



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA:

**“COMUNICACIÓN EFECTIVA Y MOTIVACIÓN LABORAL DE LA
ASOCIACIÓN DE ARQUITECTOS DE MANTA AÑO 2016”**

AUTORA:

DIANA BEATRIZ ÁLAVA CEDEÑO

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO

EJECUTIVO

CARRERA DE SERVICIOS GERENCIALES

MANTA, SEPTIEMBRE DE 2016

TEMA:

**Comunicación Efectiva y Motivación Laboral de la Asociación
de Arquitectos de Manta, año 2016.**

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En atención a la Resolución No. 59-CF-GDSE, mediante la cual me designan Director del trabajo de titulación, **“COMUNICACIÓN EFECTIVA Y MOTIVACIÓN LABORAL DE LA ASOCIACIÓN DE ARQUITECTOS DE MANTA, AÑO 2016”** realizado por la Srta. **DIANA BEATRIZ ÁLAVA CEDEÑO**, previo al título de Licenciada en Servicios Gerenciales.

Certifico: Que se ha procedido a la revisión en su totalidad y determino que cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,

Por esta razón me permito acreditarlo y autorizar a su autora para su presentación,

Manta, septiembre del 2016

Lic. Martha Zambrano Vera

TUTORA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La suscrita, **DIANA BEATRIZ ÁLAVA CEDEÑO**, portadora de la C.I. 131260118-8, hace constar que es autora del Proyecto de Investigación Científica titulado: **“COMUNICACIÓN EFECTIVA Y MOTIVACIÓN LABORAL DE LA ASOCIACIÓN DE ARQUITECTOS DE MANTA, AÑO 2016”**; trabajo académico que constituye una labor investigativa personal realizada con la dirección de la asesora Lic. Martha Zambrano Vera.

En tal sentido, manifiesto la originalidad del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada; además expreso que se han respetado los aportes intelectuales de otros autores y se ha hecho referencia de ellos en el texto.

Manta, septiembre del 2016

Diana Beatriz Álava Cedeño

C.I. 131260118-8

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a Dios, quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante.

A mis Padres: Nelly y Arturo, a quien les dedico parte de este título, porque sin saberlo representan el patrón principal de mi vida; razón que me permitió alcanzar lo que hoy es una realidad. A ti mamá que siempre me has apoyado en todas y cada una de mis metas trazadas y a ti papá que físicamente no estás conmigo pero estoy segura que desde el cielo me brindas tu bendición.

A mi esposo: Cristopher por su constancia y apoyo incondicional, por cada uno de sus consejos, acompañarme en todo, como una fuente inagotable de estímulo, paciencia y comprensión.

A mis Hermano: Dayana, Denisses, y Jonathan, quienes siempre confiaron en mí, siendo la fuerza incalculable de entusiasmo en mi crecimiento profesional.

Diana Beatriz Álava Cedeño

RECONOCIMIENTO

A mi madre, a mis hermanos por haberme permitido crecer en un ambiente lleno de experiencias maravillosas rodeada de mucho amor.

A mi esposo, compañero de batalla, quien ha estado a mi lado orientándome y dándome su apoyo incondicional.

A mi tutora por guiarme en esta investigación, a asumir cada pasó de este trabajo con responsabilidad y compromiso.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por darme la oportunidad de adquirir conocimientos en su prestigiosa institución. A la Facultad y los maestros, que me han brindado sus conocimientos para mi carrera profesional con constantes enseñanzas, todo sacrificio tiene su recompensa.

Diana Beatriz Álava Cedeño

ÍNDICE

| | |
|---|------------|
| TEMA: | I |
| CERTIFICACIÓN DEL TUTOR | II |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA | III |
| DEDICATORIA | IV |
| RECONOCIMIENTO | V |
| ÍNDICE | VI |
| 1. DATOS GENERALES | 1 |
| 1.1. TÍTULO DEL PROYECTO | 1 |
| 1.2. TIPOLOGÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN | 1 |
| 1.3. ÁREA DEL CONOCIMIENTO | 1 |
| 1.4. DURACIÓN DEL PROYECTO | 1 |
| 2. OBJETIVO GENERAL | 1 |
| 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 1 |
| 4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO | 2 |
| 4.1. INTRODUCCIÓN | 2 |
| 4.2. MARCO TEÓRICO | 5 |
| 4.2.1 Antecedentes investigativos | 5 |
| 4.2.2 Fundamentación filosófica | 6 |
| 4.2.3 Fundamentación legal | 7 |
| 4.2.4 Fundamentación teórica | 8 |
| 4.2.4.1 Comunicación efectiva | 8 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| 4.2.4.1.1 | Definiciones..... | 8 |
| 4.2.4.1.2 | Tipos de comunicación efectiva. | 11 |
| 4.2.4.1.3 | Características de la comunicación efectiva. | 14 |
| 4.2.4.1.4 | Procesos de Comunicación efectiva. | 16 |
| 4.2.4.2 | Motivación laboral..... | 19 |
| 4.2.4.2.1 | Definiciones..... | 19 |
| 4.2.4.2.2 | Tipos de motivación laboral..... | 26 |
| 4.2.4.2.3 | Características de motivación laboral. | 27 |
| 4.2.4.2.4 | Procesos de la motivación laboral..... | 28 |
| 4.3. | PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN | 29 |
| 4.4. | JUSTIFICACIÓN | 29 |
| 4.5. | METODOLOGÍA | 31 |
| 4.6. | RESULTADOS ESPERADOS..... | 33 |
| 5. | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 33 |
| 6. | ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA | 35 |

1. DATOS GENERALES

1.1. Título del proyecto

Comunicación Efectiva y Motivación laboral de la Asociación de Arquitectos de Manta, año 2016

1.2. Tipología del proyecto de investigación

Investigación básica

1.3. Área del conocimiento

Ciencias sociales, educación comercial y derecho

Sub área: educación comercial y administración.

1.4. Duración del proyecto

Fecha de inicio

Fecha de culminación

9 de enero del 2017

31 de julio del 2017

2. OBJETIVO GENERAL

Analizar la conceptualización de las variables Comunicación Efectiva y Motivación Laboral de la Asociación de Arquitectos de Manta, año 2016.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Conceptualizar los términos de Comunicación efectiva y la Motivación laboral.
- ✓ Determinar los tipos de Comunicación efectiva y Motivación laboral.
- ✓ Establecer las características de la Comunicación efectiva y la Motivación laboral.
- ✓ Identificar los procesos de Comunicación efectiva y Motivación laboral

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO

4.1. Introducción

La comunicación entre personas es interactuar expresando información transmitiendo ideas, opiniones, sentimientos, intereses y deseos, pretendiendo lograr algo en común por medio del mensaje que se intenta compartir. Los seres humanos como los animales viven en grupos o comunidades y necesitan mantener cierto grado de unión entre todos los miembros y esto se consigue gracias a la comunicación; “la comunicación humana es interacción social, es compartir”. Báez, Carlos. (2000).

Así, en las Organizaciones es significativo mantener las relaciones comunicativas entre sus integrantes. Por lo tanto, la comunicación admite que tengan la posibilidad de relacionarse, conocerse y compartir intereses comunes, la Asociación de arquitectos de Manta requiere que sus miembros mantengan la unión y hacer progresar la profesión que ejercen.

En la actualidad la comunicación ha asumido cambios decisivos para el desarrollo de las organizaciones, aportando un medio para compartir información relevante, desempeñando funciones importantes en la convivencia diaria y de las diferentes actividades del quehacer humano, uno de ellos ser integrante de Grupos asociados, quienes necesitan estar informados de los acontecimientos dentro de la Organización.

La Comunicación en la empresa debe ser operativa encaminada hacia objetivos en común logrando resultados exitosos, solo así la comunicación ocupará un lugar privilegiado en las organizaciones, “la comunicación es el engrase del motor de la organización sea cual sea su tamaño, y es imprescindible para la gestión y supervivencia de la misma en la actualidad”. Diez, Sara. (2011).

“La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados”. Herzberg, Frederick. (2011). Coincidiendo con lo mencionado anteriormente la motivación es una de las características que impulsa al individuo a cumplir una determinada actividad o a responder con un comportamiento u otro ante una situación concreta. La motivación puede ser variada para cada persona y en cada etapa de su vida, pues la motivación implica voluntad que querer lograr algo fijado.

En el presente siglo la Motivación laboral se relaciona con el comportamiento de las personas que son dirigidas observando la personalidad, conocimientos, aptitudes y habilidades, “Aquella energía interna que activa la conducta e impulsa a las personas a trabajar con el fin de alcanzar una meta o resultado pretendido (...), e implica un compromiso con su trabajo, con la organización. Morales, Alfonso. (2002).

La motivación laboral es entendida como la voluntad interna que tienen las personas que integran Grupos asociados y Organizaciones a realizar su labor con el fin de lograr los objetivos propuestos, comprometiéndose con su labor en la institución, aquella motivación se vincula con el comportamiento que demuestran al momento de realizar sus actividades laborales diarias.

Lo anterior expone un análisis de referentes bibliográficos que permite el planteamiento de la situación problemática sobre los factores que inciden en la deficiente Comunicación efectiva y Motivación laboral de los integrantes de la Asociación de Arquitectos de Manta, al no existir una integración laboral entre los socios por la comunicación ineficaz que se lleva a cabo en la misma, lo mismo que produce un estado de desmotivación laboral.

La presente investigación en su estructura consta de, datos generales, objetivos general y específicos, el marco teórico donde se aborda los antecedentes investigativos, los referentes legales y filosóficos; justificación, además de la fundamentación de las concepciones teóricas de la comunicación efectiva y la motivación laboral.

Se apoya en la investigación bibliográfica mediante la recolección de información proveniente de bibliografías y/o webgrafías que soportan los sustentos teóricos necesarios. A través de la búsqueda de fuentes documentales de contenidos teóricos acordes a las variables establecidas

en el trabajo de estudio, realizando una selección específica de la información mediante una exhaustiva revisión de la información, análisis e interpretación de las fundamentaciones teóricas que se indican en este proyecto de investigación.

4.2. Marco teórico

4.2.1. Antecedentes investigativos.

Los primeros estudios de la comunicación se sitúan en 1920 con el auge de la escuela de Relaciones Humanas (Estudios de la Western Electric Company) de Elton Mayo, en donde la colaboración de las personas informales constituía la clave para entender la comunicación.

Los llamados “padres de la comunicación”: Lazarsfeld, K. Lewin, junto a Hovland y Laswell se ocupaban del estudio de los procesos en la vida del grupo, las leyes generales de la comunicación y la integración que se realiza en el grupo pequeño, los aspectos concretos de los procesos comunicativos de interacción y perceptivos, la influencia del grupo en los individuos. Torres, Maria. & Becerra, José. (2011).

La motivación laboral surge a mediados del siglo xx, al considerar al trabajador y la satisfacción personal del mismo con su motivación al momento de desarrollar su actividad laboral, los primeros resultados indicaron que un trabajador que se sentía motivado en su labor era más eficaz y responsable, generando un buen clima laboral. Con estas conclusiones las empresas y organizaciones tomaron la decisión de

analizar lo que buscan los trabajadores al desarrollar su actividad, sus necesidades, satisfacciones, intereses.

4.2.2. Fundamentación filosófica.

La historia de la comunicación nace desde la antigüedad, acompañada de ideas, costumbres conflictos, y leyes que han sido abordadas con los proyectos de investigación, El primer libro en el que se propone explícitamente una epistemología de la comunicación es Cibernética, de N. Wiener, entregado en 1948 a la casa editorial francesa Hermann y publicado en París. El libro se subtitula: Sobre el control y la comunicación en el animal y en la máquina. Entre los principales exponentes, se encuentra el alemán Wilburg Scramm, afirma que “la comunicación no es una ciencia, sino una encrucijada de disciplinas”. Abad, Fernando. (2006).

Desde hace mucho tiempo los filósofos, han intentado determinar qué es lo que estimula a una persona a actuar de determinada manera, para poder llegar, como objetivo, a la predicción de la conducta humana. Richard S. Peter, filósofo del lenguaje menciona que los motivos son las razones que las personas deliberan para dar a notar de sus acciones y llega a la conclusión de que el concepto de motivación se ha desarrollado a partir de una interpretación, en términos de causalidad, del uso de esos motivos. Veláz, José. (1996).

4.2.3. Fundamentación Legal.

Código de Trabajo

Titulo v, de las asociaciones de trabajadores y de los conflictos colectivos en el Capítulo I, Parágrafo 1ro. Reglas generales, Art. 440.- Libertad de asociación.- Los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin necesidad de autorización previa, tienen derecho a constituir las asociaciones profesionales o sindicatos que estimen conveniente, de afiliarse a ellos o de retirarse de los mismos, con observancia de la ley y de los estatutos de las respectivas asociaciones.

Las asociaciones profesionales o sindicatos tienen derecho de constituirse en federaciones, confederaciones o cualesquiera otras agrupaciones sindicales, así como afiliarse o retirarse de las mismas o de las organizaciones internacionales de trabajadores o de empleadores.

Constitución de la República del Ecuador

Según el Título II, Capítulo Segundo, Derechos del Buen Vivir, Sección Tercera, Comunicación e Información Art. 16 en su numeral 1,2,4,5 señala que - Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

4.2.4. Fundamentación teórica.

4.2.4.1 Comunicación efectiva.

4.2.4.1.1 Definiciones.

Es la comunicación que logra el propósito verdadero en el receptor a través de destrezas y formas de comunicación, en las Asociaciones u Organizaciones en general la comunicación interna que se difunde es transcendental para enfrentar la efectividad y eficiencia institucional, y para crear un ambiente laboral agradable, considerando que los profesionales que conforman dicha asociación puedan expresar sus inquietudes, dudas, sugerencias, y no generar falsas expectativas, es responsabilidad de todos los miembros lograr que la comunicación sea efectiva.

La comunicación es una herramienta que los seres humanos usan para interpretar, reproducir, y transformar el significado de las cosas, “Ser humano implica, estar en comunicación dentro de alguna cultura humana. La comunicación, entonces, constituye la esencia de la cultura, de la empresa, de la vida misma.” Olivera, Andrea. (2013). Por ello comunicar es lograr interactuar con los demás compartiendo ideas propias, según las necesidades de las personas de mantener el contacto unos con otros, dándole sentido a las experiencias y costumbres vividas a lo largo de los años.

“Comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos” Fonseca, Yereña. Correa, Alicia. Pineda, María. & Lemos, Francisco. (2011). Una cualidad racional y emocional específica del hombre surgiendo de la necesidad de ponerse en contacto con los demás; los seres humanos tienen la necesidad de estar comunicados, intercambiando información en todo momento de la vida convirtiéndose la comunicación en una herramienta fundamental en el desarrollo de las actividades propias de sí mismo, y más aún en Organizaciones en donde se establece relaciones interpersonales entre los integrantes y sus superiores.

La Comunicación constituye un instrumento por medio del cual una empresa se organiza y desarrolla sus actividades, procesos, proyectos, como base en la consecución de objetivos organizacionales. Una comunicación poco clara en las organizaciones puede hacer que una idea o un proceso complejo resulten confusos. El aporte de la

comunicación efectiva es entendida en la manera de recibir el mensaje por medio del emisor, Ritter, Michael. (2008) “la transferencia de información de un emisor a un receptor, siendo la información comprendida por el receptor”, así de acuerdo al autor el emisor y el receptor codifican de manera exitosa el mensaje que se intercambia, es decir, que ambos entienden el mensaje transmitido.

Por lo tanto es responsabilidad de todos quienes integran la organización o grupos asociados de mantener la comunicación segura, entendiendo como una comunicación efectiva a lo que depende de los resultados obtenidos de la información transportada, “la comunicación efectiva no es más que el uso adecuado de los signos lingüístico a través de un proceso comunicativo, con la finalidad de que el mensaje aterrice en el logro de su propósito. Izquierdo, Guillermina. (2010).

La comunicación efectiva es toda información que se recibe internamente, cuyos mensajes son imágenes mentales internas que provocan cambios en el interior y forman las ideas, y luego se manifiestan a través de diferentes canales, según su intención, necesidad y a quien va dirigido, con la finalidad de solucionar algún conflicto, o prevenirlos, y de establecer vínculos sociales imprescindibles entre las personas dentro de una organización.

Estimando que la información obtenida sea canalizada y entendida; para Chiavenato, Idalberto. (2011). La comunicación en la organización tiene algunos propósitos:

1. Cohesionar y generar el espíritu de equipo
2. Enriquecer la información para la solución de problemas y la toma de decisiones
3. Coordinar la ejecución y seguimiento de las decisiones
4. Consolidar la misión, la visión y los valores como una cultura laboral

Toda Asociación está integrada por personas que al realizar sus actividades diarias necesitan estar en constante comunicación la cual debe ser efectiva, cuanto mejor canalicen la comunicación generará un valor para la asociación al contribuir que sus integrantes conozcan todo lo relacionado a la institución, debe priorizar en su estructura organizacional un método de comunicaciones e información que intensifique los conocimientos a nivel interno para que se promueva la participación, la integración y la convivencia de equipo en el marco de la cultura organizacional, reconociendo las capacidades individuales y grupales de los integrantes.

4.2.4.1.2 Tipos de comunicación efectiva.

Según Llacuna y Pujol, (2008). La comunicación efectiva en las Organizaciones se clasifica en diversos tipos, los cuales se mencionan a continuación.

Por razón de los canales que sigue la comunicación y su contenido se puede dividir en:

Formal: su contenido está referido únicamente a aspectos laborales, se emplea para transmitir órdenes e instrucciones. Lleva un contenido querido y ordenado por la empresa son las correspondencia, instructivos, manuales.

Informal: Surge entre los miembros de la empresa y no sigue los canales formales, por su característica puede llegar a influir más que la comunicación formal son comentarios, chismes, rumores, opiniones.

Por razón del receptor pueden ser:

Individual: Cuando la comunicación está dirigida a una sola persona.

Genérica: Cuando la comunicación está dirigida a un grupo de personas en general.

Por razón de la obligatoriedad que se espera en la respuesta:

Imperativa: es aquella comunicación que busca una respuesta precisa.

Exhortativa: es la comunicación que busca una acción sin imponerla obligatoriamente.

Informativa: es la comunicación que solo cumple con la función de informar, sin señalar nada que se espere.

Por razón de su forma de ser:

Oral: la comunicación que se realiza mediante la palabra hablada

Escrita: la comunicación que se realiza mediante la palabra escrita en un soporte utilizando grafías, letras.

Gráfica: la comunicación que se realiza mediante expresiones, mímicas, señas, dibujos.

Por su sentido:

Vertical: Cuando la comunicación va desde un nivel administrativo superior a uno inferior ejemplo reglas, órdenes, quejas, reportes, sugerencias.

Horizontal: la comunicación que se realiza entre los mismos niveles jerárquicos, a través de juntas, comités, reuniones de trabajo.

Según los autores mencionados anteriormente conocer los tipos de comunicaciones muy importante que permite asegurar que el mensaje que será transmitido llegue de la manera más clara posible y logren los objetivos propuestos. Por esto se menciona que la comunicación es la herramienta de apoyo en los integrantes de las Organizaciones y asociaciones propiciando la información de los acontecimientos y así se encuentren motivados a seguir con su labor; la comunicación podrá llamarse efectiva si ha producido en el receptor los cambios o las reacciones positivas deseadas.

Para que la comunicación sea efectiva en Asociaciones u organizaciones se debe tener en cuenta la clasificación de los tipos de

comunicación que permitirán conocer a qué tipo de público debe dirigirse y mantener las relaciones laborales apropiadas, logrando que los receptores comprendan el mensaje que será transmitido exitosamente.

4.2.4.1.3 Características de la comunicación efectiva.

En la Comunicación efectiva influyen algunas características importantes para lograr que el mensaje sea entendido exitosamente, una comunicación efectiva puede mejorar el desempeño de los equipos de trabajo, los procesos de liderazgo, el entender cómo se solucionan los problemas que se enfrentan diariamente y, sobre todo, haciéndolo de una manera donde se genere confianza, donde se genere una buena actitud y sobre todo, teniendo una comunicación abierta con los demás.

En la Asociación de Arquitectos conformada por muchos profesionales informados de los acontecimientos es relevante, por lo tanto las características que se empleen para transmitir la información deben ser enfocadas a cumplir con el propósito de lograr el entendimiento acertado, y favorezcan las relaciones laborales entre socios.

Para Rodríguez, Yelenis. (2011). Lograr conseguir una buena comunicación efectiva constituye seguir una serie de características:

Claridad: los mensajes transmitidos deben ser claros, fácilmente decodificados e indiscutibles. Un mensaje poco claro conlleva a información confusa y negativa.

Precisión: la información transmitida en el mensaje debe ser exacta, concisa, coherente y completa, para que el mensaje o información logre su propósito.

Objetividad: la información transmitida por el emisor debe ser íntegra, auténtica, e imparcial.

Oportuno: el mensaje debe transmitirse en el momento justo, es decir, cuando surge la necesidad.

Interesante: el mensaje ha de ser atractivo para el receptor consiguiendo de esta manera una mayor motivación e implicación del mismo.

Flexibilidad: es una característica a través de la cual los integrantes son capaces de adaptarse a situaciones inesperadas, la flexibilidad es una ventaja en la comunicación que le permite la elasticidad y adaptarse a los cambios.

Empatía: comprender que cada persona piensa y siente de una determinada manera y que las circunstancias hacen que las personas se comporten de una manera inesperada.

Receptividad: es la capacidad para recibir estímulos y una inclinación para captar mensajes rápidamente. La receptividad es condición interna, personal, que les permite ser sensibles a ciertos rastros de la comunicación que les llegan en el curso de las actividades.

Aprender a escuchar: evadir los entretenimientos externos (tv, móvil.) como internas (lo que piensan, lo que preocupa). Intentar captar el contenido del mensaje verbal y retener internamente los puntos importantes.

La comunicación efectiva es comprensiva, flexible y moderadora para obtener los mejores frutos y precisar las relaciones interpersonales. Es así que es de gran importancia tener en cuenta las características para lograr una comunicación efectiva dentro de las Asociaciones que permitan el entendimiento entre los integrantes, cada una de estas son indispensables para expresar lo que se desea transmitir.

En las Asociaciones y Organizaciones la información que se transmita debe de ser relacionado a lo acontecido dentro de la misma, sin distracciones y equivocaciones que perjudiquen las relaciones entre socios. Hay que tener en cuenta que la comunicación efectiva es importante no sólo en el ámbito interno de la asociación, sino en el externo, por esto es necesario aprovechar cada una de las características antes mencionadas para lograr una buena comunicación efectiva.

4.2.4.1.4 Procesos de Comunicación efectiva.

La comunicación efectiva se concibe como la aquella que a través de buenas destrezas y formas de comunicación, logra el propósito de lo

que se quiere transmitir o recibir. La comunicación no es un proceso sencillo incluso en la comunicación más natural hay procesos complejos a tener en cuenta, de modo que hay que aprender a comunicarse, y de modo que el mensaje llegue a todos los miembros de la Asociación.

De la Cruz, Ignacio. (2014) menciona que el proceso de la comunicación efectiva se desarrolla a través de unas etapas dentro de un orden pre establecido:

1. Desarrollo de una idea
2. Codificación
3. Transmisión o emisión del mensaje
4. Recepción del mensaje
5. Decodificación
6. Retroalimentación o feedback

Las Asociaciones u Organizaciones actuarán de manera coordinada según sea la comunicación, por tanto, los procesos son esenciales y permiten mantener interconectada e integrada a los miembros de la Asociación. En el proceso para una comunicación efectiva la primera etapa consiste en el nacimiento, desarrollo o configuración de una idea, de lo que se pretende transmitir. La segunda etapa del proceso se basa en la Codificación del mensaje la cual consiste en la traducción en un código en común para emisor y receptor siendo estas palabras o

símbolos, asimismo se establece el tipo de lenguaje que se va a utilizar, oral, escrito, mímico, y el formato elegido, carta, folleto, poster.

En la tercera etapa del proceso se desarrolla la transmisión o emisión del mensaje, que se envía a través de los canales seleccionados, que actúan como vehículos de transmisión en el lenguaje, código y formato elegidos. La recepción del mensaje es la cuarta etapa del proceso en el cual la persona recibe el mensaje transmitido por el emisor, por medio de los órganos de los sentidos (vista, oído, gusto, olfato y tacto) que actúan como canal de recepción.

La quinta etapa del proceso de comunicación es la decodificación, en el cual el receptor descifra el mensaje y lo interpreta, reconstruyendo la idea original del mensaje, en el cual se verificará si la información ha sido transmitida con éxito. La retroalimentación o feedback es la última etapa del proceso de comunicación efectiva en donde el receptor obtiene el papel de emisor, que permite conocer si la información transmitida ha sido entendida.

Concibiendo la comunicación efectiva de esta manera, se puede generalizar diciendo que el fin de la comunicación no es sólo la transmisión de una información, sino que es más bien la coordinación de acciones en común que organiza la vida de los seres humanos y que determinan las buenas relaciones entre ellos, de respeto mutuo, con vínculos sociales más duraderos.

Por ello en la Asociación de Arquitectos el proceso comunicativo que se adopte servirá para desarrollar una estrategia encaminada a facilitar y agilizar el flujo de mensaje que se da entre sus miembros y la Asociación. Comunicar de manera adecuada es una responsabilidad de todos los Socios llevando a cabo el proceso correcto para conseguir una comunicación efectiva que cumpla con todas las etapas correspondientes.

4.2.4.2 Motivación laboral.

4.2.4.2.1 Definiciones.

La motivación laboral es el impulso interno que tienen las personas que pertenecen a una Organización en general para conseguir sus propósitos a través de sus habilidades y capacidades, procurando llevar a cabo las metas personales y de la institución, la Asociación de arquitectos de Manta integrada por profesionales requiere que sus miembros sean motivados, para esto se necesita de una buena comunicación entre los integrantes.

“La motivación es un impulso interior que nos empuja a hacer un esfuerzo adicional encaminado a conseguir algo. Las motivaciones pueden ser variadas y diferentes para cada persona, y en cada etapa de su vida” Sánchez, Pilar. (2012). La motivación es una característica humana que favorece al grado de compromiso, está ligada al comportamiento de las personas en la sociedad de acuerdo a sus

necesidades, capacidades, habilidades, conocimientos, orientada a alcanzar objetivos.

Las actividades diarias que realizan las personas siempre están inducidas por una energía interna que podría relacionarse con la voluntad de querer hacer las cosas para obtener resultados efectivos, la motivación es identificada con la necesidad el cual conlleva a la persona a un comportamiento o conducta capaz de satisfacer su deseo. “Las personas están motivadas para realizar una actividad si al hacerlo consiguen algo que desean obtener, que les produce satisfacción y hace que se sientan más felices” Sánchez, Pilar. (2012).

“La motivación laboral será la fuerza que estimule al trabajador para conseguir satisfacer sus propias necesidades y alcanzar unos objetivos a través del desarrollo de su trabajo”. García, Virginia. (2012). Estimula a los miembros de una organización o grupos Asociados a a satisfacer sus necesidades personales y los de la empresa, así a través de la realización de sus actividades diarias alcanzar los objetivos propuestos en la organización, las motivaciones varían de acuerdo a las personas pueden ir desde la remuneración económica hasta la búsqueda de reconocimiento y prestigio social.

Se destacan las principales fuentes de motivación externa

La retribución económica. Algunas personas se sienten motivados a realizar bien su trabajo para cubrir sus necesidades básicas, aunque, otros no lo consideren importante.

El reconocimiento dentro de la empresa. Las personas que realizan bien su labor deben ser reconocidas dentro de la institución, porque gracias a esto se sentirán motivados a seguir realizando con esmero sus actividades

La responsabilidad sobre el trabajo. Deberá relacionarse con las capacidades y habilidades que el trabajador posea.

El reconocimiento social. Es una gran fuente de motivación, para los miembros de la organización ser reconocidos y valorados ante la sociedad por su buen desempeño laboral.

“La Motivación es la voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionadas por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual” Stephen, Robbins. (2009). Coincidiendo con el autor la motivación se lleva a cabo gracias a los esfuerzos y dedicación que se emplean al realizar una actividad determinada, establecida por las capacidades, habilidades y destrezas que posee cada persona; y alcanzar los objetivos de la Asociación y las necesidades individuales de cada miembro. La motivación tiene gran influencia en grupos Asociados en donde los miembros necesitan estar seguros y dispuestos a pertenecer en el mismo.

La década de 1950 fue un periodo fructífero para el desarrollo de los conceptos de la motivación, pues se formularon cuatro teorías específicas sobre ella, las que aun cuando hoy son muy atacadas y cuestionables en términos de su validez, es probable que constituyan las explicaciones mejor conocidas acerca de la motivación de los empleados. Robbins, Stephen. & Judge, Timothy. (2009).

Maslow: Teoría de las Jerarquía de necesidades

Maslow define la motivación como un conjunto de necesidades jerarquizadas de las personas, de acuerdo a su grado de motivación y dificultad señalándolas en orden ascendente.

Necesidades básicas.- son imprescindibles para la supervivencia humana.

Necesidades de seguridad.- basadas en la protección de las personas de posibles riesgos expuestos.

Necesidades de relación social.- basadas en la integración de las personas, la relación de amistad, ser partícipes de un grupo social.

Necesidades de ego o estima.- basadas en el reconocimiento o estima de las personas, incluye la autovaloración.

Necesidades de autorrealización.- basadas en la autosuperación de las personas desarrollando todo el potencial que poseen. Idalberto, Chiavenato. (2011).

La teoría de Maslow expone que las personas necesitan satisfacer cada una de sus necesidades para sentirse motivados, por lo tanto en

la Asociación de Arquitectos estas necesidades satisfechas constituyen el bienestar de los Socios. Siendo las necesidades fisiológicas y las de seguridad de orden inferior por ser necesidades que se satisfacen de forma externa en la persona, las de relación social, estima y autorrealización de orden superior por ser necesidades que se satisfacen en el interior de la persona.

Teoría de X y Y

Douglas McGregor planteó dos visiones diferentes de los seres humanos: uno negativo llamado teoría X, y el otro básicamente positivo, denominado teoría Y. De acuerdo con la teoría X es pesimista, estática y rígida, los Directores creen que a los integrantes de las organizaciones les disgusta el trabajo, son irresponsables, poseen actitud negativa, poca ambición, no toman la iniciativa y que deben ser obligados realizar las actividades, es decir que los integrantes de las organizaciones no sienten ningún compromiso con la institución.

Por otro lado la teoría Y es optimista, dinámica y flexible, los Directores creen que los integrantes muestran un alto nivel de compromiso, demuestran su responsabilidad con el trabajo y la organización, la recompensa para comprometerse es la satisfacción que sienten al realizar de la mejor manera su labor. Cuadrado, Carmen. (2011)

De acuerdo a la teoría de McGregor los individuos en las organizaciones se comportan de manera diferente, estableciendo conductas negativas

y positivas que influyen en el desarrollo de la institución; relacionando esta teoría a la Asociación de Arquitectos sería de gran importancia identificar estos aspectos para adoptar las medidas necesarias y lograr un cambio positivo para el éxito de la Institución.

Herzberg: Teoría bifactorial

Su teoría está basada en el equilibrio entre factores de higiene asociados a la insatisfacción del individuo con la empresa y los motivacionales asociados a la satisfacción del individuo con el cargo que desempeña. Herzberg afirma que los factores asociados con la satisfacción en el puesto de trabajo están separados y son diferentes de los que conllevan a la insatisfacción. Pero la supresión de dichos factores puede mejorar las condiciones laborales pero no aseguran la motivación en el trabajo. Chiavenato, Idalberto. (2000).

La teoría de los dos factores de Frederick Herzberg expone que las personas en la organización muestran grados de satisfacción e insatisfacción de acuerdo a como se sienten en la misma, en la Asociación de arquitectos la motivación de cada uno de los miembros se evidencia en los resultados obtenidos en un tiempo determinado.

McClelland: teoría de las necesidades aprendidas

La teoría de Mc Clelland está basada en las necesidades que determinan el comportamiento de las personas en la sociedad, y se distinguen tres necesidades fundamentales:

Necesidades de logro.- es el impulso que tienen las personas para sobresalir y tener éxito, superan las barreras para conseguir los objetivos haciendo reconocer que su éxito o fracaso depende de sus acciones.

Necesidades de poder.- necesidad de controlar a los demás, adquiriendo autoridad para modificar situaciones.

Necesidades de afiliación.- basado en las relaciones cordiales de las personas de mantener el contacto con los demás, creando un ambiente laboral agradable.

Necesidades de competencia.- basado en el esfuerzo de las personas por obtener los mejores resultados en las actividades que desempeñan distinguiéndose de los demás integrantes de la Organización.

La teoría de Mc Clelland se distingue de las demás teorías porque esta se basa en la superación de las personas integrantes de Asociaciones y Organizaciones de realizar mejor sus actividades diarias de acuerdo a las necesidades que se presenten logrando cumplirlas de forma exitosa, las personas se fijan metas pero necesitan cumplirlas con responsabilidad. Es importante indicar que la motivación laboral juega un importante papel al impulsar al ser humano a actuar de manera inesperada, tiene su base en un conjunto de necesidades de diversa índole que los integrantes de Asociaciones experimentan y que pueden ser satisfechas mediante su vínculo laboral.

4.2.4.2.2 Tipos de motivación laboral.

Entre los tipos de motivación laboral se pueden distinguir cuatro:

Motivación extrínseca.- es originada por las expectativas de obtener sanciones externas a la propia conducta. Se espera la consecución de una recompensa o la evitación de un castigo o de cualquier consecuencia no deseada. En otras palabras, la conducta se vuelve instrumental: se convierte en un medio para alcanzar un fin. Puede tratarse, por ejemplo, de obtener una recompensa económica, social o psicológica (una bonificación, la aprobación de sus compañeros o un reconocimiento de su supervisor. O puede tratarse de evitar consecuencias desagradables la negativa de un aumento de salario, el rechazo de los otros, o la pérdida de confianza por parte de su jefe.

Motivación intrínseca.- es originada por la gratificación derivada de la propia ejecución de la conducta. La conducta es expresiva, es simultáneamente medio y fin. La realización, por ejemplo, de un trabajo desafiante para el cual se tiene las aptitudes necesarias, hace que la actividad sea, de por sí, satisfactoria. Factores que inducen a la realización de ciertos patrones conductuales que se llevan a cabo frecuentemente y en ausencia de cualquier contingencia externa.

Motivaciones disyuntivas.- satisfacen a un individuo pero afecta a otros, existen muchos factores motivacionales disyuntivas en las empresas por lo cual motiva a algunos a seguir mejorando y

desmotivan a otros por no lograr su objetivo, como el status, el poder, la jerarquía el prestigio, popularidad, todos estos factores tiene su lado positivo porque favorecen a unos y su lado negativo que afectan a otros.

Motivaciones conjuntivas.- son asociativas y sirven para relacionarse con los demás, los factores conjuntivos son la cooperación, la solidaridad, la honestidad que son valores pero al mismo tiempo son motivaciones conjuntivas que ayudan a que los miembros de la Organización se mantengan en armonía y consigan las metas en común. Hernández, Sergio. & Rodríguez, Gustavo. (2012).

4.2.4.2.3. Características de Motivación laboral.

La primera característica en la motivación laboral es el Cambio o variabilidad, siendo la motivación un proceso dinámico interno en cualquier momento puede presentar obstáculos, por lo que se hará imprescindible realizar algunos cambios para lograr la meta concreta. Uno de los factores motivacionales que ocasionan variabilidad en el ambiente laboral es el comportamiento y conducta abierta de los integrantes de la Asociación u Organización.

La intensidad de la Motivación es otra de las características importantes que se basa en el factor energético, es decir la energía que emplea cada integrante para realizar las actividades propias de la Asociación,

un factor que interviene en la intensidad es la conducta que presenten los individuos de dicha Organización para cumplir los objetivos propuestos.

La característica de la dirección está basada en la selección de objetivos, las personas deben ser utilizadas en sus cargos y funciones, entrenadas, guiadas y motivadas para lograr los resultados que se esperan de ellas. La función de dirección se relaciona directamente con la manera de alcanzar los objetivos a través de las personas que conforman la organización.

4.2.4.2.4 Procesos de la Motivación laboral.

La motivación es un proceso adaptativo en el que resulta imprescindible considerar la existencia de diversos componentes. Como proceso que es la motivación implica dinamismo. Un dinamismo funcional que tiene como objetivo incrementar la probabilidad de adaptación del organismo a las condiciones cambiantes del medio ambiente.

En el proceso de motivación laboral influye el equilibrio interno que posee cada individuo, es decir, preparar la mente para obtener el máximo rendimiento y alcanzar los objetivos, el estímulo o incentivo se basa en querer conseguir algo en común el cual viene de la mano con la necesidad insatisfecha que genera cierto grado de tensión dando lugar a un comportamiento o acción inesperada. Si aquella necesidad

se satisface el individuo vuelve a su estado de equilibrio normal hasta que se presente otro estímulo.

4.3 Preguntas de investigación

- ✓ ¿Qué es la Comunicación efectiva y Motivación laboral?
- ✓ ¿Cuáles son los tipos de Comunicación efectiva y Motivación laboral?
- ✓ ¿Cuáles son las características de la Comunicación efectiva y Motivación laboral?
- ✓ ¿Qué proceso se utilizan en la Comunicación efectiva y Motivación laboral.

4.4 Justificación

La comunicación efectiva es una forma de comunicación, que logra que quien transmite el mensaje lo haga de modo claro y entendible para sus interlocutores, sin que genere confusión, dudas o interpretaciones erróneas. Es decir que la comunicación efectiva se caracteriza por lograr que el receptor capte la información correcta.

Para Velaz, José. (1996). La Motivación laboral es definida “como aquella energía interna que impulsa a los hombres a trabajar”. Es decir aquella fuerza que posee el ser humano para conseguir sus propósitos a través de sus actividades laborales, las personas trabajan para ganar algo a cambio y eso los motiva a seguir realizando mejor su labor.

Con la presente investigación se analizará la conceptualización de las variables Comunicación efectiva y Motivación laboral relacionándolas a la Asociación de Arquitectos de Manta año 2016, con el fin de moldear o reestructurar los procesos de comunicación en la organización a través de un mecanismo que permita una adecuada instrucción, flujo de información interno y buenos índices de motivación reflejados finalmente en la productividad del personal de la organización.

De acuerdo a esto, se aplicará una estrategia de comunicación efectiva que favorezca el grado de motivación laboral de los socios, originando que la información que se difunda internamente sea clara, precisa y oportuna para que los integrantes fijen su compromiso en la Asociación, y así logren las metas que se hayan propuesto.

La Comunicación efectiva en la Asociación es muy importante porque a través de esta se difundirá las funciones y herramientas que servirán como medio para conocer las necesidades, opiniones, sugerencias y críticas que tiene cada miembro de la institución y así, poder dar solución a los acontecimientos que se presenten. Además con esta investigación se logrará incentivar la reincorporación de los socios a la Asociación de Arquitectos, quienes actualmente están desintegrados.

La trascendencia que tendrá esta investigación implica reconocer la importancia de mantener motivados a los socios, esta será muy valiosa implementando estrategias para intervenir en la Comunicación dentro de

la Organización con sus integrantes y, a la vez los motive a trabajar en equipo hacia el éxito de la Asociación.

El proyecto de investigación cuenta con el aval de la Asociación de Arquitectos de Manta, de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, la Facultad de Gestión, desarrollo y secretariado ejecutivo, con la distinguida Decana de la Facultad, quien designara a un Tutor de tesis, además se cuenta con el recurso bibliográfico especializado, los recursos económicos y materiales necesarios que permitan el desarrollo de la presente investigación.

4.5 Metodología

4.5.1 Diseño del estudio.

El presente trabajo es una investigación básica de diseño no experimental, de tipo descriptivo, al realizar la caracterización de las variables objeto de este estudio. La investigación se apoya en métodos del nivel teórico análisis-síntesis e inducción-deducción los cuales permiten la interpretación de la información bibliográfica en el procesamiento teórico de las fuentes consultadas, sobre los temas específicos, posibilitando la caracterización de las variables a partir del análisis de los fundamentos teóricos que los sustentan.

El histórico-lógico viabiliza la caracterización de los referentes teóricos utilizados y permite dar seguimiento, al estudio histórico de la

información especializada, a través del tiempo de las variables conceptualizadas, además, se aplica, el análisis bibliográfico en la revisión exhaustiva e interpretación de las fuentes especializadas consultadas en relación a comunicación efectiva en la aplicabilidad de la motivación laboral en organizaciones de gremios profesionales, relacionadas con el tema investigado.

4.5.2 Sujetos y tamaño de la muestra.

Participan como sujetos los 350 socios que integran la asociación de arquitectos de la ciudad de Manta. La muestra representativa será mediante una selección de tipo aleatorio correspondiente a 110 socios.

4.5.3 Definición de variables. (Variable independiente y variable dependiente).

COMUNICACIÓN EFECTIVA

“la transferencia de información de un emisor a un receptor, siendo la información comprendida por el receptor”. Ritter, Michael. (2008).

“la comunicación efectiva no es más que el uso adecuado de los signos lingüístico a través de un proceso comunicativo, con la finalidad de que el mensaje aterrice en el logro de su propósito. Izquierdo, Guillermina. (2010).

MOTIVACIÓN LABORAL

“Aquella energía interna que activa la conducta e impulsa a las personas a trabajar con el fin de alcanzar una meta o resultado pretendido (...), e implica un compromiso con su trabajo, con la organización. Morales, Alfonso. (2002).

“La motivación laboral será la fuerza que estimule al trabajador para conseguir satisfacer sus propias necesidades y alcanzar unos objetivos a través del desarrollo de su trabajo”. García, Virginia. (2012).

4.6 Resultados esperados

Con la presente investigación se tiene la expectativa que sea el elemento o instrumento que propicie la reactivación de la Asociación de Arquitectos de Manta, a través de la motivación de ser integrantes de la misma. Además sea un referente de apoyo en la realización de futuras producciones científicas, sea esta elaboración de ensayos, informes en los siguientes estudios que deba de realizar.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, Fernando. (2006). Filosofía de la Comunicación (1ed.). Caracas, Venezuela: Ministerio de Comunicación e Información.
- Báez, Carlos. (2000). La comunicación efectiva. Santo Domingo: Intec.

- Chiavenato, Idalberto. (2011). Administración de recursos Humanos. México, D.F: McGraw- Hill companies, Inc.
- Cuadrado, Carmen. (2011). Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios. Madrid, España (7 ed.): Advantia, S.A.
- De la Cruz, Ignacio. (2014). Comunicación efectiva y trabajo en equipo: General técnica.
- Diez, Sara. (2011). Técnicas de Comunicación. Bogotá, Colombia: Ideas propias.
- Fonseca, Yerena., Correa, Alicia., Pineda, Maria., & Lemos, Francisco. (2011). Comunicación Oral y Escrita (1ed.).México: Pearson Educación.
- Hernández, Sergio & Rodríguez, Gustavo. (2012). Administración. México (3ed.): McGraw- Hill.
- Robbins, Stephen. & Judge, Timothy. (2009). Comportamiento Organizacional (13ed.). México: Pearson Educación.
- Velaz, José. (1996). Motivos y Motivación en la empresa: Díaz de Santo, S.A.

5.1 webgrafías

- Chiavenato Idalberto (2000). Recuperado en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/992/motivacion.html>
- García, Virginia. (2012). La motivación laboral. Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación. Universidad de Valladolid. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf>.

- Llacuna, Jaime. & Pujol, Laura. (2000). La comunicación en las Organizaciones. Recuperado en http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NT/P/Ficheros/601a700/ntp_685.pdf.
- Morales, Alfonso., & Pons, Olga. (2002). Influencia de la organización en la motivación laboral. Recuperado de <http://D:/Documentos/Downloads/DialnetQueDebemosSaberSobreLaMotivacionLaboral-2483106.pdf>.
- Olivera, Andrea. (2013). Recuperado de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10759/1/58833_1.pdf.
- Ritter, Michael. (2008). Recuperado de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10759/1/58833_1.pdf.
- Rodríguez, Yelenis. (2011), Recuperado de <http://comunicacionefectivaequipo5.blogspot.com/2011/10/caracteristicas-de-la-comunicacion.html>.
- Torres Maria & Becerra José. (2011). Surgimiento y desarrollo de la Comunicación Organizacional y su relación con otras ciencias, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. Recuperado en <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/>.

6. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA

Diseño de una estrategia de capacitación de comunicación efectiva para los integrantes de la Asociación de Arquitectos y el mejoramiento de la motivación laboral de sus miembros.