradores

El proceso de investigación tiene entre sus conclusiones que no es necesario aumentar o mejorar los beneficios, sino más bien mejorar la comunicación interna entre jefes y colaboradores, así como las estrategias de difusión de los beneficios para poder aumentar el “salario emocional” en ellos y puedan sentirse más cómodos, y en consecuencia, incrementar su productividad y la posterior rentabilidad de la empresa. (Wong Rosales, 2015)

“Implementación de un modelo de comunicación interna y la motivación del personal de YAMBRAS S.A”, de la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada del Norte – Trujillo

En donde se determinó que la gestión de la comunicación interna afecta significativamente el nivel de motivación del personal de la Empresa Yambras S.A. (Ramirez Ticlia, 2012)

“Perfil motivacional de alumnos de la escuela de ciencias sociales, cohorte 2005-2006, según McClelland”, de la Escuela de ciencias sociales - relaciones industriales de la Universidad Católica Andrés Bello - Caracas

En la investigación sobre Perfiles Motivacionales de los estudiantes de la Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad Católica Andrés Bello según McClelland, se puede concluir que la motivación a la Afiliación ocupa el primer lugar con una media de 4,2067, la Motivación al Poder en segundo lugar con una media de 4,1002 y la Motivación al Logro ocupa el tercer lugar con una media de 3,3903. (Hernandez, 2006).

2. Bases Teóricas

2.1. Comunicación

2.1.1. Definición

La comunicación es tal vez una de las funciones psicológicas más evidente del ser humano. Éste comunica ideas, intenciones, deseos, afectos, actitudes, instrucciones, incluso antes de desarrollar un instrumento privilegiado de la comunicación humana: el lenguaje. (Martinez Torres, 2012)

La comunicación en las organizaciones son un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de

que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos (Fernández Collado, La Comunicación en las Organizaciones, 1997)

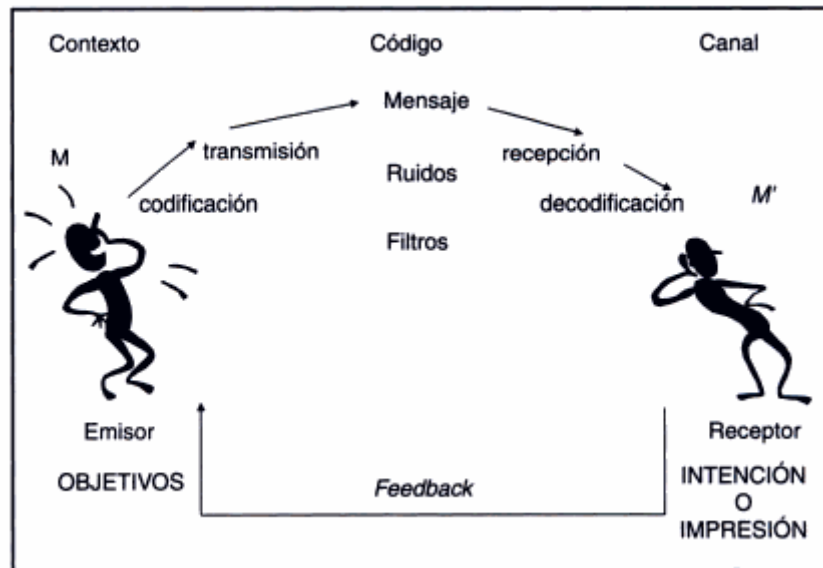
La comunicación permite que se pueda transmitir un mensaje como mínimo entre dos interlocutores, la comunicación hace uso de lenguaje verbal y no verbal para transmitir algún tipo de mensaje.

Las personas siempre nos comunicamos, y necesitamos hacerlo para relacionarnos con el medio que nos rodea. Es preciso entender la importancia de comunicar claramente nuestro mensaje, ya que de este depende el resultado a obtener.

2.1.2. Elementos

- ✓ Emisor y Receptor: el emisor es el sujeto que comunica en primer lugar o toma la iniciativa de ese acto de comunicación mientras que el receptor es el que recibe el mensaje.
- ✓ Mensaje: es el conjunto de ideas o informaciones que se transmiten mediante códigos, claves, imágenes, etc., cuyo significado interpretara el receptor en función de una serie de factores, relacionados fuertemente a sus propias experiencias.
- ✓ Código: es el conjunto de claves, imágenes, normas, etc., que sirven para transmitir la información o ideas que constituye el mensaje.
- ✓ El canal: es el medio a través del cual se emite el mensaje del emisor al receptor.
- ✓ El contexto: es la situación concreta en la que se desarrolla la comunicación.
- ✓ Ruido: son todas las alteraciones que se producen durante la transición del mensaje, tiende a distorsionar el mensaje.
- ✓ Los filtros: se denominan barreras mentales, que surgen de valores, experiencias, conocimientos, expectativas, prejuicios de emisor a receptor.
- ✓ Retroalimentación: en este contexto la retroalimentación supone la información que devuelve el receptor al emisor sobre su propia comunicación.

Ilustración 1 Proceso de Comunicación



(Van der Hofstadt Román, 2005)

2.1.3. Tipos de Comunicación

2.1.3.1. La comunicación directa

Cada comunicación se realiza de forma inmediata, sin intermediarios, cara a cara; (Maletzke, 1992)

Es la comunicación que se desarrolla entre el emisor y el receptor o receptores en forma personal, con o sin ayuda de herramientas. (Vértice, 2008)

2.1.3.2. La comunicación indirecta

Se realiza de forma mediata, transmitida a través de una distancia de espacio, tiempo o de espacio-tiempo (Maletzke, 1992)

Es aquella donde la comunicación está basada en una herramienta o instrumento ya que el emisor y el receptor están a distancia. (Vértice, 2008)

Este tipo de comunicación es de suma utilidad cuando los interlocutores no se encuentran juntos físicamente, se dice que no se tiene en cuenta el tiempo porque usa herramientas que facilitan la

comunicación después de instantes (mensajes electrónicos, cartas, etc.). Puede ser individual o colectiva lo que permite que el mensaje pueda ser masivo sin importar variables como tiempo y espacio.

2.1.3.3. La comunicación recíproca

En este tipo de comunicación la característica principal es que las partes cambian continuamente sus papeles de emisores y receptores. (Maletzke, 1992)

También llamada por algunos autores como bilateral, tiene un gran dinamismo en la comunicación y ambos interlocutores participan intercambiando roles.

2.1.3.4. La comunicación unilateral

Este tipo de comunicación se desarrolla cuando no hay cambio de papeles por parte de los interlocutores. (Maletzke, 1992)

Precisa el envío de mensajes en una sola dirección, llegando a tener una marcada presencia de cada interlocutor, que no cambia con el tiempo.

2.1.3.5. La comunicación privada

Si lo expresado se dirige exclusivamente a una persona determinada o a un número limitado de personas definidas de manera inequívoca. (Maletzke, 1992)

Se puede decir que para este tipo de comunicación se tiene un grupo seleccionado de receptores, que puede ser delimitado por el código.

2.1.3.6. La comunicación pública

Si la intención del informante es que el mensaje llegue a cualquiera que está en posición de obtener acceso a él y con el deseo de dirigirse a lo expresado (Maletzke, 1992)

Cuando no se tiene restricciones al enviar un mensaje y este puede llegar a un número no controlado de receptores estaremos haciendo uso de este tipo de comunicación.

2.2. La comunicación Organizacional

La comunicación Organizacional se define como algo que ocurre dentro de un sistema complejo y abierto que es influenciado por el medio ambiente e influye en él; implica mensajes, flujos, propósitos, dirección y medios, además se involucran actitudes, sentimientos, relaciones y habilidades personales. (Goldhaber G. M., 1977)

Es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos. (Fernández Collado, La Comunicación en las Organizaciones, 2002)

Existe un concepto más acerca de comunicación organizacional que la define como un sistemas de intercambio de datos, informaciones, ideas y conocimientos que se establecen entre instituciones, publicas y privadas, nacionales e internacionales, por un lado y su público real y virtual por el otro. (Muriel & Rota, 1980)

Si partimos de que la organización está conformada principalmente por el factor humano que le brinda esa característica de organismo multidisciplinario, dinámico, y siendo la comunicación una característica inherente del ser humano, es difícil creer que una organización exista sin comunicación, bajo estas premisas se puede decir que la comunicación organizacional viene a ser un conjunto de mensajes, que por medio de diferentes tipos de comunicación, se comparten entre los colaboradores de la organización con la finalidad de lograr cumplir las metas y objetivos de forma óptima.

2.2.1. Comunicación Interna

La comunicación interna es una disciplina con gran desarrollo, potente y singular, que permite dar soluciones de fondo a las problemáticas más complejas de comunicación en el trabajo. (Tessi, Comunicación Interna en la Práctica, 2011)

La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. (Muñiz González, 2009)

Es de mucha importancia que se tome gran interés en la comunicación interna ya que las comunicaciones significativas encienden el fuego de la motivación y le otorgan sentido a todos los mensajes, incluso a aquellos que implican informaciones delicadas o malas noticias.

2.2.1.1. Flujos de comunicación interna.

Según (Goldhaber G. M., 1977), señala que al hablar de comunicación interna, se debe hablar de los flujos de comunicación, los cuales son:

- **Comunicación Descendente**

Es la comunicación que fluye desde los niveles más altos de una organización hasta los más bajos. Estas comunicaciones que van del superior al subordinado son básicamente de cinco tipos: instrucciones de trabajo, explicación razonada del trabajo, información sobre procedimientos y prácticas organizacionales, retroalimentación al subordinado respecto a la ejecución, información de carácter ideológico para iniciar la noción de una misión por cumplir.

- **Comunicación Ascendente**

Brota desde los niveles más bajos de la organización hasta los más altos. Incluye buzones de sugerencias, reuniones de grupo y procedimientos de presentación de quejas.

- **Comunicación Horizontal**

Es la comunicación que fluye entre funciones, necesaria para coordinar e integrar los distintos trabajos en una organización.

2.2.1.2. Funciones de la comunicación interna

Daniel Katz y Robert Kahn (1966) sugieren que las funciones de la Comunicación Interna están dirigidas a dos niveles:

- ✓ En el nivel de la organización total, la comunicación puede estudiarse en términos de cuatro funciones generales: producción, mantenimiento, adaptación y dirección.
- ✓ En un nivel más específico, las funciones de la comunicación se examinan dentro de un contexto didáctico (relación superior – subordinado). Las funciones específicas de la comunicación en este nivel son: instrucciones de trabajo, razones fundamentales de trabajo, procedimientos organizacionales e información de carácter ideológico para inculcar un sentido de misión (adoctrinamiento en metas) (Fernández Collado, La Comunicación en las Organizaciones, 2002)

En este punto es preciso resaltar que en las funciones anteriormente descritas podemos encontrar características de transmitir identidad corporativa (en el adoctrinamiento), Control (relación de subordinación), Motivación (adoctrinamiento en metas, razones del trabajo), expresión emocional (permitiendo comunicación bidireccional) e Integración.

2.2.1.3. Objetivos de la comunicación interna

Objetivos de identidad corporativa: lo primero en el orden lógico y estratégico es tratar de ser una buena empresa y después hacer partícipes a todos de ese proyecto. Supuesto el hecho básico de que la comunicación interna no es en sí misma sino uno de los instrumentos y medios fundamentales y un recurso gerenciable de la empresa, el primer objetivo ha de ser, dar a conocer con total claridad los objetivos de la misma a todos los trabajadores con la finalidad de involucrarlos en la consecución de dichos objetivos.

Objetivos Organizacionales: la gestión de la comunicación debe basarse ante todo en la definición de objetivos organizacionales. La gestión de la comunicación interna ha de orientarse a facilitar estructuras sencillas directas, con pocos niveles jerárquicos, fluidas y flexibles, con un mínimo de centralización, capaces de respuestas rápidas y creativas a las necesidades. Estructuras integradas, sin burocracia, con unidad de dirección, sin departamentalismos, que faciliten las pautas de intercambio y el dialogo interno.

Objetivos Funcionales: la creación de un órgano profesionalizado encargado de la gestión de la comunicación corporativa se ha de proponer ante todo dar unidad y coherencia al programa de comunicaciones, y asignarle el cometido de repartir el saber y el poder; agilizar procesos; facilitar la realización de tareas; administrar los recursos; procurar el efecto sinérgico de las funciones; asegurar la transparencia; coordinar las áreas funcionales; dar armonía a las acciones; aprovechar el recurso de la comunicación interna para ayudar a formular necesidades compartidas, a analizar conjuntamente los problemas, a encontrar alternativas, a resolver conflictos y tomar decisiones participadas.

Objetivos Estratégicos: el objetivo último de las estrategias comunicacionales es la mejora de la productividad y de la cuenta de resultados. Al comunicación interna persigue este objetivo estratégico

mediante su apoyo a la evaluación de necesidades, la definición de políticas de impulso, que se apoyan en todos los actores internos; la creación, difusión y respuesta cualificadas de los mensajes pertinentes; el conocimiento y segmentación objetivos internos; la elección fundada de medios y soportes; la determinación de los escenarios de intervención y de las fases o etapas de la acción comunicacional; la evaluación continua y correctiva de las desviaciones observadas y el apoyo a las políticas de Recursos Humanos, especialmente con el servicio de formación.

Objetivos Comportamentales: Optimizar comunicacionalmente al activo humano quiere decir asignar a la comunicación interna los objetivos de dar vida al proyecto, movilizar y focalizar las inteligencias, motivar por la acción, orientarse a resultados, con orgullo de pertenencia y moral de éxito; optimizar las competencias, capacidades y destrezas de las personas para la comunicación; contribuir a un cambio de actitud para la participación, la implicación, la innovación y la adaptación a los cambios, hacer coincidir los valores de la persona y los de la organización; contribuir a formar un espíritu de equipo y un clima de confianza; mejorar las conducta de tareas y conductas de relación; y ayudar a promover estilos de dirección participativos y democráticos. (García Jimenez, 1998)

2.2.1.4. Barreras de la comunicación interna

La comunicación como recurso tan esencial como frágil. Su gestión requiere control técnico y profesional. La calidad de la comunicación interna está sometida a un proceso entrópico y se ve continuamente expuesta a asechanzas y riesgos, que es preciso saber sortear, las barreras que se han de superar son de diversa naturaleza:

- ✓ Físicas: deficiencia técnicas de los canales y soportes de ruidos y perturbaciones
- ✓ Fisiológicas: limitaciones orgánicas de los receptores
- ✓ Psicológicas: turbación personal, irritación, agresividad, etc.

- ✓ Sociológicas: rivalidad entre grupos a los que pertenecen los comunicantes, degradación del clima social, etc.
- ✓ Culturales: distinto nivel de formación intelectual, distinto continente, distinta mentalidad.
- ✓ Administrativas: sistemas de organización inadecuados o incompatibles.
- ✓ Lingüísticas: desconocimiento de los códigos que utilizan para comunicar o conocimiento limitado que genera conflictos. (Garcia Jimenez, 1998)

2.2.1.5. Gestión adecuada de la comunicación interna

Para gestionar adecuadamente la comunicación interna se debe tomar en cuenta el siguiente planteamiento:

- ✓ PLANIFICACION: referido a tomar el desarrollo de las dos premisas siguientes:
 - Escuchar primero: se debe asegurar un sistema de escucha que asegure el monitoreo integral de todas las comunicaciones que se generan en el interior de la organización.
 - Capitalizar las quejas: de manera que se logren documentar con la finalidad de generar indicadores que permitan realizar un seguimiento al trabajo de comunicación interna.
- ✓ IMPLEMENTACION: referido a tomar el desarrollo de las siguientes tres premisas:
 - Ordenar la Emisión: después de los dos pasos anteriores se sabrá dosificar la emisión de mensajes en cantidad y calidad. Se podrá equilibrar los medios de difusión y los tipos de comunicación a usar.
 - Narrar con significado: la falta de orden en la emisión de mensajes genera escaso sentido en el trabajo. Dicho sentido tiene importantes componentes

comunicacionales puesto que constituye el significado por el cual una persona trabaja.

- Ofrecer la palabra: la comunicación interna realmente requiere conversaciones. Mientras la información escrita genera conocimiento (racional), el dialogo presencial produce compromiso (motivacional). Al ofrecer la palabra a los colaboradores toda comunicación interna crece, ya que a la razón se suma la emoción y se produce la acción colectiva muy sinérgica y alineada.
- ✓ EVALUACION: referido a tomar el desarrollo de las siguientes dos premisas:
- Medir los logros: Volver a escuchar es imprescindible para asegurar el proceso evolutivo de la estrategia. Es necesario aplicar el mismo sistema implementado para la escucha inicial. De esta manera se podrá comparar resultados, medir avances concretos del plan y corregir desvíos que se hayan producido.
 - Cuadro de resultados: las organizaciones que dan prioridad a su comunicación interna al invertir recursos en estrategias de largo plazo, también se interesan por el impacto que estas generan en sus estados financieros. Los sistemas de escucha integrada pueden aportar indicadores para responder a este cuestionamiento.

Ilustración 2 Gestión adecuada de la comunicación interna

PLANIFICACION	<i>Escuchar primero Capitalizar las quejas</i>
IMPLEMENTACION	<i>Ordenar la Emisión Narrar con significado Ofrecer la palabra</i>
EVALUACION	<i>Medir los logros ¿Y el cuadro de Resultados?</i>

(Tessi, Comunicación Interna en la Práctica, 2011)

2.3 Motivación

2.3.1 Definición:

Del latín *moveré* (mover) la motivación se constituye en la fuerza o impulso que lleva a los sujetos a realizar diferentes acciones hasta conseguir satisfacer una necesidad.

(Morris y Maisto, 1998) consideraron al motivo como la fuerza interna propulsora librada por alguna clase de estímulo que activa el organismo y que dirige sus acciones hacia una meta.

La motivación es cuando alguien se plantea un objetivo, emplea los medios adecuados y mantiene la conducta con el fin de conseguir dicha meta (Trechera, 2000)

De forma más amplia (Jones, 1995) indica que la motivación está referida a saber cómo se inicia el comportamiento, se energiza, se sustenta, se dirige, se detiene y que tipo de relación subjetiva está presente en el organismo cuando todo esto sucede.

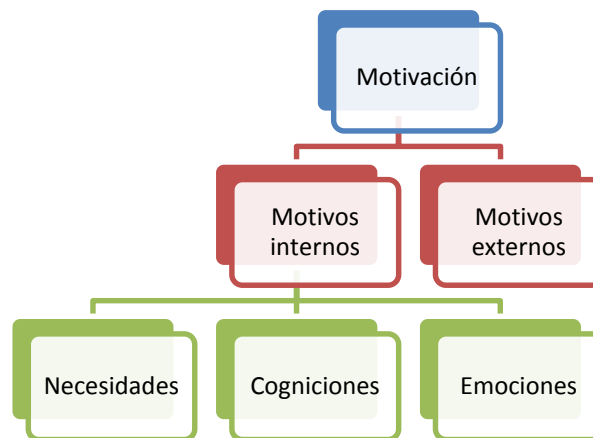
Considerada como los “procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta” (Robbins, 1998) nos presenta en esta definición tres elementos: intensidad, que se refiere a la medida del esfuerzo que la persona va a emplear para conseguir su objetivo. Esfuerzo, que la persona debe dirigir o canalizar para alcanzar la meta propuesta. Persistencia que se evidencia en el tiempo en que la persona sostiene el esfuerzo.

Consideraremos a la motivación como la fuerza que impulsa al individuo a realizar un comportamiento y persistir en el hasta lograr alcanzar un objetivo o meta.

Estos procesos que dirigen la conducta hacia un objetivo o meta pueden ser generados por el propio sujeto o por el ambiente en el que se encuentra.

Así podemos observar:

Ilustración 3 Jerarquía de las cuatro motivaciones (Reeve, 2010)



2.3.2 Tipos de motivos:

2.3.2.1 Motivos Internos

Siendo la fuerza que dirige la conducta, podemos identificar, dentro de los motivos internos a las necesidades, las cogniciones y las emociones.

Necesidades entendidas como aquellos requerimientos que en caso de no satisfacerse ponen en peligro la subsistencia misma del individuo, esto es, necesarios para la conservación de la vida, incrementar el crecimiento y el bienestar. Estas necesidades se pueden diferenciar en necesidades fisiológicas, psicológicas y sociales.

Las cogniciones que nos remiten a los sucesos mentales, tales como las creencias, autoconcepto, pensamientos y expectativas.

Las emociones que expresan los fenómenos subjetivos, fisiológicos, funcionales y expresivos de corta duración, que con la finalidad de adaptarnos, nos preparan ante los hechos trascendentales de la vida.

(Reeve, 2010)

2.3.2.2 Motivos Externos:

Los factores externos están constituidos por las fuentes ambientales, sociales y culturales que van a influenciar y dirigir el comportamiento del individuo, impulsando o generando la conducta de evitación.

(Reeve, 2010)

2.3.3 Motivación en el trabajo:

Dentro de una organización existen una serie de circunstancias que marcan las diferencias entre sus integrantes, tales como la edad, sexo, estado civil, paternidad, etc. dichas diferencias van a reflejar a su vez procesos diferentes de motivación para cada grupo de acuerdo a sus intereses, de esta forma son las características del individuo lo que marca, en este caso, la motivación, pero esta también puede estar relacionada con las características del trabajo en función de cómo los directivos influyen en el desempeño de sus colaboradores.

(Robins, 1996) Expresa que “motivación es la voluntad de desarrollar altos niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, bajo la condición de que dicho esfuerzo ofrezca la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual”

(Chiavenato, 2001) Manifiesta que “el individuo que presta servicio al cliente debe encontrarse altamente motivado hacia su trabajo y sentirse a gusto con la unidad y la organización a la que pertenece” (p48)

2.3.4 Teorías de la motivación

Son dos los enfoques principales que tratan sobre la motivación; el primero que acoge a las teorías de contenido que dirigen su atención a aquello que motiva el comportamiento del individuo, en estas teorías se trata básicamente las necesidades del ser humano y como este busca satisfacerlas, dentro de las cuales se encuentran la teoría sobre la jerarquía de necesidades de Maslow, el modelo de las necesidades adquiridas de McClelland, la teoría de ERC de Adelfer, entre otros y las teorías de proceso que investiga cómo es motivado el individuo, en la cual se estudia la manera y razones por la que los seres humanos realizan una acciones y no otras para lograr sus objetivos, aquí ubicamos a la teoría de las expectativas de Victor Vroom, teoría de la equidad de Stacy Adams, el modelo de reforzamiento de Skinner y la Teoría de Porter Lawler.

2.3.4.1 Teoría de las Necesidades de Abraham Maslow

En 1970 Maslow propone su teoría de las necesidades, que es una de las más conocidas para la motivación, en la cual se ocupa de jerarquizar 5 tipos de necesidades: fisiológicas (incluyen las de sed, hambre, sexo, sueño, alivio del dolor), seguridad (referidas a la búsqueda de tranquilidad, orden, dependencia, estabilidad, protección, ausencia de miedo), pertenencia (contempla amor, afecto y sentido de pertenencia), estimación (alta valoración a sí mismo, estatus, reconocimiento) y autorrealización (realizar al máximo las propias capacidades personales). Ubicadas en una pirámide, al verse satisfecha una nivel inferior deja de ser prioritaria para pasar a ser motivante la del siguiente nivel.

(Suniaga, 2002)

2.3.4.2 Teoría de las expectativas de Victor Vroom

Tiene como base de inicio las necesidades que experimenta el individuo para motivar su acción y que genera una decisión sobre la medida del esfuerzo que se realizará para una tarea específica y lo que desea lograr.

La motivación se va a ver influenciada por la expectativa del esfuerzo que hace el individuo para alcanzar un objetivo (por ejemplo aquel individuo que realiza un trabajo más esforzado para lograr un ascenso) lo que a su vez genera un grado de confianza que servirá para sentirse más motivados en experiencias posteriores.

Considera la valencia, la expectativa y la instrumentación como elementos principales de su teoría. (Duncan, 2000)

2.3.4.3 Teoría de la equidad de Stacy Adams

Considera que la evaluación individual en el desempeño laboral a partir del cual se entregan las recompensas debe estar basado en la justicia y la equidad. Por tanto la motivación se verá reflejada en cuanto el trabajador considere que sus recompensas son justas de acuerdo a su esfuerzo y en comparación con otros trabajadores.

Si un trabajador considera que su retribución es injusta tendrá una incidencia directa en la motivación con que realiza sus labores. (Montana, 2002).

2.3.4.4 Teoría de las tres necesidades de David McClelland

Esta teoría se fundamenta en la búsqueda de la motivación en función de las necesidades sociales que son aprendidas y que repercuten en la forma en que un individuo se desenvuelve en su trabajo.

Es la cultura, la experiencia personal, las oportunidades de demandas y de socialización y la propia historia singular las

que influyen en el comportamiento y motivación de las personas, generando sus deseos de lograr sus objetivos, imponerse o afiliarse a sus semejantes.

Necesidad de logro

Referida a satisfacer el deseo de un buen desempeño en función de un estándar de excelencia. Esta motivación obtiene energía interior del propio individuo para la ejecución y desempeño de la tarea. Desempeño que busca obtener éxito frente al fracaso y que genera una evaluación emocionalmente significativa sobre la propia motivación para el desarrollo de nuevas acciones.

Necesidad de afiliación

Se enfoca en la posibilidad del individuo de “establecer, mantener o restaurar una relación afectiva positiva con otra persona o personas” (Atkinson; Heyns y Veroff, 1952) citados por (Reeve, 2010) p142. Entiéndase que esta necesidad no está referida a la extraversión o sociabilidad, siendo las personas introvertidas y menos sociales las que más necesitan de este constructo.

De acuerdo a lo establecido por McClelland la condición primordial de esta necesidad es la privación de interacción social.

Necesidad de poder

Contempla el deseo ejercer y tener impacto, control personal sobre el entorno cercano, haciendo que la persona o grupo que nos rodean se ajusten a nuestros planes o imagen personal.

Estas tres necesidades se conjugan de manera efectiva para generar el éxito en una empresa, al buscar la consecución de

logros estamos ante una fuerza de impulso vital para la organización.

2.1. Marco Conceptual

Comunicación interna: hace referencia a aquella comunicación que circula dentro de un ámbito determinado. (Alles, 2012)

Conflicto: el término “*conflicto*” puede implicar desde una cuestión que es materia de discusión entre las partes hasta un enfrentamiento por falta de acuerdo en alguna temática en particular. (Alles, 2012)

Flujo de la Comunicación: Procesos de comunicación que se llevan a cabo al interior de la organización de acuerdo a la estructura formal (organigrama) y éstos pueden ser Descendente, Ascendente u Horizontal. (Goldhaber G. , 2000)

Motivación de Afiliación: Una red de conexiones cognitivo afectivas relacionadas con sentirnos bien con nosotros mismos y los demás” (romero, 1991)

Motivación de Logro: “Definida como una red de conexiones cognitivo afectivas relacionadas con el desarrollo personal, implicando uso exigente de capacidades y destrezas para beneficio personal y colectivo” (romero, 1991)

Motivación de Poder: Una red de conexiones cognitivo afectivas relacionadas con el control de nuestra propia conducta y la conducta de los demás” (romero, 1991)

Públicos internos: Los públicos internos son aquellos que son tomados, por el departamento de relaciones públicas o por la gerencia, como parte de la organización. Esto sin duda incluye a los empleados de todos los sectores y rangos, pero muchas veces también incluye a los proveedores de las empresas, a sus accionistas, a su comunidad, etc.

III. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Cuadro 3 Propuesta de Solución

INDICADORES	ANÁLISIS	SOLUCIÓN	TIEMPO	COSTO (SIN IGV)	RESPONSABLES
Retroalimentación acerca de la información que se recibe	El mayor porcentaje de los colaboradores manifiesta que no se les permite brindar una retroalimentación de la información recibida	Identificación de líderes y trabajo de habilidades comunicativas, desarrollo de Empowerment • Talleres de Identificación de líderes • Talleres de comunicación efectiva • Sistematización de quejas • Evaluación de resultados	• (15 Días - 3 Sesiones)	• S/. 1,800.00	• Consultora
Grado de conocimiento de la información	El mayor porcentaje de los colaboradores manifiesta que no recibe toda la información que se necesita para realizar su trabajo eficientemente		• (1 Mes – 4 Sesiones)	• S/. 5,000.00	• Consultora
Uso de lenguaje comprensible	Un 55% de los colaboradores manifiestan recibir instrucciones por medio de un lenguaje comprensible, mas aún esto podría mejorar sustancialmente.		• Reunión de trabajo guiada	• S/. 600.00	• Consultora – Recursos Humanos – Encargado de Área
Claridad de Instrucciones dadas por la jefatura	El 35% de los colaboradores manifiesta que las instrucciones dadas por las jefaturas no son siempre claras, este porcentaje podría afectar el rendimiento y producción empresarial.		• Reunión de Trabajo guiada	• S/. 600.00	• Recursos Huamnos
Oportunidad de la información	El mayor porcentaje de colaboradores reporta que su jefe no le brinda información oportuna para la realización de su trabajo.		Análisis de casos y reconocimiento de personal • Capacitación para Implementación de Análisis de casos • Reunión de trabajo por áreas • Reconocimiento por medios de difusión empresarial	• (1 Día - 1 Sesión) • (1 vez al mes) • Según resultados del mes	• S/. 800.00
INDICADORES	ANÁLISIS	SOLUCIÓN	TIEMPO	COSTO (SIN IGV)	RESPONSABLES
Confianza entre compañeros	Existe un 55% de colaboradores que manifiesta que no siempre existe una atmósfera de confianza entre compañeros	Talleres Vivenciales de Trabajo en Equipo	• (6 semanas – 6 sesiones)	• S/. 3600.00	• Consultora • Responsables de Áreas • Recursos Humanos - Administración
Integración entre compañeros	La gran mayoría de colaboradores manifiesta que existe una deficiencia en la integración para el trabajo entre colaboradores				
Coordinación entre compañeros	A pesar de existir un 45% de colaboradores que manifiesta que se coordina con compañeros para realizar labores, este indicador podría incrementar en beneficio de la empresa.				
Apertura de información	Solo un 35% de colaboradores manifiesta que existe apertura en la comunicación entre los compañeros de la empresa.				
Conocimiento de la información	Un 75% de colaboradores manifiesta que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel.				

INDICADORES	ANÁLISIS	SOLUCIÓN	TIEMPO	COSTO (SIN IGV)	RESPONSABLES
Retroalimentación por tarde del jefe	Un 80% de los colaboradores no recibe retroalimentación por parte de su jefe sobre su desempeño	<p>Espacio de feedback y generación de compromisos de los resultados obtenidos en evaluaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en feedback por desempeño • Reunión de entrega de resultados - elaboración y evaluación de compromisos 	<ul style="list-style-type: none"> • (1 Día-1 Sesión) • 1 entrevista después de cada evaluación 	• S/. 600.00	<ul style="list-style-type: none"> • Consultora • Responsables de Áreas - Recursos Humanos

Esta propuesta de solución tendría un tiempo de ejecución aproximado de 4 meses para su completa implementación, teniendo en cuenta los horarios con los que la empresa cuenta.

Y el costo se calcula en un total de S/. 13,000.00 sin IGV.

IV. RESULTADOS

4.1. DIAGNOSIS

Para definir si existe relación entre la comunicación interna y la motivación, se procedió a analizar la variable de comunicación interna y la variable de motivación en la empresa en estudio.

Los datos se obtuvieron mediante la aplicación de 2 instrumentos (encuestas), una para evaluar la comunicación interna y la otra para motivación, ambas encuestas fueron aplicadas a la muestra seleccionada, que en este caso es de 20 colaboradores de una población de 40 personas tomando en cuenta 2 criterios de exclusión.

Cuadro 4 Distribución Muestra

Area	Poblacion Actual	Muestra
Administracion	7	3
almacen	3	1
logística	9	5
OPERACIONES	15	8
RRHH	4	2
SISTEMAS	2	1
Total general	40	20

Fuente: Elaboración propia

Las personas que se consideraron como excepción son personas que trabajan en el sector de campo (mina) y personal que no es considerado estable contractualmente por la organización.

El Test de comunicación Interna fue elaborado en base al modelo de comunicación según el lugar que ocupa el Agente comunicador y mide la comunicación en sus diferentes niveles jerárquicos del organigrama, evaluando la comunicación ascendente, descendente y horizontal.

Contiene 15 enunciados, de los cuales los primeros cinco se encargan de evaluar la comunicación ascendente, los siguientes cinco evalúan la comunicación descendente y los últimos cinco miden la comunicación horizontal.

La escala empleada para sus respuestas es tipo Likert:

5= Siempre

4= Frecuentemente

3= Algunas veces

2= Ocasionalmente

1= Nunca

El instrumento para medir la motivación se encuentra dividido en tres escalas tal como se detalla:

INVENTARIO DE MLP, se mide la motivación al logro a través de 24 ítems escritos en forma de Likert, el cual contiene 4 factores:

- ✓ Desarrollo personal (8 ítems)
- ✓ Estrategia de acción de logro (6 ítems)
- ✓ Compromiso con la tarea (4 ítems)
- ✓ Creencias facilitadores de logro (6 ítems)

INVENTARIO MPS, mide la motivación al poder, contiene 16 ítems, en dos subescalas:

- ✓ Poder benigno (8 ítems)
- ✓ Poder maligno (8 ítems)

INVENTARIO MAFI mide la motivación a la afiliación a través de 20 ítems, dividido en:

- ✓ Afiliación básica (10 ítems)
- ✓ Afiliación en el trabajo (10 ítems)

El análisis de los datos se realizará en función de la siguiente tabla:

Tabla N° 1: Análisis e interpretación de datos

ANÁLISIS					
1	2	3	4	5	6
Completamente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
INTERPRETACIÓN					
1	2	3	4	5	6
Muy débil	Moderadamente débil	Ligeramente débil	Ligeramente intenso	Moderadamente intenso	Muy intenso

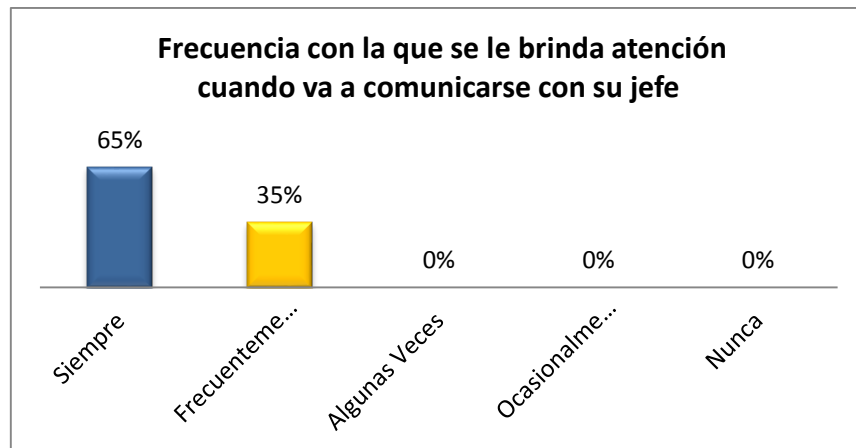
Fuente (Hernandez, 2006)

4.2. RESULTADOS

Test de Comunicación

1. A la pregunta: ¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?, los resultados fueron:

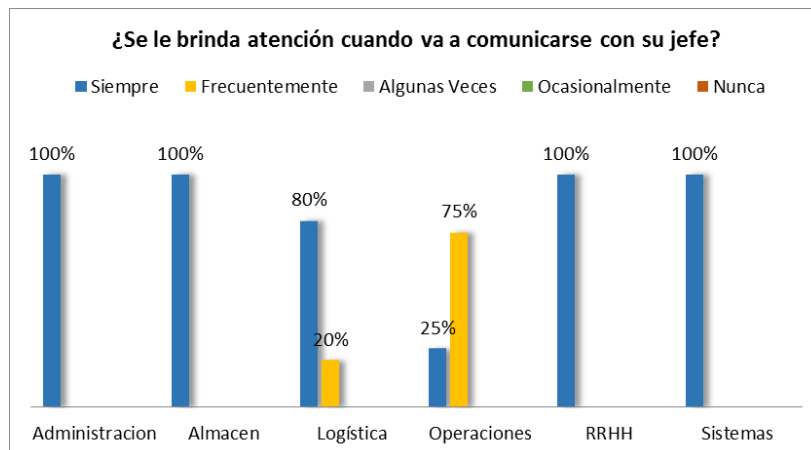
Gráfico 1 Resultados pregunta 1 – Test de Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 65% del personal manifiesta que siempre se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe, así mismo el 35% indica que frecuentemente se le brindan atención.

Gráfico 2 Resultados de pregunta 1 por áreas – Test Comunicación

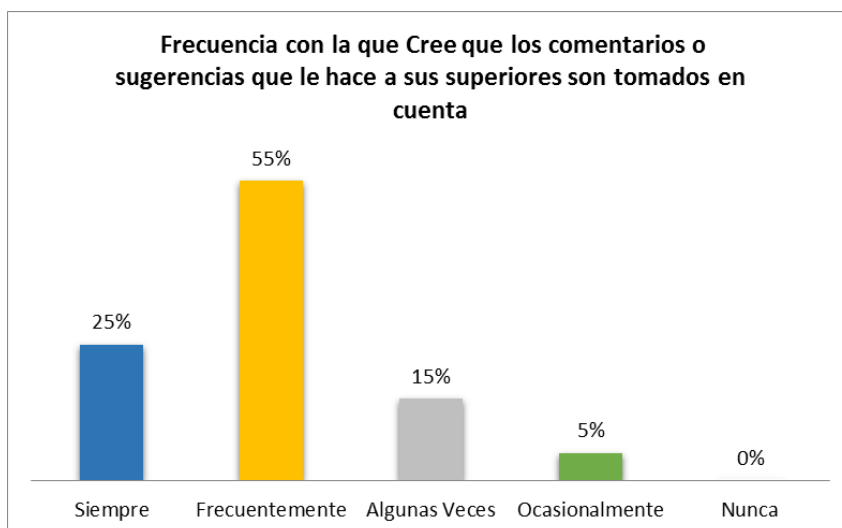


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En las áreas de Administración, Almacén, RRHH y Sistemas se observa un alto porcentaje de respuestas afirmativas ante esta pregunta, en el área de logística el porcentaje disminuye compartiendo un 20% con la respuesta que frecuentemente se le brinda atención, mientras que en Operaciones el mayor porcentaje (75%) registra que frecuentemente se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe.

2. A la pregunta: ¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?, los resultados fueron:

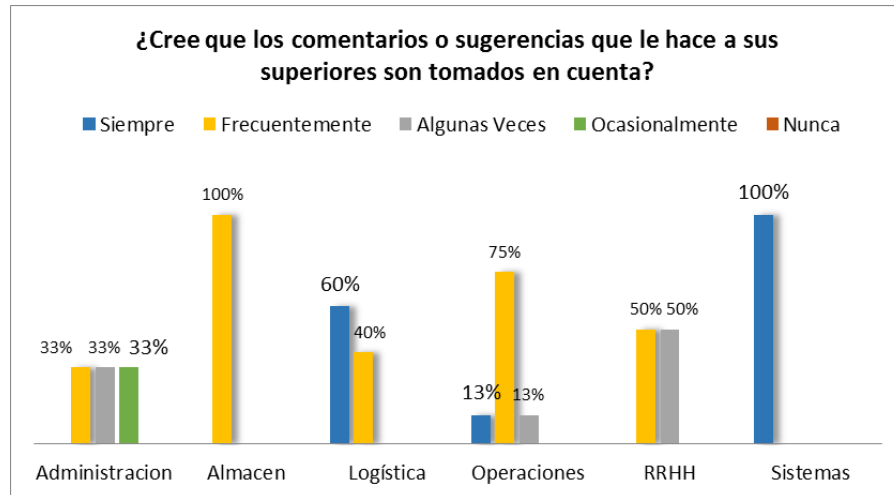
Gráfico 3 Resultados de pregunta 2 – Test Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 25% del personal cree que sus comentarios son siempre tomados en cuenta, el 55% cree que frecuentemente, el 15% opina que algunas veces y el 5% afirma que ocasionalmente.

Gráfico 4 Resultados de pregunta 2 por áreas -Test Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área de Administración se comparte un mismo porcentaje de opinión (33%) respecto a que frecuentemente, algunas veces y ocasionalmente los comentarios o sugerencias que se les hace a sus superiores son tomados en cuenta. En almacén frecuentemente son tomadas en cuenta sugerencias o comentarios. En logística el 60% considera que siempre se toma en cuenta sus sugerencias o comentarios, mientras que un 40% considera que esto sucede frecuentemente. En Operaciones el 75% considera que frecuentemente se toma en cuenta sus sugerencias o comentarios, más aún se encuentra un 13% que considera que algunas veces esto ocurre y el porcentaje restante considera que esta situación ocurre siempre.

En el área de Recursos Humanos el 50% considera que frecuentemente se toma en cuenta sus sugerencias o comentarios, mientras que el 50% restante considera que esto ocurre solo algunas veces.

En el área de Sistemas siempre se toma en cuenta sus sugerencias o comentarios.

3. A la pregunta: ¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?, los resultados fueron:

Gráfico 5 Resultados de pregunta 3 -Test Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 45% del personal cree que sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre trabajo, el 50% opina que frecuentemente y el 5% opina que esto sucede algunas veces.

Gráfico 6 Resultados de pregunta 3 por áreas -Test Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 66.7% de personal administrativos, el 80% de logístico, el 25% de Operaciones y el 100% del área de Sistemas opinan que siempre tienen confianza para discutir sobre problemas de trabajo con sus superiores, sin embargo en el área de Administración el 33.3% afirma que esto sucede algunas veces.

En el área de Almacén (100%), Logística (20%), Operaciones (75%) y Recursos Humanos (100%) afirman que frecuentemente tienen confianza para discutir sobre problemas de trabajo con sus superiores.

4. A la pregunta: ¿Se le permite hacer retroalimentación acerca de la información que recibieron?, los resultados fueron:

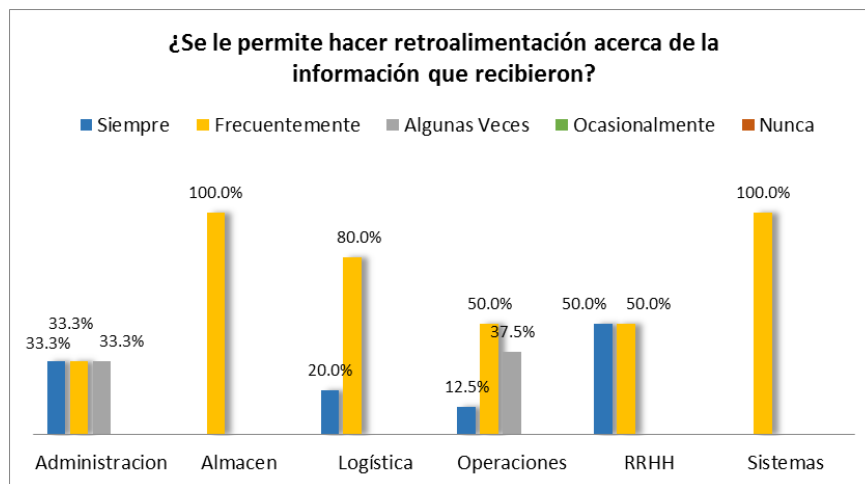
Gráfico 7 Resultados de pregunta 4 -Test Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 20% del personal opina que siempre se le permite hacer retroalimentación acerca de la información que recibieron, el 60% afirma que frecuentemente y el 20% dice que algunas veces.

Gráfico 8 Resultados de pregunta 4 por áreas -Test Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 33.3% de administrativos opina que siempre se le permite hacer retroalimentación sobre la información que recibieron, otro 33.3% percibe que esto sucede frecuentemente y el 33.3% restante dice que algunas veces; En el área de almacén y sistemas esto sucede frecuentemente.

El 20% del personal de Logística indica que siempre se le permite hacer retroalimentación y el 80% restante dice que frecuentemente se le permite hacer retroalimentación sobre la información recibida.

En Operaciones solo el 12.5% afirma que siempre se le permite hacer retroalimentación sobre la información recibida, mientras que un 50% afirma que esto sucede con frecuencia y un 37.5% opina que esto sucede algunas veces.

En Recursos humanos la opinión se encuentra dividida con un 50% de opinión en que siempre se le permite hacer retroalimentación sobre la información recibida y 50% restante opina en que esto ocurre frecuentemente.

5. A la pregunta: ¿Tiene confianza con su jefe para hablar de problemas personales?, los resultados fueron:

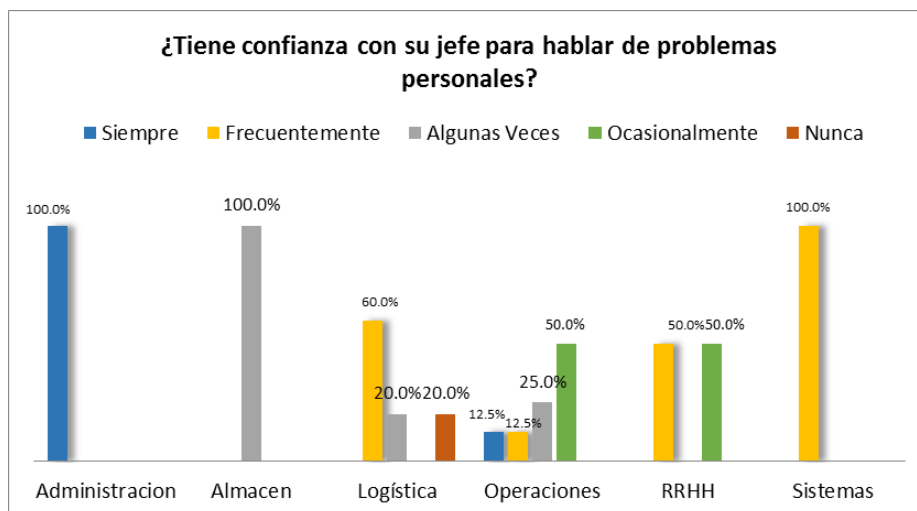
Gráfico 9 Resultados de pregunta 5 -Test Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 20% del personal opina que siempre tiene confianza con su jefe para hablar de problemas personales, el 30% afirma que frecuentemente, el 20% dice que algunas veces, el 25% manifiesta que ocasionalmente y el 5% opina que nunca.

Gráfico 10 Resultados de pregunta 5 por áreas -Test Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 100% en el área de administración opinan que siempre tienen confianza con su jefe para hablar de problemas personales, mientras que el 100% en Almacén opina que esto ocurre algunas veces y el 100% en Sistemas dice que esto se da frecuentemente.

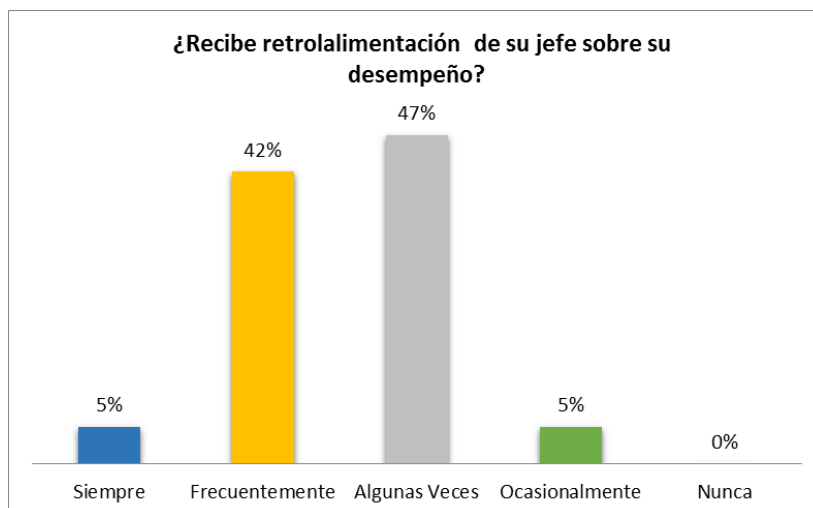
El 60% de personal en Logística opina que frecuentemente tiene confianza con su jefe para hablar de temas personales, mientras que un 20% afirma que esto sucede algunas veces y el 20% restante dice que nunca sucede esto.

En Operaciones existe un 12.5% que opina que siempre se da esta condición, otro 12.5% afirma que esto sucede frecuentemente, un 25% afirma que esto sucede algunas veces y un 50% opina que esto sucede ocasionalmente.

En Recursos humanos un 50% opina que frecuentemente tienen confianza con su jefe para hablar de problemas personales y el 50% restante afirma que esto sucede ocasionalmente.

6. A la pregunta: ¿Recibe retroalimentación de su jefe sobre su desempeño?, los resultados fueron:

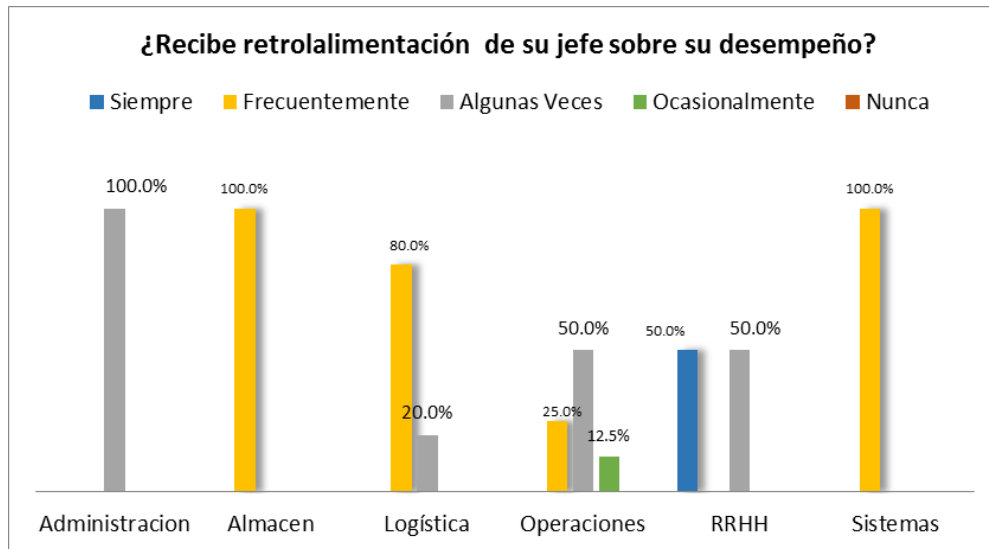
Gráfico 11 Resultados de pregunta 6 -Test Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 5% del personal opina que siempre recibe retroalimentación de su jefe sobre su desempeño, el 42% afirma que frecuentemente, el 47% dice que algunas veces y el 5% manifiesta que nunca.

Gráfico 12 Resultados de pregunta 6 por áreas -Test Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 100% en Administración, el 20% de Logística, el 50% en Operaciones, el 50% del personal de Recursos Humanos, dicen que algunas veces reciben retroalimentación sobre su desempeño; el 100% en Almacén, el 80% en logística, el 25% en operaciones y el 100% en el área de Sistemas dicen que frecuentemente. El 12.5% en Operaciones afirma que esto ocurre Ocasionalmente, mientras que un 50% de Recursos Humanos afirma que siempre recibe la retroalimentación sobre su desempeño.

7. A la pregunta: ¿Recibe toda la información que se necesita para realizar su trabajo eficientemente?, los resultados fueron:

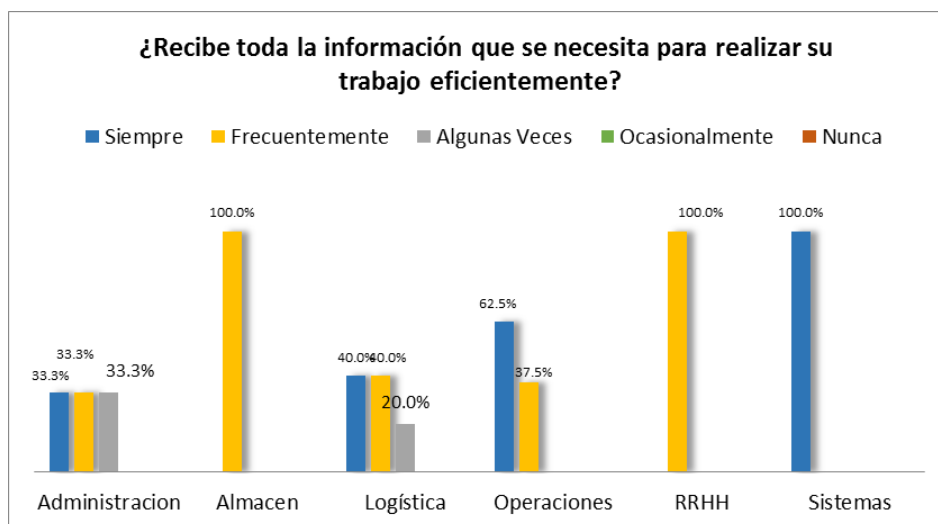
Gráfico 13 Resultados de pregunta 7 -Test Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 45% del personal opina que siempre recibe toda la información que necesita para realizar su trabajo eficientemente, el 45% afirma que frecuentemente y el 10% opina que Algunas veces.

Gráfico 14 Resultados de pregunta 7 por áreas -Test Comunicación



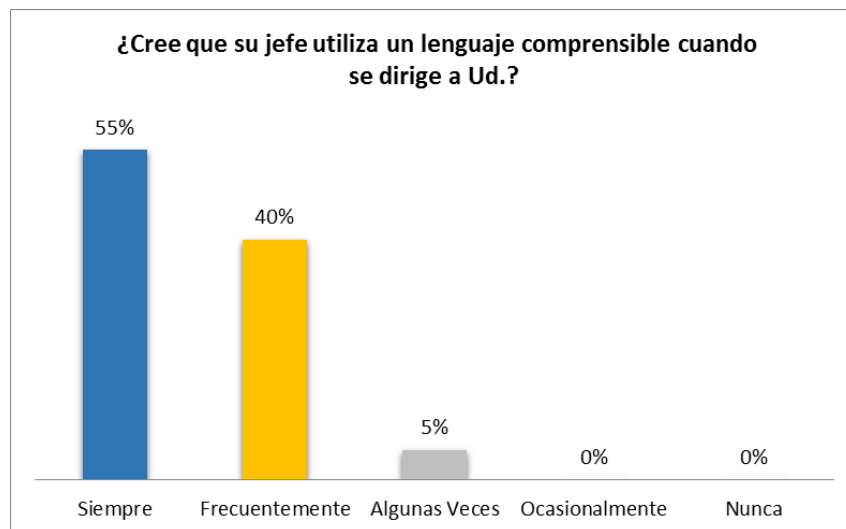
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 33.3% en Administración opina que siempre, frecuentemente y algunas veces recibe toda la información que se necesita para realizar su trabajo eficientemente, el 40% de Logística opinan que siempre y frecuentemente y el 20% algunas veces.

Para el personal de Operaciones, el 62.5% opina que siempre recibe toda la información para realiza su trabajo y el 37.5% dice que frecuentemente. En Almacén y Recursos Humanos el 100% de personal dice que frecuentemente recibe toda la información para realizar su trabajo.

8. A la pregunta: ¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje comprensible cuando se dirige a Ud.?, los resultados fueron:

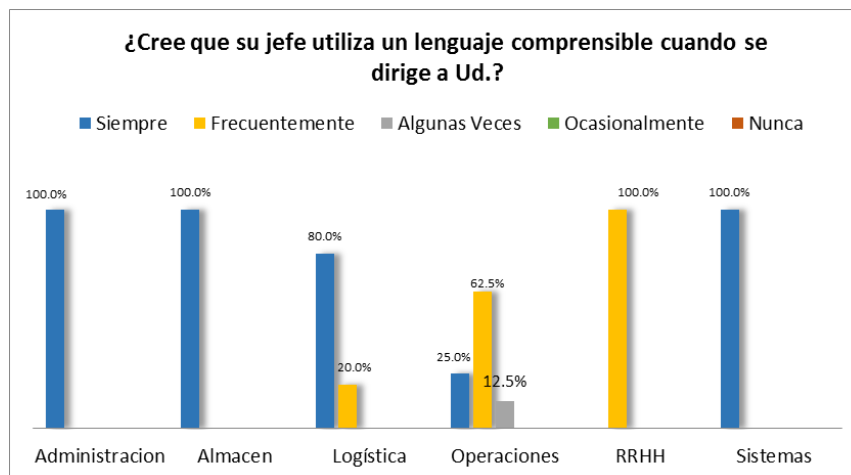
Gráfico 15 Resultados de pregunta 8 -Test Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 55% del personal opina que su jefe siempre utiliza un lenguaje comprensible cuando se dirige a Ud., el 40% afirma que frecuentemente y un 5% afirma que algunas veces.

Gráfico 16 Resultados de pregunta 8 por áreas -Test Comunicación

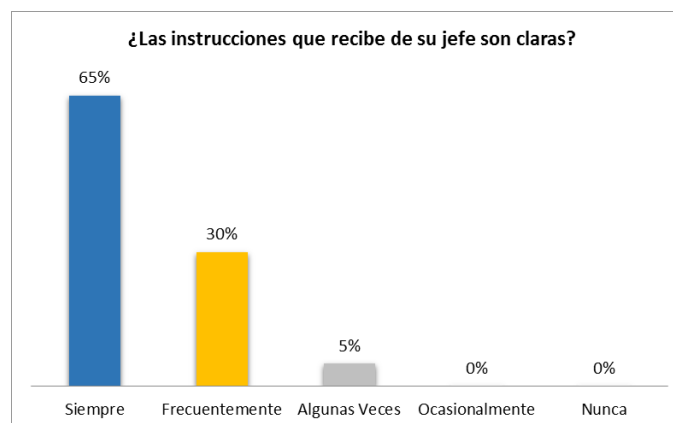


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 100% de Administración, Almacén, Sistemas, junto a un 80% de Logística y un 25% de operaciones dice que su jefe siempre usa un lenguaje comprensible para comunicarse; El 20% de Logística, 62.5% de operaciones y el 100% de Recursos Humanos afirma que su jefe frecuentemente usa un lenguaje comprensible para comunicarse, mientras que un 12.5% en Operaciones afirma que esto sucede solo algunas veces.

9. A la pregunta: ¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?, los resultados fueron:

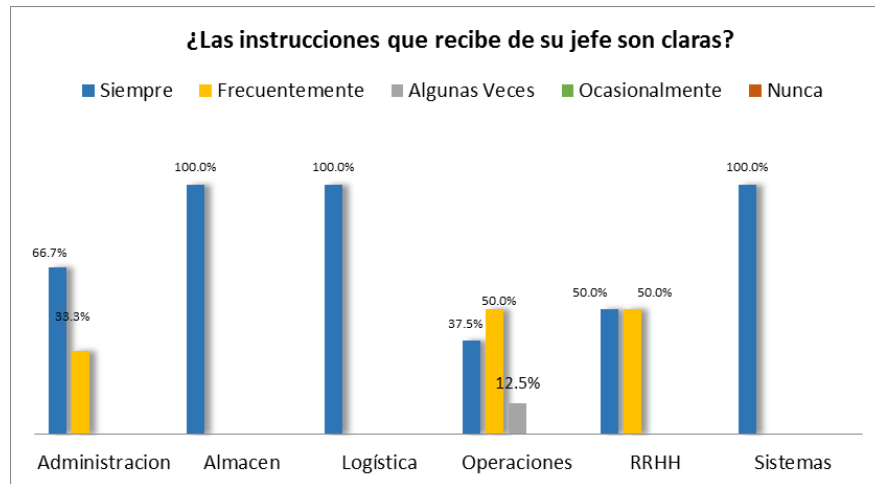
Gráfico 17 Resultados de pregunta 9 -Test Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 65% del personal opina que las instrucciones que recibe de su jefe siempre son claras, el 30% afirma que frecuentemente y el 5% opina que algunas veces lo son.

Gráfico 18 Resultados de pregunta 9 -Test Comunicación



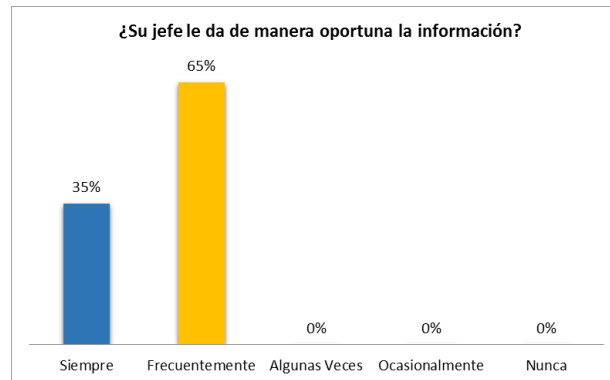
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 66.7% del personal de administración opina que siempre las instrucciones que recibe de su jefe son claras; el 100% de Almacén, Logística y Sistemas opinan de igual modo.

El 33.3% de Administración respondieron a esta pregunta con la opción frecuentemente, y el 50% de Operaciones y Recursos humanos opinan lo mismo; solo existe un 12.5% en Operaciones que considera que esto ocurre algunas veces que las instrucciones que recibe de su jefe siempre son claras, el 30% afirma que frecuentemente y el 5% opina que algunas veces lo son.

10. A la pregunta: ¿Su jefe le da de manera oportuna la información?, los resultados fueron:

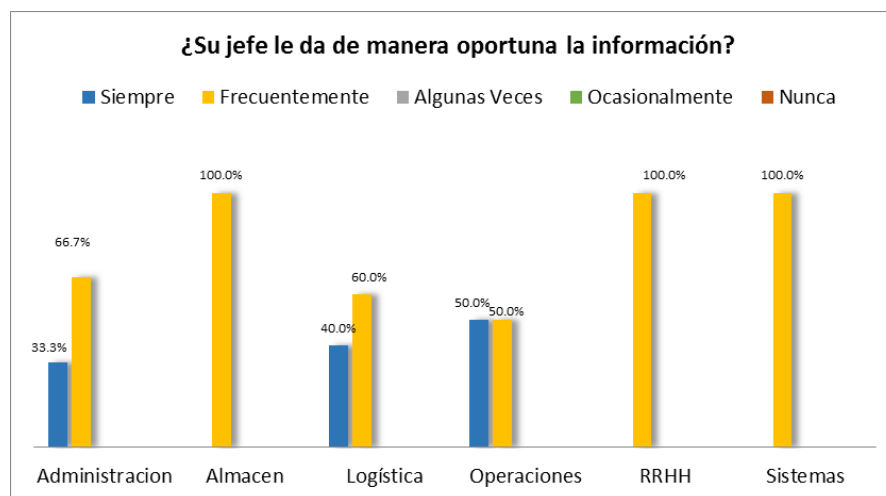
Gráfico 19 Resultados de pregunta 10 -Test Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 35% del personal opina que su jefe le da de manera oportuna la información y el 65% afirma que frecuentemente.

Gráfico 20 Resultados de pregunta 10 por áreas -Test Comunicación

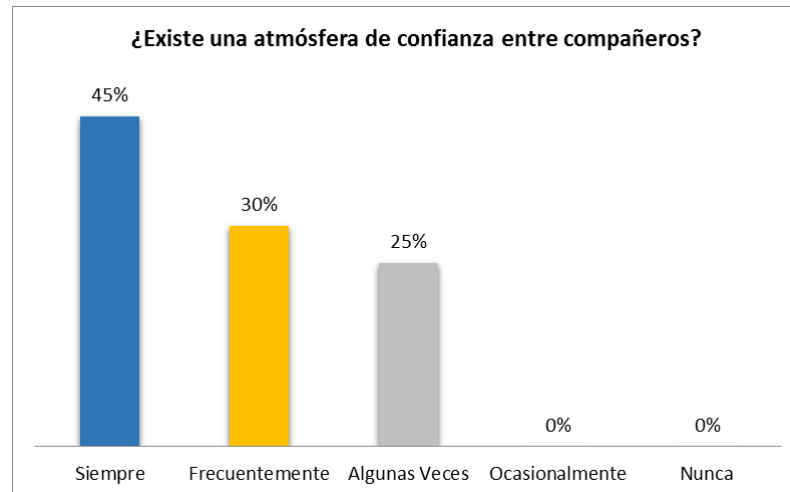


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 100% del personal de Almacén, Recursos Humanos y Sistemas opina que la información brindada por su jefe frecuentemente es oportuna. El 40% de las Logística, junto al 50% de Operaciones y el 33.3% de Administración opina que la información brindada por su jefe siempre es oportuna.

11. A la pregunta: ¿Existe una atmósfera de confianza entre compañeros?, los resultados fueron:

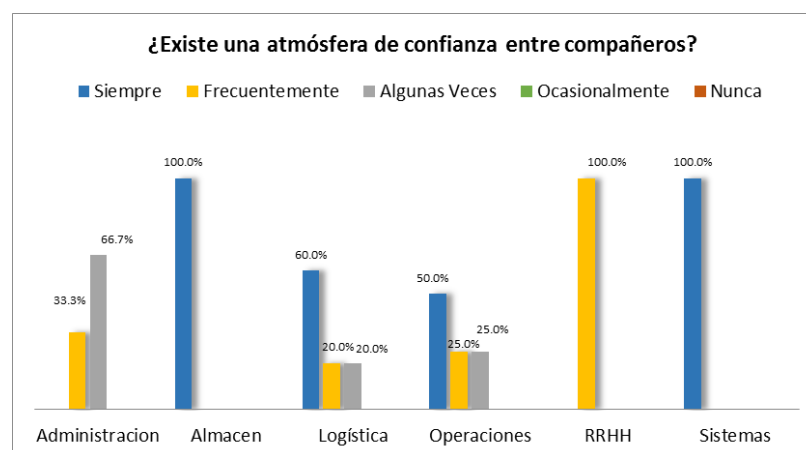
Gráfico 21 Resultados de pregunta 11 -Test Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 45% del personal opina que siempre existe una atmósfera de confianza entre compañeros, el 30% afirma que frecuentemente y el 25% dice que algunas veces.

Gráfico 22 Resultados de pregunta 11 por áreas -Test Comunicación



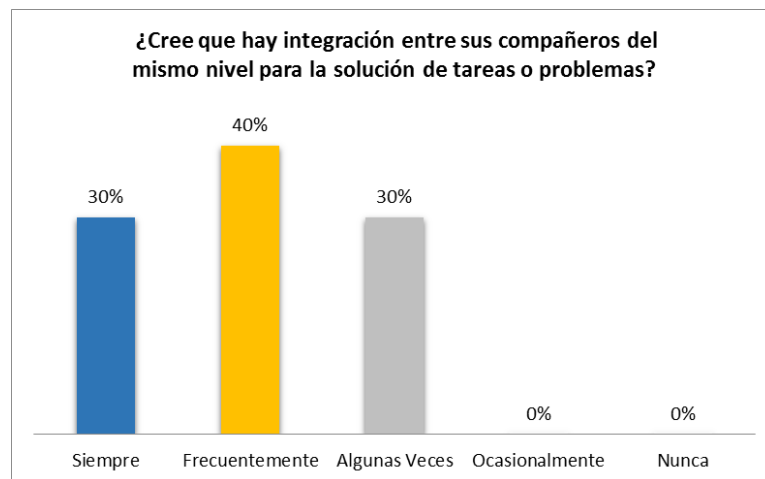
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 100% del área de Almacén y Sistemas Opina que siempre hay confianza entre compañeros. El 33.3% de Administración, el 20% de Logística, el 25% de Operaciones y el 100% de recursos Humanos cree que esto ocurre frecuentemente. El 66.7% de Administración, 20% de Logística y 25% de

Operaciones cree que solo existe una atmosfera de confianza entre compañeros algunas veces.

12. la pregunta: ¿Cree que hay integración entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas o problemas?, los resultados fueron:

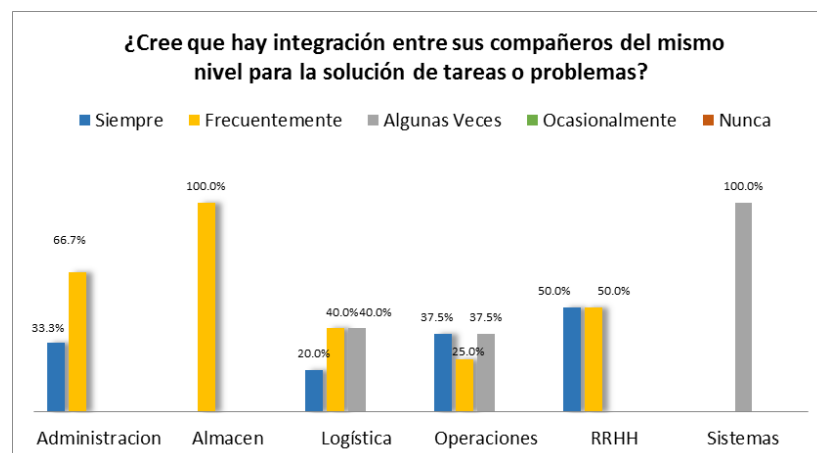
Gráfico 23 Resultados de pregunta 12 -Test Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 30% del personal opina que siempre hay integración entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas o problemas, el 40% afirma que frecuentemente y el 30% dice que algunas veces.

Gráfico 24 Resultados de pregunta 12 por áreas -Test Comunicación

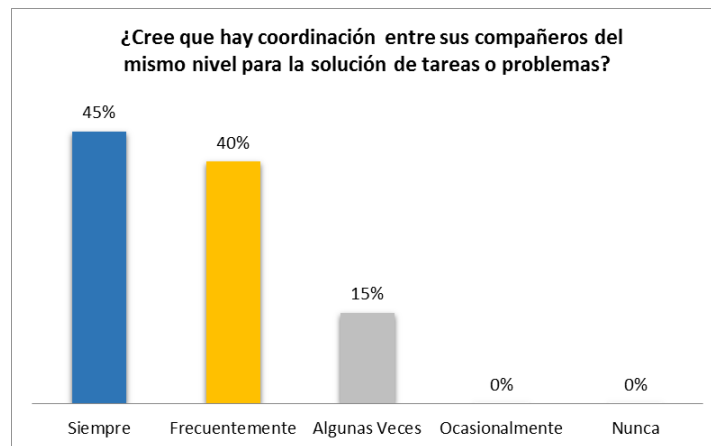


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 100% de personal de Almacén, el 66.7% de Administración, el 40% de Logística, el 25% de Operaciones y el 50% de Recursos Humanos cree que frecuentemente hay integración con sus compañeros del mismo nivel para solucionar problemas. El 33.3% de Administración, el 20% de Logística, el 37.5% de Operaciones y el 50% de Recursos Humanos cree que siempre hay integración entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas o problemas.

13. A la pregunta: ¿Cree que hay coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas o problemas?, los resultados fueron:

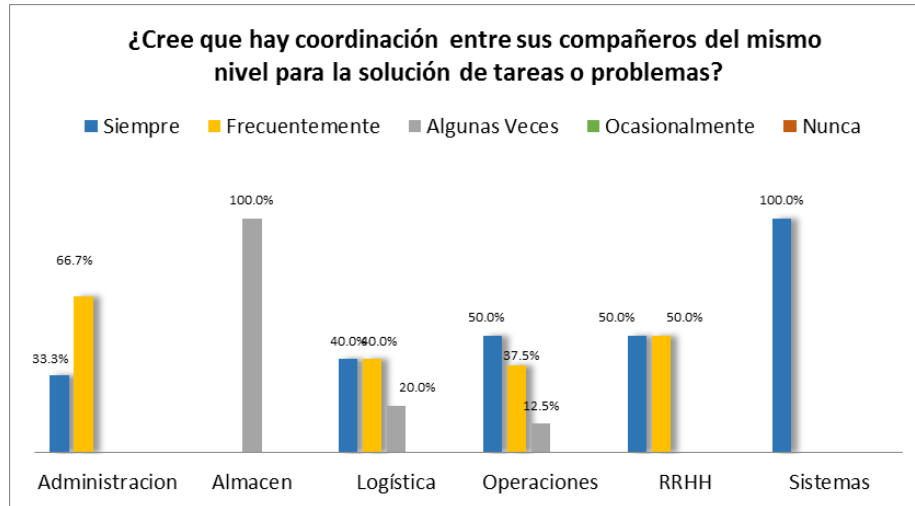
Gráfico 25 Resultados de pregunta 13 -Test Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 45% del personal opina que siempre existe coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas o problemas, el 40% opina que esto ocurre frecuentemente y el 15% opina que esto ocurre Algunas veces.

Gráfico 26 Resultados de pregunta 13 por áreas -Test Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 33.3% de los administrativos, 40% de Logística, el 50% de operaciones, el 50% de recursos Humanos y el 100% de Sistemas opinan que siempre hay coordinación entre compañeros del mismo nivel para solucionar problemas. El 66.7% del personal Administración, el 40% de Logística, el 37.5% de operaciones y el 50% de Recursos Humanos opina que frecuentemente hay coordinación entre compañeros del mismo nivel para solucionar problemas y el 100% del área de Almacén, el 20% de Logística y el 12.5% de Operaciones opina que algunas veces.

14. A la pregunta: ¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel se realiza de manera abierta?, los resultados fueron:

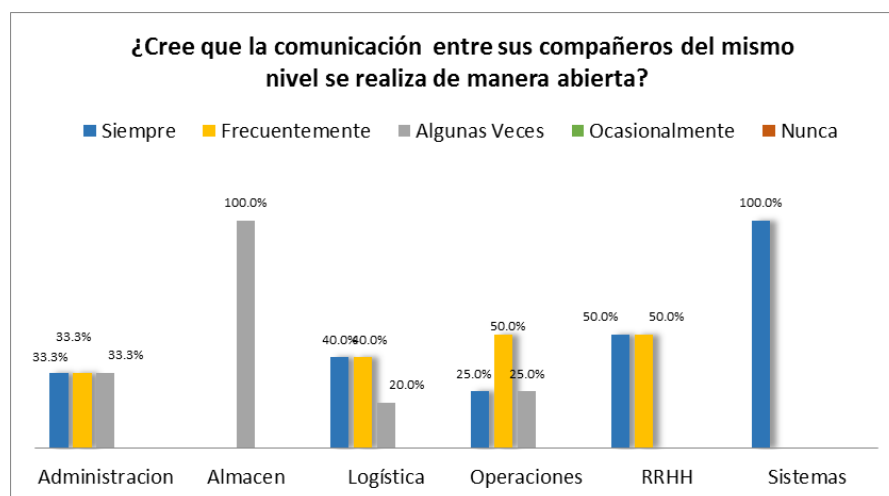
Gráfico 27 Resultados de pregunta 14 -Test Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 35% del personal cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel siempre se realiza de manera abierta, el 40% afirma que frecuentemente y el 25% dice que algunas veces.

Gráfico 28 Resultados de pregunta 14 por áreas -Test Comunicación

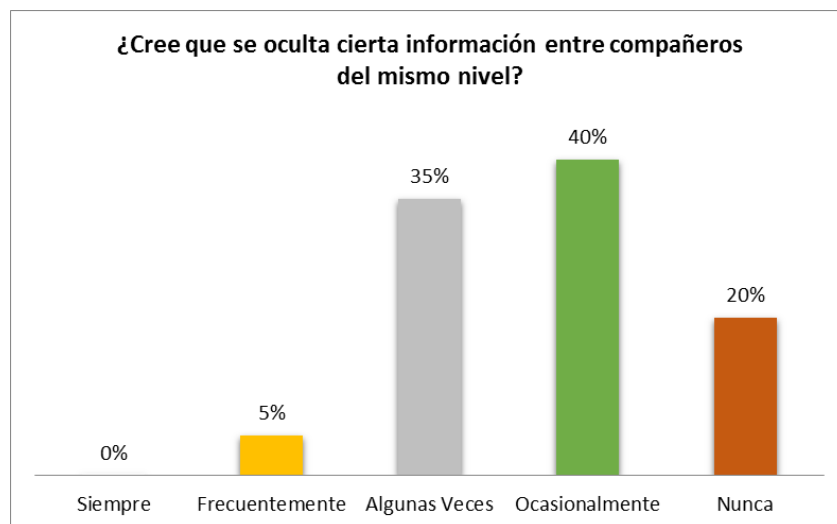


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 33% de los administrativos, el 40% del área de logística, el 25% de Operaciones, el 50% de Recursos Humanos y el 100% de Sistemas opina que la comunicación entre compañeros del mismo nivel siempre se realiza de manera abierta, 33.3% de Administración, el 40% de Logística, el 50% de Operaciones y el 50% de Recursos Humanos opina que frecuentemente; el 33.% de Administración, el 100% de Almacén, el 20% de logística y el 25% de Operaciones indica que algunas veces.

15. A la pregunta: Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?, los resultados fueron:

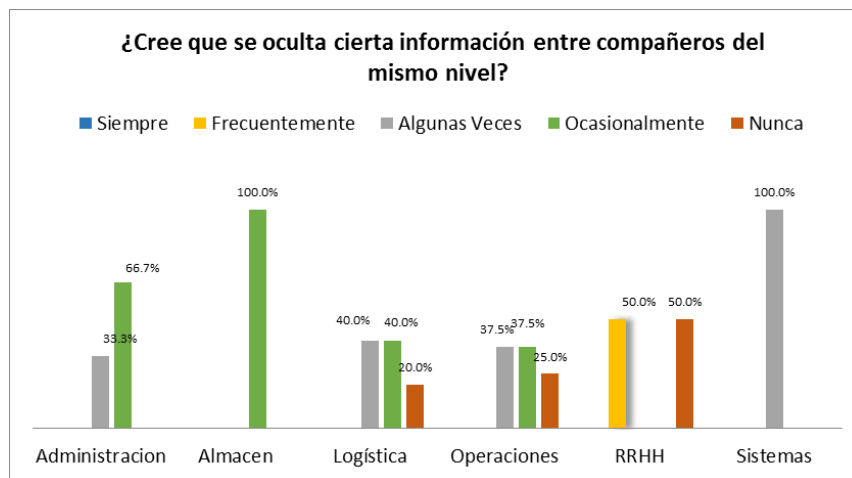
Gráfico 29 Resultados de pregunta 15 -Test Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: el 40% del personal cree que ocasionalmente se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel, el 35% afirma que algunas veces, el 20% indica que nunca y el 5 % manifiesta que frecuentemente.

Gráfico 30 Resultados de pregunta 15 por áreas -Test Comunicación

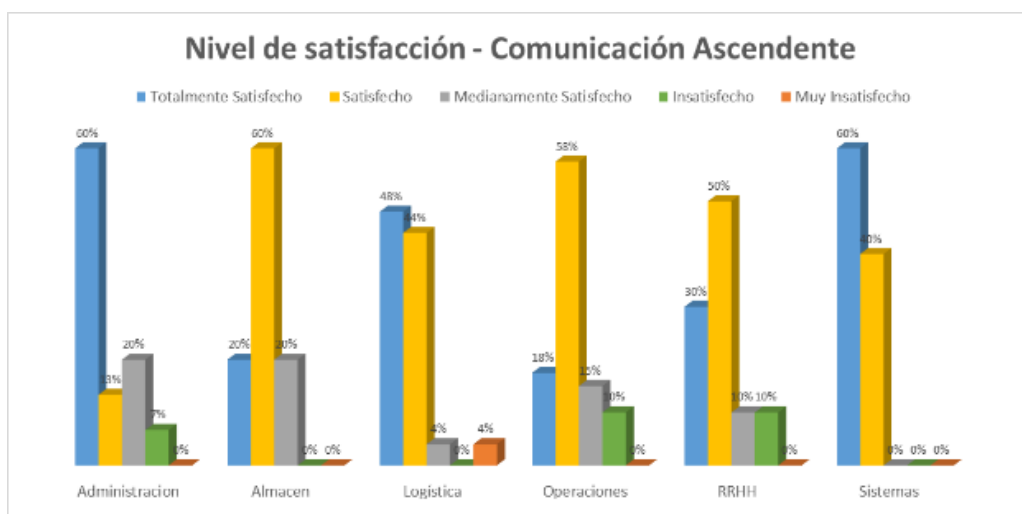


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 66.7% del personal administrativo, el 100% de Almacén, 40% de Logística y el 37.5% de Operaciones afirman que ocasionalmente se oculta información entre compañeros del mismo nivel; el 33.3% de Administración, 40% de Logística, el 37.5% de Operaciones y el 100% de Sistemas indica que esto ocurre Algunas Veces.

El 20% de personal del área de logística, el 25% de Operaciones y el 50% de Recursos humanos manifiesta que nunca se oculta información entre compañeros del mismo nivel; mientras que el 50% de Recursos Humanos indica que esto ocurre frecuentemente.

Gráfico 31 Comunicación Ascendente por áreas



Fuente: Elaboración propia.

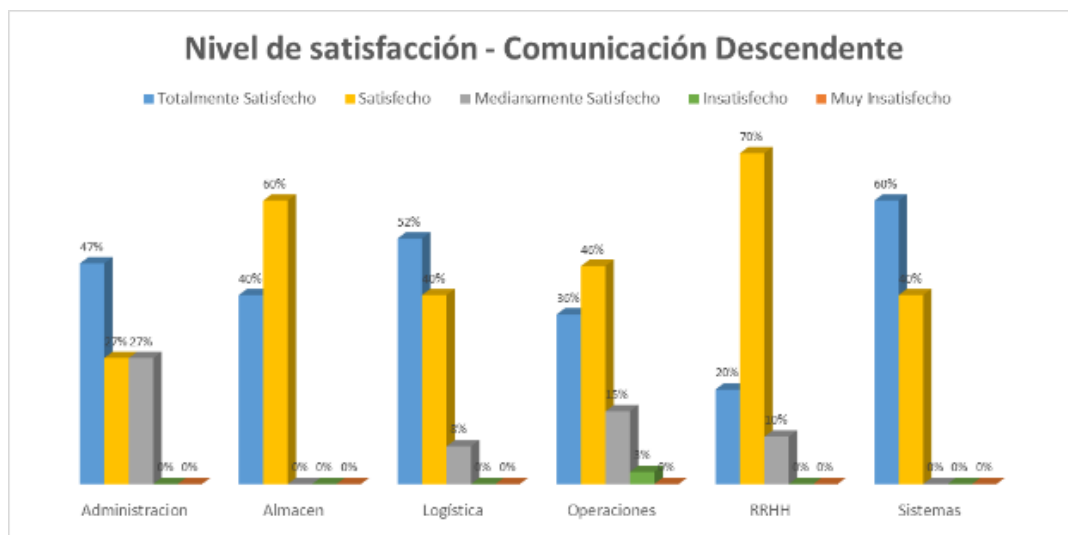
Interpretación: Se aprecia que el Nivel de satisfacción de la comunicación Ascendente en las áreas de la organización es aceptable, en la medida que no se encuentra valores altos de insatisfacción. Más aun los porcentajes más altos de insatisfacción se presentan en áreas que deberían prestar atención especial a la comunicación existente en la organización (áreas de Administración y Recursos Humanos) y en el área que es la central en el giro del negocio organizacional (Operaciones).

En el caso de Recursos humanos se debe a que los jefes no toman en cuenta los comentarios o sugerencias y hay un nivel bajo de confianza para hablar de problemas personales con estos.

En Administración se encuentran porcentajes representativos en los que sus jefes no toman en cuenta los comentarios o sugerencias, poca confianza de los jefes para hablar de problemas del trabajo, sumado a que pocas veces pueden brindar retroalimentación de lo recibido.

En operaciones se evidencia que los jefes no toman en cuenta los comentarios o sugerencias, pocas veces pueden brindar retroalimentación de lo recibido y hay necesidades de comentar problemas personales que no son cubiertas, lo cual influye en que se manifieste la insatisfacción presente en este tipo de comunicación.

Gráfico 32 Comunicación Descendente por áreas

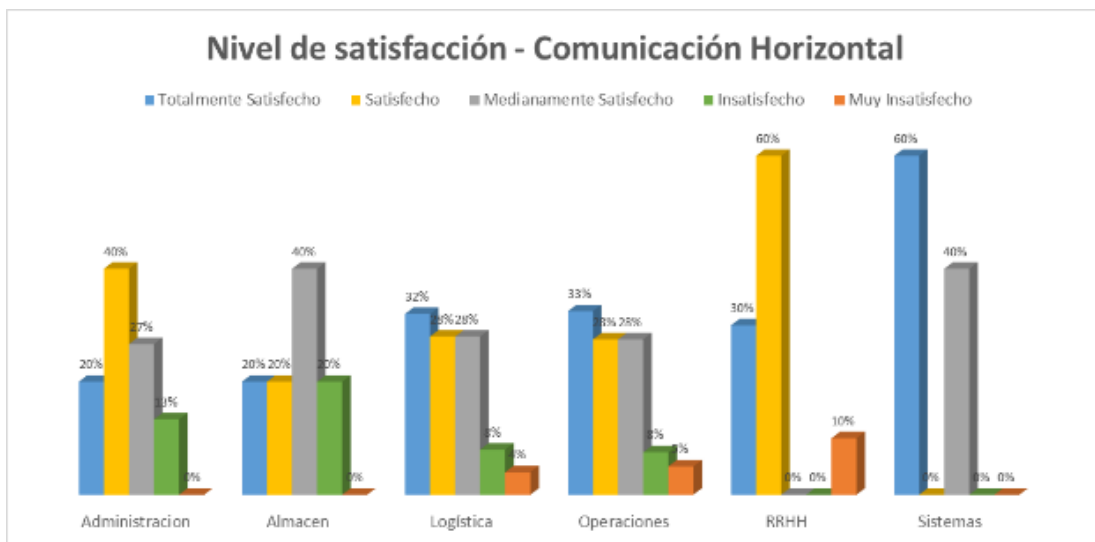


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se aprecia que el Nivel predominante de satisfacción de la comunicación descendente en las áreas de la organización son de Totalmente satisfecho y satisfecho, existiendo porcentajes bajos, pero presentes en los resultados, de estar medianamente satisfechos en este tipo de comunicación en Administración, Logística, Operaciones y Recursos Humanos.

Estos resultados se deben a que en las áreas de Administración, Operaciones. Recursos humanos y logística manifiestan recibir solo algunas veces la retroalimentación por su desempeño, sumado a que en Administración y Logística manifiestan que solo algunas veces reciben toda la información para realizar su trabajo eficientemente.

Gráfico 33 Comunicación Horizontal por áreas



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se aprecia que el Nivel predominante de satisfacción de la comunicación Horizontal en el área de Administración es de Satisfacción, más aún existen porcentajes no tan bajos de insatisfacción, debido a que se manifiesta una baja atmosfera de confianza entre colaboradores del mismo nivel.

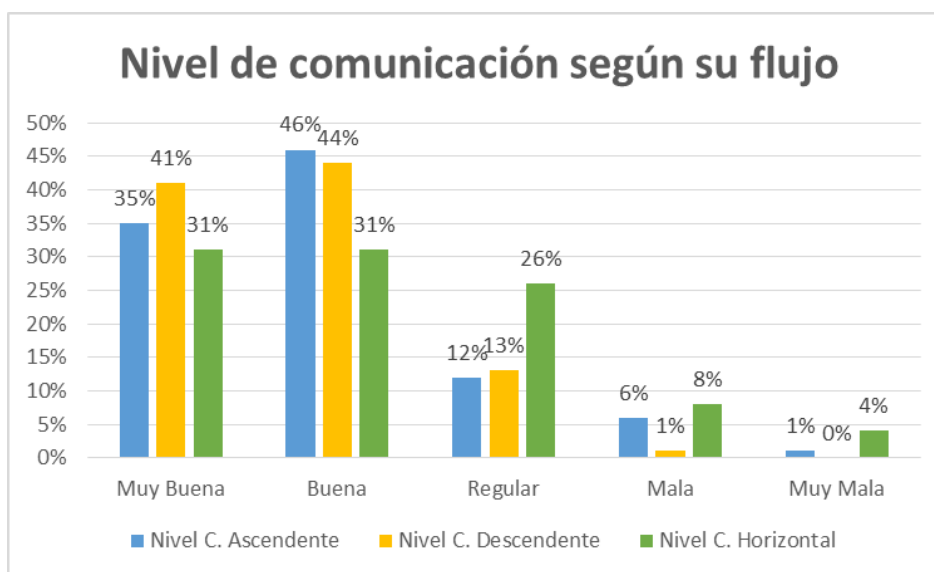
En el área de Almacén predomina la opción de estar medianamente satisfecho con este tipo de comunicación, a pesar de que se manifiesta contar con bajos niveles de coordinación con colaboradores del mismo nivel, para cumplir con los trabajos encomendados; En logística y Operaciones a pesar de existir total satisfacción con este tipo de comunicación existen porcentajes altos de insatisfacción, debido a que en ambas

áreas tenemos que la integración de colaboradores, la coordinación entre los mismos y la comunicación entre ellos podría ser mejor.

En Recursos Humanos predomina la satisfacción por este tipo de comunicación.

En Sistemas predomina la opción de encontrarse totalmente satisfecho con esta comunicación a pesar de compartir un porcentaje alto de mediana satisfacción, debido a la baja integración con colaboradores del mismo nivel.

Gráfico 34 Nivel de comunicación según su flujo



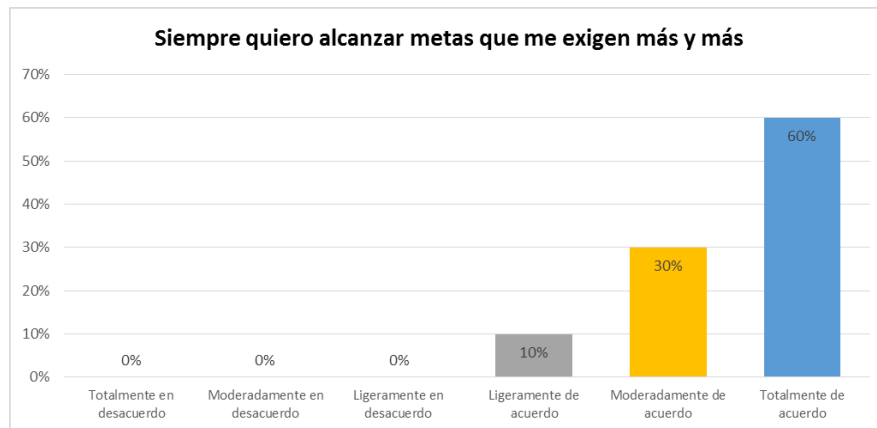
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En relación a la Comunicación Ascendente, los valores la describen como Muy buena (35%) y buena (46%); junto a una Comunicación Descendente que es considerada primordialmente con las mismas categorías Muy buena (41%) y Buena (44%); frente a una Comunicación Horizontal que mantiene la misma tendencia de estar considerada como Muy Buena (31%) y Buena (31%), más aún este último tipo de comunicación es considerada por un poco más de la cuarta parte como regular.

Test de Motivación

1. A la pregunta: Siempre quiero alcanzar metas que me exigen más y más, los resultados fueron:

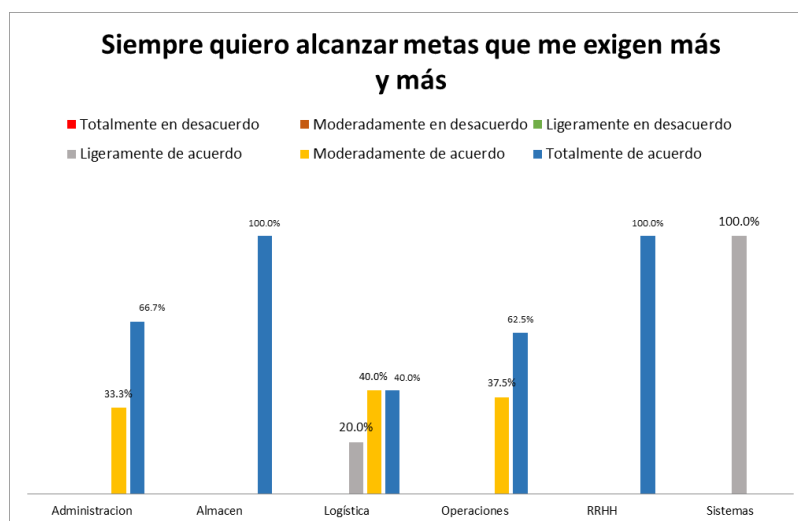
Gráfico 35 Resultados de pregunta 1-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 60% del personal está completamente de acuerdo en que siempre que quiere alcanzar sus metas se exige más y más, así mismo el 30% indica que moderadamente de acuerdo y el 10% ligeramente de acuerdo.

Gráfico 36 Resultados de pregunta 1-Test Motivación

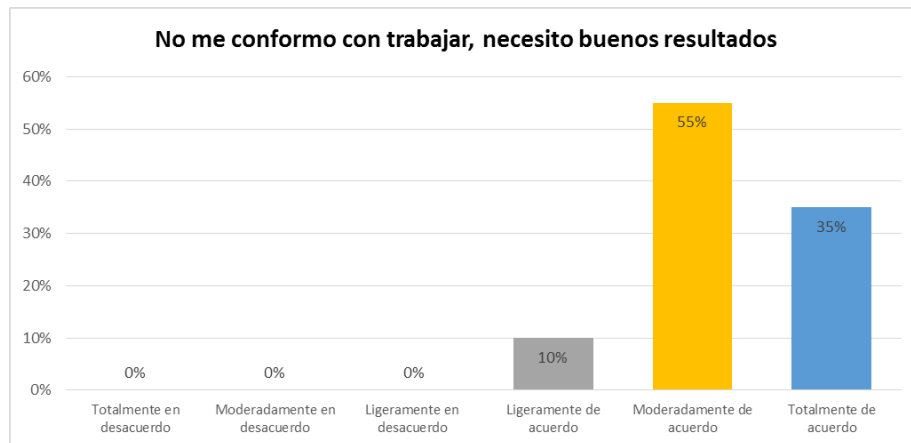


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 66.7% del área de Administración, el 100% de Almacén, el 40% de Logística, el 62.5% de operaciones y el 100% de RRHH manifiesta estar muy de acuerdo con la afirmación quien quiere alcanzar sus metas siempre se exige más y más de forma muy intensa; el 33.3% de Administración, 40% de Logística y 37.5% de operaciones están moderadamente de acuerdo y el 20% de logística junto al 100% de Sistemas están ligeramente de acuerdo.

2. A la pregunta: No me conformo con trabajar, necesito buenos resultados, los resultados fueron:

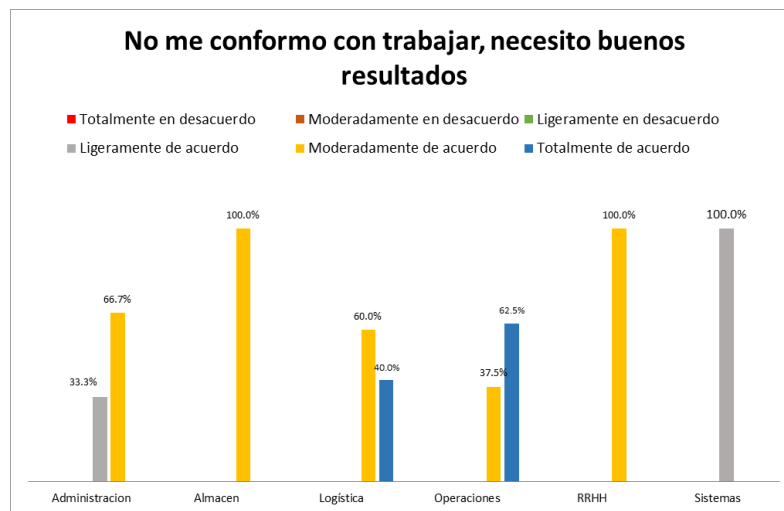
Gráfico 37 Resultados de pregunta 2-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 35% del personal manifiesta que está totalmente de acuerdo con que no se conforma con trabajar, necesita buenos resultados, así mismo el 55% indica que está moderadamente de acuerdo y el 10% ligeramente de acuerdo.

Gráfico 38 Resultados de pregunta 2-Test Motivación

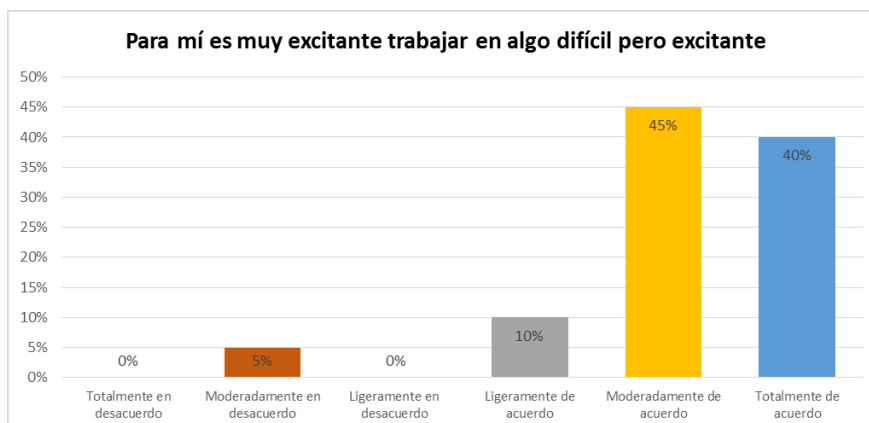


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 66.7% del área de Administración, el 100% de Almacén, el 60% de Logística, el 37.5% de operaciones y el 100% de RRHH manifiesta estar moderadamente de acuerdo con la afirmación no se conforma con trabajar, y necesita buenos resultados; el 33.3% de Administración y 100% de Sistemas opina que está ligeramente de acuerdo y el 40% de logística junto al 62.5% de operaciones está totalmente de acuerdo.

3. A la pregunta: Para mí es muy excitante trabajar en algo difícil pero excitante:

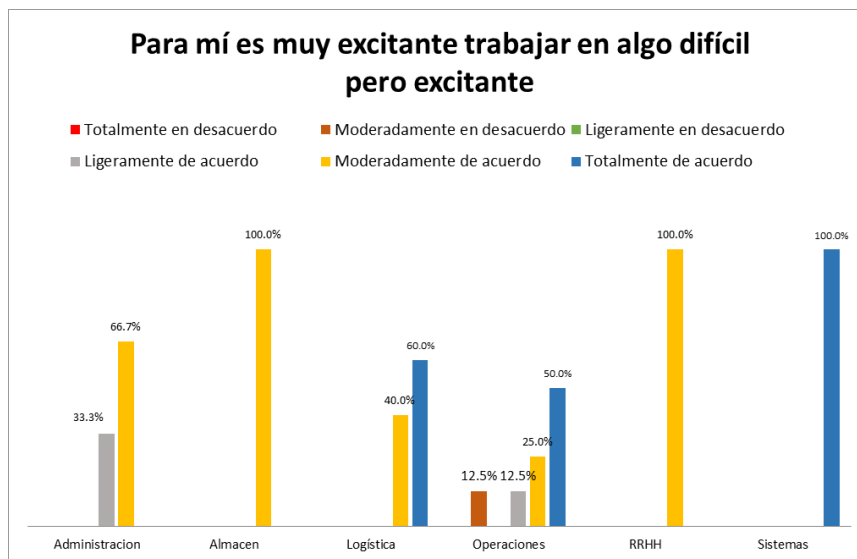
Gráfico 39 Resultados de pregunta 3-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 40% del personal manifiesta que está moderadamente de acuerdo en que es muy excitante trabajar en algo difícil pero excitante, el 45% indica que está totalmente de acuerdo, el 10% ligeramente de acuerdo y el 5% moderadamente en desacuerdo.

Gráfico 40 Resultados de pregunta 3-Test Motivación

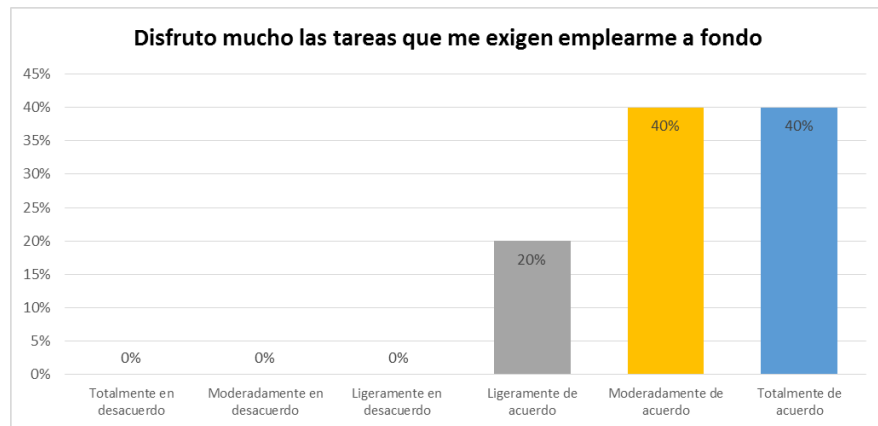


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 60% del personal de Logística, 50% de Operaciones y 100% de Sistemas manifiesta que está totalmente de acuerdo en que es muy excitante trabajar en algo difícil pero excitante; el 66.7% del área de Administración, el 100% de Almacén, el 40% de Logística, el 25% de operaciones y el 100% de RRHH manifiesta estar moderadamente de acuerdo; el 33.3% de Administración y 12.5% de Operaciones opina que está ligeramente de acuerdo y el 12.5% de operaciones ligeramente en desacuerdo.

4. A la pregunta: Disfruto mucho de las tareas que me exigen emplearme a fondo, los resultados fueron:

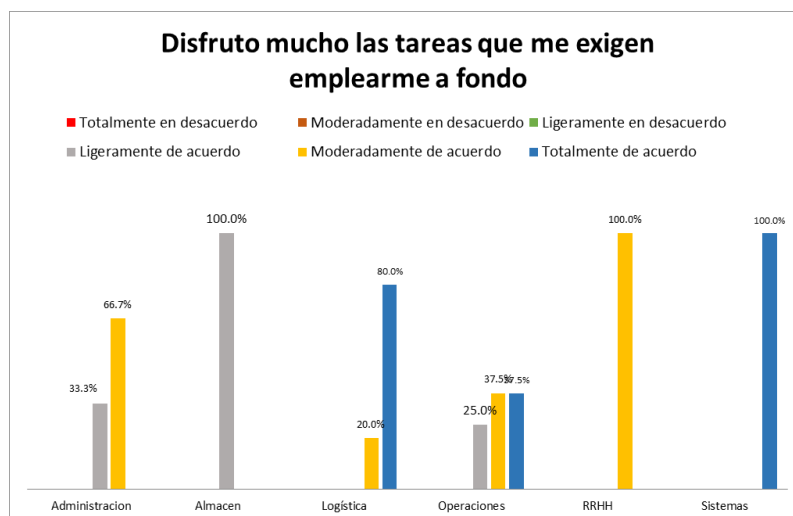
Gráfico 41 Resultados de pregunta 4-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 40% del personal manifiesta que está totalmente de acuerdo con que disfruta mucho las tareas que le exigen emplearse a fondo, el 40% indica que está moderadamente de acuerdo y el 20% ligeramente de acuerdo.

Gráfico 42 Resultados de pregunta 4-Test Motivación

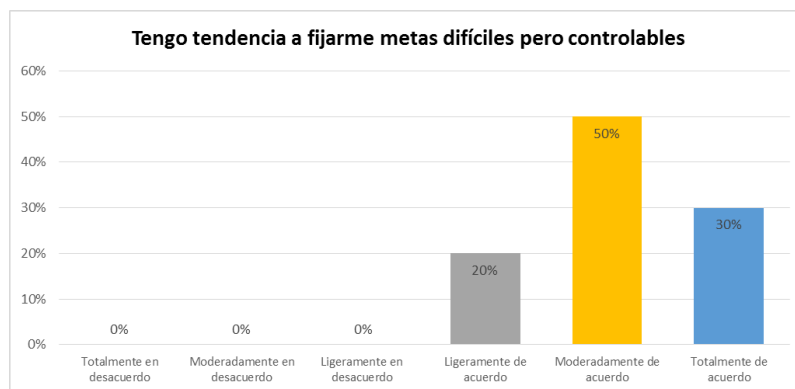


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 80% del personal de logística, el 37.5% de operaciones y el 100% de Sistemas están totalmente de acuerdo en que disfrutan mucho las tareas que les exige emplearse a fondo; el 66.7% del personal de Administración, 20% de Logística, 37.5% de Operaciones y 100% de Recursos Humanos manifiesta que esta moderadamente de acuerdo el 33.3% de Administración, el 100% de Almacén y el 25% de operaciones manifiesta que lo hace ligeramente de acuerdo

5. A la pregunta: Tengo tendencia a fijarme metas difíciles pero controlables, los resultados fueron:

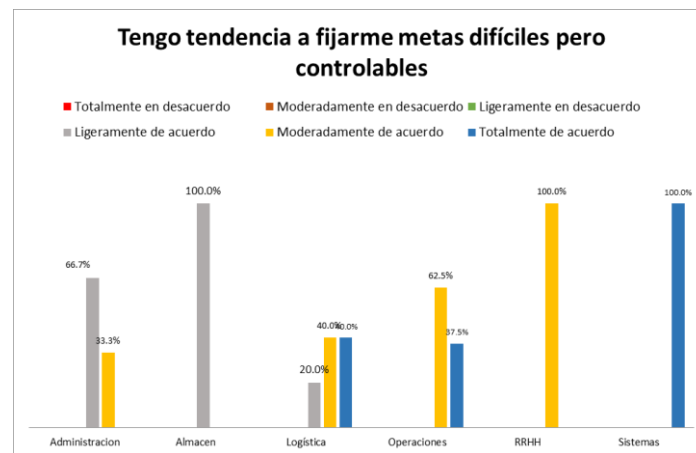
Gráfico 43 Resultados de pregunta 5-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 30% del personal manifiesta que está totalmente de acuerdo respecto a que tiene la tendencia a fijarse metas difíciles pero controlables, el 50% indica que está moderadamente de acuerdo y el 20% ligeramente de acuerdo.

Gráfico 44 Resultados de pregunta 5-Test Motivación

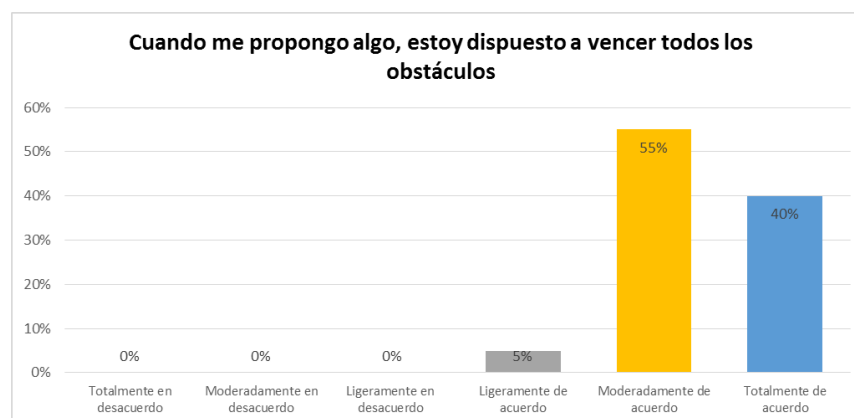


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 40% de personal de logística, 37.5% de Operaciones y 100% de Sistemas manifiestan que está totalmente de acuerdo con que tienen la tendencia a fijarse metas difíciles pero controlables; El 33.3% del personal de Administración, 40% de logística, el 62.5% de operaciones y el 100% de Recursos Humanos está moderadamente de acuerdo; el 66.7% del personal de Administración, 100% de Almacén y 20% de logística manifiesta ligeramente de acuerdo.

- A la pregunta: Cuando me propongo algo, estoy dispuesto a vencer todos los obstáculos, los resultados fueron:

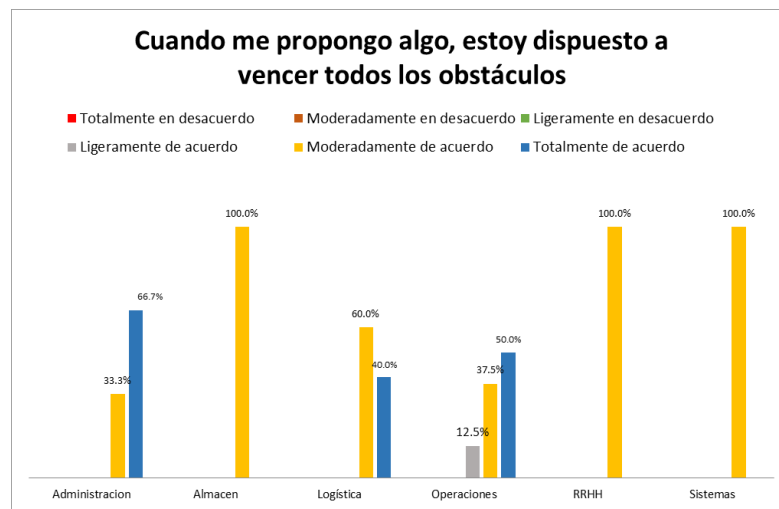
Gráfico 45 Resultados de pregunta 6-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 40% del personal manifiesta que está totalmente de acuerdo con que cuando se proponen algo, están dispuestos a vencer todos los obstáculos, el 55% indica que está moderadamente de acuerdo y el 5% ligeramente de acuerdo.

Gráfico 46 Resultados de pregunta 6-Test Motivación

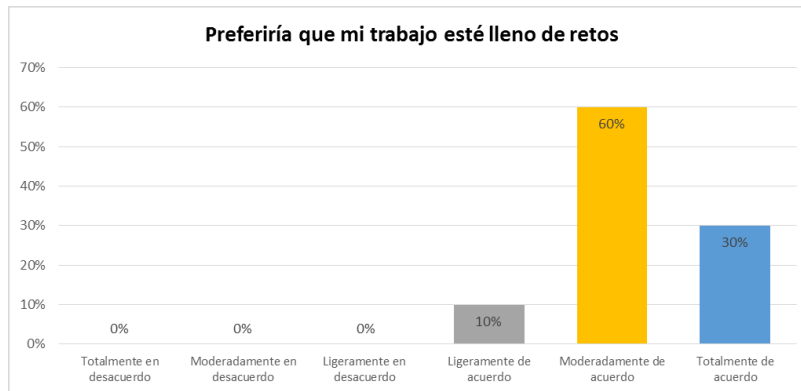


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 66.7% del personal de Administración, 40% logística y 50% de Operaciones manifiestan que está totalmente de acuerdo con que cuando se proponen algo, están dispuestos a vencer todos los obstáculos; El 33.3% del personal de Administración, 100% de Almacén, 60% de logística, el 37.5% de operaciones, 100% de recursos Humanos y el 100% de Sistemas está moderadamente de acuerdo; 12.5% del personal de Operaciones manifiesta que está ligeramente de acuerdo

7. A la pregunta: Preferiría que mi trabajo esté lleno de retos, los resultados fueron:

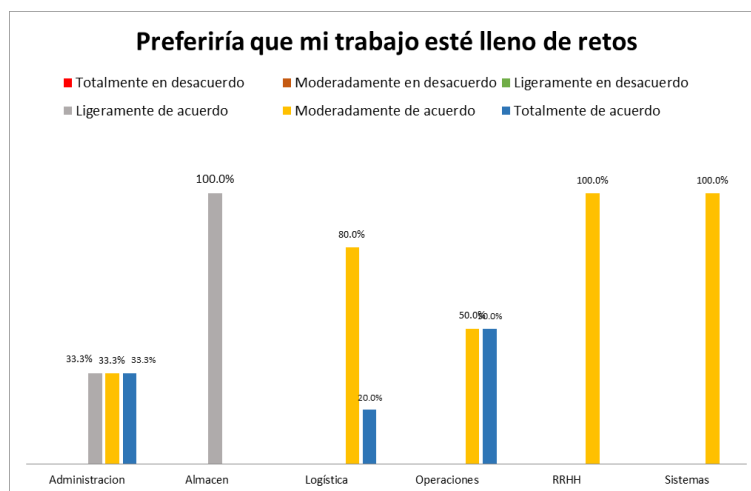
Gráfico 47 Resultados de pregunta 7-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 30% del personal manifiesta que está totalmente de acuerdo con que preferiría que su trabajo esté lleno de retos, el 60% indica que está moderadamente de acuerdo y el 10% ligeramente de acuerdo.

Gráfico 48 Resultados de pregunta 7-Test Motivación



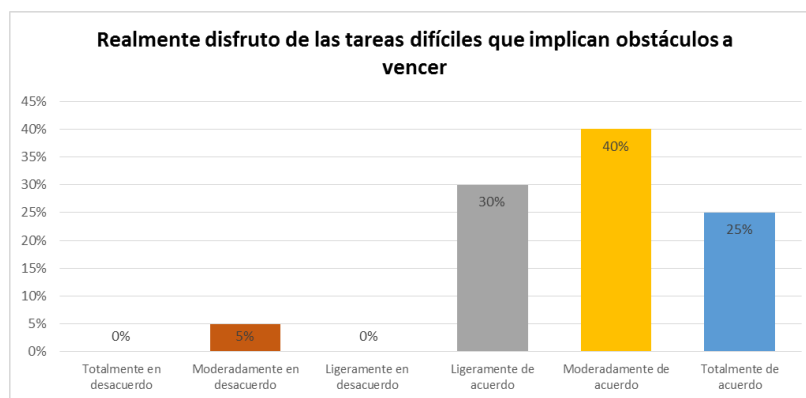
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 33.3% de personal de Administración, el 20% de Logística y 50% de Operaciones están totalmente de acuerdo con que preferirían que su trabajo siempre esté lleno de retos; El 33.3% del personal de Administración, 80% de logística, 50% Operaciones, el 100% de Recursos Humanos y el 100% de Sistemas

expresa que están moderadamente de acuerdo con que preferirían que su trabajo esté lleno de retos; el 33.3% del personal de Administración y 100% de Almacén manifiesta que está ligeramente de acuerdo.

8. A la pregunta: Realmente disfruto de las tareas difíciles que implican obstáculos a vencer, los resultados fueron:

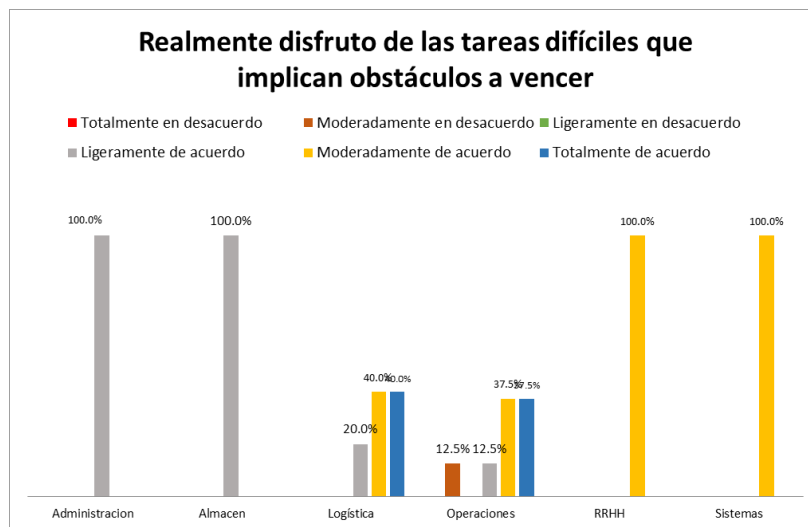
Gráfico 49 Resultados de pregunta 8-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 25% del personal manifiesta que está totalmente de acuerdo en que disfrutan de las tareas difíciles que implican obstáculos a vencer, el 40% indica que está moderadamente de acuerdo, el 20% ligeramente de acuerdo y el 5% moderadamente en desacuerdo.

Gráfico 50 Resultados de pregunta 8-Test Motivación

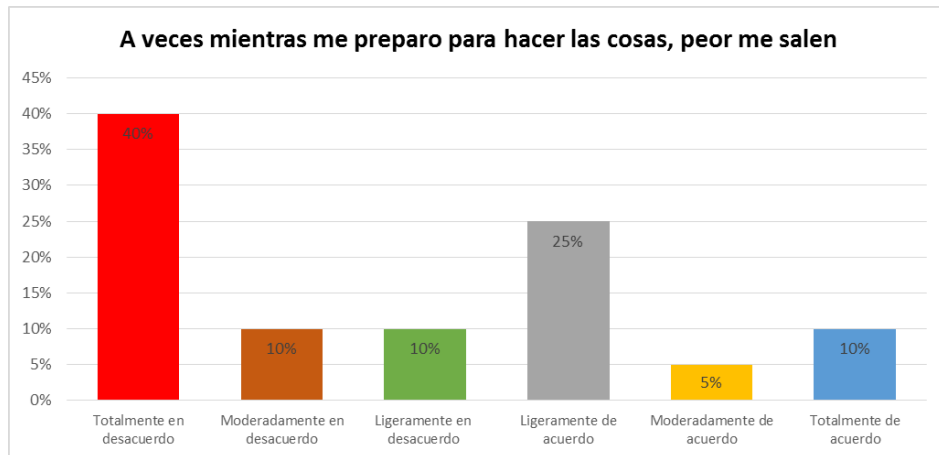


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 40% de personal de logística y 37.5% de Operaciones manifiesta que están totalmente de acuerdo con que disfrutan de las tareas difíciles que implican obstáculos a vencer; El 40% del personal de Logística, 37.5% de operaciones, el 100% de Recursos Humanos y el 100% de Sistemas está moderadamente de acuerdo con que tienen la tendencia de disfrutar de las tareas difíciles que implican obstáculos a vencer; el 100% del personal de Administración, 100% de Almacén, 20% de logística y 12.5% de Operaciones manifiesta que está ligeramente de acuerdo.

9. A la pregunta: A veces mientras me preparo para hacer las cosas, peor me salen, los resultados fueron:

Gráfico 51 Resultados de pregunta 9-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 10% del personal manifiesta que está totalmente de acuerdo en que a veces mientras se preparan para hacer las cosas, peor le salen; el 5% indica que está moderadamente de acuerdo, el 25% ligeramente de acuerdo, el 10% ligeramente en desacuerdo, el 10% moderadamente en desacuerdo y el 40% totalmente en desacuerdo.

Gráfico 52 Resultados de pregunta 9-Test Motivación

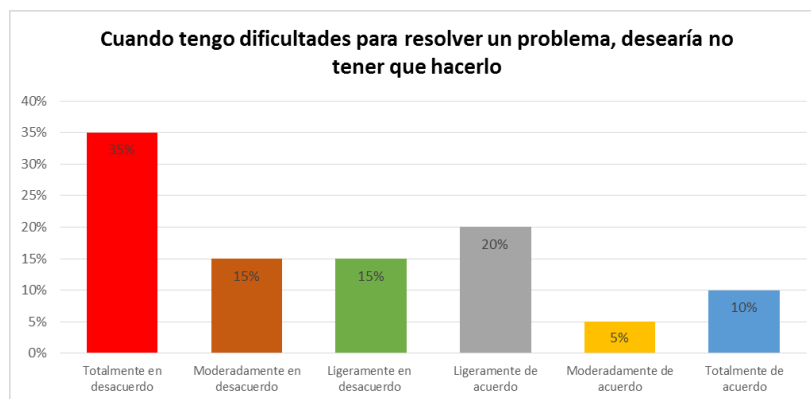


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 20% de Logística y el 100% de Sistemas manifiestan que están totalmente de acuerdo en que a veces mientras se preparan para hacer las cosas, peor le salen; El 100% de Almacén manifiesta que está moderadamente de acuerdo; El 66.7% del personal de Administración, el 40% de Logística y el 50% de Recursos Humanos manifiesta que está ligeramente de acuerdo; el 25% de Operaciones manifiestan que está ligeramente en desacuerdo; el 20% de Logística, el 12.5% de Operaciones esta moderadamente en desacuerdo y 33.3% de administración, 20% de logística, el 62.5% de operaciones y el 50% de Recursos Humanos manifiesta que está totalmente en desacuerdo.

10. A la pregunta: Cuando tengo dificultades para resolver un problema, desearía no tener que hacerlo, los resultados fueron:

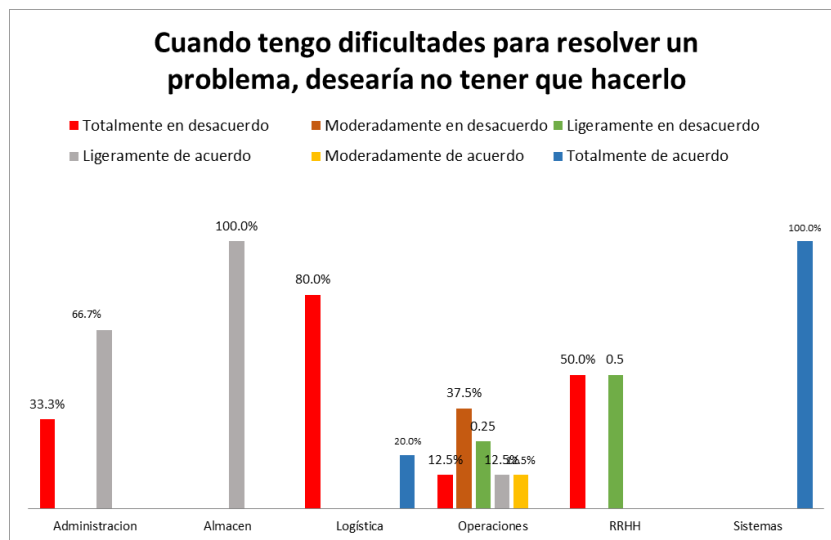
Gráfico 53 Resultados de pregunta 10-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 10% del personal manifiesta que está totalmente de acuerdo con que cuando tienen dificultades para resolver un problema, desearían no tener que hacerlo, el 5% indica que está moderadamente de acuerdo, el 20% ligeramente de acuerdo, el 15 % ligeramente en desacuerdo; 15% moderadamente en desacuerdo y el 35% totalmente en desacuerdo.

Gráfico 54 Resultados de pregunta 10-Test Motivación

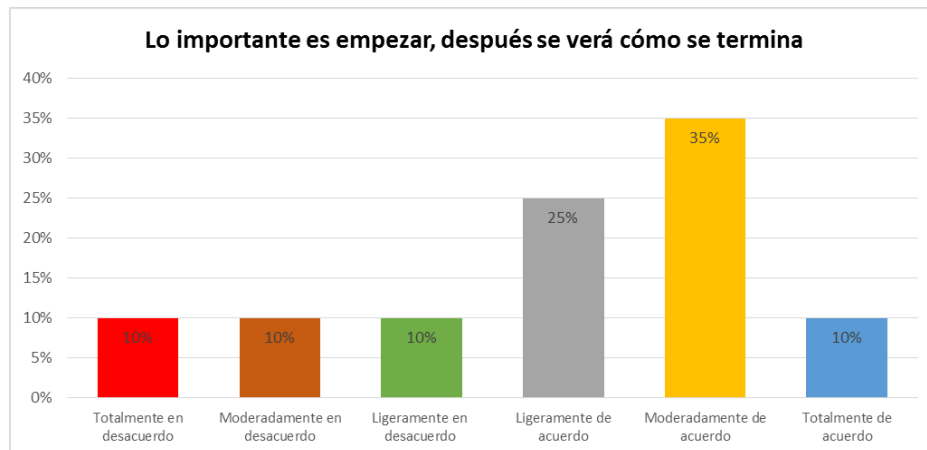


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 20% del área de Logística y el 100% de Sistemas manifiesta que está totalmente de acuerdo con que cuando tienen dificultades para resolver un problema, desearían no tener que hacerlo; El 12.5% de Operaciones manifiesta que está moderadamente de acuerdo cuando tienen dificultades para resolver un problema, desearían no tener que hacerlo; el 66.7% de Administración, el 100% de Almacén y 12.5% de operaciones manifiesta que están ligeramente de acuerdo; el 25% de Operaciones y el 50% de Recursos Humanos manifiesta que está ligeramente en desacuerdo; el 37.5% de operaciones está moderadamente en desacuerdo, el 33.3% de Administración, 80% de logística, 12.5% de Operaciones, y 50% de Recursos Humanos manifiesta que está totalmente en desacuerdo.

11. A la pregunta: Lo importante es empezar, después se verá cómo se termina, los resultados fueron:

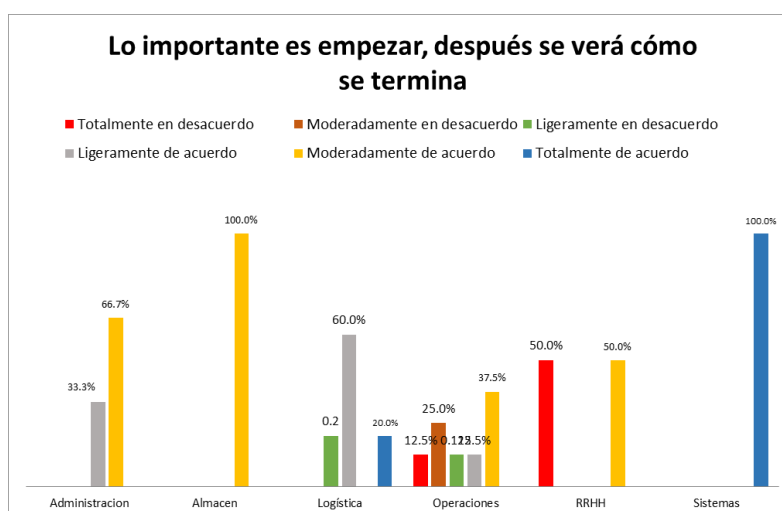
Gráfico 55 Resultados de pregunta 11-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 10% del personal manifiesta que está completamente de acuerdo que lo importante es empezar, después se verá cómo se termina, el 35% indica que está moderadamente de acuerdo, el 25% ligeramente de acuerdo, el 10% ligeramente en desacuerdo, el 10% moderadamente en desacuerdo y el 10% completamente en desacuerdo.

Gráfico 56 Resultados de pregunta 11-Test Motivación

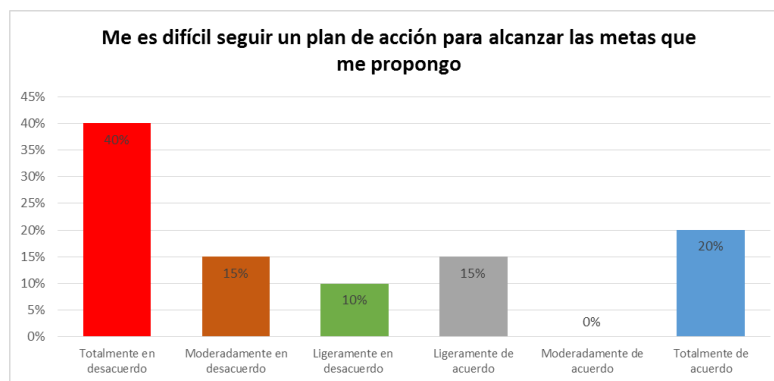


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 20% de personal de logística y 100% de Sistemas manifiestan que están totalmente de acuerdo en que lo importante es empezar, después se verá cómo se termina; El 66.7% del personal de Administración 100% de Almacén, el 37.5% de operaciones y el 50% de Recursos Humanos está moderadamente de acuerdo; el 33.3% del personal de Administración, 60% de logística y 12.5% de Operaciones manifiesta que está ligeramente de acuerdo; el 20% de Logística y 12.5% de operaciones manifiesta que está ligeramente en desacuerdo; el 25% de operaciones está moderadamente en desacuerdo y 12.5% de operaciones 50% de Recursos Humanos está completamente en desacuerdo.

12. A la pregunta: Me es difícil seguir un plan de acción para alcanzar las metas que me propongo, los resultados fueron:

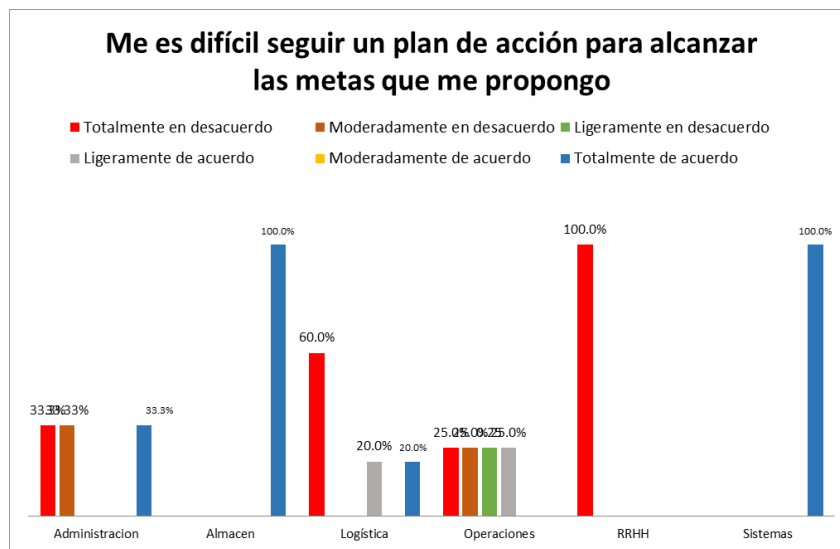
Gráfico 57 Resultados de pregunta 12-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 20% del personal manifiesta que está totalmente de acuerdo con que le es difícil seguir un plan de acción para alcanzar las metas que se propone, el 15% indica que esta ligeramente de acuerdo, el 10% ligeramente en desacuerdo, el 15% moderadamente en desacuerdo y el 40% completamente en desacuerdo.

Gráfico 58 Resultados de pregunta 12-Test Motivación

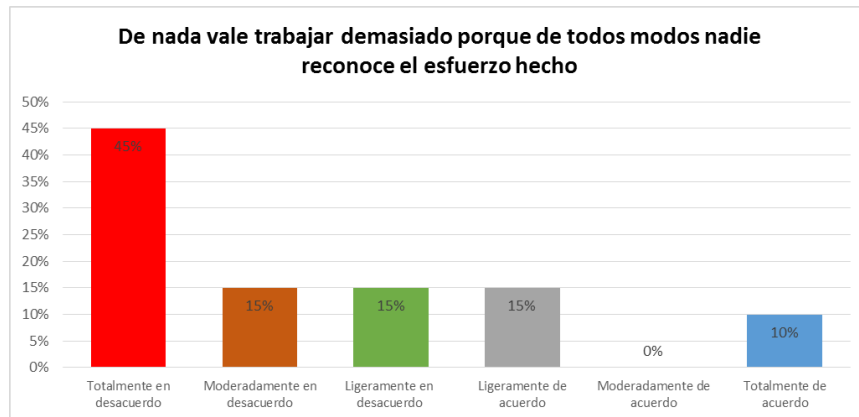


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 33.3% del personal de Administración, 100% de Almacén, 20% de Logística y 100% de Sistemas manifiesta que está completamente de acuerdo en que le es difícil seguir un plan de acción para alcanzar las metas que se propone; El 20% de Logística y el 25% de Operaciones opina que está ligeramente de acuerdo; el 25% de operaciones está ligeramente en desacuerdo 33.3% de Administración y 25% de Operaciones manifiesta que está moderadamente en desacuerdo; el 33.3% de Administración, 60% de Logística, 25% de Operaciones y 100% de Recursos humanos está completamente en desacuerdo.

13. A la pregunta: De nada vale trabajar demasiado porque de todos modos nadie reconoce el esfuerzo hecho, los resultados fueron:

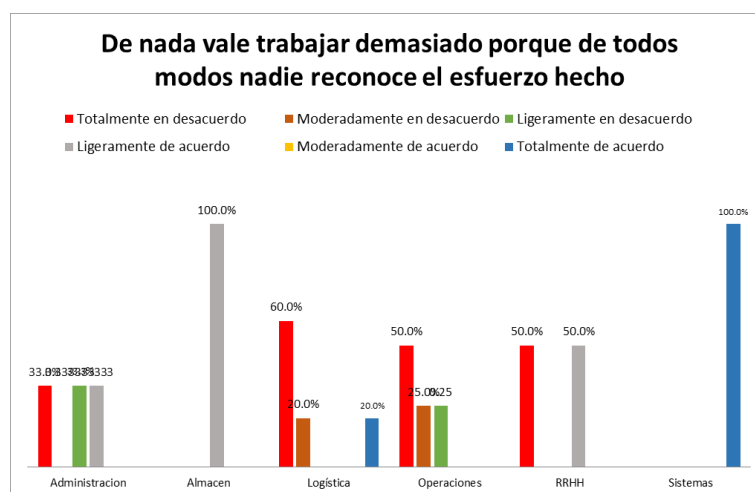
Gráfico 59 Resultados de pregunta 13-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 10% del personal manifiesta que está completamente de acuerdo que de nada vale trabajar demasiado porque de todos modos nadie reconoce el esfuerzo hecho, el 15% indica que está ligeramente de acuerdo, el 15% manifiesta que está ligeramente en desacuerdo, el 15% está moderadamente en desacuerdo y el 45% opina que completamente en desacuerdo.

Gráfico 60 Resultados de pregunta 13-Test Motivación

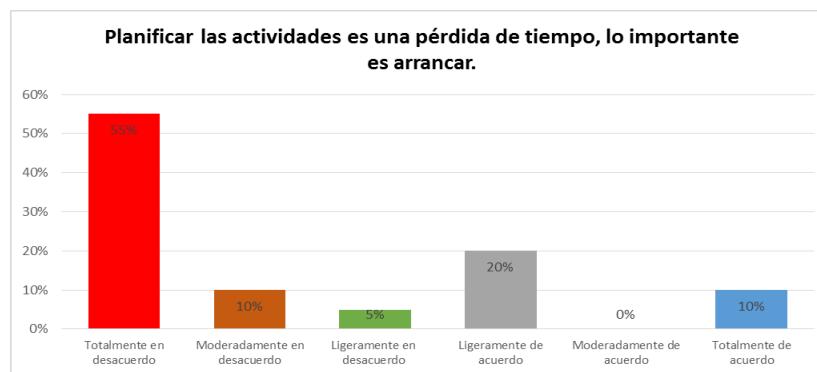


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 20% de personal de logística y 100% de Sistemas manifiestan que está completamente de acuerdo en que de nada vale trabajar demasiado porque de todos modos nadie reconoce el esfuerzo hecho; El 33.3% del personal de Administración, 100% de Almacén y el 50% de Recursos Humanos manifiesta que está ligeramente de acuerdo; el 33.3% del personal de Administración, 25% de Operaciones manifiesta que está ligeramente en desacuerdo; El 20% de logística y 20% de operaciones está moderadamente en desacuerdo; el 33.3% del personal de Administración, 60% de Logística, 50% de operaciones y el 50% de Recursos Humanos opina que está completamente en desacuerdo.

14. A la pregunta: Planificar las actividades es una pérdida de tiempo, lo importante es arrancar., los resultados fueron:

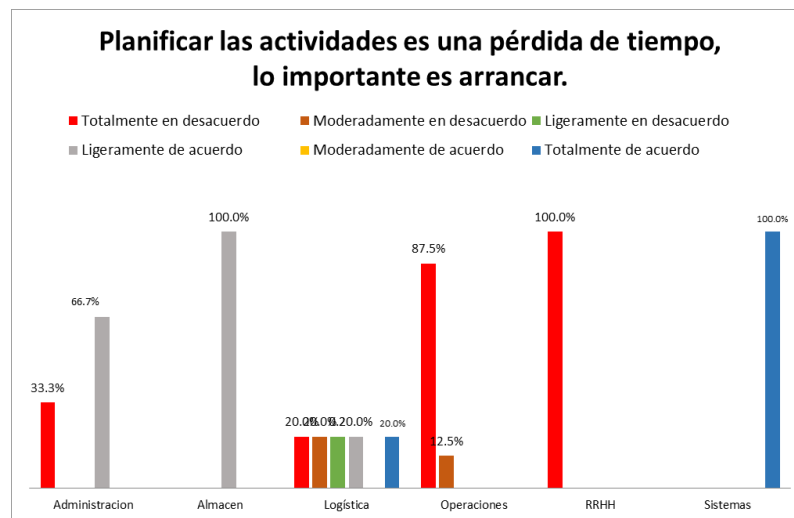
Gráfico 61 Resultados de pregunta 14-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 10% del personal manifiesta que está completamente de acuerdo en que planificar las actividades es una pérdida de tiempo, lo importante es arrancar, el 20% indica que está ligeramente de acuerdo, el 5% está ligeramente en desacuerdo, el 10% está moderadamente en desacuerdo y el 55% manifiesta que está completamente en desacuerdo en que es una pérdida de tiempo el planificar las actividades antes de arrancar.

Gráfico 62 Resultados de pregunta 14-Test Motivación

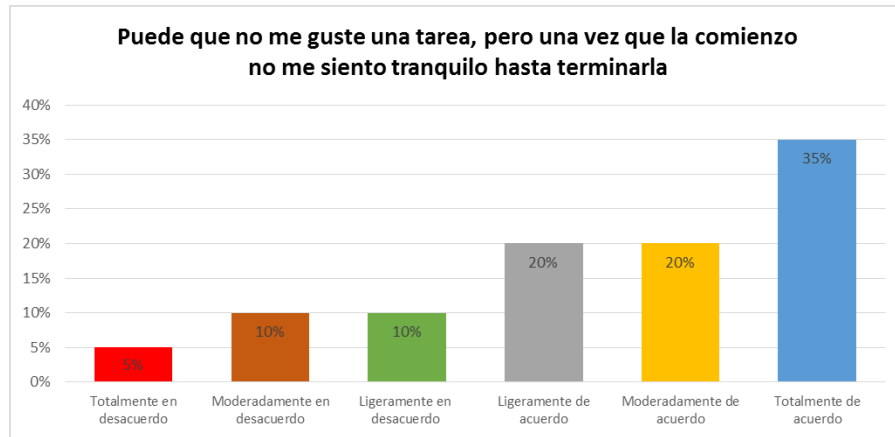


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 20% de personal de logística y 100% de Sistemas manifiestan que están completamente de acuerdo en que planificar las actividades es una pérdida de tiempo, lo importante es arrancar; el 66.7% del personal de Administración, 100% de Almacén y 20% de logística manifiesta que está ligeramente de acuerdo en que planificar las actividades es una pérdida de tiempo, lo importante es arrancar; El 20% de Logística está ligeramente en desacuerdo; el 20% de logística y el 12.5% de Operaciones manifiesta que esta moderadamente en desacuerdo; El 33.3% de Administración, 20% de Logística, 87.5% de Operaciones y 100% de Recursos humanos está completamente en desacuerdo en que el planificar las actividades es una pérdida de tiempo.

15. A la pregunta: Puede que no me guste una tarea, pero una vez que la comienzo no me siento tranquilo hasta terminarla, los resultados fueron:

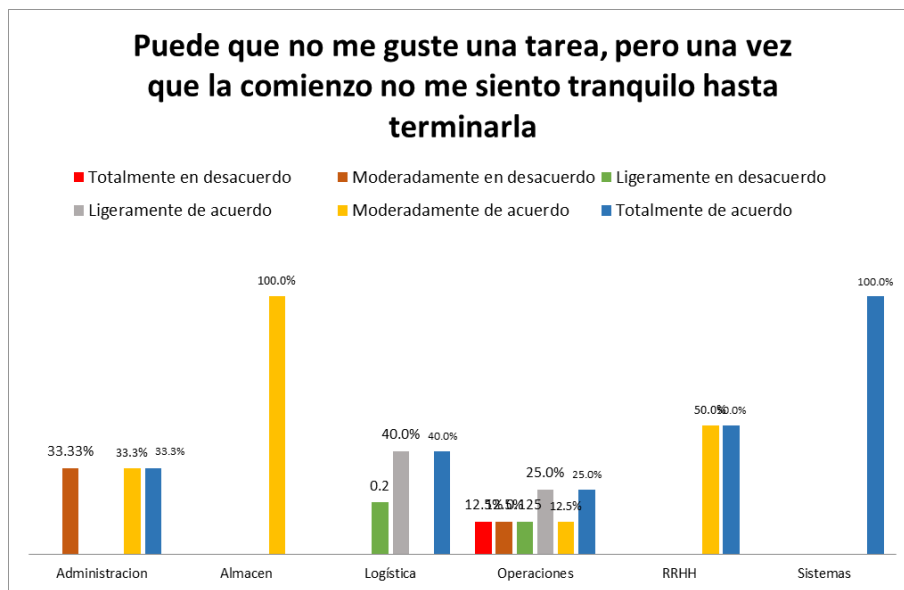
Gráfico 63 Resultados de pregunta 15-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 35% del personal manifiesta que está completamente de acuerdo en que puede que no le guste una tarea, pero siempre que la comienza no se siente tranquilo hasta terminarla, el 20% indica que está moderadamente de acuerdo, el 20% manifiesta que está ligeramente de acuerdo, el 10% manifiesta que está ligeramente en desacuerdo, el 10% está moderadamente en desacuerdo y un 5% manifiesta que está completamente en desacuerdo.

Gráfico 64 Resultados de pregunta 15-Test Motivación

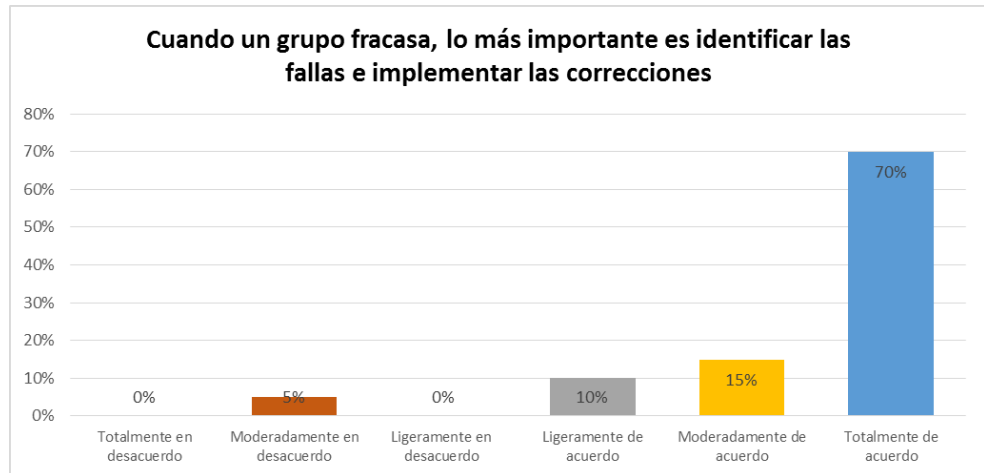


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: el 33.3% del personal de Administración, 40% de Logística, 25% de Operaciones, 50% de Recursos Humanos y 100% de Sistemas manifiesta que está completamente de acuerdo con que puede que no le guste una tarea, pero siempre que la comienza no se siente tranquilo hasta terminarla; el 33.3% del personal de Administración, 100% de Almacén, 12.5% de Operaciones y 50% de Recursos Humanos manifiesta que esta moderadamente de acuerdo en que puede que no le guste una tarea, pero una vez que la comienza no se siente tranquilo hasta terminarla; el 20% de logística y 12.5% de operaciones está ligeramente en desacuerdo, el 33.3% de administración y 12.5% de Operaciones manifiesta que esta moderadamente en desacuerdo y el 12.5% de operaciones está completamente en desacuerdo.

16. A la pregunta: Cuando un grupo fracasa, lo más importante es identificar las fallas e implementar las correcciones, los resultados fueron:

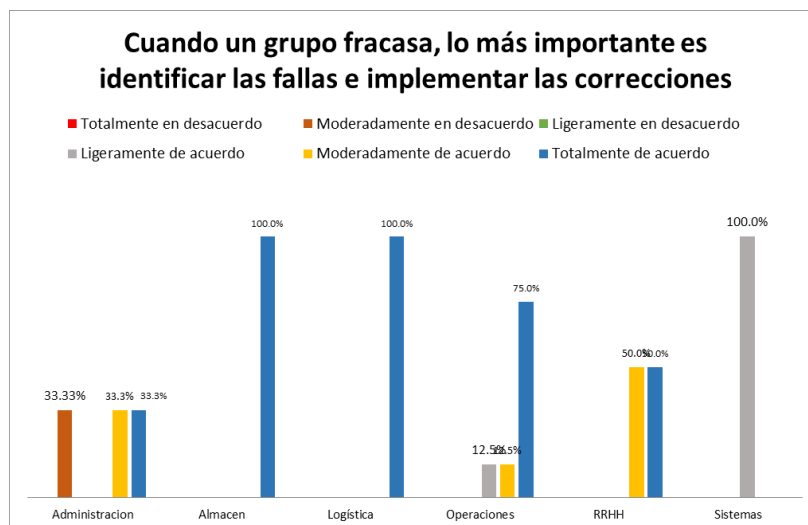
Gráfico 65 Resultados de pregunta 16-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 70% del personal manifiesta que está completamente de acuerdo con que si un grupo fracasa, lo más importante es identificar las fallas e implementar las correcciones, el 15% indica que está moderadamente de acuerdo, el 10% ligeramente de acuerdo y el 5% moderadamente en desacuerdo.

Gráfico 66 Resultados de pregunta 16-Test Motivación

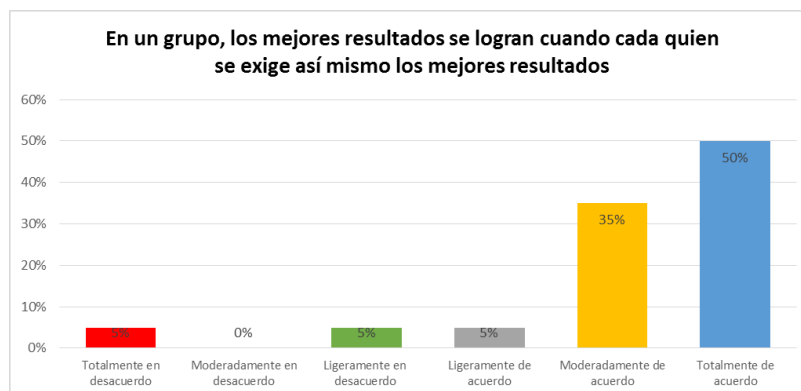


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 33.3% de personal de Administración, 100% de Almacén, 100% de logística, 75% de Operaciones y 50% de recursos Humanos manifiestan que está completamente de acuerdo en que cuando un grupo fracasa, lo más importante es identificar las fallas e implementar las correcciones; El 33.3% del personal de Administración, 12.5% de operaciones y el 50% de Recursos Humanos opina que está moderadamente de acuerdo; el 12.5% de Operaciones y el 100% de Sistemas está ligeramente de acuerdo; mientras que un 33.3% de personal del área de Administración manifiesta que está moderadamente en desacuerdo en que cuando un grupo fracasa, lo más importante es identificar las fallas e implementar las correcciones.

17. A la pregunta: En un grupo, los mejores resultados se logran cuando cada quien se exige así mismo los mejores resultados, los resultados fueron:

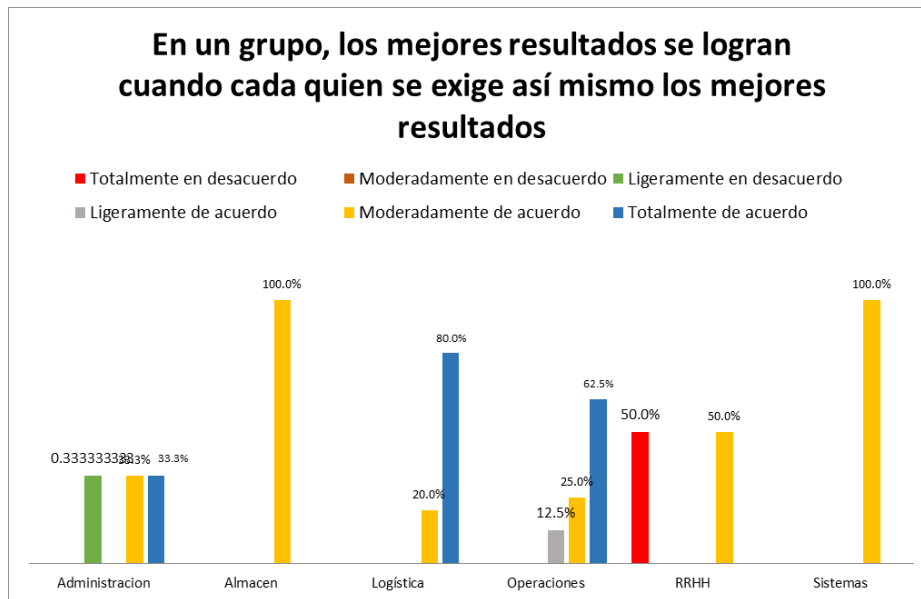
Gráfico 67 Resultados de pregunta 17-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 50% del personal manifiesta está completamente de acuerdo que en un grupo, siempre los mejores resultados se logran cuando cada quien se exige así mismo los mejores resultados, el 35% indica que está moderadamente de acuerdo, el 5% opina que está ligeramente de acuerdo, otro 5% manifiesta que está ligeramente en desacuerdo y el 5% final opina que está completamente en desacuerdo.

Gráfico 68 Resultados de pregunta 17-Test Motivación

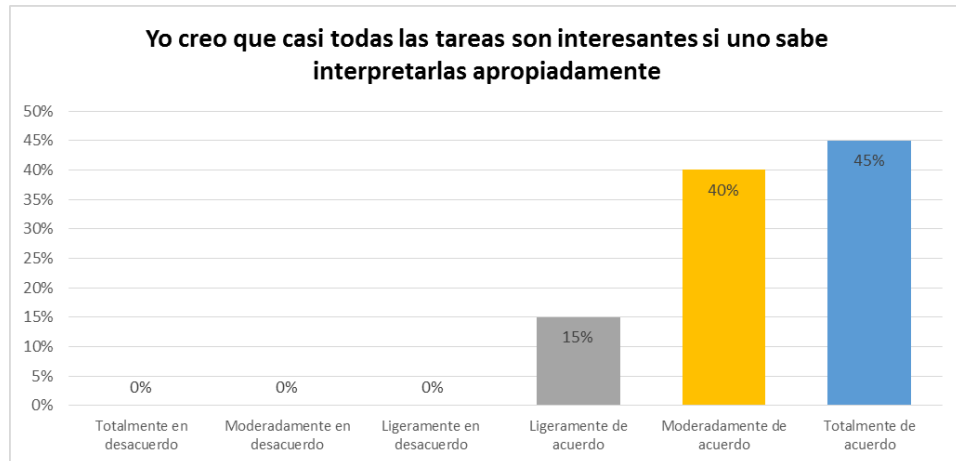


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 33.3% del personal de Administración, 80% de logística y el 62.5% de operaciones manifiesta que está completamente de acuerdo en que un grupo, los mejores resultados se logran cuando cada quien se exige así mismo los mejores resultados; el 33.3% del personal de Administración, 100% de Almacén, 20% de logística, 25% de Operaciones, 50% de Recursos Humanos y el 100% de personal en Sistemas manifiesta que está moderadamente de acuerdo; el 12.5% de operaciones está ligeramente de acuerdo, el 33.3% de administración está ligeramente en desacuerdo y el 50% de RRHH está completamente en desacuerdo

18. A la pregunta: Yo creo que casi todas las tareas son interesantes si uno sabe interpretarlas apropiadamente, los resultados fueron:

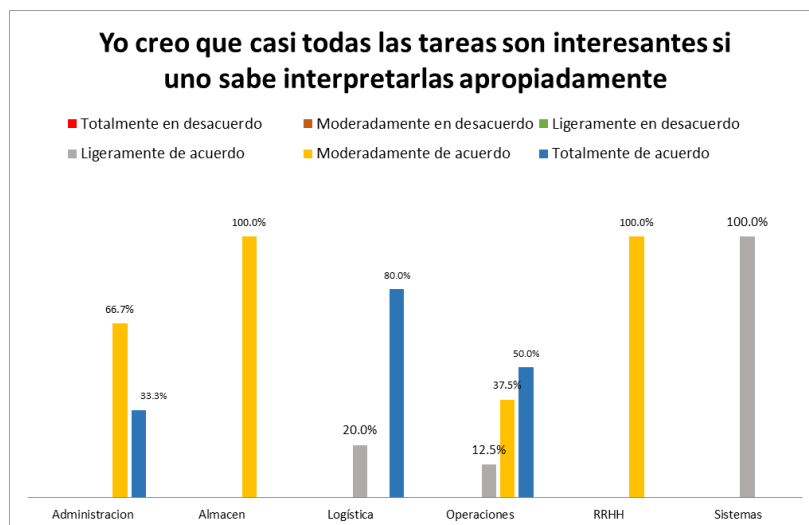
Gráfico 69 Resultados de pregunta 18-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 45% del personal manifiesta estar completamente de acuerdo con la afirmación “creo que casi todas las tareas son interesantes si uno sabe interpretarlas apropiadamente”, el 40% respondió estar moderadamente de acuerdo y el 15% se inclinó por estar ligeramente de acuerdo la opción de “Algunas veces creo que casi todas las tareas son interesantes si uno sabe interpretarlas apropiadamente”.

Gráfico 70 Resultados de pregunta 18-Test Motivación

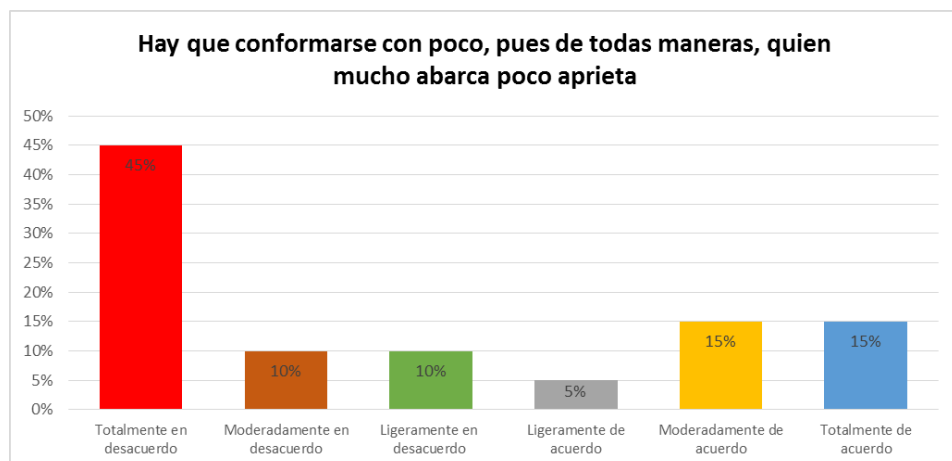


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 33.3% de personal en Administración, el 80% de Logística y un 50% de Operaciones afirma que está completamente de acuerdo con la premisa: creo que casi todas las tareas son interesantes si uno sabe interpretarlas apropiadamente; Un 66.7% de personal del área administrativa, 100% de Almacén, 37.5% de operaciones y un 100% de Recursos humanos manifiesta que está moderadamente de acuerdo. El 20% de logística, el 12.5% de operaciones y el 100% de sistemas está ligeramente de acuerdo

19. A la pregunta: Hay que conformarse con poco, pues de todas maneras, quien mucho abarca poco aprieta, los resultados fueron:

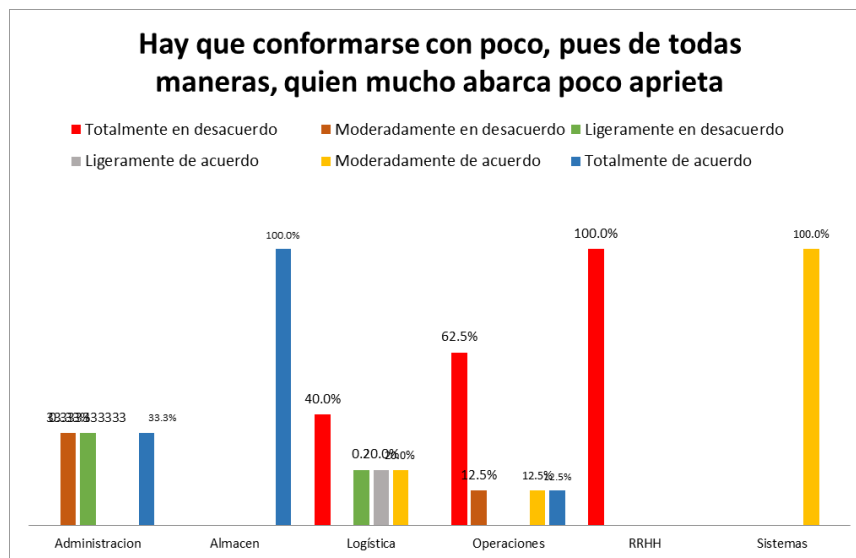
Gráfico 71 Resultados de pregunta 19-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 15% del personal manifiesta que está completamente de acuerdo en que hay que conformarse con poco, pues de todas maneras, quien mucho abarca poco aprieta, el 15% indica que está moderadamente de acuerdo, un 5% afirma que está ligeramente de acuerdo en que conformarse con poco, pues de todas maneras, quien mucho abarca poco aprieta, un 10% opina que está ligeramente en desacuerdo , el 10% está moderadamente en desacuerdo y un 45% afirma está completamente en desacuerdo que hay que conformarse con poco, pues de todas maneras, quien mucho abarca poco aprieta.

Gráfico 72 Resultados de pregunta 19-Test Motivación

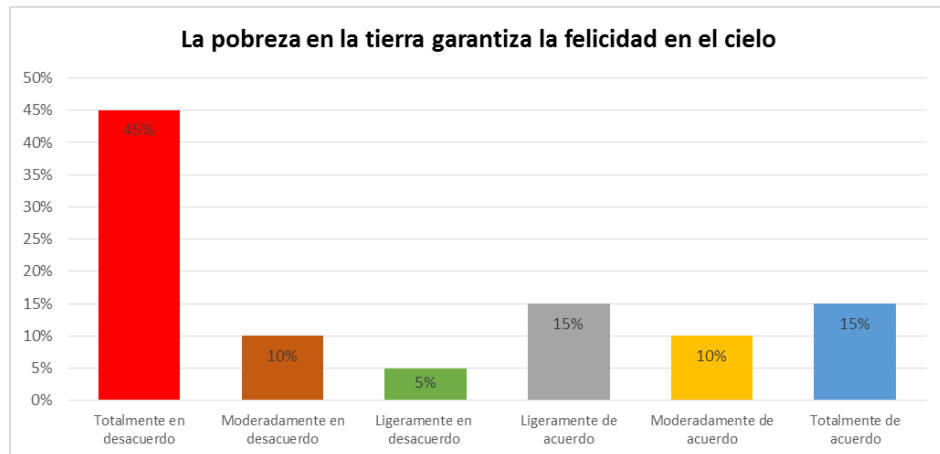


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 33.3% del personal de Administración, el 100% de Almacén y 12.5% de operaciones opina que está completamente de acuerdo en que hay que conformarse con poco, pues de todas maneras, quien mucho abarca poco aprieta; el 20% de logística, 12.5% de Operaciones y 100% de Recursos Humanos manifiesta que está moderadamente de acuerdo, el 20 % de logística está ligeramente de acuerdo; el 33.3% de administración y el 20% de logística está ligeramente en desacuerdo, el 33.3% de administración y el 12.5% de Operaciones está moderadamente en desacuerdo y el 40% de logística, 62.% de Operaciones y el 100% de RRHH está completamente en desacuerdo.

20. A la pregunta: La pobreza en la tierra garantiza la felicidad en el cielo, se obtuvo los siguientes resultados:

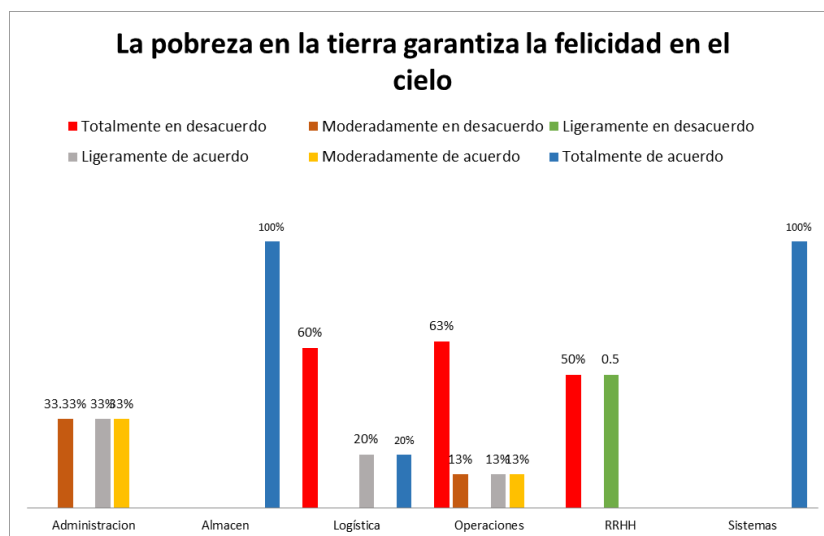
Gráfico 73 Resultados de pregunta 20-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 45% de los colaboradores está completamente en desacuerdo con que la pobreza en la tierra garantiza la riqueza en el cielo, mientras que el 10% está moderadamente en desacuerdo, el 5% está ligeramente en desacuerdo, el 15% está ligeramente de acuerdo con esta afirmación, el 10% consideraron que está moderadamente de acuerdo con esta afirmación y el 15% está completamente de acuerdo.

Gráfico 74 Resultados de pregunta 20-Test Motivación

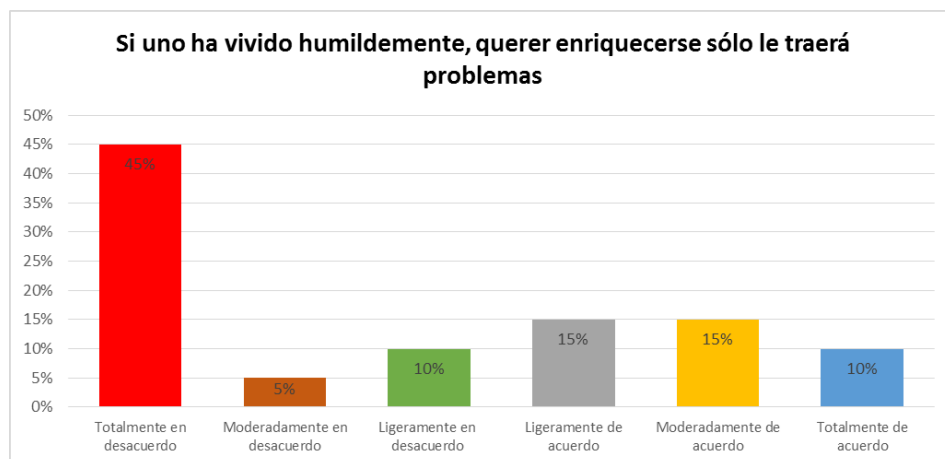


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 100% del personal de las áreas almacén y sistemas, el 20% de logística consideran que está completamente de acuerdo con la premisa la pobreza en la tierra garantiza la felicidad en el cielo. El 33.3% del área de administración y el 12.5% de operaciones está moderadamente de acuerdo, administración en un 33.3%, el 20% del área de logística, el 12.5% del área de operaciones está ligeramente de acuerdo, el 50% de R.R.H.H. está ligeramente en desacuerdo; el 33.3% de administración y el 12.5% de operaciones está moderadamente en desacuerdo, finalmente el 60% de logística, el 62.5% de Operaciones y en el área de R.R.H.H en un 50% está completamente en desacuerdo

21. A la pregunta: **Si uno ha vivido humildemente, querer enriquecerse sólo le traerá problemas**, se obtuvo los siguientes resultados:

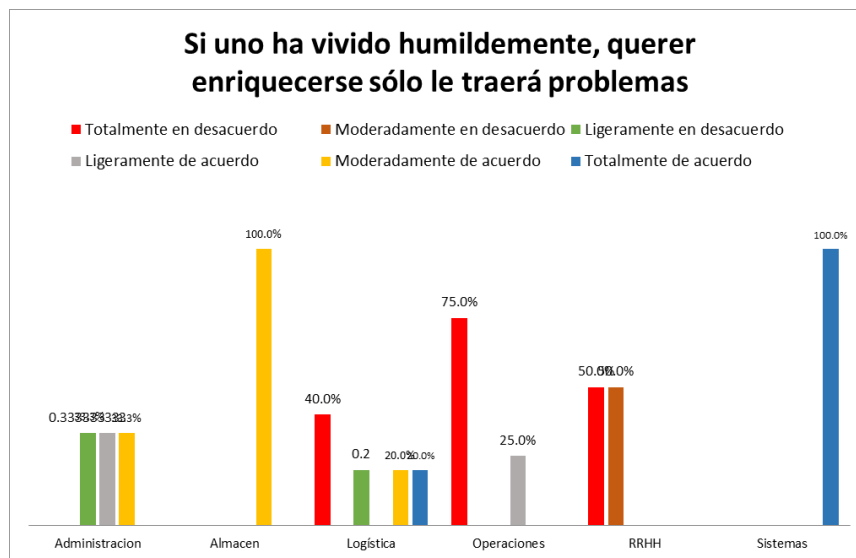
Gráfico 75 Resultados de pregunta 21-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 45% del personal considera que está completamente en desacuerdo con la afirmación: si uno ha vivido humildemente querer enriquecerse solo le traerá problemas, mientras que el 5% está moderadamente en desacuerdo, el 10% está ligeramente en desacuerdo, el 15% está ligeramente de acuerdo, 15% está moderadamente de acuerdo con esta afirmación y solo el 10% consideraron está completamente de acuerdo.

Gráfico 76 Resultados de pregunta 21-Test Motivación

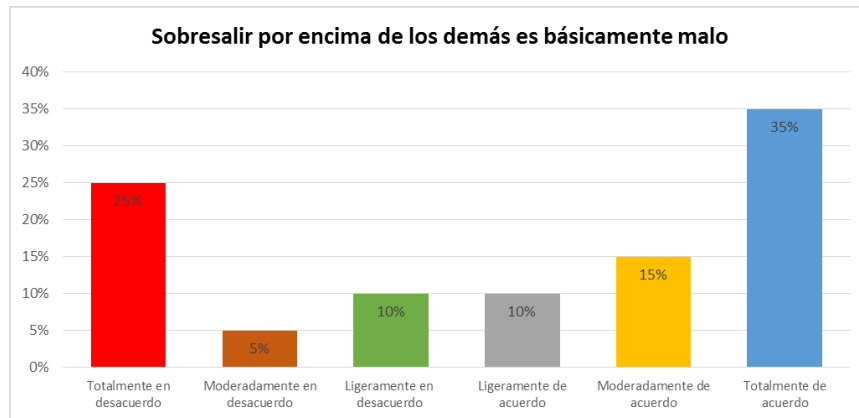


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 100% del personal del área de sistemas, y el 20% de logística consideran que están completamente de acuerdo con: si uno ha vivido humildemente, querer enriquecerse sólo le traerá problemas. El 33.3% de administración 100% de los colaboradores del área de almacén y el 20% de logística orientaron su opinión por moderadamente de acuerdo. En el área de administración se obtuvo un porcentaje de 33.3% y el 25% del área de operaciones está ligeramente de acuerdo; el 33.3% de administración y el 20% de logística está ligeramente en desacuerdo; el 50% de R.R.H.H. está moderadamente en desacuerdo; finalmente 40% de Logística, el 75% del área de operaciones y en el área de R.R.H.H. un 50% está completamente en desacuerdo.

22. A la pregunta: Sobresalir por encima de los demás es básicamente malo, los resultados fueron:

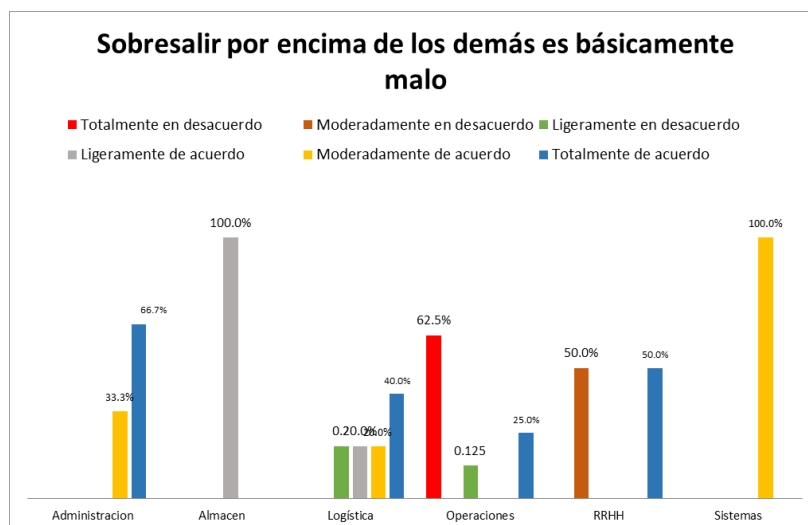
Gráfico 77 Resultados de pregunta 22-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 35% de los colaboradores considera que está completamente de acuerdo en que sobresalir por encima de los demás es básicamente malo, mientras que el 25% opina que está completamente en desacuerdo; 15% está moderadamente de acuerdo, el 10% está ligeramente de acuerdo, el 10% está ligeramente en desacuerdo y el 5% está moderadamente en desacuerdo.

Gráfico 78 Resultados de pregunta 22-Test Motivación

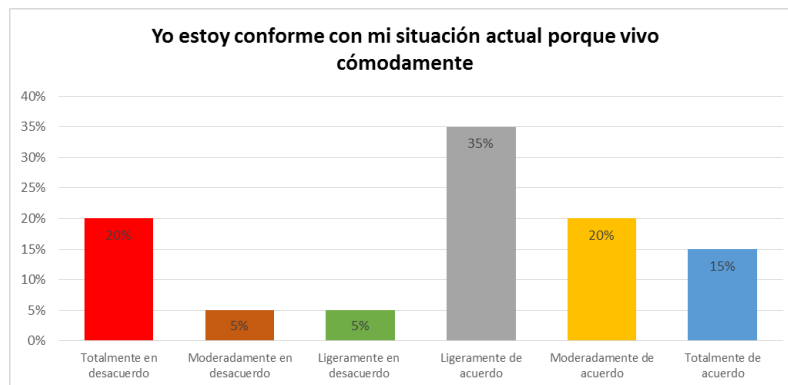


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 66.7% del área de Administración, el 25 % de Operaciones, el 40% del área de Logística y el 50% de R.R.H.H está totalmente de acuerdo; el 100% del personal del área de Sistemas, el 33.3% de Administración y el 20% de Logística está moderadamente de acuerdo; el 100% de los colaboradores del área de Almacén y el 20% del área de logística está ligeramente de acuerdo; el 20% de Logística y el 12.5% área de Operaciones está ligeramente en desacuerdo; 50% de R.R.H.H está moderadamente en desacuerdo y el 62.5% de Operaciones está completamente en desacuerdo.

23. A la pregunta: Yo estoy conforme con mi situación actual porque vivo cómodamente, los resultados fueron:

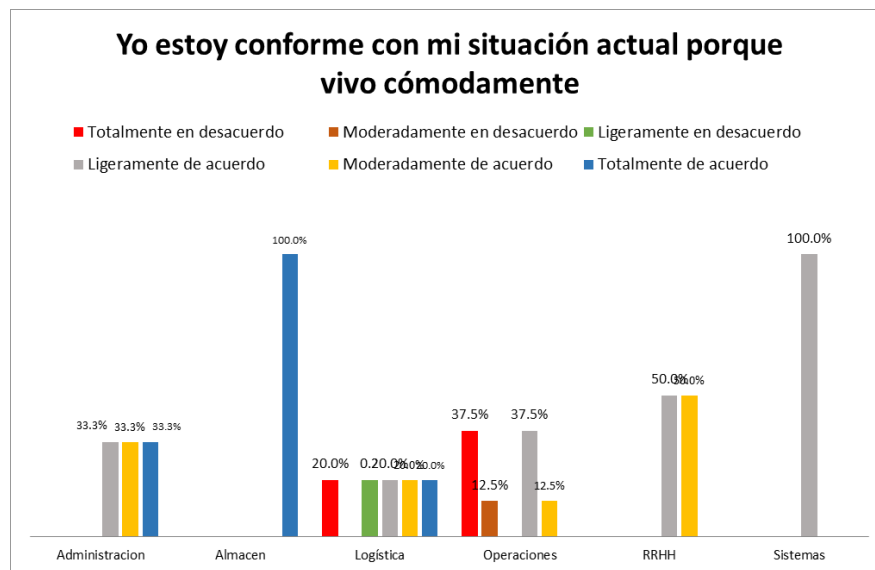
Gráfico 79 Resultados de pregunta 23-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 35% considera que está ligeramente de acuerdo con la afirmación está conforme con su situación actual porque vive cómodamente, mientras que un 20% está moderadamente de acuerdo, 15% está totalmente de acuerdo, el 5% está ligeramente en desacuerdo, el 5% está moderadamente en desacuerdo y el 20% está totalmente en desacuerdo.

Gráfico 80 Resultados de pregunta 23-Test Motivación

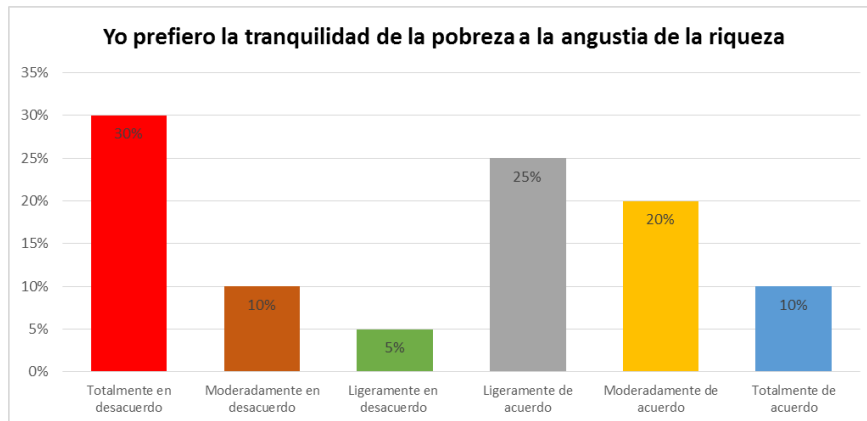


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 100% del personal del área de Almacén, el 33.3% de Administración y el 20% de Logística está totalmente de acuerdo con la afirmación está conforme con su situación actual porque vive cómodamente, 33.3% del área de Administración, el 20% de Logística, el 12.5% del área de Operaciones y el 50% de R.R.H.H está moderadamente de acuerdo, el 33.3% de Administración, el 20% de Logística, el 37,5% del área de operaciones y el 50% de R.R.H.H y el 100% de Sistemas está ligeramente de acuerdo, mientras que 20.% de Logística está ligeramente en desacuerdo, el 12.5% de operaciones, por último el 37.5% de operaciones está completamente en desacuerdo.

24. A la pregunta: Yo prefiero la tranquilidad de la pobreza a la angustia de la riqueza, los resultados fueron:

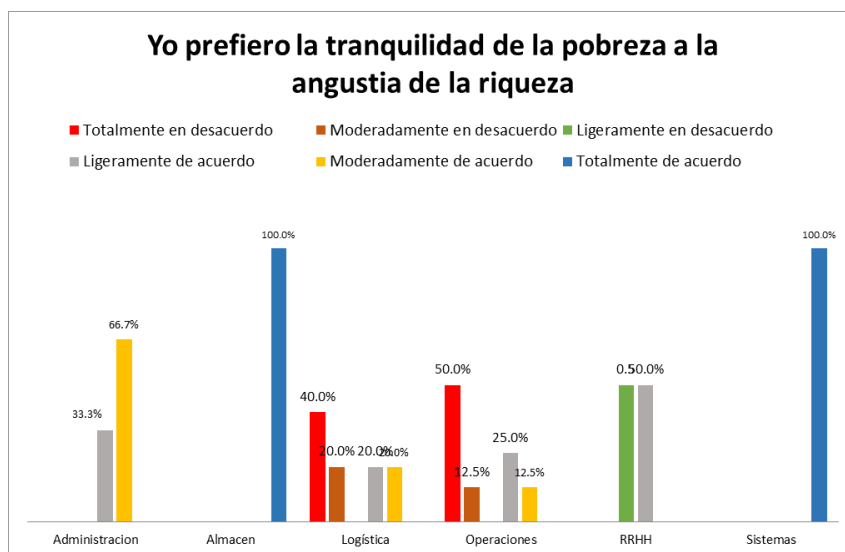
Gráfico 81 Resultados de pregunta 24-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 30% considera que está totalmente en desacuerdo sobre que prefiere la tranquilidad de la pobreza a la angustia de la riqueza, el 10% está moderadamente en desacuerdo, el 5% está ligeramente en desacuerdo, el 25% está ligeramente de acuerdo mientras que un, 20% esta moderadamente de acuerdo y el 10% está totalmente de acuerdo.

Gráfico 82 Resultados de pregunta 24-Test Motivación

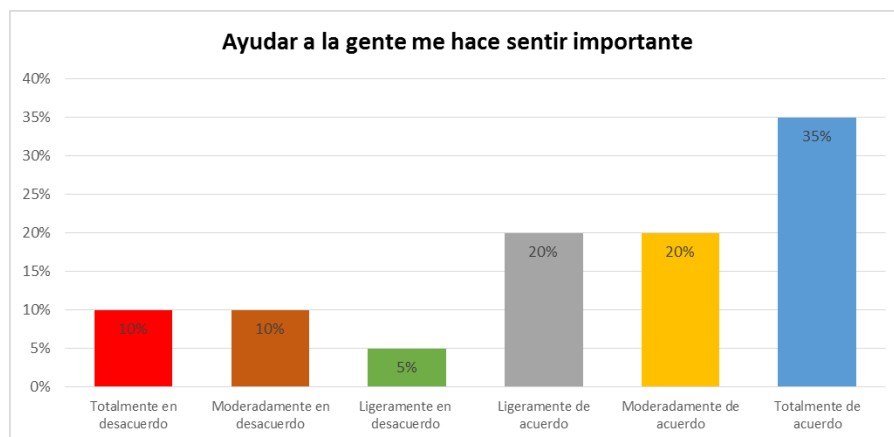


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 100% del personal de las áreas Almacén y Sistemas consideran que están totalmente de acuerdo con que prefieren la tranquilidad de la pobreza a la angustia de la riqueza. El 66.7% de Administración, 20% del área de Logística y 12.5% del área de operaciones está moderadamente de acuerdo, mientras que el 33.3% de Administración, 20% de Logística, 25% de operaciones y 50% en el área de R.R.H.H está ligeramente de acuerdo. El 50% en el área de R.R.H.H. está ligeramente en desacuerdo. Se encuentran moderadamente en desacuerdo el 20% de Logística y el 12.5% de Operaciones y el 40% de logística y el 50% de operaciones está totalmente en desacuerdo con la premisa de preferir la tranquilidad de la pobreza a la angustia de la riqueza

25. A la pregunta: Ayudar a la gente me hace sentir importante, los resultados fueron:

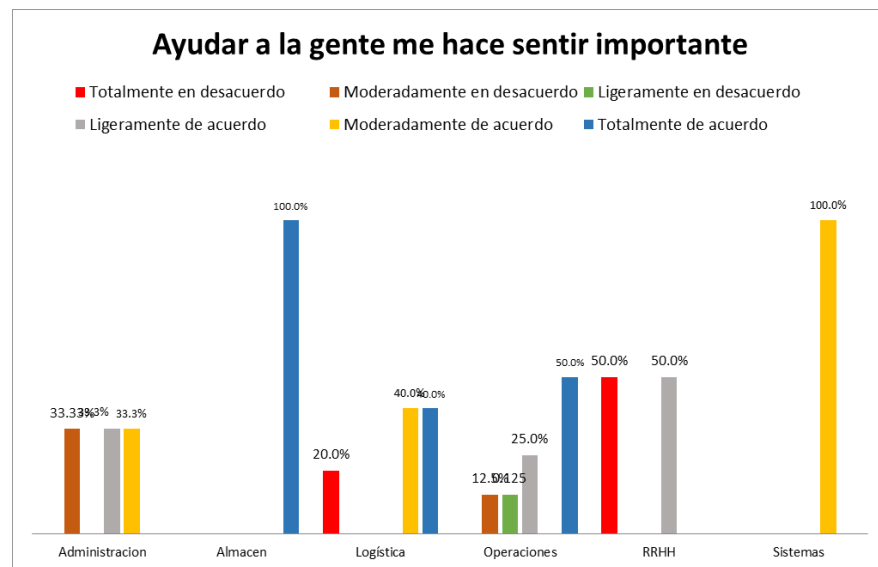
Gráfico 83 Resultados de pregunta 25-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 35% considera que está totalmente de acuerdo en que el ayudar a la gente le hace sentir importante, mientras que un 20% están moderada o ligeramente de acuerdo con esta afirmación. Están ligeramente en desacuerdo el 5%, está moderadamente en desacuerdo el 10% y el 10% restante considera que está totalmente en desacuerdo con esta afirmación.

Gráfico 84 Resultados de pregunta 25-Test Motivación

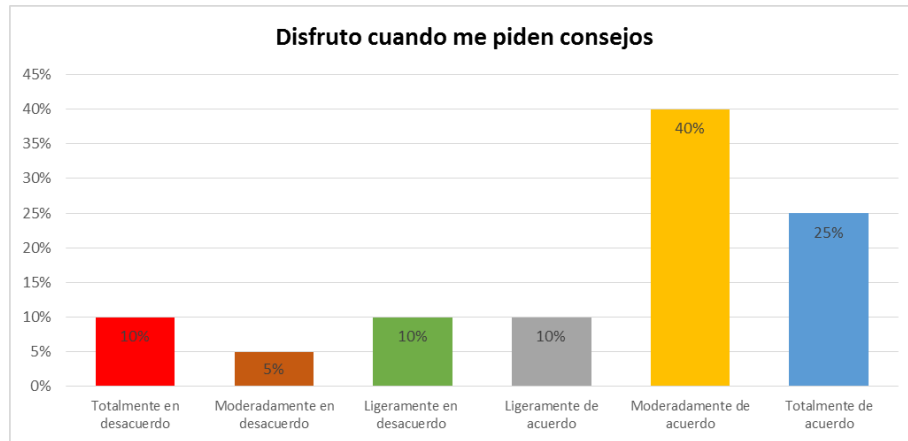


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área de Almacén el 100%, el 40% en Logística y el 50% de Operaciones están totalmente de acuerdo en que el ayudar a la gente le hace sentir importante, el 100% del área de Sistemas, el 40% de logística y el 33.3% de Administración optaron por estar moderadamente de acuerdo con esta afirmación; el 33.3% de Administración, el 25% del área de operaciones y el 50% de R.R.H.H opina que está ligeramente de acuerdo con que se siente importante al ayudar a la gente; en el área de operaciones el 12.5% está ligeramente en desacuerdo, mientras que 33.3% del área de Administración y el 12.5% de Operaciones están moderadamente en desacuerdo con esta premisa. Finalmente están totalmente en desacuerdo el 20% de logística y el 50% de R.R.H.H

26. A la pregunta: Disfruto cuando me piden consejos, los resultados fueron:

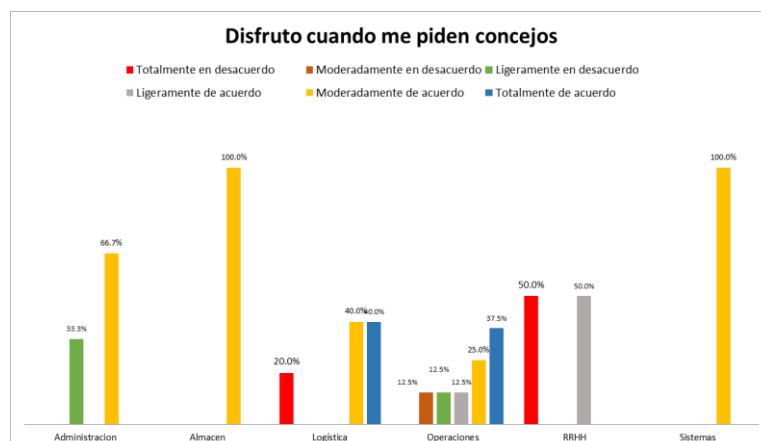
Gráfico 85 Resultados de pregunta 26-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores están completamente de acuerdo el 25% de colaboradores en que disfrutan cuando les piden consejo, el 40% considera que está moderadamente de acuerdo y el 10% ligeramente de acuerdo, mientras el 10% opina que está ligeramente en desacuerdo, el 5% esta moderadamente en desacuerdo y el 10% está totalmente en desacuerdo en que disfruta cuando le piden consejo.

Gráfico 86 Resultados de pregunta 26-Test Motivación

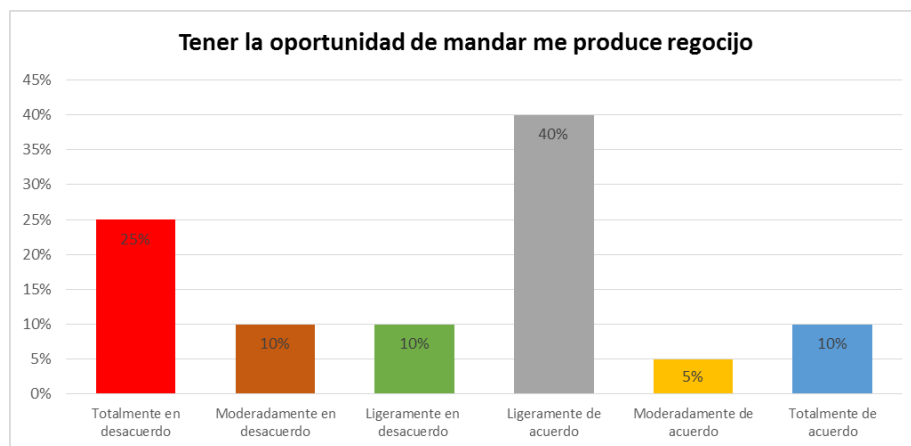


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Están completamente de acuerdo en que disfrutan cuando les piden consejo el 40% del área de Logística y el 37.5% del área de operaciones. Están moderadamente de acuerdo en el área de almacén y sistemas el 100% de los colaboradores, un 66.7% del área de administración, el 40% de logística y 25% de operaciones. 12.5% de Operaciones y el 50% del área de R.R.H.H están ligeramente de acuerdo en que disfrutan cuando le piden consejo. Están ligeramente en desacuerdo el 33.3% del área de Administración y el 12.5% de Operaciones; el 12.5% de Operaciones está moderadamente en desacuerdo y el 20% de Logística y en el área de R.R.H.H. el 50% está totalmente en desacuerdo.

27. A la pregunta: Tener la oportunidad de mandar me produce regocijo, los resultados fueron:

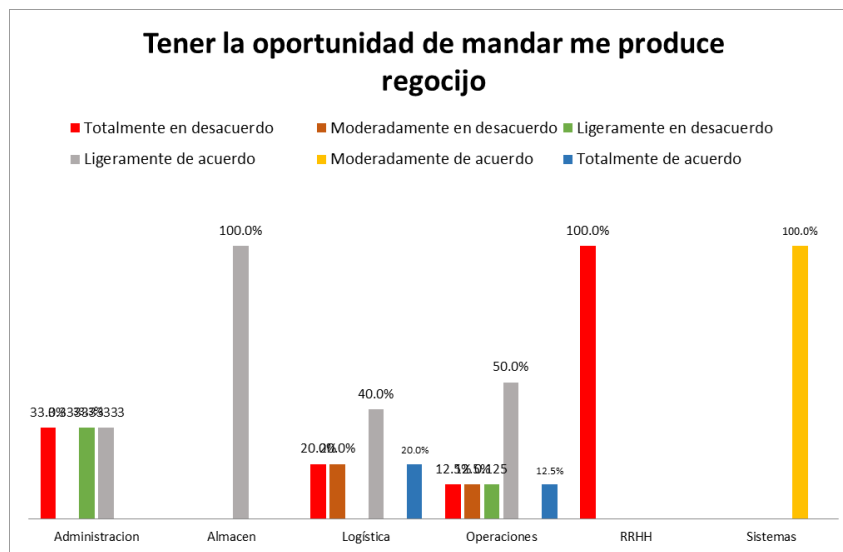
Gráfico 87 Resultados de pregunta 27-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Está totalmente de acuerdo el 10% de los colaboradores con que les produce regocijo tener la oportunidad de mandar, el 5% esta moderadamente de acuerdo y el 40% de los colaboradores considera está ligeramente de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 10% están ligeramente en desacuerdo, 10% más está moderadamente en desacuerdo y un 25% está totalmente en desacuerdo.

Gráfico 88 Resultados de pregunta 27-Test Motivación

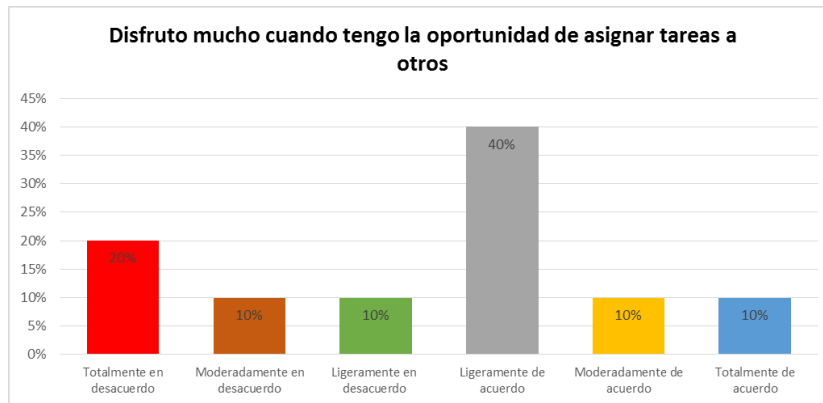


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área R.R.H.H el 100% de los colaboradores, el 33.3% de Administración, el 20% de colaboradores del área de Logística y el 12.5% de Operaciones opinaron que están en total desacuerdo con la afirmación: Les produce regocijo tener la oportunidad de mandar. Están moderadamente en desacuerdo el 20% de Logística y el 12.5% de Operaciones. Están ligeramente en desacuerdo el 33.3% de Administración y el 12.5% de Operaciones. Por otro lado el 100% del área de sistemas, el 40% del área de logística, el 50% del área de operaciones y el área de administración en un 33.3% están ligeramente de acuerdo en que les produce regocijo tener la oportunidad de mandar; el 100% del área de sistemas están moderadamente de acuerdo con ello y el 20% de colaboradores del área de Logística y el 12.5% de Operaciones están totalmente de acuerdo con esta afirmación.

28. A la pregunta: Disfruto mucho cuando tengo la oportunidad de asignar tareas a otros, los resultados fueron:

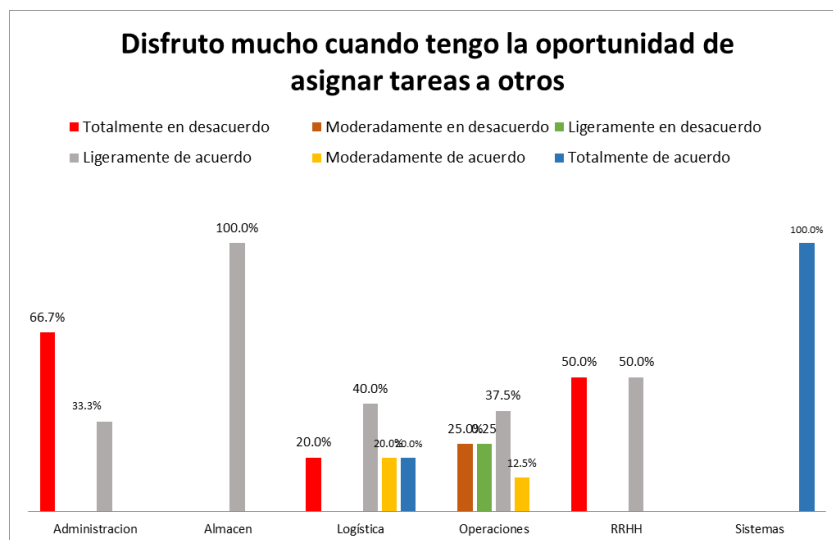
Gráfico 89 Resultados de pregunta 28-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 10% de colaboradores está totalmente de acuerdo con la premisa de que disfruta mucho cuando tiene la oportunidad de asignar tareas a otros, el 10% está moderadamente de acuerdo; 40% de los colaboradores considera que está ligeramente de acuerdo con la afirmación. Un 10% optaron por estar ligeramente en desacuerdo; otro 10% está moderadamente en desacuerdo y, finalmente el 20% se inclinó por la opción totalmente en desacuerdo.

Gráfico 90 Resultados de pregunta 28-Test Motivación

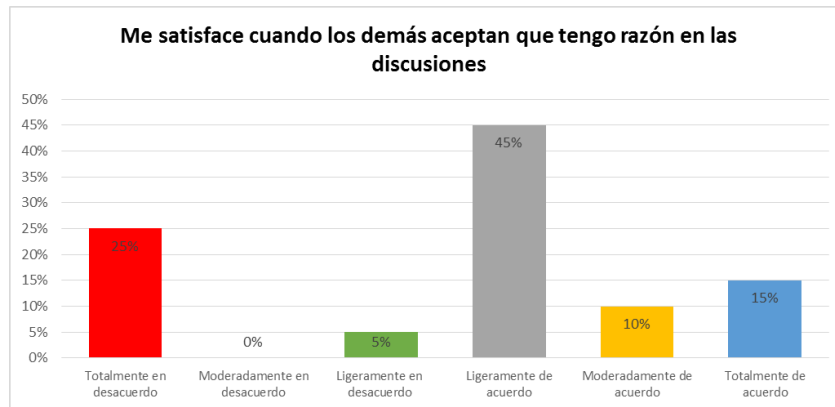


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área sistemas el 100% de los colaboradores y el 20% del área de Sistemas está completamente de acuerdo con que disfrutan mucho cuando tienen la oportunidad de asignar tareas a otros; el 20% de Logística y 12.5% de Operaciones esta moderadamente de acuerdo, en tanto que en el área de almacén el 100% de los colaboradores, el 50% de R.R.H.H, el 40% de Logística, el 37.5% de operaciones y el 33.3% de administración considera que está ligeramente de acuerdo con disfrutar mucho cuando tiene que asignar tareas a otros. En el área de Operaciones el 25% está ligeramente en desacuerdo con esta premisa, mientras que otro 25% de Operaciones esta moderadamente en desacuerdo. Finalmente en el área de administración el 66.7% en el área de logística el 20% y el 50% de R.R.H.H expresó que está totalmente en desacuerdo.

29. A la pregunta: Me satisface cuando los demás aceptan que tengo razón en las discusiones los resultados fueron:

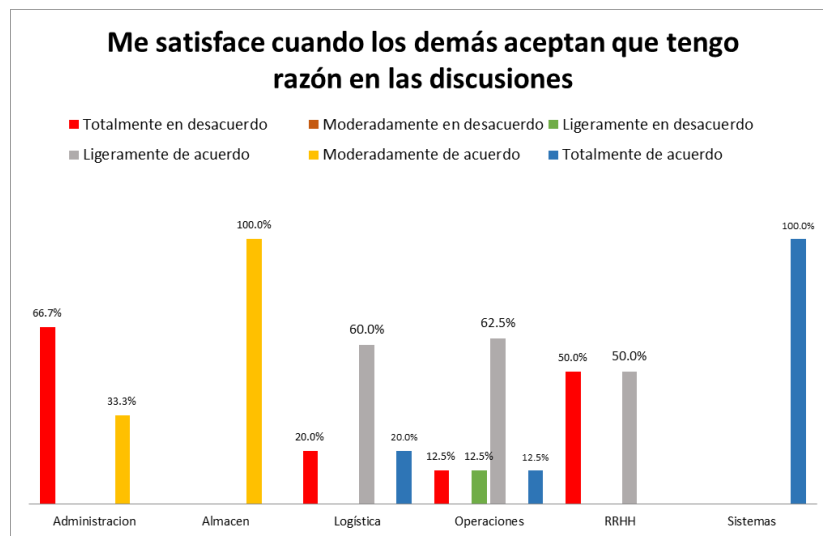
Gráfico 91 Resultados de pregunta 29-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Están completamente de acuerdo en que le satisface cuando los demás aceptan que tienen razón en las discusiones el 15% de colaboradores, otro 10% esta moderadamente de acuerdo, el 45 refiere que está ligeramente de acuerdo con esta afirmación, 5% expresó estar ligeramente en desacuerdo y el 25% está totalmente en desacuerdo.

Gráfico 92 Resultados de pregunta 29-Test Motivación

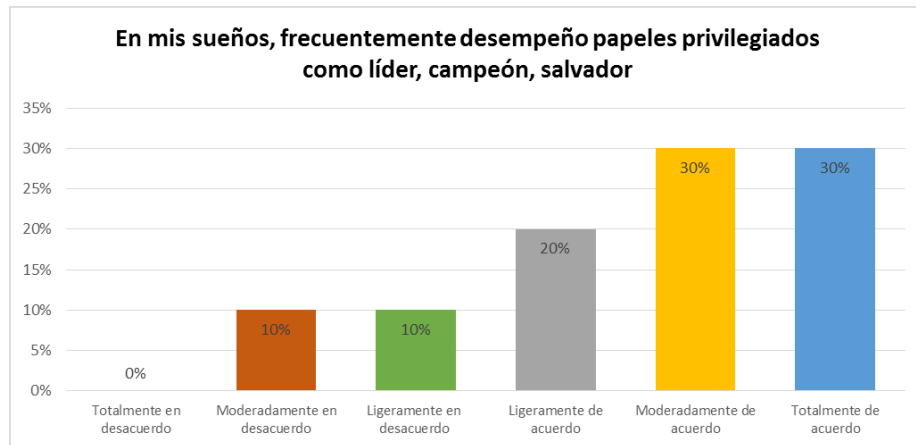


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 20% de personal del área de logística, el 12.5% de Operaciones y el 100% de Sistemas opina que está completamente de acuerdo en que le satisface cuando los demás aceptan que tienen razón en las discusiones; El 33.3% del área Administrativa junto con el 100% de Almacén manifiesta que está moderadamente de acuerdo en que le satisface cuando los demás aceptan que tienen razón en las discusiones; El 60% del personal de Logística, el 62.5% de Operaciones y el 50% de Recursos Humanos opina que está ligeramente de acuerdo; mientras que el 12.5% está ligeramente en desacuerdo. Finalmente el 66.7% de Administración, 20% de logística, 12.5% de operaciones y el 50% de recursos Humanos considera que está totalmente en desacuerdo.

30. A la pregunta: En mis sueños, frecuentemente desempeño papeles privilegiados como líder, campeón, salvador, los resultados fueron:

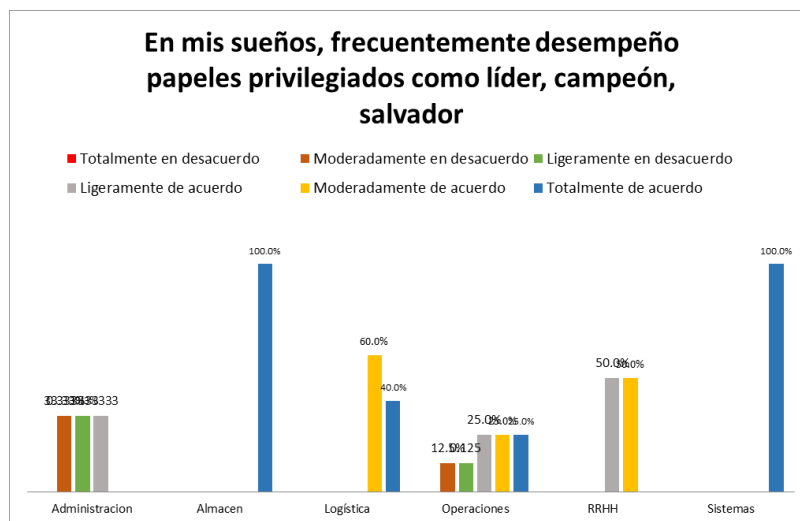
Gráfico 93 Resultados de pregunta 30-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 30% de los colaboradores considera que está totalmente de acuerdo en que tiene sueños en donde frecuentemente desempeña papeles privilegiados como líder, campeón, salvador, mientras que un 30% está moderadamente de acuerdo; el 20% expresaron que están ligeramente de acuerdo; el 10% está ligeramente en desacuerdo y el 10% está en moderadamente desacuerdo con esta afirmación.

Gráfico 94 Resultados de pregunta 30-Test Motivación

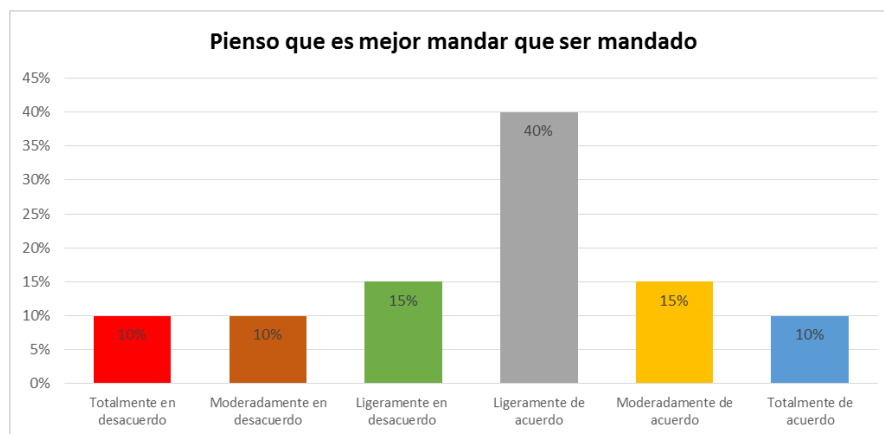


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área Sistemas y Almacén el 100% de los colaboradores, 40% de sistemas y 25% de Operaciones consideraron que están completamente de acuerdo en que tienen sueños, en donde frecuentemente desempeñan papeles privilegiados como líder, campeón, salvador, mientras que en el área de logística el 60%, en el área de R.R.H.H el 50% y 25% en Operaciones están moderadamente de acuerdo. Se encuentra ligeramente de acuerdo el 50% de R.R.H.H, el 25% de Operaciones y el 33.3% de Administración. En el área de Administración el 33.3% y el 12.5% de Operaciones opinó que está ligeramente en desacuerdo y el mismo porcentaje en estas áreas optó por esta moderadamente en desacuerdo.

31. A la pregunta: Pienso que es mejor mandar que ser mandado, los resultados fueron:

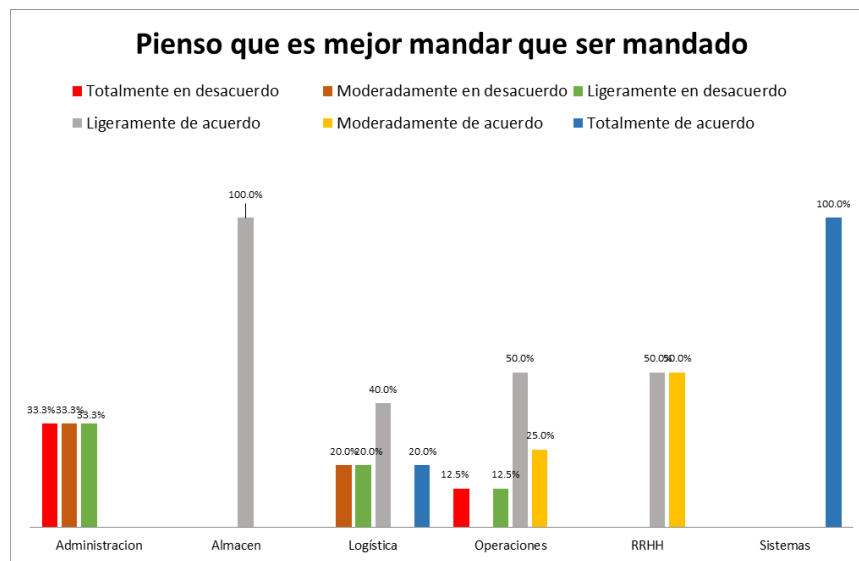
Gráfico 95 Resultados de pregunta 31-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 10% considera que está en total acuerdo en que piensa que es mejor mandar que ser mandado, mientras que un 15% optaron por la alternativa moderadamente de acuerdo, el 40% consideró la opción de ligeramente de acuerdo, el 15% está ligeramente en desacuerdo; el 10% está moderadamente en desacuerdo y el 10% restante en total desacuerdo.

Gráfico 96 Resultados de pregunta 31-Test Motivación

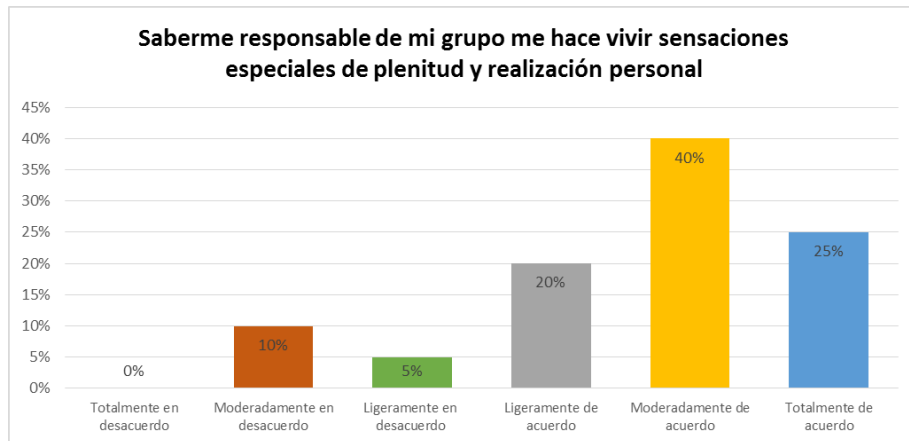


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área Sistemas el 100% y en Logística el 20% de los colaboradores consideraron que están en total acuerdo en que piensan que es mejor mandar que ser mandado, en el área de R.R.H.H el 50% y en el área de Operaciones el 25% está moderadamente de acuerdo; en el área de almacén el 100%, el 50% de Operaciones y de Recursos Humanos y el 40% de Logística están ligeramente de acuerdo, mientras que en el área de Administración el 33.3%, 20% de Logística y 12.5% de Operaciones están ligeramente en desacuerdo; en Administración el 33.3% y el 20% de Logística están moderadamente en desacuerdo y el 33.3% de Administración y el 12.5% de Operaciones está totalmente en desacuerdo.

32. A la pregunta: Saberme responsable de mi grupo me hace vivir sensaciones especiales de plenitud y realización personal, los resultados fueron:

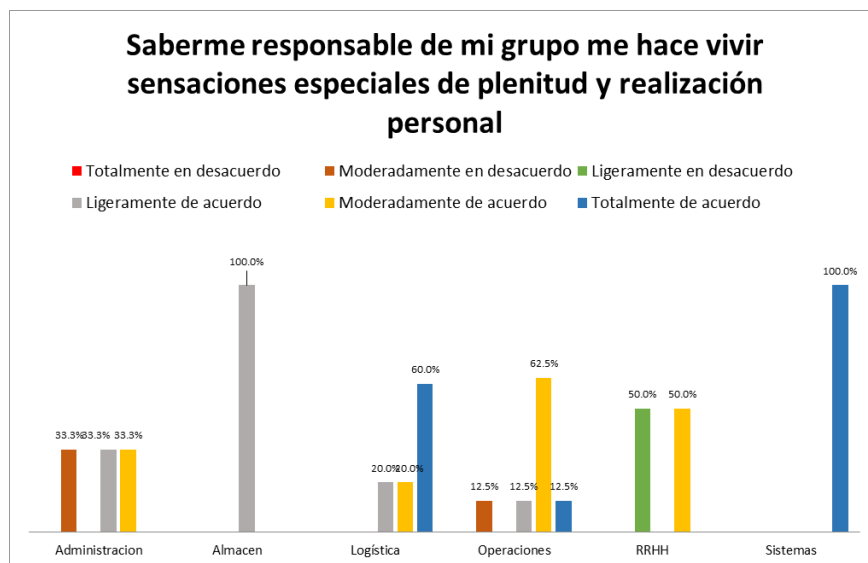
Gráfico 97 Resultados de pregunta 32-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores 25% considera que está totalmente de acuerdo en que saber que es el responsable de su grupo le hace vivir sensaciones especiales de plenitud y realización personal, mientras que un 40% está moderadamente de acuerdo, el 20% está ligeramente de acuerdo con esta afirmación, el 5% está ligeramente en desacuerdo y el 10% moderadamente en desacuerdo.

Gráfico 98 Resultados de pregunta 32-Test Motivación

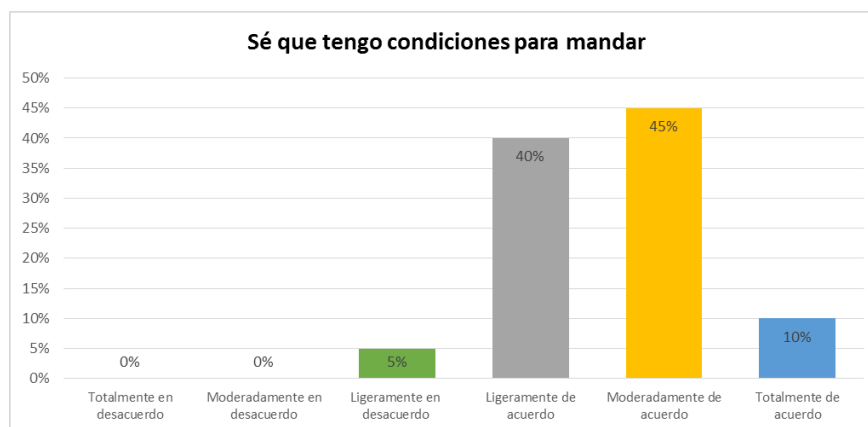


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: : En el área Sistemas el 100%,; en el área de Logística el 60% y en el área de Operaciones el 12.5% de los colaboradores consideraron que están en completo acuerdo en que saber que es responsable de su grupo le hace vivir sensaciones especiales de plenitud y realización personal, mientras que en el área de Operaciones el 62.5%, en el área de R.R.H.H el 50%, en el área de Administración el 33.3% y en el área de Logística el 20% está moderadamente de acuerdo; el 100% del área de Almacén, el 33.3% de Administración, el 20% de Logística y el 12.5% de Operaciones está ligeramente de acuerdo; en el área de R.R.H.H el 50% está ligeramente en desacuerdo y por último en el área de administración el 33.3% y en el área de Operaciones el 12.5% está en total desacuerdo.

33. A la pregunta: Sé que tengo condiciones para mandar, los resultados fueron:

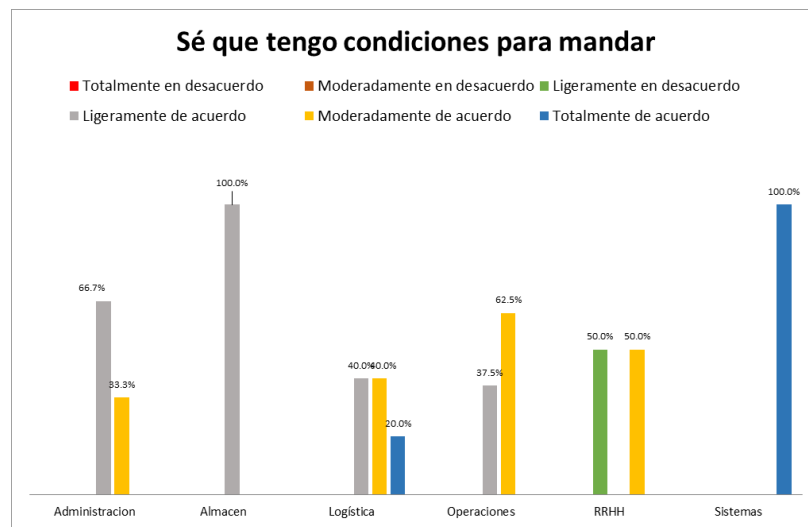
Gráfico 99 Resultados de pregunta 33-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 10% considera que está totalmente de acuerdo en que sabe que tiene condiciones para mandar, mientras que un 45% está moderadamente de acuerdo, en tanto que el 40% consideró la opción ligeramente de acuerdo y 5% ligeramente en desacuerdo.

Gráfico 100 Resultados de pregunta 33-Test Motivación

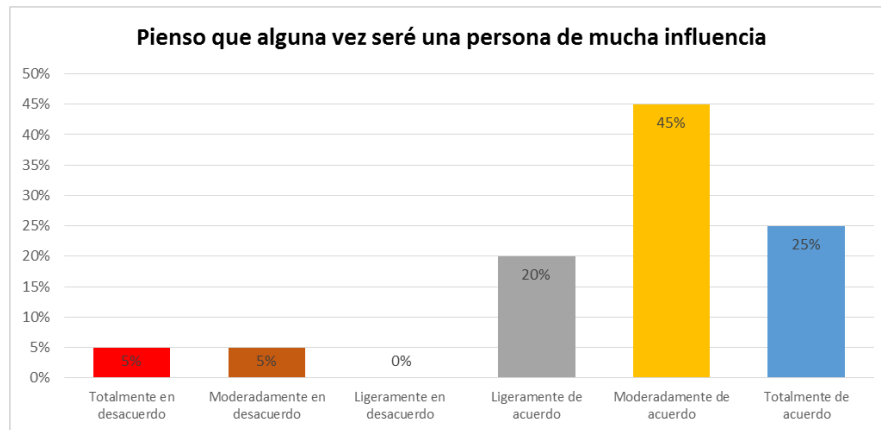


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área Sistemas el 100% y en el área de Logística el 20% de los colaboradores consideraron que están en total acuerdo en que saben que tienen condiciones para mandar, mientras que en el área de Operaciones el 62.5%, en el área de R.R.H.H el 50%, el 40% de Logística y el 33.3% en el área de Administración esta moderadamente de acuerdo; el 100% de Almacén, en el área de administración el 66.7%, el 40% de Logística y el 37.5% de Operaciones está ligeramente de acuerdo y finalmente el 50% de R.R.H.H está ligeramente en desacuerdo.

34. A la pregunta: Pienso que alguna vez seré una persona de mucha influencia, los resultados fueron:

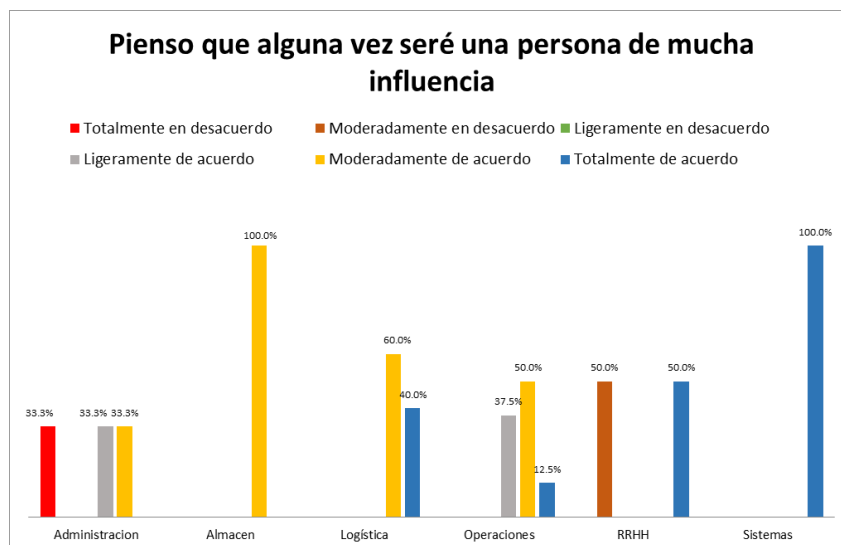
Gráfico 101 Resultados de pregunta 34-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 25% está completamente de acuerdo en que piensa que alguna vez será una persona de mucha influencia; el 45% considera que está moderadamente de acuerdo, mientras que un 20% está ligeramente de acuerdo con esta afirmación, en tanto que el 5% consideró estar moderadamente en desacuerdo y el 5% en total desacuerdo..

Gráfico 102 Resultados de pregunta 34-Test Motivación

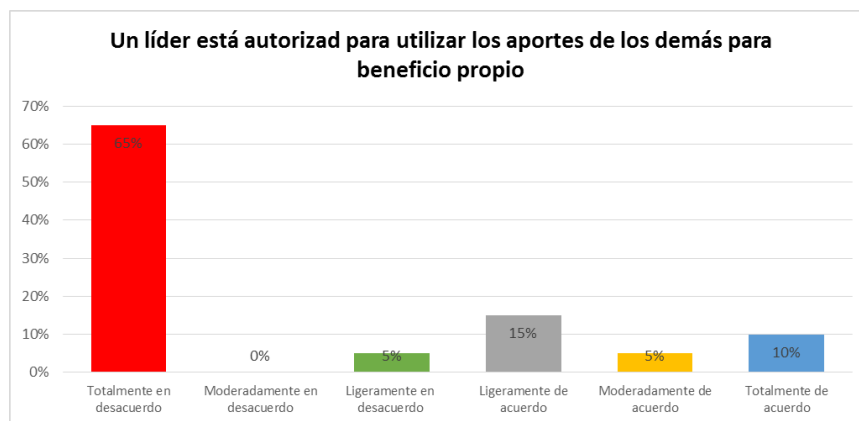


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área Sistemas el 100%, en el área de R.R.H.H el 50%, en el área de Logística el 40% y en el área de Operaciones el 12.5% de los colaboradores consideraron que están en total acuerdo en que piensan que alguna vez serán una persona de mucha influencia, mientras que en el área de Almacén el 100%, en el área de logística el 60%, en el área de operaciones el 50% y en el área de Administración el 33.3% están moderadamente de acuerdo; el 37.5% de Operaciones y el 33.3% de Administración está ligeramente de acuerdo; el 50% de Recursos Humanos está moderadamente en desacuerdo y el 33.3% de Administración está en total desacuerdo.

35. A la pregunta: Un líder está autorizado para utilizar los aportes de los demás para beneficio propio, los resultados fueron:

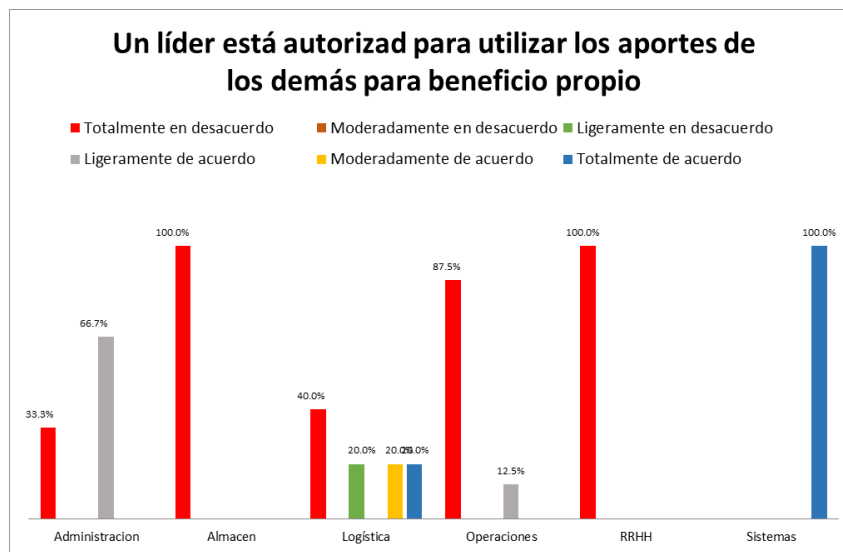
Gráfico 103 Resultados de pregunta 35-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 65% de los colaboradores considera que está en completo desacuerdo en que un líder está autorizada para utilizar los aportes de los demás para beneficio propio, el 5% está ligeramente en desacuerdo mientras que un 15% está ligeramente de acuerdo, el 5% está moderadamente de acuerdo y el 10% está en total acuerdo.

Gráfico 104 Resultados de pregunta 35-Test Motivación

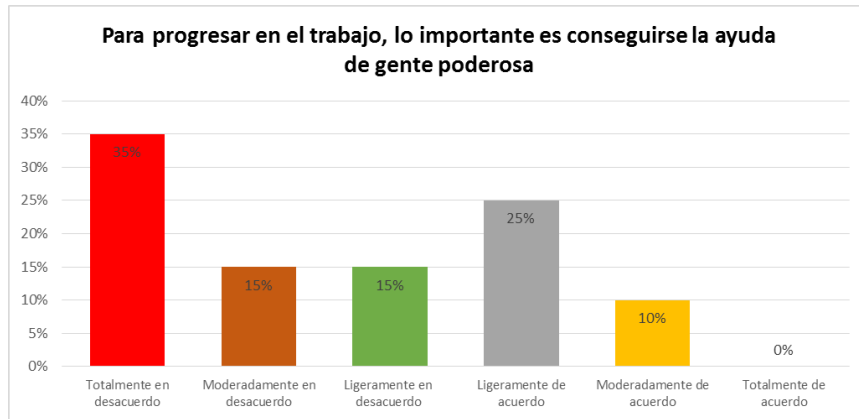


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área sistemas el 100% y en el área de Logística el 20% de los colaboradores están completamente de acuerdo en que un líder está autorizado para utilizar los aportes de los demás para beneficio propio, el 20% de Logística está moderadamente de acuerdo, en el área de Administración el 66.7% y el 12.5% de Operaciones está ligeramente de acuerdo, el 20% de Logística está ligeramente en desacuerdo; mientras que el 100% del área de R.R.H.H y de Almacén, el 87.5% del área de Operaciones y el 40% del área de Logística y el 33.3% de Administración están en total desacuerdo en que un líder está autorizado para utilizar los aportes de los demás para beneficio propio.

36. A la pregunta: Para progresar en el trabajo, lo importante es conseguirse la ayuda de gente poderosa, los resultados fueron:

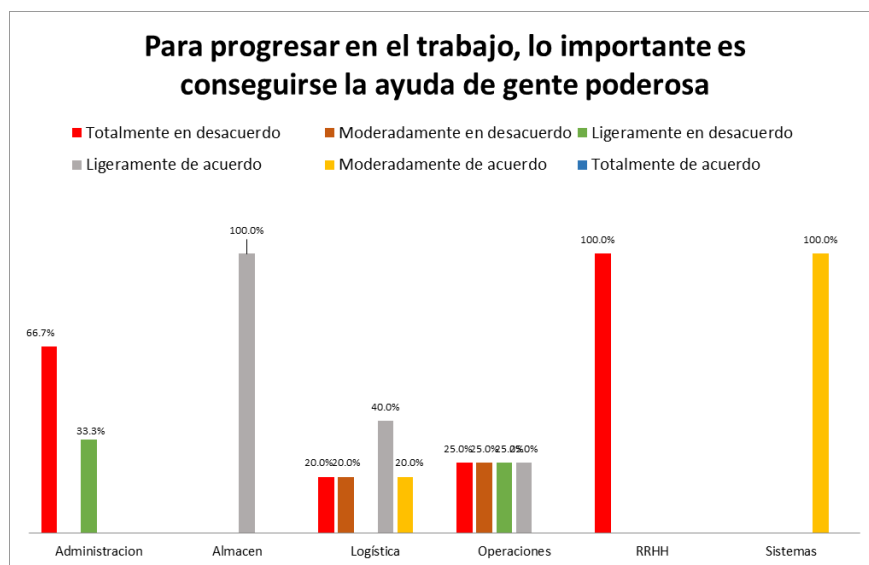
Gráfico 105 Resultados de pregunta 36-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 10% del personal está moderadamente de acuerdo en que para progresar en el trabajo, lo importante es conseguirse la ayuda de gente poderosa; el 25% manifiesta que está ligeramente de acuerdo; el 15% está ligeramente en desacuerdo y el 15% está moderadamente en desacuerdo, finalmente el 35% opina que está en total desacuerdo en que para progresar en el trabajo, lo importante es conseguirse la ayuda de gente poderosa.

Gráfico 106 Resultados de pregunta 36-Test Motivación

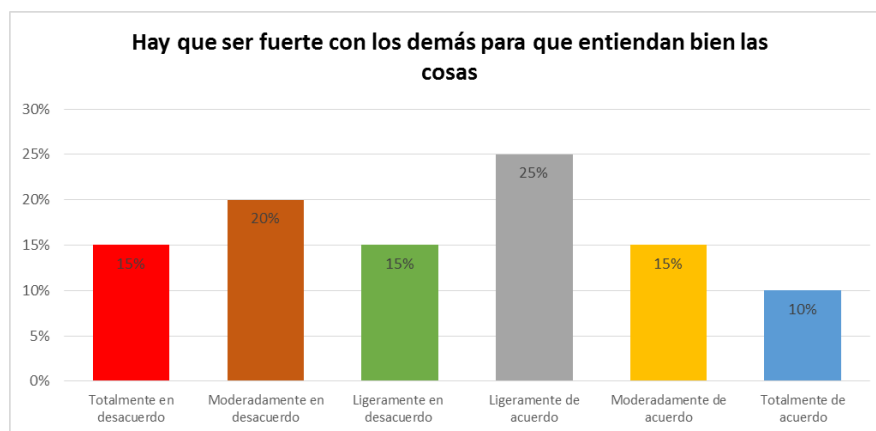


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 100% de personal de Sistemas y el 20% de logística opinan que están moderadamente de acuerdo en que para progresar en el trabajo, lo importante es conseguirse la ayuda de gente poderosa; el 100% de Almacén, el 40% de logística junto a un 25% de Operaciones están ligeramente de acuerdo; el 33.3% de Administración y 25% de Operaciones está ligeramente en desacuerdo en que algunas veces para progresar en el trabajo, lo importante es conseguirse la ayuda de gente poderosa; el 20% de logística y el 25% de Operaciones está moderadamente en desacuerdo; mientras que el 66% de Administración, 20% del área logística, 25% de operaciones y el 100% de Recursos Humanos está en total desacuerdo.

37. A la pregunta: Hay que ser fuerte con los demás para que entiendan bien las cosas, los resultados fueron:

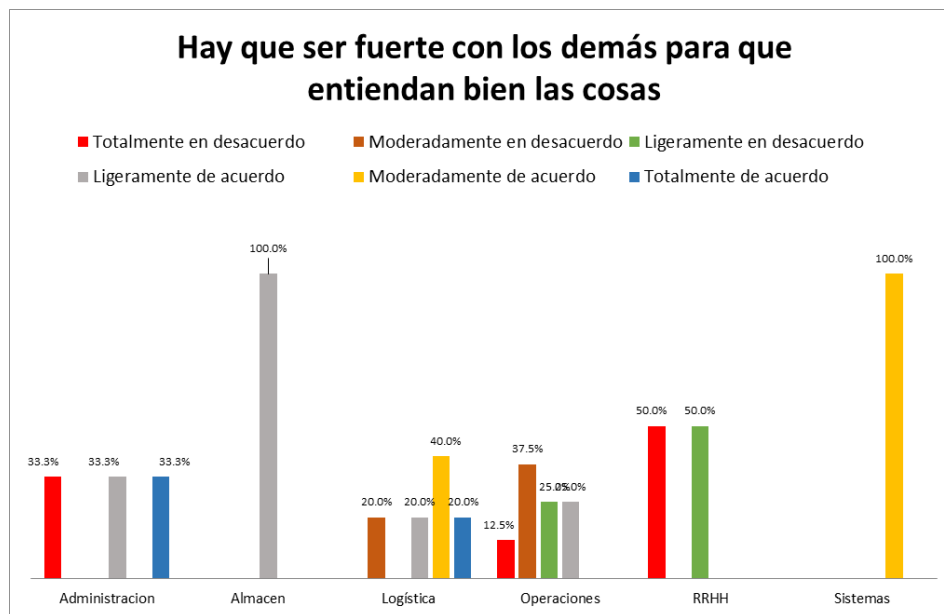
Gráfico 107 Resultados de pregunta 37-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 10% de los colaboradores están completamente de acuerdo en que hay que ser fuerte con los demás para que entiendan bien las cosas; el 15% están de moderadamente de acuerdo; el 25% se encuentra ligeramente de acuerdo, el 15% está ligeramente en desacuerdo, mientras que un 20% está moderadamente en desacuerdo, finalmente está en total desacuerdo el 15%.

Gráfico 108 Resultados de pregunta 37-Test Motivación

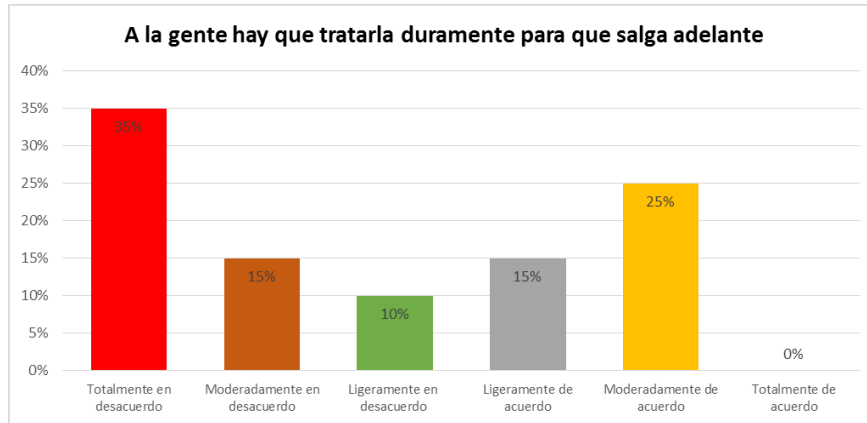


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 33.3% del área de Administración y el 20% de Logística están completamente de acuerdo en que hay que ser fuerte con los demás para que entiendan bien las cosas; el área sistemas el 100% y en el área de logística el 40% de los colaboradores consideraron que están moderadamente de acuerdo; el 100% de Almacén, el 33.3% de Administración, el 25% de Operaciones y el 20% de Logística está ligeramente de acuerdo; el 50% del área de R.R.H.H y el 25% del área de operaciones están ligeramente en desacuerdo, el 37.5% de Operaciones y el 20% de logística están moderadamente en desacuerdo; el 50% de R.R.H.H., 33.3% de Administración y 12.5%de operaciones están en total desacuerdo.

38. A la pregunta: A la gente hay que tratarla duramente para que salga adelante, los resultados fueron:

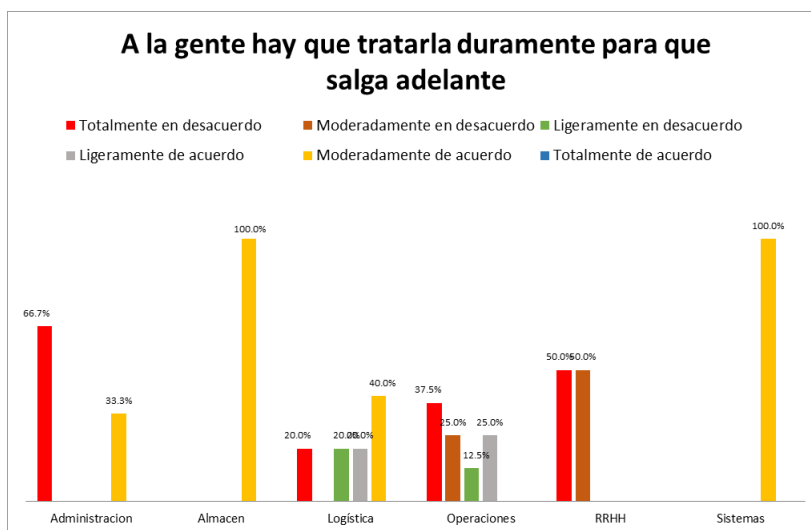
Gráfico 109 Resultados de pregunta 38-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 35% del personal está en total desacuerdo con que a la gente hay que tratarla duramente para que salga adelante, el 15% está moderadamente en desacuerdo, el 10% ligeramente en desacuerdo, el 15% está ligeramente de acuerdo con que a la gente hay que tratarla duramente para que salga adelante y el 25% moderadamente de acuerdo.

Gráfico 110 Resultados de pregunta 38-Test Motivación

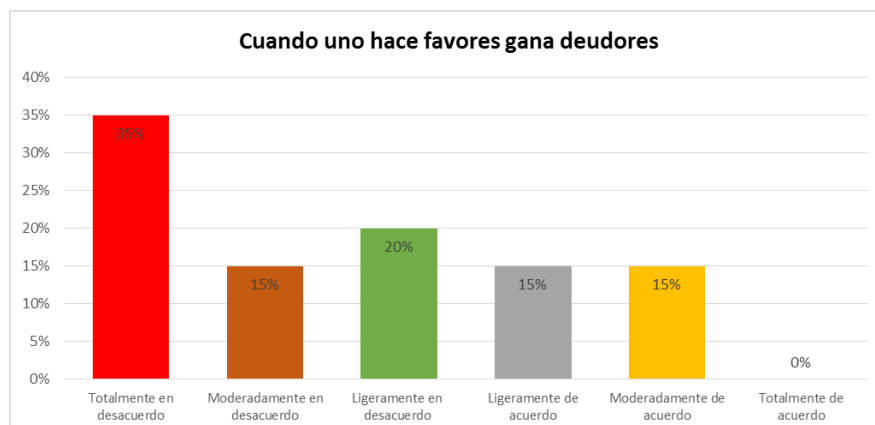


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 33.3% del área de Administración, junto al 100% del área de Almacén y Sistemas, y el 40% de Logística están moderadamente de acuerdo en que a la gente hay que tratarla duramente para que salga adelante, el 20% de personal de Logística junto a un 25% de Operaciones está ligeramente de acuerdo; 20% del área de Logística y un 12.5% de Operaciones está ligeramente en desacuerdo; el 50% de Recursos Humanos y el 50% del personal de Operaciones está moderadamente en desacuerdo en que a la gente hay que tratarla duramente para que salga adelante, el 50% de Recursos humanos, el 66,7% de personal en Administración, el 20% de Logística y 37.5% de Operaciones está en completo desacuerdo.

39. A la pregunta: Cuando uno hace favores gana deudores, los resultados fueron:

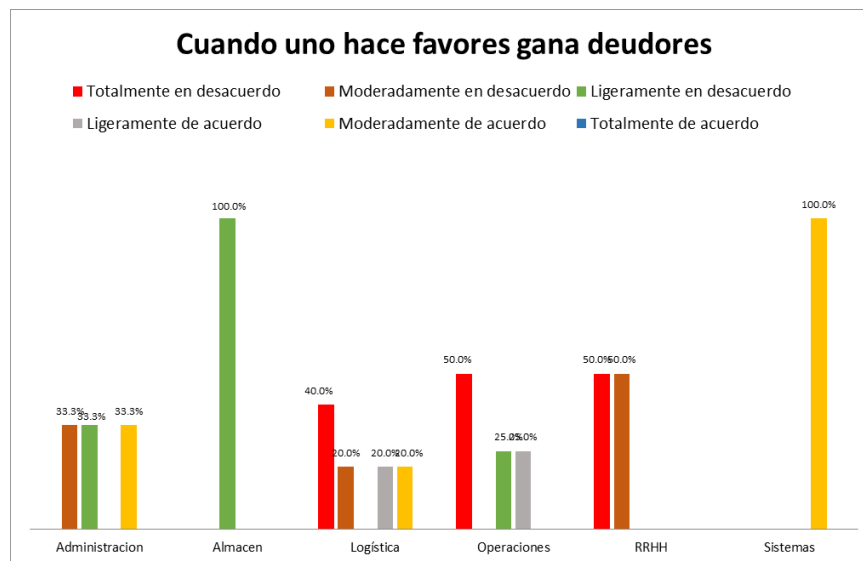
Gráfico 111 Resultados de pregunta 39-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 35% de los colaboradores considera que están en total desacuerdo en que cuando uno hace favores gana deudores, 15% está moderadamente en desacuerdo, el 20% optaron por la opción ligeramente en desacuerdo, el 15% está ligeramente de acuerdo y el otro 15% moderadamente de acuerdo.

Gráfico 112 Resultados de pregunta 39-Test Motivación

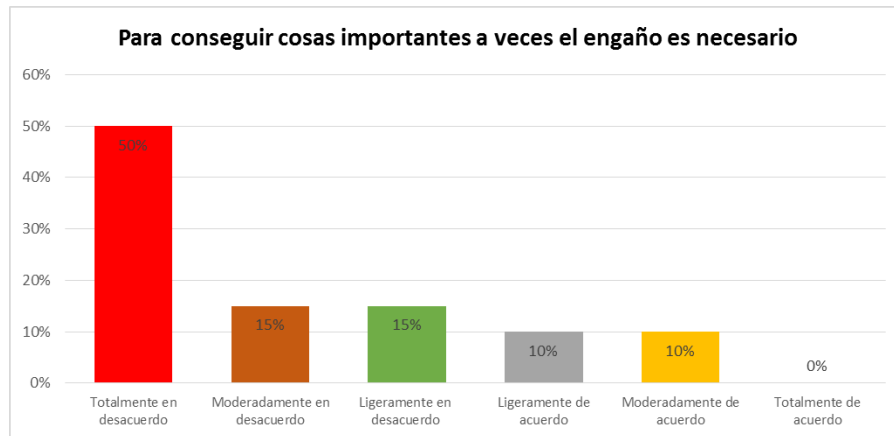


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área Sistemas el 100%, en el área de Logística el 20%, en el área de Administración el 33.3% de los colaboradores están moderadamente de acuerdo que cuando uno hace favores gana deudores, el 20% de Logística y el 25% de Operaciones están ligeramente de acuerdo; el 100% de Almacén, el 33.3% de Administración y 25% de Operaciones está ligeramente en desacuerdo; el 50% del R.R.H.H, el 20% de logística y el 33.3% de Administración está moderadamente en desacuerdo; el 50% del área de R.R.H.H y de Operaciones y el 40% de Logística está en total desacuerdo.

40. A la pregunta: Para conseguir cosas importantes a veces el engaño es necesario, los resultados fueron:

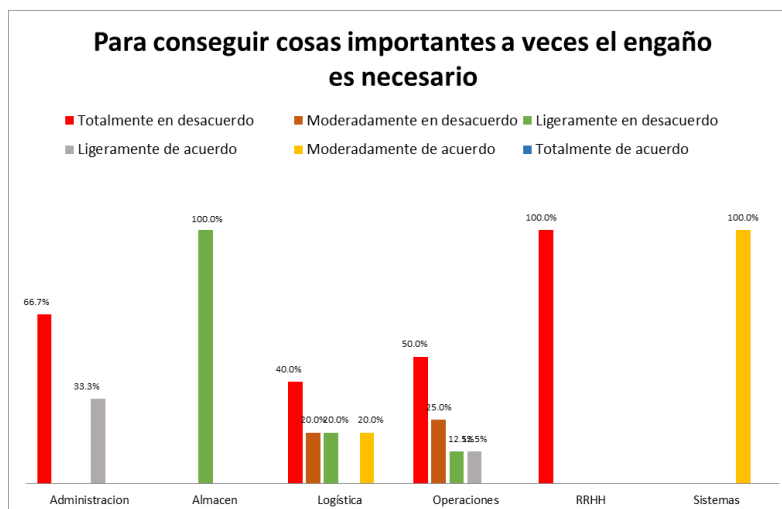
Gráfico 113 Resultados de pregunta 40-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 50% de los colaboradores considera que está en total desacuerdo con que para conseguir cosas importantes a veces el engaño es necesario, mientras que un 15% optaron por estar moderadamente en desacuerdo y otro 15% está ligeramente en desacuerdo; 10% consideró estar ligeramente de acuerdo y el 10% moderadamente de acuerdo.

Gráfico 114 Resultados de pregunta 40-Test Motivación

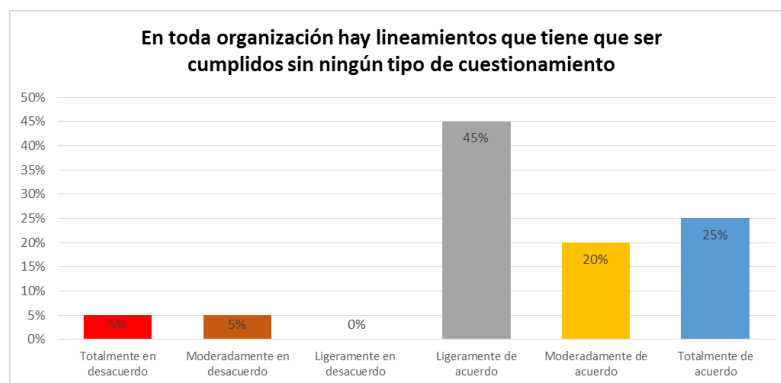


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área Sistemas el 100%, en el área de logística el 20%, de los colaboradores consideraron que están moderadamente de acuerdo con que para conseguir cosas importantes a veces el engaño es necesario, el 33.3% de Administración, el 12.5% de Operaciones están ligeramente de acuerdo, en tanto que el 100% del área de Almacén, el 20% de Logística y el 12.5% de Operaciones está ligeramente en desacuerdo; el 25% de Operaciones y el 20% de Logística están moderadamente en desacuerdo; el 100% de R.R.H.H, el 66.7% de Administración, el 40% de Logística y el 50% de Operaciones están en completo desacuerdo.

41. A la pregunta: En toda organización hay lineamientos que tiene que ser cumplidos sin ningún tipo de cuestionamiento, los resultados fueron:

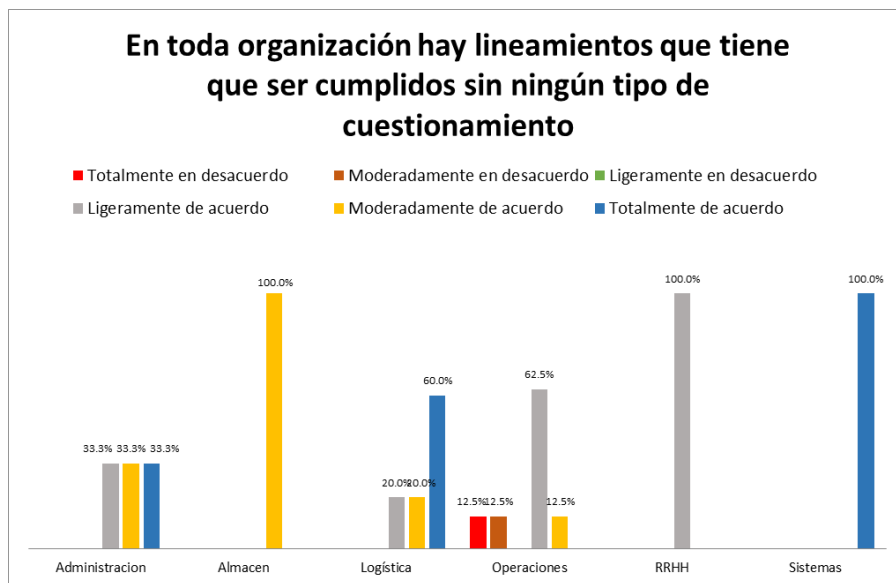
Gráfico 115 Resultados de pregunta 41-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 25% considera que está completamente de acuerdo en que en toda organización hay lineamientos que tiene que ser cumplidos sin ningún tipo de cuestionamiento, mientras que un 20% está moderadamente de acuerdo; el 45% refirieron estar ligeramente de acuerdo, en tanto que el 5% está moderadamente en desacuerdo y otro 5% está en completo desacuerdo.

Gráfico 116 Resultados de pregunta 41-Test Motivación

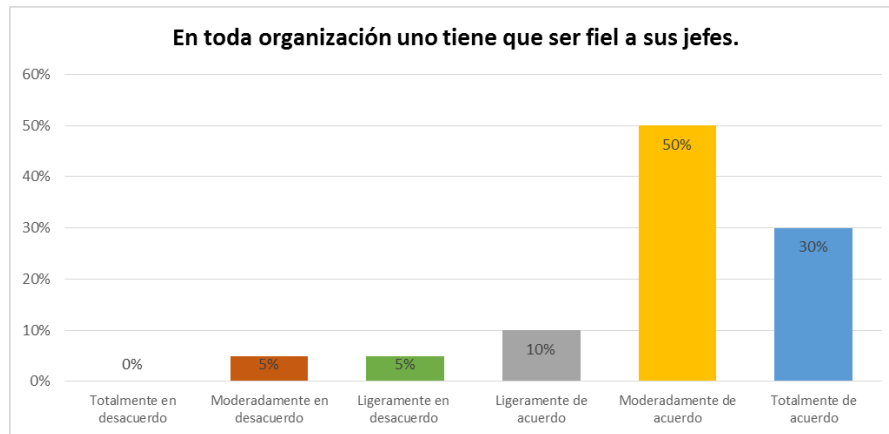


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área Sistemas el 100%, en Logística el 60% y en el área de Administración el 33.3%, de los colaboradores consideraron estar en total acuerdo en que en toda organización hay lineamientos que tienen que ser cumplidos sin ningún tipo de cuestionamiento, en tanto que el 100% de Almacén, el 33.3% de Administración, el 20% de Logística y el 12.5% de Operaciones están moderadamente de acuerdo; el 100% del área de R.R.H.H, el 62.5% de Operaciones, el 33.3% de Administración y el 20% de Logística consideraron estar ligeramente de acuerdo, están moderadamente en desacuerdo el 12.5% de Operaciones y otro 12.5% de Operaciones opinaron que están en completo desacuerdo.

42. A la pregunta: En toda organización uno tiene que ser fiel a sus jefes, los resultados fueron:

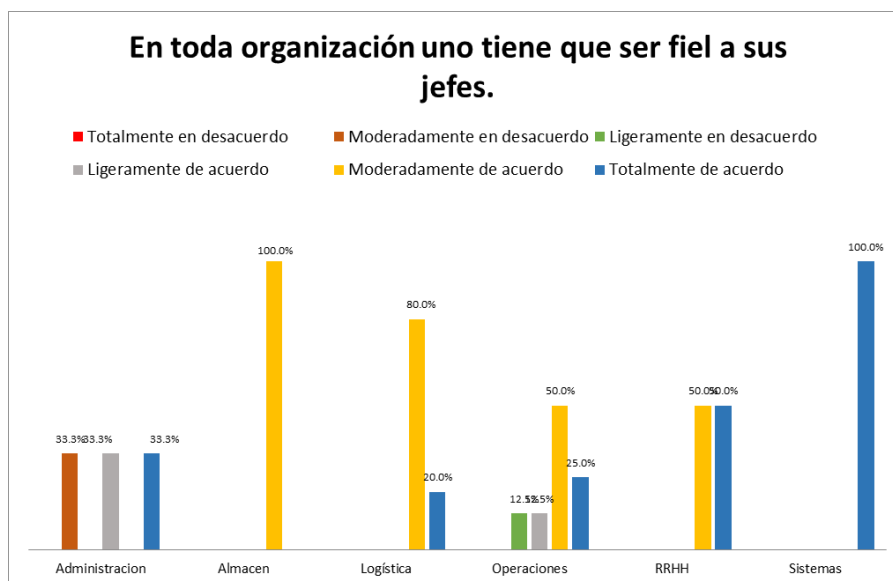
Gráfico 117 Resultados de pregunta 42-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 30% considera que esta en total acuerdo en que en toda organización uno tiene que ser fiel a sus jefes, mientras que un 50% optaron por estar moderadamente de acuerdo con esta afirmación, el 10% está ligeramente de acuerdo; el 5% consideró estar ligeramente en desacuerdo y 5% más está moderadamente en desacuerdo.

Gráfico 118 Resultados de pregunta 42-Test Motivación

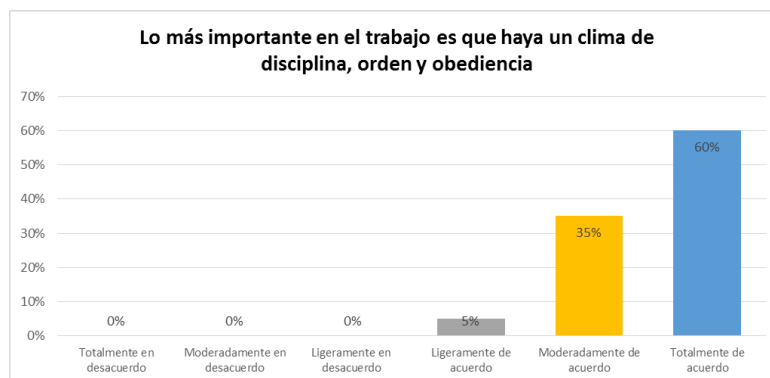


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área Sistemas el 100%, en el área de R.R.H.H el 50%, en Administración el 33.3%, en Operaciones el 25% y en Logística el 20%, de los colaboradores consideraron están en completo acuerdo sobre que en toda organización uno tiene que ser fiel a sus jefes; el 100% de Almacén, el 80% de Logística, el 50% del área de R.R.H.H, el 50% de Operaciones, consideraron estar moderadamente de acuerdo; el 33.3% de Administración y el 12.5% de Operaciones está ligeramente de acuerdo; el 12.5% de Operaciones se encuentra ligeramente en desacuerdo y el 33.3% de Administración está moderadamente en desacuerdo.

43. A la pregunta: Lo más importante en el trabajo es que haya un clima de disciplina, orden y obediencia, los resultados fueron:

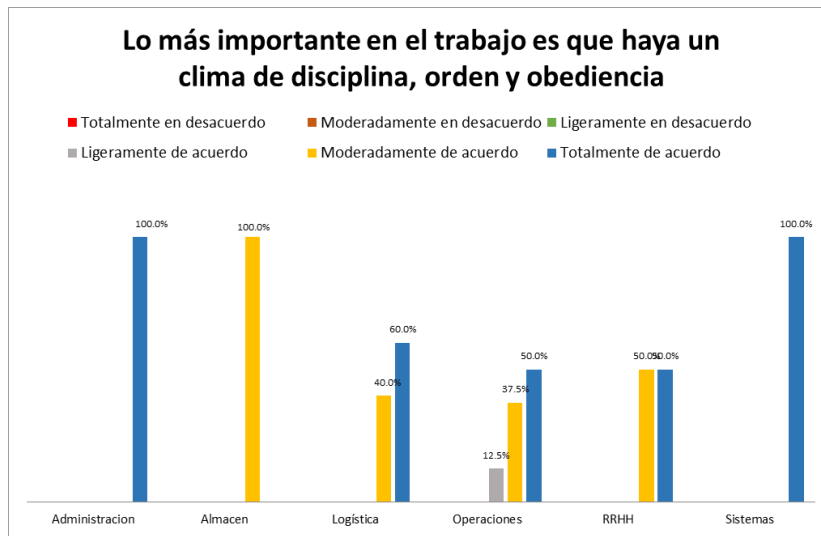
Gráfico 119 Resultados de pregunta 43-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 60% considera que está completamente de acuerdo en que lo más importante en el trabajo es que haya un clima de disciplina, orden y obediencia, mientras que un 35% optaron por estar moderadamente de acuerdo y el 5% consideró la opción ligeramente de acuerdo.

Gráfico 120 Resultados de pregunta 43-Test Motivación

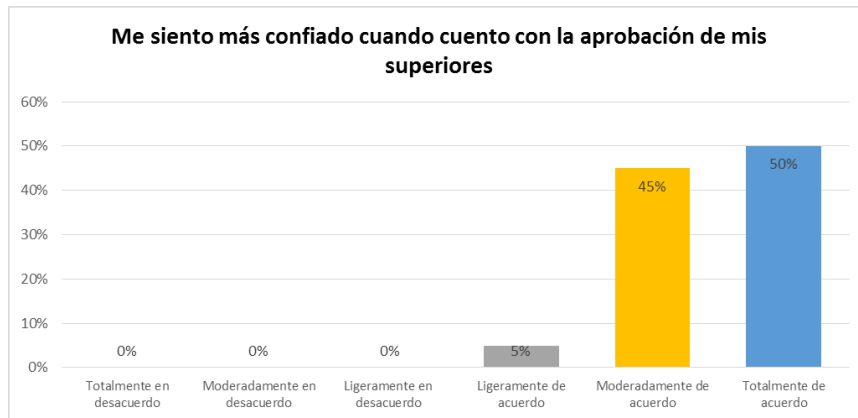


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área de Administración y Sistemas el 100%, en Logística el 60%, en el área de R.R.H.H y en Operaciones el 50% de los colaboradores consideraron que están en completo acuerdo en que lo más importante en el trabajo es que haya un clima de disciplina, orden y obediencia; el 100% en el área de Almacén, el 50% del área de R.R.H.H, el 40% de Logística y el 37.5% de Operaciones están moderadamente de acuerdo y el 12.5% de Operaciones están ligeramente de acuerdo.

44. A la pregunta: Me siento más confiado cuando cuento con la aprobación de mis superiores, los resultados fueron:

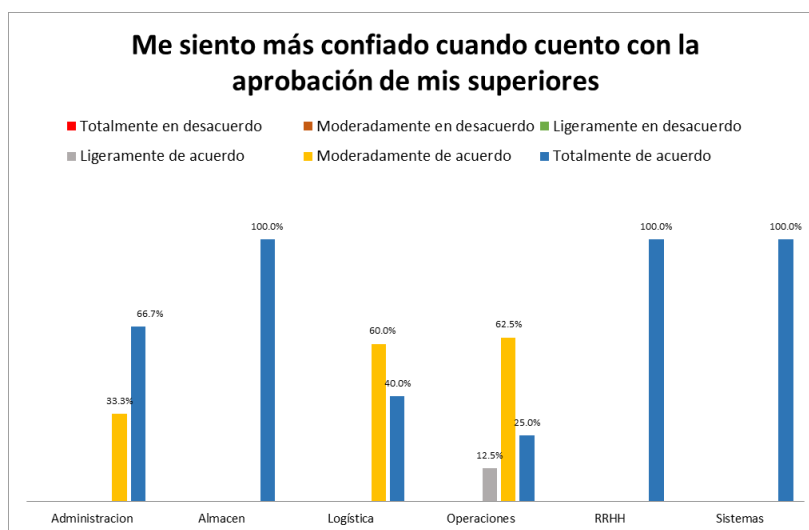
Gráfico 121 Resultados de pregunta 44-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 50% considera que está totalmente de acuerdo en que se siente más confiado cuando cuento con la aprobación de sus superiores, mientras que un 45% optaron por la alternativa moderadamente de acuerdo y el 5% consideró estar ligeramente de acuerdo.

Gráfico 122 Resultados de pregunta 44-Test Motivación

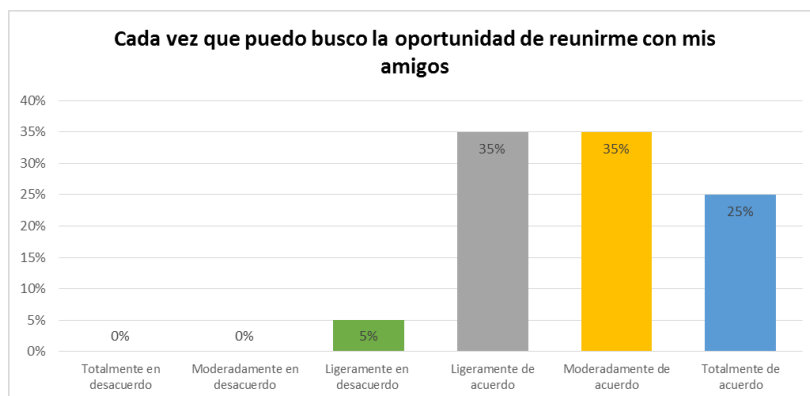


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área de Sistemas, R.R.H.H y Almacén el 100%, en Administración el 66.7%, en Logística el 40%, en el área de Operaciones el 25% de los colaboradores consideraron que están completamente de acuerdo en que se sienten más confiados cuando cuentan con la aprobación de sus superiores; el 60% Logística, el 62.5% de Operaciones y el 33.3% de Administración consideraron estar moderadamente de acuerdo; el 12.5% de Operaciones están ligeramente de acuerdo.

45. A la pregunta: Cada vez que puedo busco la oportunidad de reunirme con mis amigos, los resultados fueron:

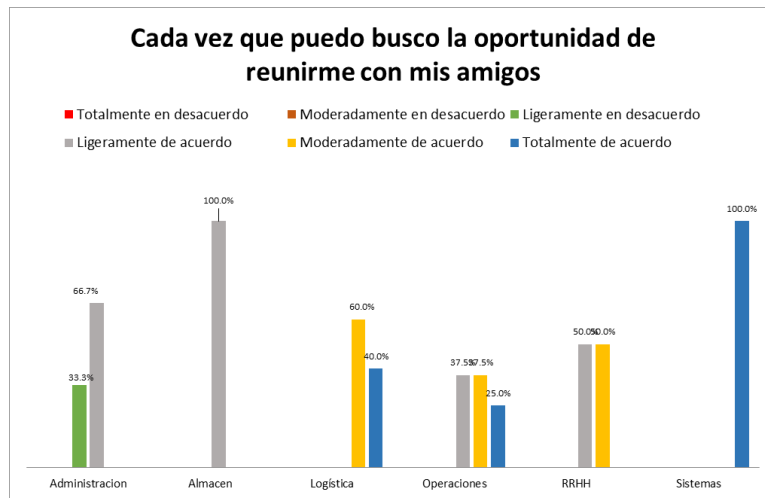
Gráfico 123 Resultados de pregunta 45-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 25% considera que está en total acuerdo en que cada vez que pueden buscan la oportunidad de reunirse con sus amigos, mientras que un 35% optaron por estar moderadamente de acuerdo, está ligeramente de acuerdo otro 35% y el 5% está ligeramente en desacuerdo.

Gráfico 124 Resultados de pregunta 45-Test Motivación

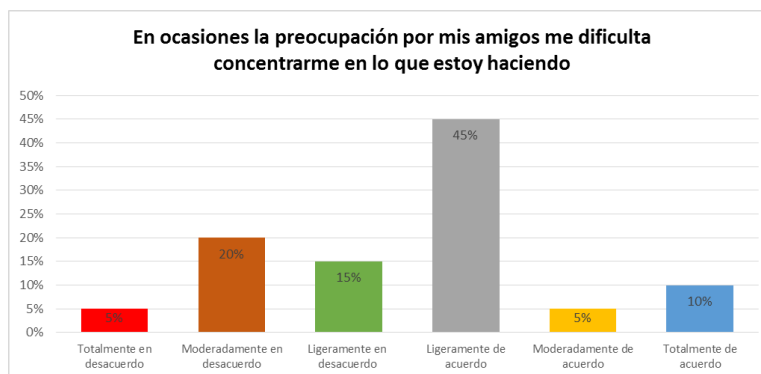


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área de Sistemas el 100%, en Logística el 40%, en el área de operaciones el 25% de los colaboradores consideraron que están en total acuerdo en que cada vez que pueden buscan la oportunidad de reunirse con sus amigos; el 60% de Logística, el 50% de R.R.H.H y el 37.5% de Operaciones está moderadamente de acuerdo; el 100% de Almacén, el 66.7% de Administración, el 50% de R.R.H.H. y el 37.5% de Operaciones está ligeramente de acuerdo, por último el 33.3% de Administración está ligeramente en desacuerdo.

46. A la pregunta: En ocasiones la preocupación por mis amigos me dificulta concentrarme en lo que estoy haciendo, los resultados fueron:

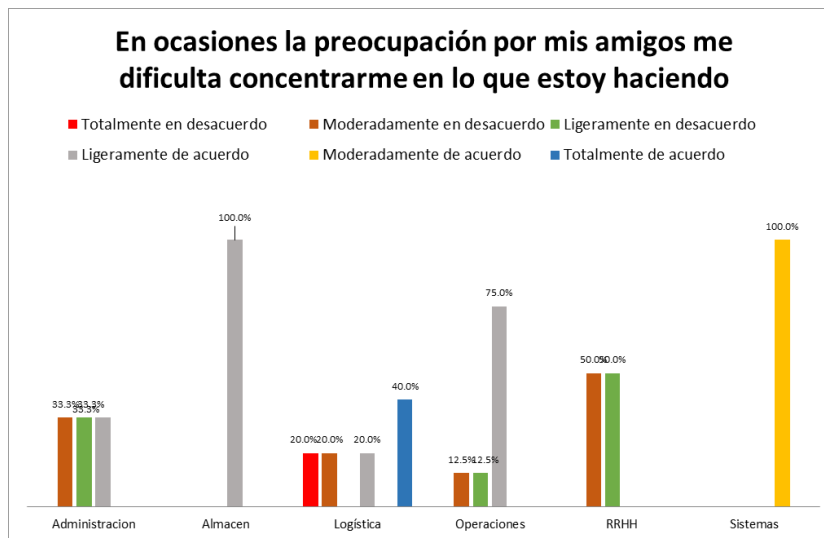
Gráfico 125 Resultados de pregunta 46-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 10% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en que en ocasiones la preocupación por sus amigos le dificulta concentrarse en lo que está, 5%, está moderadamente de acuerdo, está ligeramente de acuerdo el 45%; el 15% está ligeramente en desacuerdo, el 20% está moderadamente en desacuerdo y el 5% está el desacuerdo total.

Gráfico 126 Resultados de pregunta 46-Test Motivación

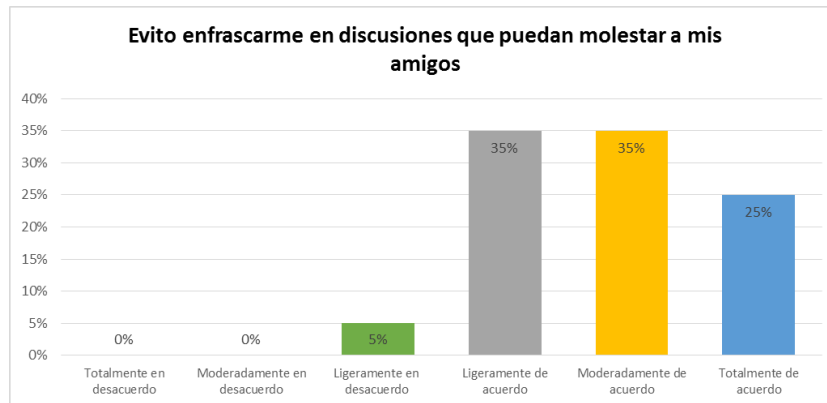


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área de Logística el 40% está en total acuerdo en que en ocasiones la preocupación por sus amigos le dificulta concentrarse en lo que está haciendo; el 100% de Sistemas está moderadamente de acuerdo con este ítem, están ligeramente de acuerdo el 100% de Almacén, el 75% de Operaciones, el 33.3% de Administración y el 20% de Logística. Se encuentran ligeramente en desacuerdo el 50% de R.R.H.H, 33.3% de Administración y el 12.5% de Operaciones, se encuentran moderadamente en desacuerdo el 50% de R.R.H.H, 33.3% de Administración, el 20% de Logística y el 12.5% de Operaciones y finalmente están en total desacuerdo el 20% de Logística.

47. A la pregunta: Evito enfrascarme en discusiones que puedan molestar a mis amigos, los resultados fueron:

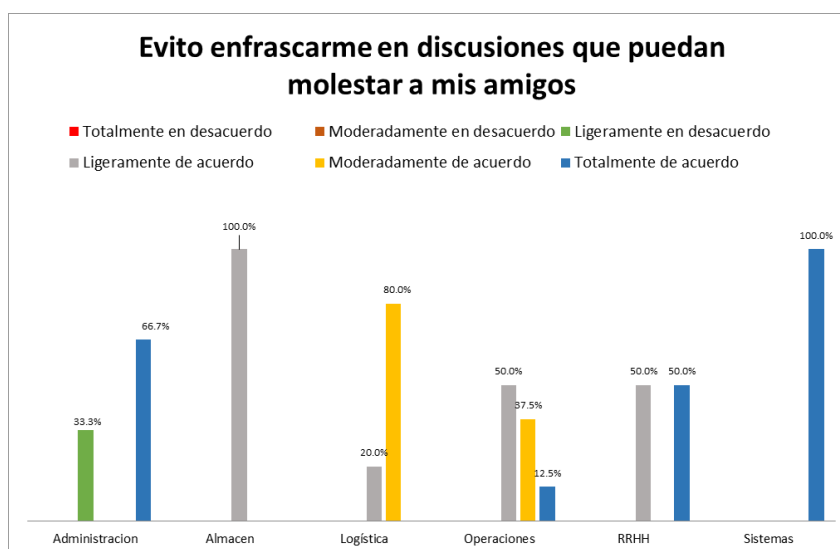
Gráfico 127 Resultados de pregunta 47-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 25% considera estar totalmente de acuerdo en que evita enfrascarse en discusiones que puedan molestar a sus amigos mientras que un 35% está moderadamente de acuerdo y otro 35% está ligeramente de acuerdo y el 5% está ligeramente en desacuerdo.

Gráfico 128 Resultados de pregunta 47-Test Motivación

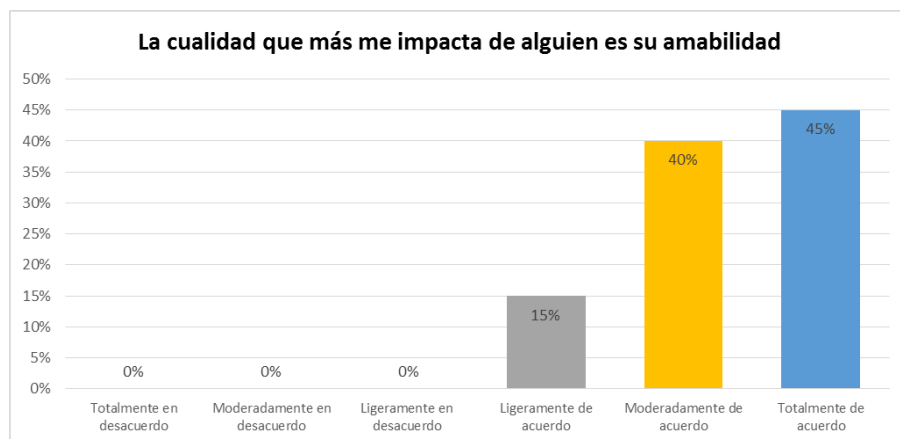


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área de Sistemas el 100%, en Administración el 66.7% en R.R.H.H el 50%, en el área de Operaciones el 12.5% de los colaboradores consideraron que están completamente de acuerdo en que evitan enfrascarse en discusiones que puedan molestar a sus amigos; el 80% en Logística y el 37.5% de Operaciones están moderadamente de acuerdo; el 100% de Almacén, el 50% en Operaciones, el 50% de R.R.H.H. y el 20% de Logística están ligeramente de acuerdo, por último el 33.3% de Administración está ligeramente en desacuerdo.

48. A la pregunta: La cualidad que más me impacta de alguien es su amabilidad, los resultados fueron:

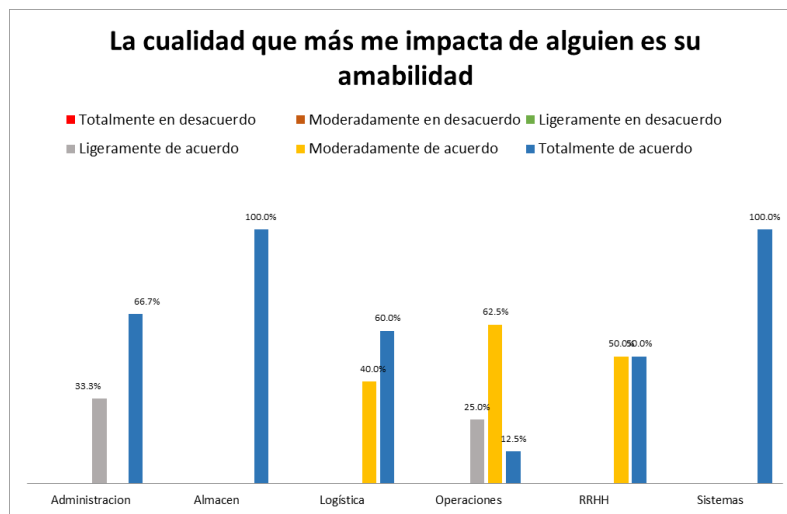
Gráfico 129 Resultados de pregunta 48-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 45% considera está en total acuerdo con que la cualidad que más le impacta de alguien es su amabilidad, mientras que un 40% optaron está moderadamente de acuerdo y el 15% ligeramente de acuerdo.

Gráfico 130 Resultados de pregunta 48-Test Motivación

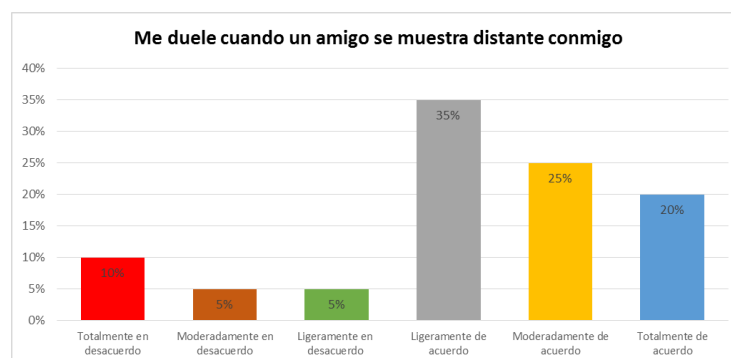


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área de Sistemas y Almacén el 100%, en administración el 66.7% en Logística el 60%, en el área R.R.H.H. el 50% y en Operaciones el 12.5% de los colaboradores consideraron estar en total acuerdo sobre que la calidad que más le impacta de alguien es su amabilidad; el 62.5% de Operaciones, el 50% de R.R.H.H. y el 40% en Logística están moderadamente de acuerdo; por último el 33.3% de Administración y el 25% de Operaciones está ligeramente de acuerdo.

49. A la pregunta: Me duele cuando un amigo se muestra distante conmigo, los resultados fueron:

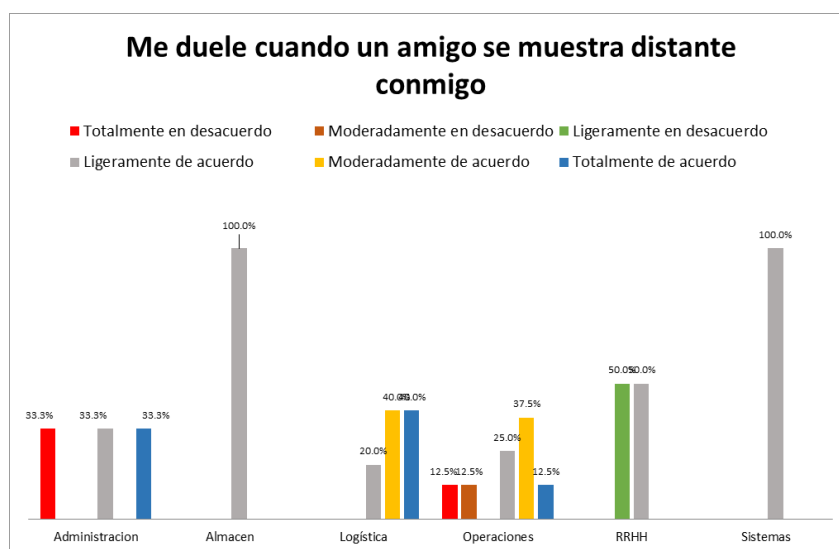
Gráfico 131 Resultados de pregunta 49-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 20% está totalmente de acuerdo en que le duele cuando un amigo se muestra distante con él/ella, mientras que un 25% se encuentra moderadamente de acuerdo, el 35 % está ligeramente de acuerdo, el 5% optó por ligeramente en desacuerdo, otro 5% por moderadamente en desacuerdo y el 10% consideró la opción en total desacuerdo.

Gráfico 132 Resultados de pregunta 49-Test Motivación

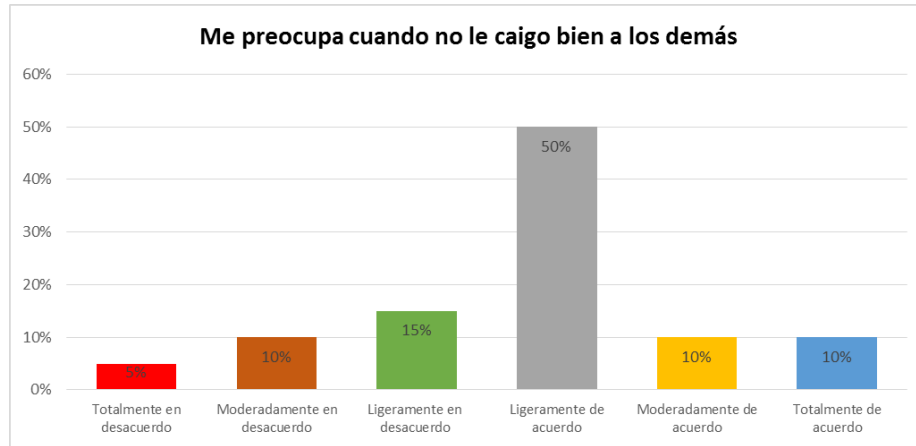


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 40% del área de Logística, el 33.3% de Administración y el 12.5% de Operaciones se encuentran totalmente de acuerdo en que le duele cuando un amigo se muestra distante con él/ella; el 40% en Logística y el 37.5% de Operaciones se muestran moderadamente de acuerdo; en el área de Sistemas y Almacén el 100%, en el área R.R.H.H. el 50%, en administración el 33.3%, en Operaciones el 25% y en Logística el 20% de los colaboradores están ligeramente de acuerdo; el 50% de R.R.H.H está ligeramente en desacuerdo; el 12,5% de Operaciones se inclinó por la opción moderadamente en desacuerdo y por último el 33.3% de Administración y el 12.5% de Operaciones están en total desacuerdo

50. A la pregunta: : Me preocupa cuando no le caigo bien a los demás, los resultados fueron:

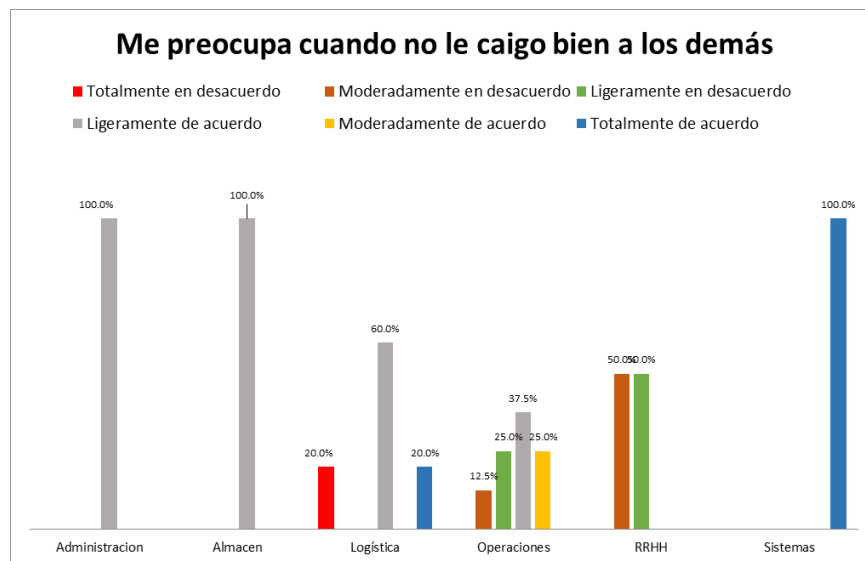
Gráfico 133 Resultados de pregunta 50-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 10% considera que está completamente de acuerdo en que se preocupa cuando no le cae bien a los demás, igualmente un 10% está moderadamente de acuerdo; el 50% de los colaboradores están ligeramente de acuerdo; el 15% está ligeramente en desacuerdo, el 10% está moderadamente en desacuerdo en que se preocupa cuando no le cae bien a los demás y el 5% está en total desacuerdo.

Gráfico 134 Resultados de pregunta 50-Test Motivación

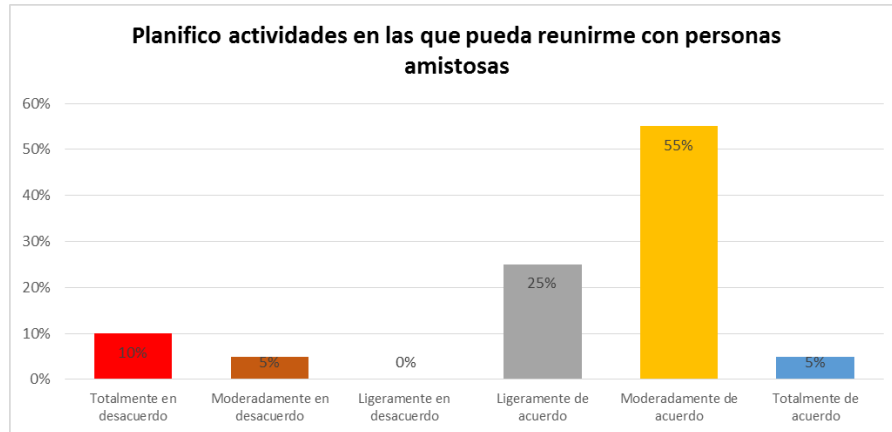


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área de Sistemas el 100% y en el área de logística el 20%, de los colaboradores consideraron que están totalmente de acuerdo en que les preocupa cuando no les caen bien a los demás; el 25% de Operaciones está moderadamente de acuerdo; el 100% de Administración y Almacén, el 60% de Logística y el 37.5% de Operaciones están ligeramente de acuerdo; el 50% de R.R.H.H. y el 25% de Operaciones se encuentra ligeramente en desacuerdo, el 50% R.R.H.H. y el 12.5% de Operaciones está moderadamente en desacuerdo y el 20% de logística está totalmente en desacuerdo.

51. A la pregunta: Planifico actividades en las que pueda reunirme con personas amistosas, los resultados fueron:

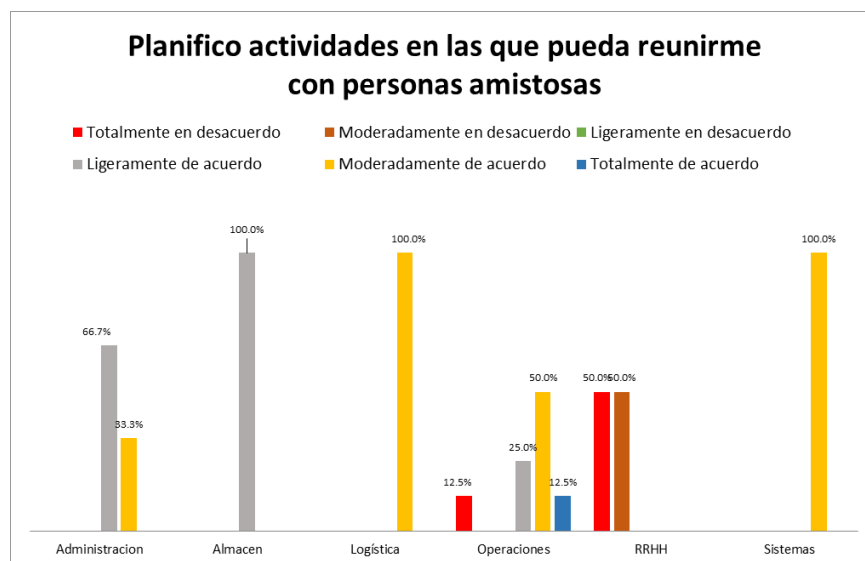
Gráfico 135 Resultados de pregunta 51-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 5% está totalmente de acuerdo en que planifica actividades en las que pueda reunirse con personas amistosas el 55% está moderadamente de acuerdo con ello, mientras que un 25% está ligeramente de acuerdo, el 5% está moderadamente en desacuerdo y el 10% en total desacuerdo.

Gráfico 136 Resultados de pregunta 51-Test Motivación

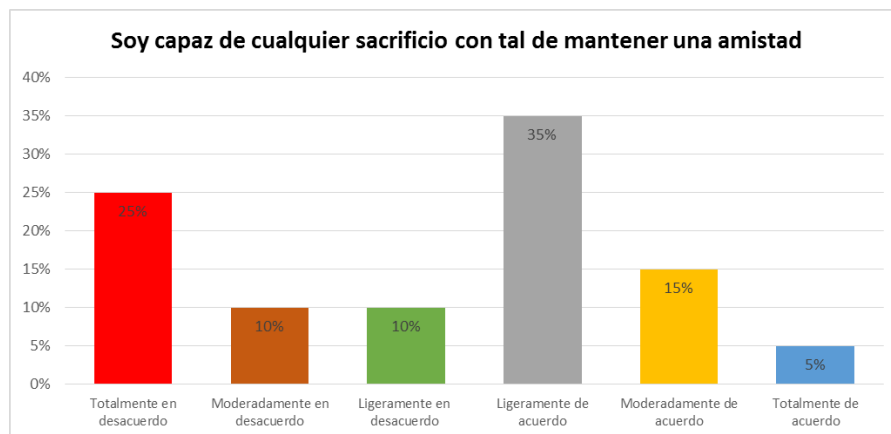


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área de Operaciones el 12.5% de colaboradores están totalmente de acuerdo en que planifica actividades en las que pueda reunirse con personas amistosas, en Sistemas y Logística el 100%, en el área de Operaciones el 50% y en el área de Administración el 33.3% de los colaboradores se encuentran moderadamente de acuerdo con esta afirmación, el 100% de Almacén, el 66.7% de Administración y el 25% de Operaciones están ligeramente de acuerdo en que planifica actividades en las que pueda reunirse con personas amistosas; el 50% de R.R.H.H está moderadamente en desacuerdo y el 50% de R.R.H.H. y el 12.5% de Operaciones está en total desacuerdo.

52. A la pregunta: Soy capaz de cualquier sacrificio con tal de mantener una amistad, los resultados fueron:

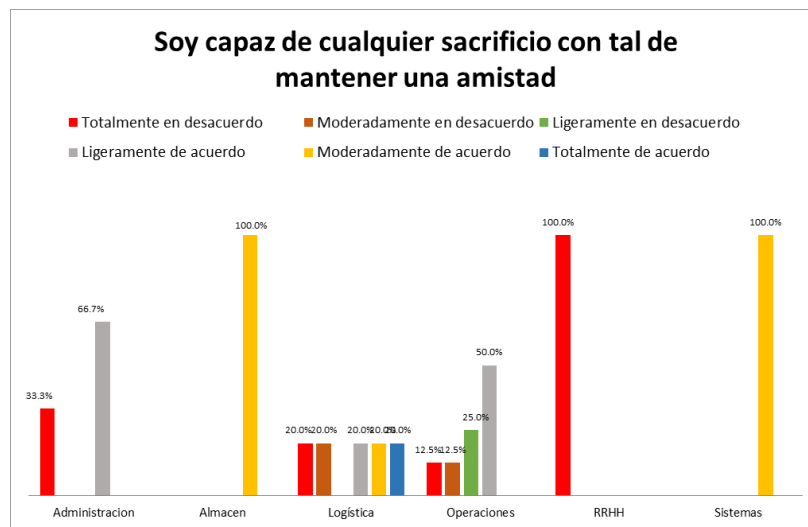
Gráfico 137 Resultados de pregunta 52-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 25% se encuentra en total desacuerdo sobre que es capaz de cualquier sacrificio con tal de mantener una amistad, el 10% está moderadamente en desacuerdo y 10% más está ligeramente en desacuerdo, mientras que un 35% está ligeramente de acuerdo, el 15% consideró estar moderadamente de acuerdo y el 5% completamente de acuerdo.

Gráfico 138 Resultados de pregunta 52-Test Motivación

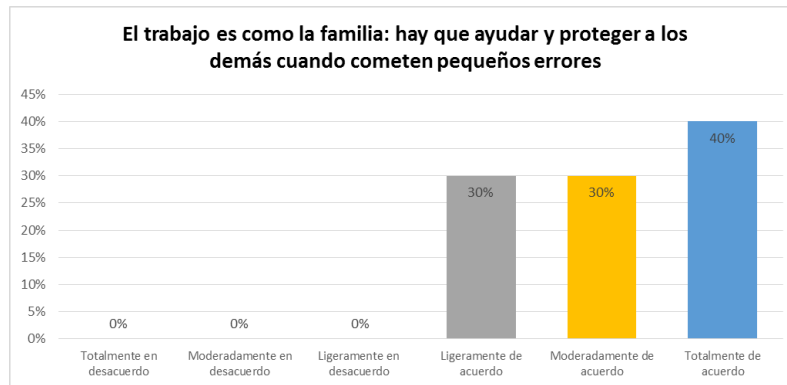


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 100% de colaboradores del área de R.R.H.H., el 33.3% de Administración, el 20% de Logística y el 12.5% de Operaciones están en total desacuerdo sobre que son capaces de cualquier sacrificio con tal de mantener una amistad. El 20% de Logística y el 12.5% de Operaciones está moderadamente en desacuerdo con esta afirmación; el 25% de Operaciones está ligeramente en desacuerdo; el 66.7% de Administración, el 50% de Operaciones y el 20% de Logística está ligeramente de acuerdo en que son capaces de cualquier sacrificio con tal de mantener una amistad. En el área de Sistemas y Almacén el 100% y en el área de Logística el 20%, de los colaboradores están moderadamente de acuerdo con esta premisa y el 20% de Logística esta en total acuerdo.

53. A la pregunta: El trabajo es como la familia: hay que ayudar y proteger a los demás cuando cometen pequeños errores, los resultados fueron:

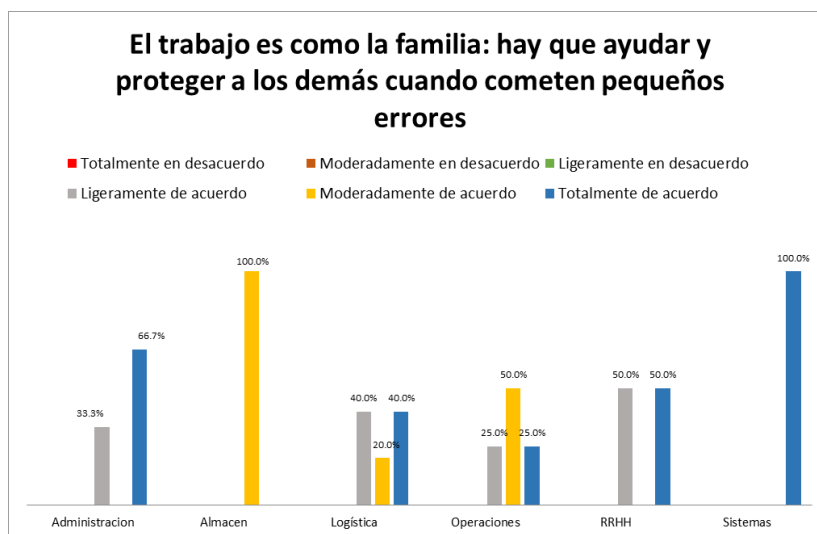
Gráfico 139 Resultados de pregunta 53-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 40% está completamente de acuerdo en que el trabajo es como la familia: hay que ayudar y proteger a los demás cuando cometen pequeños errores, mientras que un 30% está moderadamente de acuerdo y el otro 30% está ligeramente de acuerdo.

Gráfico 140 Resultados de pregunta 53-Test Motivación

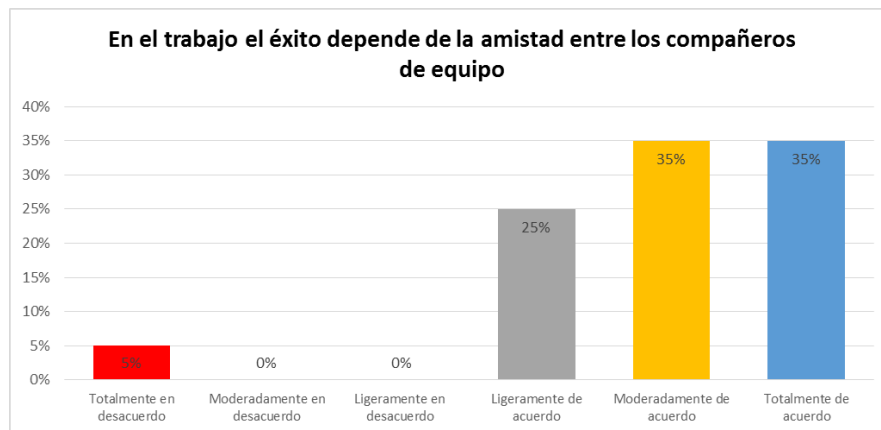


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área de Sistemas el 100% y en el área de Administración el 66.7%, en R.R.H.H. el 50%, en Logística el 40% y en el área de Operaciones el 20% de los colaboradores consideraron estar en completo acuerdo sobre que el trabajo es como la familia: hay que ayudar y proteger a los demás cuando cometen pequeños errores; el 100% de Almacén, el 50% de Operaciones y el 20% de Logística está moderadamente de acuerdo; el 50% de R.R.H.H., el 40% de logística, EL 33.3% de administración y el 25% de operaciones están ligeramente de acuerdo con esta afirmación.

54. A la pregunta: En el trabajo el éxito depende de la amistad entre los compañeros de equipo, los resultados fueron:

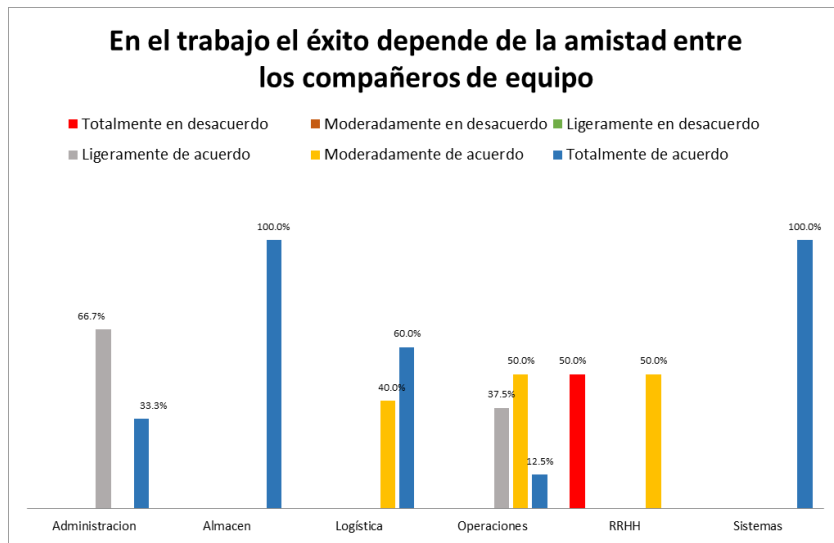
Gráfico 141 Resultados de pregunta 54-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 35% de los colaboradores considera estar en completo acuerdo en que en el trabajo el éxito depende de la amistad entre los compañeros de equipo, el 35% está moderadamente de acuerdo, mientras que un 25% está ligeramente de acuerdo y el 5% está en total desacuerdo.

Gráfico 142 Resultados de pregunta 54-Test Motivación

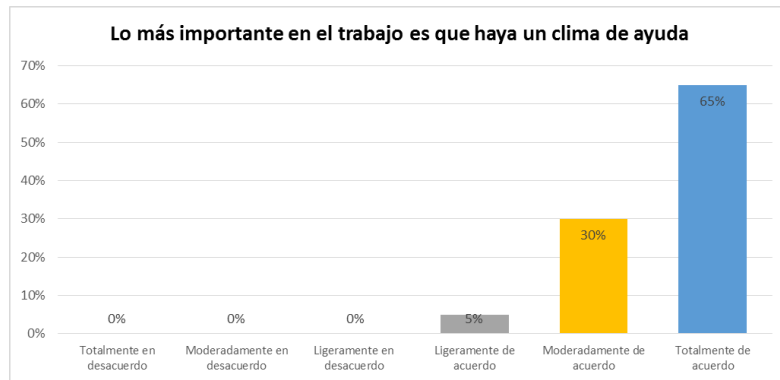


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área de Sistemas y Almacén el 100% , en el área de Logística el 60%, en el área de Administración el 33.3% y en Operaciones el 12.5% de los colaboradores consideraron que están en total acuerdo en que en el trabajo el éxito depende de la amistad entre los compañeros de equipo; el 50% de Operaciones y R.R.H.H. y el 40% de logística están moderadamente de acuerdo; el 66.7% de Administración y el 37.5% de Operaciones opina que está ligeramente de acuerdo y por último el 50% de R.R.H.H está en total desacuerdo.

55. A la pregunta: Lo más importante en el trabajo es que haya un clima de ayuda, los resultados fueron:

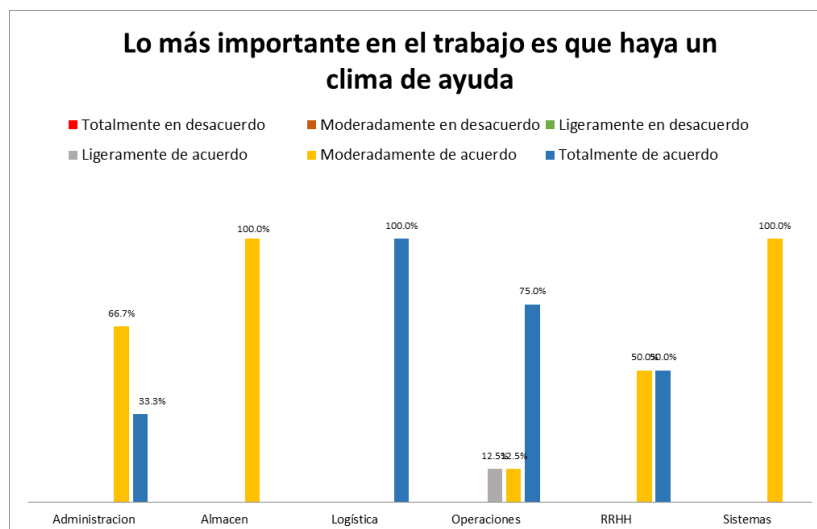
Gráfico 143 Resultados de pregunta 55-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 65% considera que está de acuerdo totalmente en que lo más importante en el trabajo es que haya un clima de ayuda, mientras que un 30% está moderadamente de acuerdo y el 5% ligeramente de acuerdo.

Gráfico 144 Resultados de pregunta 55-Test Motivación

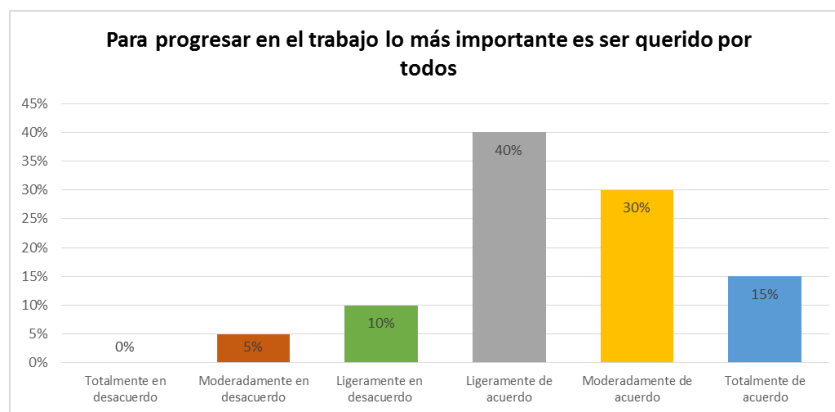


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 100% del área de Logística, el 75% de Operaciones, el 50% de R.R.H.H. y el 33.3% de Administración se encuentran totalmente de acuerdo en que lo más importante en el trabajo es que haya un clima de ayuda, en el área de Sistemas y Almacén el 100%, en el área Administración el 66.7%, en la de R.R.H.H. el 50% y de Logística el 12.5%, de los colaboradores están moderadamente de acuerdo con esta premisa y por último el 12.5% de Operaciones está ligeramente de acuerdo.

56. A la pregunta: Para progresar en el trabajo lo más importante es ser querido por todos, los resultados fueron:

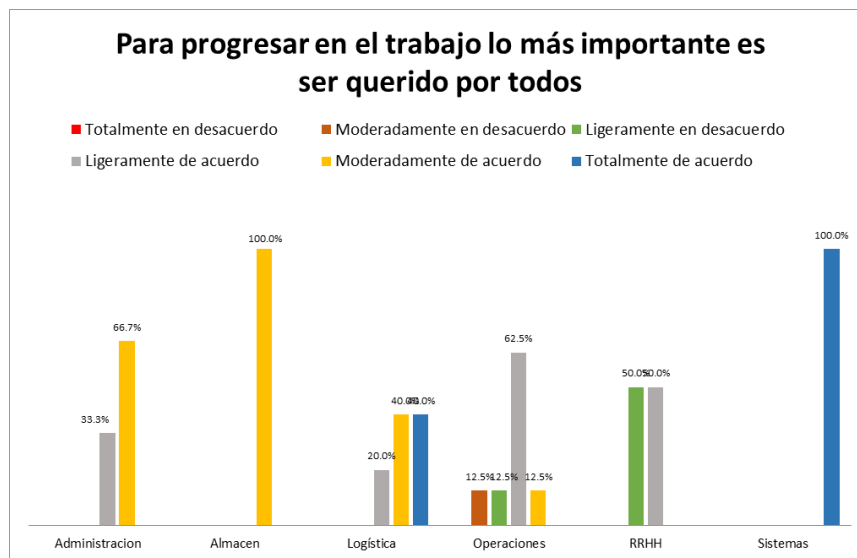
Gráfico 145 Resultados de pregunta 56-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 15% está por completo de acuerdo en que para progresar en el trabajo lo más importante es ser querido por todos, mientras que un 30% están moderadamente de acuerdo, el 40% está ligeramente de acuerdo con que para progresar en el trabajo lo más importante es ser querido por todos, el 10% consideró estar ligeramente en desacuerdo y el 5% moderadamente en desacuerdo.

Gráfico 146 Resultados de pregunta 56-Test Motivación

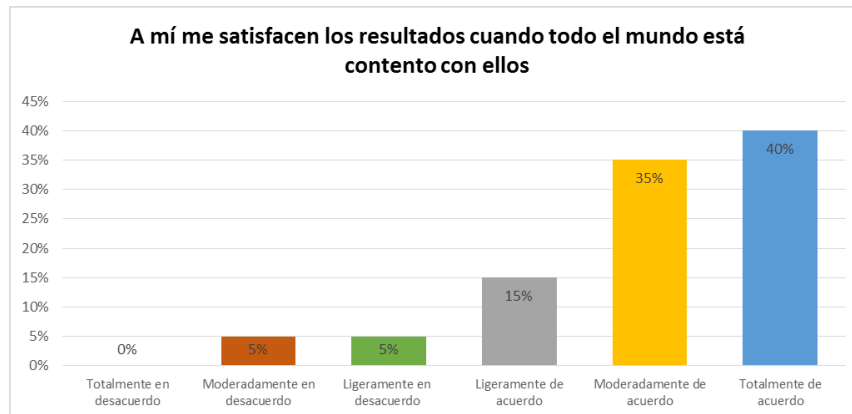


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área de Sistemas el 100% y en el área de Logística el 40%, de los colaboradores consideraron que están en total acuerdo en que para progresar en el trabajo lo más importante es ser querido por todos; el 100% del área de Almacén, el 66.7% de Administración, el 40% de Logística y el 12.5% de Operaciones están moderadamente de acuerdo; el 62.5% de Operaciones el 50% de R.R.H.H., el 33.3% de administración está ligeramente de acuerdo; el 50% de R.R.H.H. y el 12.5% de Operaciones se encuentra ligeramente en desacuerdo y el 12.5% de Operaciones moderadamente en desacuerdo.

57. A la pregunta: A mí me satisfacen los resultados cuando todo el mundo está contento con ellos, los resultados fueron:

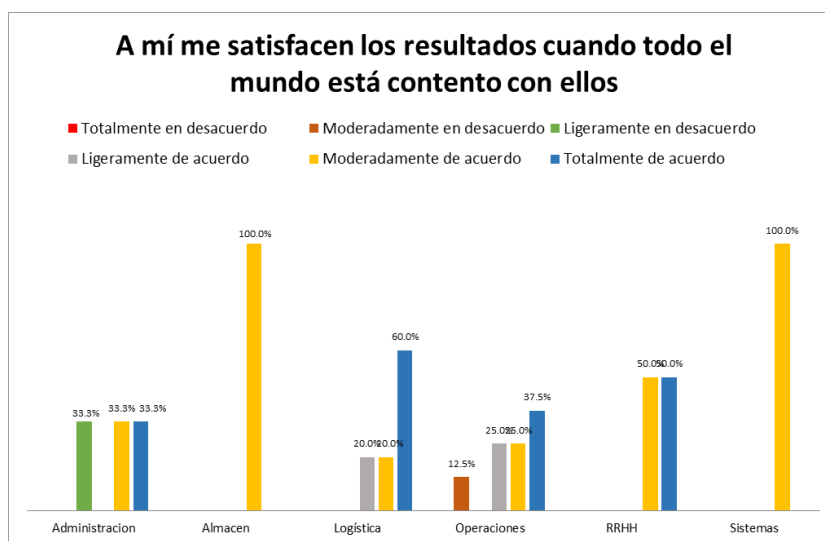
Gráfico 147 Resultados de pregunta 57-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 40% considera que está en total acuerdo en que les satisfacen los resultados cuando todo el mundo está contento con ellos, mientras que un 35% optaron por estar moderadamente de acuerdo, el 15% está ligeramente de acuerdo, el 5% consideró estar ligeramente en desacuerdo y 5% moderadamente en desacuerdo.

Gráfico 148 Resultados de pregunta 57-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 60% de Logística, el 50% de R.R.H.H., el 37.5% de Operaciones y el 33.3% de Administración están completamente de acuerdo en que les satisfacen los resultados cuando todo el mundo está contento con ellos. En el área de Sistemas y Almacén el 100%, en el área de R.R.H.H. el 50%, en el área de administración el 33.3 %, en el área de Logística el 20% y 25% en el área de Operaciones consideraron que están moderadamente de acuerdo; el 25% de Operaciones y el 20% de Logística están ligeramente de acuerdo con esta afirmación; el 33.3% de Administración está ligeramente en desacuerdo y el 12.5% de Operaciones esta moderadamente en desacuerdo.

58. A la pregunta: Cuando un grupo fracasa, lo más importante es consolarse entre todos, después se tratará de mejorar, los resultados fueron:

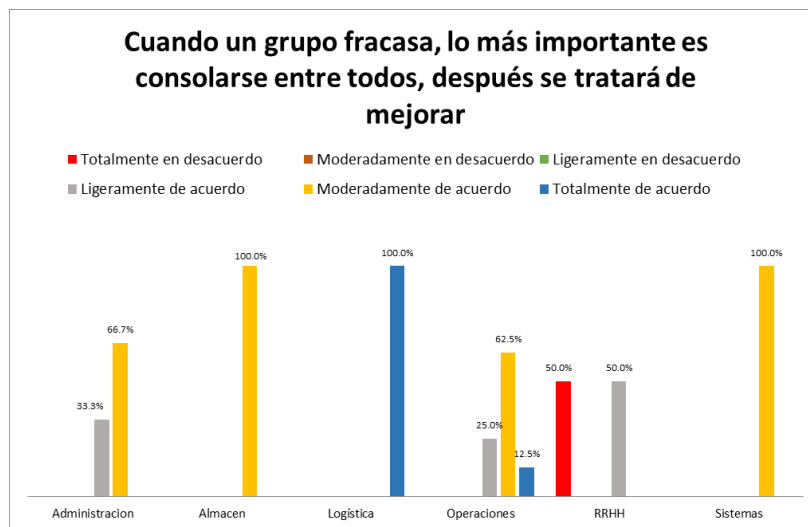
Gráfico 149 Resultados de pregunta 58-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 30% considera que está en total acuerdo en que cuando un grupo fracasa, lo más importante es consolarse entre todos, después se tratará de mejorar, mientras que un 45% optaron por estar moderadamente de acuerdo, el 20% está ligeramente de acuerdo y el 5% consideró estar en total desacuerdo.

Gráfico 150 Resultados de pregunta 58-Test Motivación

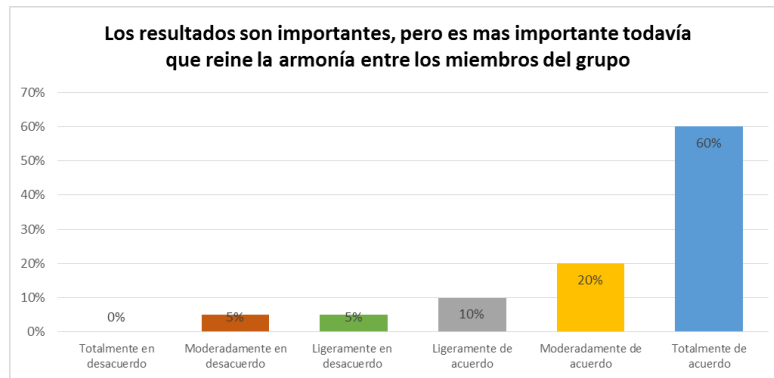


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 100% de Logística y el 12.5% el área de Operaciones está completamente de acuerdo en que cuando un grupo fracasa, lo más importante es consolarse entre todos, después se tratará de mejorar; en Almacén y Sistemas el 100% y en el área de administración el 66.7% y e en el área de Operaciones el 62.5% de los colaboradores consideraron que están moderadamente de acuerdo con esta afirmación, el 50% de R.R.H.H., el 25% de Operaciones y el 33.3 de Administración están ligeramente de acuerdo y finalmente el 50% de R.R.H.H. están en total desacuerdo.

59. A la pregunta: Los resultados son importantes, pero es más importante todavía que reine la armonía entre los miembros del grupo, los resultados fueron:

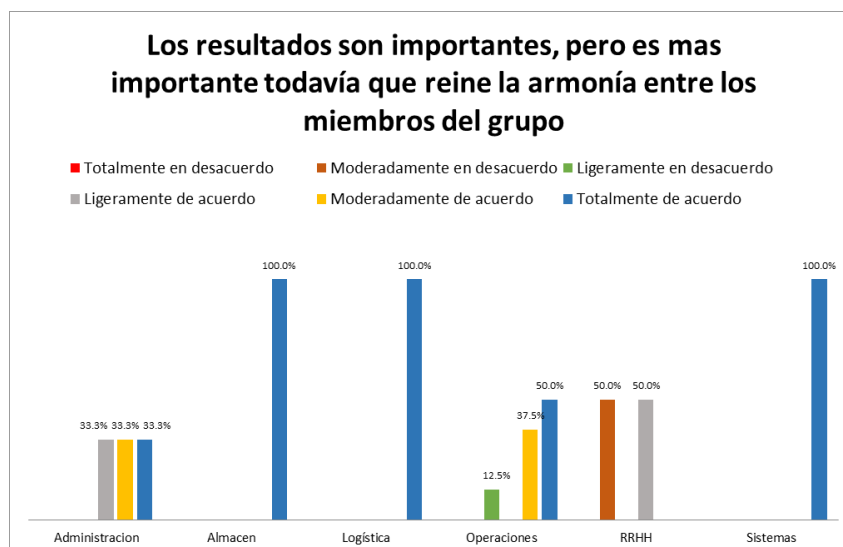
Gráfico 151 Resultados de pregunta 59-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 60% considera que está totalmente de acuerdo en que los resultados son importantes, pero es más importante todavía que reine la armonía entre los miembros del grupo, mientras que un 20% optaron por estar moderadamente de acuerdo, el 10% ligeramente de acuerdo, el 5% está ligeramente en desacuerdo y el 5% esta moderadamente en desacuerdo.

Gráfico 152 Resultados de pregunta 59-Test Motivación

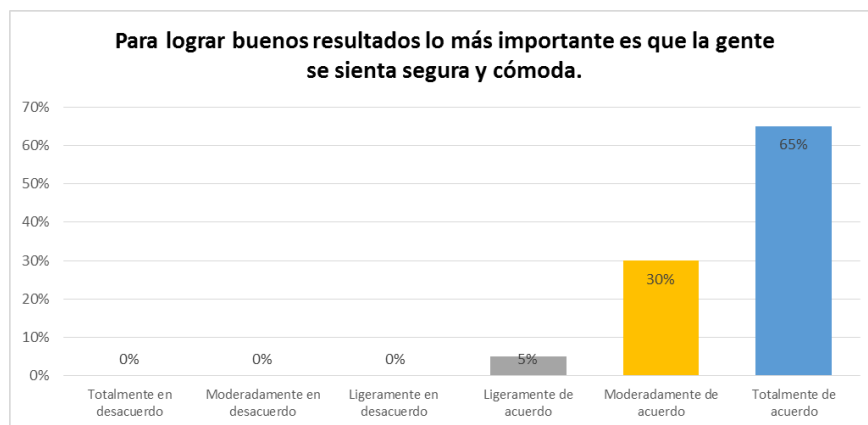


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: : En el área de Sistemas, Logística y Almacén el 100% y en el área de Operaciones el 50% y en el área de Administración el 33.3% de los colaboradores consideraron que están totalmente de acuerdo en que los resultados son importantes, pero es más importante todavía que reine la armonía entre los miembros del grupo; el 33.3% de Administración y el 37.5% de operaciones están moderadamente de acuerdo; el 50% de R.R.H.H. y el 33.3% de administración está ligeramente de acuerdo; el 12.5% de Operaciones está ligeramente en desacuerdo; el 50% de R.R.H.H. está moderadamente en desacuerdo.

60. A la pregunta: Para lograr buenos resultados lo más importante es que la gente se sienta segura y cómoda, los resultados fueron:

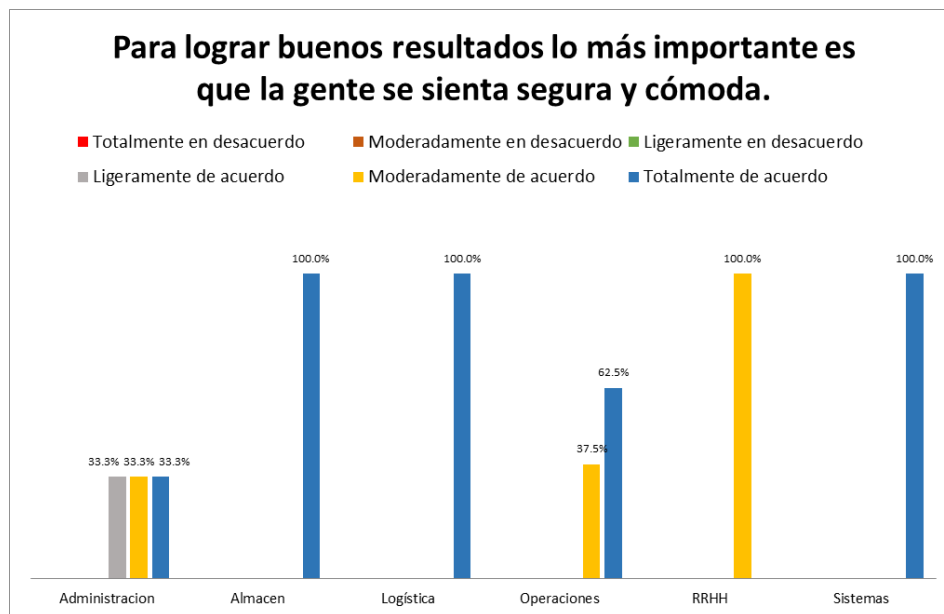
Gráfico 153 Resultados de pregunta 60-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los colaboradores el 65% opina que está totalmente de acuerdo en que para lograr buenos resultados lo más importante es que la gente se sienta segura y cómoda, mientras que un 30% optaron por estar moderadamente de acuerdo y el 5% ligeramente de acuerdo.

Gráfico 154 Resultados de pregunta 60-Test Motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el área de Sistemas, Logística y Almacén el 100%, en el área de Operaciones el 62.5% y en el área de Administración el 33.3% de los colaboradores consideraron que están completamente de acuerdo en que para lograr buenos resultados lo más importante es que la gente se sienta segura y cómoda; el 100% de R.R.H.H., el 37.5% de Operaciones y el 33.3% de Administración están moderadamente de acuerdo, finalmente el 33.3% de Administración está ligeramente de acuerdo.

Interpretación por dimensiones

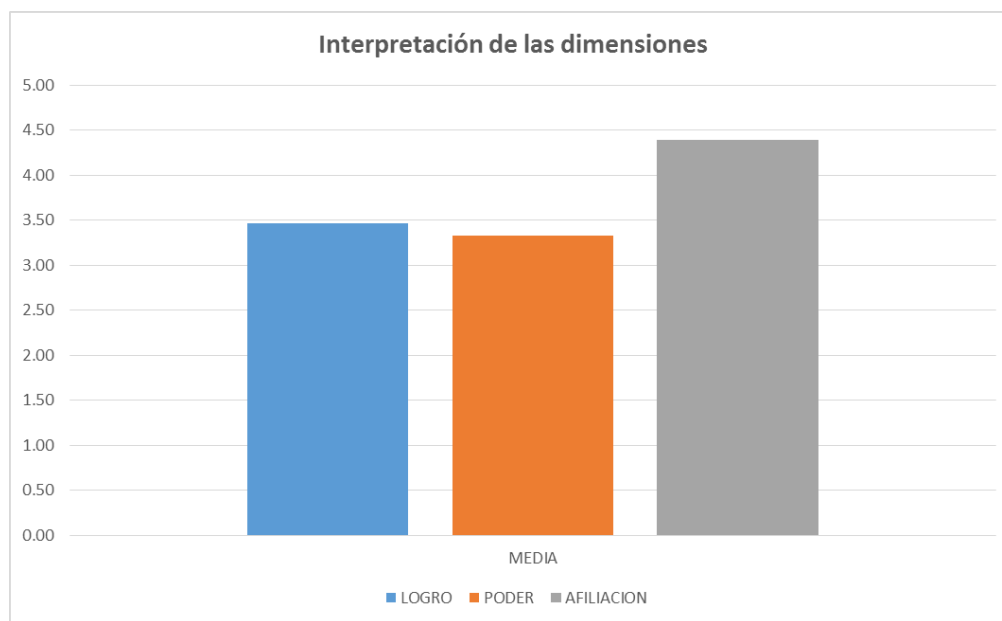
Cuadro 5 Escala de Interpretación

1 (1)	2 (1,1 - 2)	3 (2,1 - 3)	4 (3,1 - 4)	5 (4,1 - 5)	6 (5,1 - 6)
Muy débil	Moderadamente débil	Ligeramente débil	Ligeramente Intenso	Moderadamente Intenso	Muy Intenso

Cuadro 6 Estadísticos descriptivos por Dimensiones de la Variable Motivación

DIMENSION	MEDIA	DESVIACION TIPICA	MINIMO	MAXIMO	n
LOGRO	3.4684	1.8272	1	6	20
PODER	3.3214	1.7168	1	6	20
AFILIACION	4.3930	1.2929	1	6	20

Gráfico 155 Interpretación Dimensiones



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según los resultados obtenidos se puede observar que la muestra tiene una mayor tendencia a la necesidad de afiliación, con una media de 4.3930; después se evidencia una tendencia a la necesidad de logro con una media de 3.4684 y por último se tiene la tendencia al poder con una media de 3.3214.

Según el cuadro 154 (Escala de Interpretación) la tendencia a la afiliación se encontraría **Moderadamente Intensa**.

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS:

Cuadro 7 Resultados de Correlación con R de Pearson

Correlaciones			
		Comunicación Interna	Motivación
Comunicación Interna	Correlación de Pearson	1	0.266
	Valor de p		0.257
	N	20	20
Motivación	Correlación de Pearson	0.266	1
	Valor de p	0.257	
	N	20	20

Después del análisis de los datos en la correlación se obtiene un coeficiente de correlación igual a 0.266, el cual muestra una correlación baja entre las variables.

Para un análisis de estos datos se recurre al *valor p*, en donde si $p > 0.05$ se descarta la H1 y se acepta la H0.

El valor de $p = 0.257$, por lo que se acepta la H0: La comunicación interna no incide significativa, ni positivamente en la motivación de los colaboradores de una empresa constructora del norte del país, en el periodo 2015.

V. **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. **CONCLUSIONES**

- La comunicación interna no incide significativamente, ni positivamente en la motivación de los colaboradores de una empresa del sector construcción del norte del país, en el periodo 2015.
- La comunicación interna presenta un valor medio de 61.25, que la ubica en una escala regular. Según el flujo de comunicación existente en la empresa, la comunicación descendente prevalece en todas las áreas, más aún y casi en el mismo nivel la comunicación ascendente presenta valores altos lo que muestra que la comunicación vertical es la que caracteriza a esta empresa.
- La motivación presenta un valor medio de 250.15, que la ubica en una escala buena. Según la medición de motivación en la empresa, la necesidad de afiliación es moderadamente intensa, a diferencia de la necesidad de logro y poder.

5.2. **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda tener especial interés en mejorar los niveles de comunicación Ascendente y Horizontal, procurando que estas mejoras vayan de la mano con el desarrollo de la persona como parte importante de la organización, vinculando las mejoras a que el personal pueda expresar puntos de vista que enriquezcan el desarrollo empresarial.
- Si es la motivación la fuerza que nos inicia en la ejecución de conductas y nos brinda la dirección de nuestros comportamientos necesitamos que nuestros colaboradores sientan que sus necesidades de afiliación son atendidas y encaminadas en beneficio de la organización, mejorando el trabajo en equipo, generando actividades de confraternidad en la que se reconozca el logro de los trabajadores que suman en el logro de objetivos de la empresa, de tal manera que el trabajo motivado se refleje en un trabajo efectivo a fin de no desperdiciar la energía de nuestros trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albert Gómez, M. J. (2007). *La investigación educativa*. España: McGraw Hill/Interamericana de España.
- Alles, M. (2012). *Diccionario de terminos*. Buenos Aires: Granica.
- Bustamante, E. (2013). El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. *Revista de Comunicación y Salud*, 35-49. Obtenido de <http://www.revistadecomunicacionysalud.org/>: <http://www.revistadecomunicacionysalud.org/index.php/rcys/article/view/6/51>
- Caballero Romero, A. (200). *Metodología de la Investigación Científica. Diseños con Hipótesis Explicativas*. Lima: Metodología de la Investigación Científica. Diseños con Hipótesis Explicativas.
- Chavez, F. (1993). *Redaccion Avanzada*. Mexico: Alhambra Universidad.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos. Segunda Edición*. Mexico: The McGraw - Hill Companies Inc.
- Delgado Pérez, Y. (Abril de 2012). <http://eds.a.ebscohost.com/>. Obtenido de [http://eds.a.ebscohost.com/eds/resultsadvanced?sid=8e991e81-1839-4061-8e93-f1ed5d33e9cc%40sessionmgr4002&vid=1&hid=4205&bquery=\(\(comunicacion+AND+inter+na\)\)+AND+\(\(motivacion+AND+laboral\)\)&bdata=Jmxhbm9ZXMmdHlwZT0xJnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d](http://eds.a.ebscohost.com/eds/resultsadvanced?sid=8e991e81-1839-4061-8e93-f1ed5d33e9cc%40sessionmgr4002&vid=1&hid=4205&bquery=((comunicacion+AND+inter+na))+AND+((motivacion+AND+laboral))&bdata=Jmxhbm9ZXMmdHlwZT0xJnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d): https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBwQFjAAahUKEwiw1fKE0PDHAhXMkJAKHS-EBxg&url=http%3A%2F%2Fretos.umcc.cu%2Findex.php%2Fretojs%2Farticle%2Fdownload%2F136%2F127&usg=AFQjCNETIirjF-BHQEJivbQM_xEyrKstyw&sig2=47ElvVBOae6qRA
- Duncan, J. (2000). *Las Ideas y la Práctica de la administración: los principales desafíos en la era moderna*. Mexico: Oxford.
- Fernández Collado, C. (1997). *La Comunicación en las Organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Fernández Collado, C. (2002). *La Comunicación en las Organizaciones*. Mexico: Trillas.
- García Jimenez, J. (1998). *Comunicacion Interna*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos SA.
- Gil Malca, G. &. (1995). *Metodología de la investigación Científica*. Trujillo, Perú: Instituto para el desarrollo, Democracia y Paz.
- Goldhaber, G. (2000). *Comunicación Organizacional*. Habana: Editorial Pablo de la Torriente Brau.
- Goldhaber, G. M. (1977). *Comunicacion Organizacional*. Mexico.

- Hernandez Sampieri, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación. (5.a Edición)*. Chile: Interamericana Editores.
- Hernandez, R. (2006). *PERFIL MOTIVACIONAL DE ALUMNOS DE LA ESCUELA DE CIENCIAS*. Caracas.
- IVANCEVICH, J. M. (1997). *Gestión, Calidad y Competitividad*. Madrid: McGraw-Hill.
- Madrid, C. d. (2010). <http://www.cef.es>. Obtenido de <http://www.cef.es>.
- Maletzke, G. (1992). *Psicología de la comunicacion social*. Ecuador - Quito: Quipus .
- Martinez Torres, M. (2012). <http://diposit.ub.edu/>. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/>:
http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/30802/7/PsicologiaComunicaci%C3%B3nM Martinez_M.pdf
- Millán Hernandez, M. A. (17 de Mayo de 2007). http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/. Recuperado el 5 de mayo de 2012, de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/moor/millan_h_ma/apendiceB.pdf
- Montana, P. (2002). *Administración*. México: CECSA.
- Muñiz González, R. (2009). *RRPPNET*. Obtenido de RRPPNET.
- Muriel, M., & Rota, G. (1980). *Comunicación Institucional*. Mexico.
- Ramirez Ticlia, M. L. (2012). *IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE YAMBRAS S.A*. Trujillo.
- Reeve, J. (2010). *Motivación y Emoción. Quinta edición*. Mexico: McGraw - Hill Companies, Inc.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robins. (1996). *M. Administración*. Mexico: Prentice-Hall.
- romero, o. (1991). *crecimiento psicológico y motivaciones sociales*. Merida: rogya ca.
- Suniaga, G. (2002). *Perfil motivacional de la cadena de restaurantes de comida rápida, segun la teoria de McClelland. Tesis de Pregrado*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Tessi, M. (2010). *Consultor Interno de Motivación*. Obtenido de Consultor Interno de Motivación: www.comunicacion1A.com
- Tessi, M. (2011). *Comunicacion Interna en la Práctica*. Buenos Aires: Ediciones Granica SA.
- Van der Hofstadt Román, C. J. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación*. España: Ediciones Díaz Santos.
- Vértice, E. (2008). *Comunicación interna, Gestión de empresas*. Espana: Vertice.

Wong Rosales, M. G. (13 de 01 de 2015). Proyecto de mejora en la estrategia de comunicación corporativa interna en Pacífico Seguros y su impacto en el desempeño de los colaboradores. *Proyecto de mejora en la estrategia de comunicación corporativa interna en Pacífico Seguros y su impacto en el desempeño de los colaboradores*. Lima, Lima, Perú.

ANEXOS

Cuadro 8 Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo General	Hipótesis	Enfoque
<p>¿La comunicación interna incide significativa y positivamente en la motivación de los colaboradores de una empresa constructora del norte del país, en el periodo 2015?</p>	<p>Determinar en qué medida la comunicación interna incide en la motivación de los colaboradores de una empresa del sector construcción del norte del país, en el periodo 2015</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> · Medir la comunicación interna de los colaboradores de una empresa del sector construcción del norte del país, en el periodo 2015. · Medir la motivación de los colaboradores de una empresa del sector construcción del norte del país, en el periodo 2015. <p>Justificación</p> <p>Teórica: La presente investigación encuentra su justificación teórica en la teoría de la motivación de McClelland.</p> <p>Práctica La presente investigación encuentra su justificación práctica en que ayudará a identificar la relación entre la comunicación interna y la motivación que presentan los colaboradores de una empresa constructora del norte del país, 2015</p>	<p>La comunicación interna incide significativa y positivamente en la motivación de los colaboradores de una empresa constructora del norte del país, en el periodo 2015</p> <p>Variables</p> <p>Variable independiente: Comunicación interna</p> <p>Variable dependiente: motivación de los colaboradores</p>	<p>MIXTO</p> <p>Tipo de Investigación Según su fin: Básica</p> <p>Según el nivel de alcance del conocimiento: Correlacionales</p> <p>Régimen Libre</p> <p>Diseño de investigación: No experimentales o descriptivas ✓ Transversales</p> <p>Unidad de análisis Los colaboradores de una empresa constructora del norte del país, 2015</p> <p>Población 40 colaboradores de una empresa constructora del norte del país, 2015</p> <p>Muestra 20 colaboradores de una empresa constructora del norte del país, 2015</p> <p>Criterio de Exclusión ✓ Trabajadores que la empresa considera permanentes (no se encuentren reemplazando, y que su permanencia sea mayor a 3 meses) ✓ Su site de operación sea predominante en Oficinas</p> <p>Técnicas e Instrumentos ✓ Encuesta</p>