



**UNIVERSIDAD DE SOTAVENTO A.C.**

---

---

**ESTUDIOS INCORPORADOS A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.**

**LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA.**

**NÚMERO Y FECHA DE ACUERDO DE VALIDEZ OFICIAL 8931-23**

**TESIS PROFESIONAL**

**“PROGRAMA DE COMUNICACIÓN Y MOTIVACIÓN EN LAS  
RELACIONES HUMANAS PARA EL ALTO RENDIMIENTO LABORAL”.**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN PEDAGOGÍA**

**PRESENTA:**

**ABIGAIL LISSET ROYO PARRA**

**ASESOR:**

**LIC. EDUARDO LÓPEZ CARRERA**

**ORIZABA, VER.**

**2012**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **AGRADECIMIENTOS**

*A Dios nuestro Señor, por darme la fuerza y sabiduría necesaria para concentrarme en la realización de este trabajo y sacarlo adelante, poniendo en camino a personas que me ayudaron en que se realizara esta tesis, para las cuales pido al creador siempre las bendiga por la ayuda que me brindaron.*

*A mis padres, por todo el cariño, paciencia y dedicación con la cual me atendieron, por la motivación que me brindaron en el transcurso de este proceso.*

*También agradezco a mi asesor que realmente se interesó por llevar a cabo la realización de la tesis, me guió y apoyo en todo momento, motivándome para sacar adelante esta investigación.*

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>INTRODUCCIÓN</b>	6
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>Planteamiento del problema</b>	
	9
1.1 Descripción del problema	
1.2 Formulación del problema	12
1.3 Justificación del problema	12
1.4 Formulación de hipótesis	14
1.4.1 Determinación de variables	15
1.4.2 Operacionalización de las variables	16
1.5 Objetivos de la investigación	17
1.5.1 Objetivo general	17
1.5.2 Objetivos de la investigación	17
1.6 Marco conceptual	18
1.6.1 Comunicación humana	18
1.6.2 Motivación	20
1.6.3 Relaciones humanas	21
1.6.4 Rendimiento laboral	22
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>Marco contextual</b>	
2.1 Antecedentes históricos	24
2.2 Ubicación geográfica	27
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>La comunicación y motivación como necesidades de las relaciones humanas</b>	
3.1 La comunicación en las relaciones humanas	28

3.1.1	Los diversos tipos de comunicación	30
3.1.2	La dirección de la comunicación en una organización.	34
3.2	La motivación	36
3.2.1	Elementos motivacionales en el desarrollo de una relación humana	37
3.2.2	Factores motivacionales en el desarrollo cualitativo de las relaciones interpersonales: La empatía y la reciprocidad.	38
3.2.3	Modelo de la motivación basada en Douglas McGregor	40
3.2.4	La teoría motivacional de Maslow	42
3.2.5	Motivación laboral	46
3.3	Relaciones humanas en el ambiente laboral	49
3.3.1	La personalidad del trabajador en las relaciones humanas	50
3.3.2	Relaciones humanas encaminadas al éxito laboral.	51
3.4	Rendimiento laboral	52
3.5	La vinculación entre la comunicación y la motivación en las relaciones humanas para el alto rendimiento.	56

## **CAPÍTULO IV**

### **Propuesta de tesis**

4.1	Contextualización del programa de comunicación y motivación	58
4.2	Desarrollo del programa de comunicación y motivación en las relaciones humanas genera alto rendimiento laboral.	59

## **CAPÍTULO V**

### **Diseño metodológico de la investigación**

5.1	Enfoque metodológico de la investigación	85
5.2	Alcance de la investigación	86
5.3	Diseño de la investigación	87
5.4	Tipo de investigación	87

5.5	Delimitación de la población	88
5.6	Selección de la muestra	90
5.7	Instrumentos de prueba	91
5.7.1	La entrevista	91
5.7.2	La encuesta	91

## **CAPÍTULO VI**

### **Resultados de la investigación**

6.1	Tabulación de encuestas	94
6.2	Interpretación de resultados gráficos	96
6.3	Conclusiones del tratamiento estadístico	116

## **CONCLUSIÓN**

Referencias

Glosario

Anexos

## **INTRODUCCIÓN**

La comunicación humana ha sido de suma importancia en el desarrollo de la humanidad, por lo cual la vida del ser humano ha evolucionado y con ella una serie de vivencias, creencias y exigencias sociales, por tal motivo la relación de comunicación va a ser muy importante, pues por medio de ella podemos expresar los intereses, ideas, pensamientos y sentimientos del individuo. A pesar de que la comunicación se emplea constantemente para relacionarse, se contraponen en la mayoría de las veces porque existen conflictos, situaciones o problemas que esta misma provoca, la pregunta es realmente se está uno comunicando asertivamente.

Si lo enfocamos en una organización laboral se observa que la comunicación a veces suele ser errónea, al igual que la motivación que se da en este tipo de circunstancias son equívocas, cuando deberían de ser enfocadas a que la persona se sienta motivada tanto de manera intrínseca, como extrínseca, por ambas partes: los trabajadores y los patrones.

Cuando no se genera una comunicación sana y no existe motivación en el trabajo las actividades y la forma de relacionarse tienden a ser tediosas. Lo anterior trae como consecuencia unas relaciones humanas laborales dañadas, por lo cual el rendimiento en una organización llega a fracturarse.

Por ello se debe estar atento para no permitir que la comunicación y motivación se desboronen en una organización laboral, pues el recurso más importante es el capital humano, por ello este trabajo de investigación tiene como finalidad proponer una herramienta que permita el cambio de comportamientos en los trabajadores.

Para ello se plantea una problemática referente a como la comunicación y motivación son factores en la relación con las demás personas de una organización de forma adecuada y sana. Por ello es bueno preguntarse, cuales son las causas que generan el bajo rendimiento laboral, a lo cual trataremos de comprobar, si la falta de comunicación y motivación en dichas relaciones humanas laborales afectan el rendimiento en una organización laboral.

Por tal motivo se formularán objetivos encaminados a logros específicos que generen un alto rendimiento y adecuada comunicación en relación al bajo rendimiento, se presenta un marco conceptual que hace referencia a los temas base que sustentan la investigación.



En el capítulo II se presenta la delimitación del territorio donde se aplicará la investigación, buscando organizaciones y gente trabajadora en donde se pueda aplicar el tema de la investigación.

En cuanto al capítulo III, presentarán los fundamentos de la investigación, en los cuales se encuentran algunos autores que hablan de la se fundamentan los temas relevantes con autores que hablan de la comunicación, motivación relaciones humanas y rendimiento en el trabajo.

En el capítulo IV se presentará la estructura de la propuesta de tesis bajo un proyecto de tesis denominado “programa de comunicación y motivación en las relaciones humanas para el rendimiento laboral.

En el capítulo V se presentarán el diseño metodológico de la investigación, delimitando el enfoque, su alcance, diseño, el tipo de investigación y la muestra junto con los instrumentos de evaluación que se utilizarán en dicha investigación.

Finalmente en el capítulo VI, que da referencia a los resultados de la investigación e instrumentos estadísticos aplicados y denominados en el programa de capacitación en cuanto a la comunicación y motivación en las relaciones humanas para el alto rendimiento laboral.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción del problema:**

La comunicación desde tiempos pasados ha sido importante y determinante en las relaciones humanas que se ejerce con otras personas, partiendo desde la familia como la organización en el desarrollo humano.

Cuando se llega la oportunidad de que el individuo entre a un ambiente de trabajo, empieza a vivir en un mundo distinto al que está acostumbrado y sobre todo promueve una convivencia con demasiadas personas que también tienen una forma de vida totalmente distinta.

En el ambiente laboral existen factores como la aparente competencia de quien es el mejor, o tal vez quien ocupa un puesto diferente o simplemente con las jerarquías que existen en los trabajos, aunado a todo lo anterior los egos del

ser humano mal encaminados, provocan que se generen problemitas que aparentemente no afectan pero que con el tiempo se convierten en factores que obstruyen la comunicación humana.

En el ambiente laboral se genera tensión en que cada uno de los empleados busca ser el mejor, no significa que esté en un error; sin embargo no lo hace de la manera correcta pero inconscientemente actúa por competencia con los demás y va aislando las posibilidades de una comunicación asertiva que a su vez traen como consecuencia un bajo rendimiento en su trabajo, llegando así a la pérdida de este, o no dando la calidad en el servicio que se está brindando, a su vez existe la posibilidad de que culpe a los demás compañeros de sus errores laborales.

Sin embargo las personas, miembros de una misma organización deben aprender a trabajar en equipo, ser asertivos y empáticos. Además de mantener una sana relación humana con sus compañeros, al igual que con las personas que le rodean, fortaleciendo su aspecto emocional y psicológico de manera que puedan generar una cultura positiva en el desempeño laboral.

Por ello, es de suma importancia que no se deje de lado este aspecto, tal vez el tema de comunicación y motivación se conoce, además de vivenciarlo cotidianamente, sin embargo no es aplicable, porque es muy difícil poner en práctica ciertos valores que le permitan una relación sana.

De igual manera cuando el individuo se encuentra en un ambiente de trabajo es importante mantener la comunicación y la motivación totalmente presente, para que de esta manera se incentive al trabajador y se propicie en él, una conducta positiva.

La motivación es fundamental en el ser humano, para que la autoestima de éste se incremente viéndose reflejada en el rendimiento de cualquier actividad que realice, más aun cuando se trata de poner en práctica un trabajo que conlleve una gran responsabilidad y convivencia con otros, esto como ya se mencionó provoca un ambiente de estrés en el empleado, ahora bien si se le agrega que el trabajo empieza a verlo y sentirlo de manera monótona, sin ningún tipo de halago, suele pasar como a los niños se desmotivan teniendo como consecuencia que se propicie un bajo interés, en lo que realiza.

Todos necesitan un grado de motivación, ya sea de manera intrínseca o extrínseca. Al igual que los incentivos que sean conducidos de manera eficiente y positiva, propiciarán el aumento en el rendimiento del empleado, pues él empieza a sentir que es importante, poco a poco va rindiendo más, se nota alegre, deja un poquito de lado sus problemas personales para que no influyan en él, porque empieza a volver a tener ese sentido de dar un buen trabajo y rinde mejor proporcionando mayor calidad en lo que desempeña.

Si no existen relaciones humanas positivas, se va generando un ambiente tenso, hostil, estresante y por consecuencia el trabajador en lugar de sentirse

cómodo, comienza a estar alerta o a la defensiva, al igual que se siente presionado, sea cual sea el trabajo, pues obviamente como consecuencia hay un bajo rendimiento laboral que inconscientemente se empieza a ver notorio en la falta de interés, no hay trabajo colaborativo, la calidad no es la adecuada, y sobre todo empieza a perder esa calidad en servicio que proporciona.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cuáles son las principales causas que generan el bajo rendimiento laboral en una Empresa?

## **1.3 Justificación del problema.**

Se considera de suma importancia abordar el tema de comunicación y motivación dentro de las relaciones humanas, pues el ser humano siempre está en convivencia con otras personas, pero desafortunadamente esta se ve gravemente dañada, porque los seres humanos tienen problemas personales, emocionales, laborales, que afectan en como relacionan con los demás.

Es mentira que es fácil separar los problemas personales de los laborales, no se dice que sea imposible por el contrario si se puede, pero hay que trabajar en ese aspecto y no olvidar que los seres humanos tienen necesidades de afecto, motivación, además de una sana comunicación porque esta de manera adecuada es un gran alimento para desempeñar un buen trabajo.

Cuando se está en un ambiente laboral, por el simple hecho de llamarlo así, causa una presión de querer hacerlo bien, que no se escapen ciertas situaciones que conlleve a algún tipo de problema en el trabajo que sea, ahora bien todo ello aunado a que la persona por decirlo así; lleva un costalito cargando de todo lo que acontece, pasa o preocupa, aunado a ello, no se logra observar que haya motivación y una comunicación plena, el trabajador se va desmotivando, provocando una incorrecta comunicación con compañeros, jefes y personas que lo rodean, poco a poco se va cayendo en esa monotonía que genera bajo rendimiento laboral, una mala calidad en lo que hace, de igual manera no es tan importante la jerarquía a nivel social de un trabajo, porque lo verdaderamente valioso es dar lo mejor de sí mismo, siendo eficiente y eficaz en el trabajo al cual se dedique la persona.

Para ello solo hay un camino que recorrer, que no es nada fácil, pero si se logra comunicar asertivamente, sintiéndose motivado tanto de ti mismo como de otros por lo que hace pues se contribuye a dar un poquito más de lo que comúnmente se realiza, pasa como cuando haces aseo en una casa hay lugares o cosas que se encuentran y que se habían olvidado que estaban ahí, pero que con un poquito de limpieza además de ayudar pueden relucir y volver a funcionar como antes, así todas las personas, en donde se encuentren, hablan, conviven de una manera positiva, respetándose mutuamente se va a dar un gran resultado en las relaciones humanas que se generen.

En el ambiente laboral es de suma importancia que se mantenga la comunicación al igual que la motivación dentro de las relaciones humanas que día con día se llevan a cabo porque no podemos deslindarnos de ellas, pero de la mejor manera posible y no que resulten tediosos o incómodos para realizar.

Es por ello que hablar de relaciones humanas positivas, es tan interesante, porque es comprender un mundo tan emocionante, fuerte, soberbio, orgulloso, competitivo, desafiante pero a la vez tan sensible, tan frágil, tan poco cuidado que resulta una unión entre aspectos positivos y negativos, fascinantes de ser estudiados, lo importante es encontrarle el equilibrio, para fortalecer estos lazos que sirven como la unión indestructible de aprendizaje y colaboración entre los trabajadores, creando una esfera que permitirá crecer como personas conociendo aspectos, actitudes, valores, habilidades, conocimientos, vivencias de los demás en cada una de las etapas y círculos sociales de su vida. Sin embargo no es una tarea fácil, resulta ser muy compleja pero se considera que todo se puede lograr, siempre y cuando haya disposición, no perdiendo de vista los anhelos de sentirse satisfecho en lo que el trabajador realice en una organización laboral.

Para ir finalizando lo anterior se puede decir que mantener la comunicación y la motivación en el ambiente laboral permitirá estabilizar el quehacer del ser humano, logrando así dar lo mejor de sí mismo en lo que desempeña, disfrutando lo que realiza y generando un alto rendimiento laboral y calidad en el servicio.

#### **1.4 Formulación de hipótesis:**

La falta de comunicación y motivación como principales factores de las relaciones humanas generadoras del bajo rendimiento laboral.

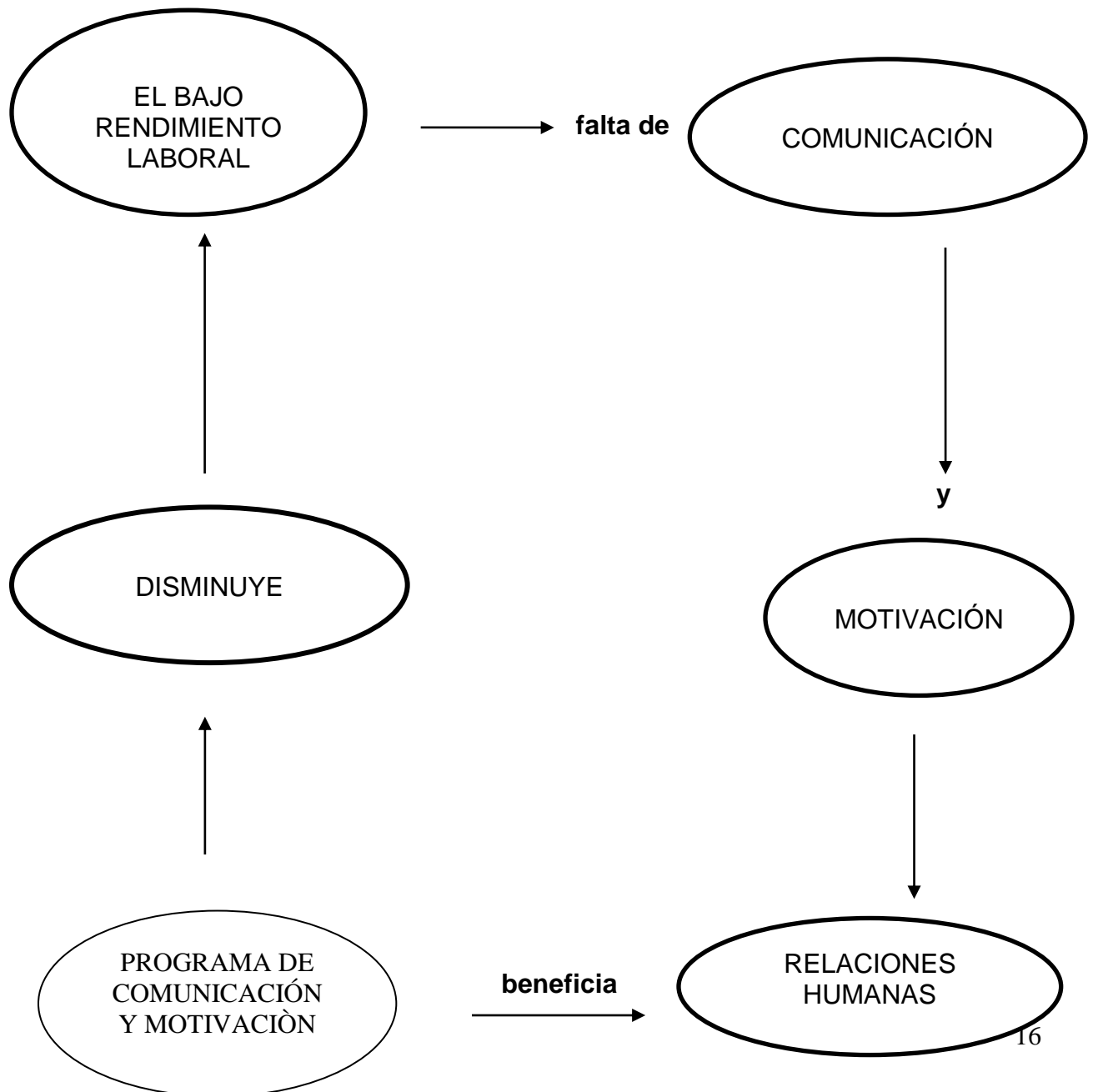
##### **1.4.1 Determinación de variables:**

**Variable independiente:** La falta de comunicación y motivación dentro de las relaciones humanas.

**Variable dependiente:** Bajo rendimiento laboral.



### 1.4.2 Operacionalización de las variables.





## **1.5 Objetivos de la investigación.**

### **1.5.1 Objetivo general**

Comprobar si la falta de comunicación y motivación dentro de las relaciones humanas generan bajo rendimiento laboral

### **1.5.2 Objetivos específicos:**

- Aplicar comunicación asertiva para la resolución de problemas en un ambiente de trabajo.
- Identificar causas que desmotivan a los trabajadores de una empresa.
- Valorar a las relaciones humanas como un aspecto fundamental para la convivencia laboral.
- Generar motivación y buena comunicación dentro de las relaciones humanas.

- Propiciar alto rendimiento laboral.

## **1.6 Marco conceptual:**

### **1.6.1 Comunicación humana:**

La comunicación en general es considerada como aquel proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. También es considerada como un intercambio de formas distintas de sentimientos, opiniones, o cualquier tipo de información mediante el habla, la escritura u otro tipo de señales, este proceso incluye elementos que tienen como función el entenderse entre sí de manera coherente, pero el código es un sistema de signos y reglas para combinarlos y el mejor beneficio es para poder compartir vivencias teniendo como resultado el aprendizaje de la vida misma.

Es importante que se tenga en cuenta en el proceso de comunicación que existen medios auditivos, tales como el habla, la canción y el tono de voz, pero no se deben perder de vista los medios no verbales, tales como el lenguaje corporal, lenguaje de signos, paralenguaje, el tacto, el contacto visual y la escritura que en unión van a fungir un trabajo muy importante para que se dé un círculo positivo de comunicación.

Es de bastante relevancia hacer mención que en el proceso de comunicación se le asigna un sentido y un intento de crear un entendimiento compartido, porque ese es el principal objetivo que esta persigue, que no se distorsione la información y genere conflictos entre sus elementos que lo transmiten, además resulta muy interesante el saber que la comunicación permite tener un amplio repertorio de habilidades en el procesamiento intrapersonal e interpersonal que lleva al ser humano a escuchar, observar, hablar, cuestionar, analizar y evaluar, que son acciones muy difíciles de realizar, por lo común se reacciona antes de procesar la información, afectando la comunicación asertiva.

La comunicación tiene un objetivo tan excelente que permite colaborar y cooperar con las personas que rodean haciendo de ellos una convivencia sana además de ir superando problemas y resolviendo situaciones que se presenten en cualquier esfera del ser humano.

Cabe mencionar que existen barreras que obstruyen la comunicación, como la sobrecarga de mensajes suelen hacer una recarga de información que no se puede codificar adecuadamente, por ello es importante saber la manera asertiva de poder comunicarse, siempre reflexionando lo que se va a transmitir y no afectando a los demás, por ello la comunicación se puede entender como un proceso continuo que conlleva un trabajo complejo de poner en práctica todas

las habilidades para reflexionar lo que se dice y lo que se recibe, para entenderlo y actuarlo de la mejor manera en el trato de las relaciones humanas.

### **1.6.2 Motivación:**

La motivación es considerada como el deseo que tiene una persona para satisfacer ciertas necesidades, tiene que ver con el conjunto de fuerzas internas y externas en el individuo, que lo dirigen, manteniéndolo en una conducta adecuada para que tenga la fuerza necesaria para que realice todo lo que se proponga desde un aspecto personal y profesional.

La motivación también es considerada como un impulso que permite a una persona elegir y realizar una acción entre varias alternativas que se presentan en situaciones variadas.

No hay que olvidar que la teoría de la pirámide de necesidades de Maslow indica que las personas tendrán que encontrar una respuesta a la motivación, como un aspecto importante para que exista el rendimiento en lo que hace diariamente, para ello no se debe perder de vista que hay que tomar en cuenta las necesidades fisiológicas, siguiendo con las de seguridad, sociales y de estima propia utilizando los talentos innatos del ser humano que permiten

convivir con los demás, lo antes mencionado hace que exista fuerza con el reconocimiento externo e interno que motivan a la realización de actividades más plenas y satisfactorias.

Dentro de la motivación, no se debe dejar de lado que el comportamiento va a ir mejorando, siendo este encaminado a un comportamiento causado que va a influir decisivamente en la acción y reacción de la persona. Además está el comportamiento motivado que lleva como finalidad una meta que lleva al comportamiento orientado al logro de objetivos en específico de superación personal y laboral.

Algo muy interesante es que en la motivación se debe tener presente la personalidad de cada individuo pues ésta puede variar dependiendo si la personalidad tiende a ser introvertida o extrovertida. Otros factores que influyen pueden ser la cultura, la familia, la relación y dependencia al trabajo, el mando que ejerce y ejercen hacia ella, la actuación del jefe y los tipos de actitudes, entre otros.

### **1.6.3 Relaciones humanas:**

Las relaciones Humanas van encaminadas a mantener los vínculos cordiales, amistosos, asertivos, etc., entre los individuos de un grupo social, compartiendo vivencias positivas o negativas.

Como es el caso para esta investigación, las relaciones humanas dentro de una empresa deben crear situaciones dinámicas, necesarias para la consecución de un objetivo específico con las mejores condiciones para lograrlo, pretendiendo así que el personal tenga una estabilidad emocional, comodidad física, espiritual, familiarización y sociabilidad para lograr un buen rendimiento laboral.

Las relaciones humanas en las organizaciones laborales enseñan a entender el mejor funcionamiento de la empresa, buscando un mayor rendimiento en la misma.

Para que las relaciones Humanas se puedan dar es necesario que todos compartan actitudes, objetivos y propósitos que persigan un fin común; respetando formas de pensar distinta con acuerdos benéficos para el rendimiento laboral.

#### **1.6.4 Rendimiento laboral:**

El rendimiento es un concepto asociado al trabajo realizado por las máquinas. Todo el mundo sabe que obtener un buen rendimiento supone obtener buenos y esperados resultados con poco trabajo.

Sin embargo, se puede decir que también el rendimiento significa ejercer una fuerza intrínseca que tienen los seres humanos y permiten accionar de

manera eficiente cualquier actividad que desempeñe, sin embargo este tiene que tener motivación y comunicación para que el rendimiento se mantenga vigente y no baje su nivel, porque entonces se empiezan a afectar otros elementos que generan bajo rendimiento laboral, no proporcionando calidad en lo que se hace, se empiezan a propiciar fisuras en la actitud o falta de interés de las personas que laboran en una empresa o institución.

Para ello, al hablar de rendimiento laboral, hay que tener presente la labor de equipo en donde el trabajador colaborará en conjunto con sus compañeros para crear, desarrollar, alcanzar y renovar creativamente objetivos comunes de la organización en la que labora.

Uno de los aspectos fundamentales en el rendimiento laboral es la evaluación organizacional que permite ver el alto o bajo rendimiento que se pueda estar generar en una empresa, fijando criterios, identificando inquietudes del personal con el firme propósito de propiciar productividad, mediante la calidad y eficiencia.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO CONTEXTUAL**

#### **2.1 Antecedentes históricos.**

La aplicación del curso de *“comunicación y motivación humana en las relaciones humanas generan alto rendimiento laboral”*, está diseñado para ser aplicado en la Ciudad de Orizaba, Veracruz, la cual también es conocida como la Ciudad de las Aguas Alegres, se encuentra ubicada en el centro del Estado de Veracruz, México, entre los Ríos Blanco e Ixtaczoquitlan. Tienen aproximadamente 117.273 habitantes con una superficie de 27.97 kilómetros cuadrados.

El nombre de Orizaba se cree que provienen de la pronunciación hispanizada del nombre “AHUILIZAPAN, vocablo de origen Náhuatl que significa “valle de felicidad”, la ciudad está situada a 1.240 metros sobre el nivel del mar, en la confluencia del Río Blanco, con varios afluentes, incluyendo el Río Orizaba y cerca de la desembocadura de un gran valle de la Sierra Madre Oriental. Esta

ubicación ha sido muy importante por el cruce de caminos durante siglos, la principal ruta comercial entre la ciudad de México y Veracruz.

La ciudad de Orizaba goza de un clima benigno con una temperatura media anual de +18° C, una precipitación anual de 2500 milímetros aproximadamente y el 76% de sus días presentan lloviznas y neblina, en la época invernal el termómetro puede descender fácilmente a los 7 grados C., o más abajo, en los meses más calurosos, el termómetro puede llegar arriba a los 33 grados en los días más cálidos del año. Cambios bruscos de temperatura se dan en Marzo a Abril.

Cabe mencionar que en la ciudad de Orizaba Lucas Alemán estableció, en 1836 la primera fábrica textil de la ciudad, dando comienzo a la vida económica como ciudad industrial y en 1839 se creó el periódico la Luz.

El 8 de mayo de 1874, Orizaba fue declarada la capital de Veracruz, pero en 1878 la capitalidad fue trasladada a Xalapa. Es importante mencionar que la Ciudad de Orizaba ha crecido significativamente en los últimos años, debido a la seguridad de la zona, que inspira confianza a los inversionistas nacionales y extranjeros. Otra razón importante es la presencia de reconocidas universidades como la Universidad Veracruzana, el Instituto Tecnológico de Orizaba, la Universidad del Valle de Orizaba, Universidad del Golfo de México, IDEA de Oriente, Universidad de Sotavento, entre otras, instituciones educativas.

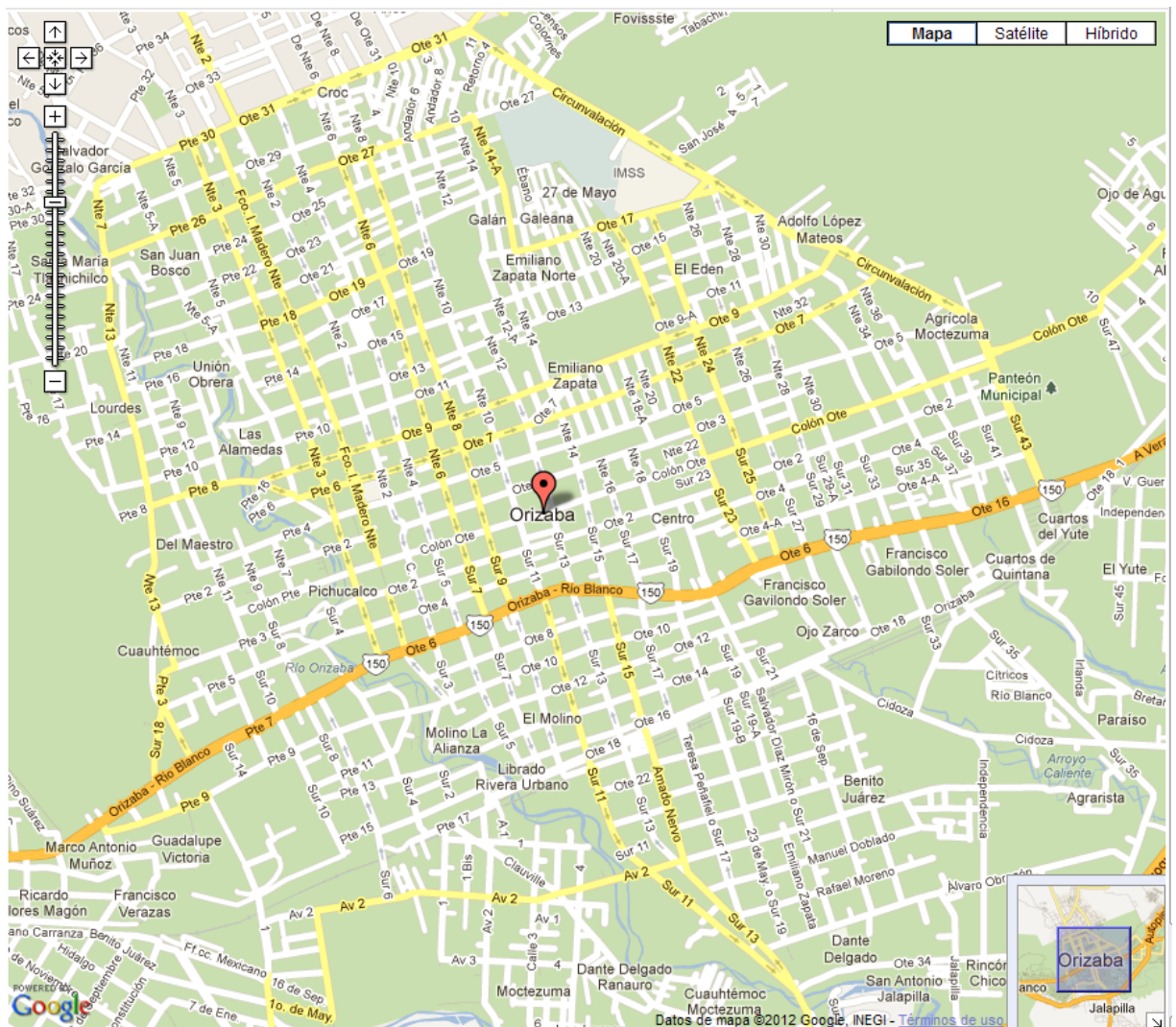
De igual manera se encuentran industrias con áreas de cerveza, papel, cemento, productos farmacéuticos, hierro y acero, refrescos alimentos, zapatos, entre otros, cuenta con centros de salud, seguro social, consultorios de salud dental y general, clínicas, es considerada como una ciudad, con atractivos turísticos lo cual incrementa la economía y la permite la apertura de hoteles , hay comercio de agencias de compra y venta de vehículos, agencias de transportes, viajes y turismo de Orizaba.

Al igual tiene una variedad de restaurantes, librerías, centros de diversión y nuevos grandes y pequeños centros comerciales, al igual se encuentran empresas reconocidas como Soriana, Coopel, Chedraui, Super Ahorros, Matussa, Montosa, Cervecería, Sivesa, Sabritas, Cementos Apasco, lo cual se considera de gran relevancia para la aplicación del programa de *“comunicación y motivación humana en las relaciones humanas para el alto rendimiento laboral”*.

Todos los temas anteriormente mencionados trabajan con material humano y cuentan con esa materia prima tan indispensable y maravillosa que es el motor del rendimiento de cada organización; que gracias a ella se puede seguir subsistiendo en esta mundo laboral, sin embargo a veces se centra la atención en productividad que se llega a olvidar que precisamente para que exista alto rendimiento se debe poner énfasis en los problemas que tienen las personas que colaboran en esas empresas para que existan relaciones humanas

sanas y estas mismas puedan seguir creciendo e incrementando el prestigio de la ciudad de Orizaba.

## 2.2 Ubicación geográfica.



(Figura 1) Mapa de la Ciudad de Orizaba

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **LA COMUNICACIÓN Y MOTIVACIÓN COMO NECESIDADES DE LAS RELACIONES HUMANAS**

##### **3.1 La comunicación en las relaciones humanas**

Hablar de comunicación en las relaciones humanas en la actualidad, es muy difícil y complejo, porque desafortunadamente la comunicación ya no tiene la esencia de una verdadera forma de comunicar sentimientos emociones, gustos, disgustos, ideas, pensamientos, comentarios y formas de vida.

Ahora hay tanta comunicación escueta, sin sentido, vaga, difusa, complicada que todo esto unido hace que cuando las personas que están en un mismo medio no se entiendan si comentan, platican expresan pero no se entienden; es como si de repente hablaran un idioma distinto, como si los canales de comunicación se distorsionan solo vieran la conveniencia de cada uno, lo que muchas de las veces esa comunicación humana, se distorsiona.

Como bien lo dice su nombre la *comunicación humana*, se queda detenida en un intercambio de información, pero si solo es eso, donde está la empatía, las vivencias que como ser humano se tiene y que se pueden compartir con las demás personas, hay que entender que la comunicación humana es expresar todo lo que la persona en esencia es, sin tratar de distorsionar la realidad que vive y que ven los demás.

Es de suma importancia aceptar la comunicación del otro como igual en una jerarquía de importancia para que el mensaje que se de fluya asertivamente y exista un crecimiento, no importa en el círculo o medio en el que se encuentre , claro que el que debe iniciar este tipo de comunicación es el núcleo familiar, como bien lo cita *Virginia Satir*, en el sello de su trabajo, en donde expresa que el entrenamiento de las personas para el contacto e interacción con “partes” internas de sí mismos, especial mente las partes modeladas de miembros de la familia.

Desarrolló la técnica de tener una Reunión de partes, en donde una persona asignaba a otra para “colocarse dentro” de alguna de varias partes de sí mismo para poder entender esa parte del ser humano que convive con ellas mismas, y es algo que a veces en la comunicación se olvida, retrocediendo a ese egocentrismo de solo querer expresar formas de vida y sentimientos propios que llevan a que los problemas que se tienen son los más importantes y no existe más que lo que le acontece a esa persona en determinado momento.

Lo anterior hace que esto genere tensión y no se deje ver la comunicación humana, saliendo a flote la reacción negativa, malos comentarios, inadecuadas contestaciones, que si no se atienden en un tiempo propicio y se solucionan comunicándose de una forma positiva, llega el momento en que se generan conflictos entre los miembros de una familia, de un grupo de amigos, de pareja y de relaciones de trabajo, en todas llevan consecuencias muy negativas.

Hablando del rendimiento laboral en cuanto a las relaciones humanas se ven afectadas, porque no es lo mismo llegar en un ambiente laboral que necesita comunicación, y no por ello quiere decir que todo va ser perfecto pero si va fluir un ambiente propicio e idóneo donde exista comprensión, apoyo y empatía que se unan para sacar adelante un trabajo que beneficie a toda una organización, no en partes aisladas si no de un todo laboral (SATIR, 2001).

### **3.1.1 Los diversos tipos de comunicación**

Para dar inicio a este sistema complejo de la comunicación humana, se lleva un proceso, en donde es necesario mencionar cada uno de los elementos, características, enfoques, teorías, formas, técnicas y maneras de comunicarse, así como de visualizar lo que no se debe hacer y que muchas de las veces se hace, a pesar de que es un tema conocido es poco puesto en práctica y sobre todo poco valorado por las personas, por la complejidad que tiene, por el hecho que somos seres humanos, pero con la capacidad necesaria para poder

aprender a comunicarse adecuadamente para aprender de los demás y ser mejores complementándose y respetando a los demás.

La *Comunicación verbal*, Como anteriormente ya se ha mencionado, la comunicación es compleja por todos sus elementos que la componen, sin embargo cuando es remitida a comunicarse de forma verbal que es la más común o cotidiana de expresar para el ser humano, pues se da por medio del habla, utilizando la palabra con las articulaciones lingüísticas necesarias, ahora bien este tipo de comunicación es muy interesante porque cuando se aprende a hablar y con el paso del tiempo, las vivencias, los modelos a seguir, prototipos, en fin generan que a veces la comunicación verbal no fluya, debido a que no se está acostumbrado a expresar lo que sentimos, pensamos o queremos, esto tiene mucho que ver con la personalidad, la seguridad y la autoestima de la persona.

La comunicación verbal debe ser razonada y no emocional, es difícil pues como persona se tiende a reaccionar antes de pensar en la forma de comunicarse con los demás, cuando se habla debe comunicarse adecuadamente, teniendo en cuenta que se va a tratar con personas que igual que uno tienen formas de comunicarse distintas a la suya.

Por eso es importante esta comunicación para que se genere en las relaciones humanas sean sanas y positivas, algo importante es que no solo es



como comúnmente se dice hablar por hablar, o solo informar lo que pasa a su alrededor, en muchas ocasiones se distorsiona esa realidad.

La comunicación verbal no solo es para llamar la atención o querer ser el centro de atención, cuando se comunica verbalmente debe ser de una manera sincera pero con el tacto, con el sentido propio de que el mensaje que se va a dar sea el adecuado y vaya congruente con la forma de ser, pensar y sentir de la persona, no perdiendo de vista el cómo se va a decir, al igual que el a quien y el donde lo va a expresar, para que la comunicación verbal tenga sentido y sea considerado asertiva para el aprendizaje hacia los demás, pero sobre todo para no generar conflicto con las personas que están alrededor.(Fernández 2011).

En cuanto a la *comunicación no verbal*, como su nombre lo dice es aquella que no se necesitan palabras para comunicarse, pero muchas de las veces esta genera algunos contratiempos porque a pesar de que la persona no habla, ni se dice nada, los gestos o movimientos corporales que en si es este tipo de comunicación dicen más que mil palabras y es algo que se tiene de manera integrada en el cerebro, cuando algo molesta o por el contrario agrada es difícil ocultarlo, o tal vez lo puedaguardar no expresándolo pero se ve reflejado en el semblante, así como en el actuar, inmediatamente dice mucho de una persona y ahí el problema al convivir con los demás.

Cuando se está en un ambiente de trabajo hay presiones, que en su momento hace que las personas se presionen y que por naturaleza o de manera

inconsciente algo pasa y molesta la expresión del rostro es la que dice todo y cuando pasa esto con los compañeros de trabajo, con el jefe, con los clientes, etc., obviamente genera molestia con los demás, a veces sin quererlo ya la persona tienen dificultades con sus compañeros o con las personas que le rodean y no se sabe ni porque, por eso se recomienda que se trabaje la comunicación no verbal cuesta más trabajo que la comunicación verbal pero siempre deben ir a la par para que no se generen conflictos.

Esta se puede dar de dos formas, puede ser por mímica que se da por medio de señas y la icónica que ha de ser por medio de imágenes que nos van dar información o mensajes por medio de esos dibujos o figuras: otra forma de comunicación no verbal es la gesticulación que cada persona hace y que se manifiesta inmediatamente cuando están alegres, tristes, enojados, etc. A su vez es una forma de comunicarnos y poder manifestar a otros la forma de sentir es decir estados de ánimo (Fernández 2011).

*La Comunicación para-verbal*, con lo que respecta a este tipo de comunicación es de igual manera muy importante pero muy delicada y sutil porque hace referencia al tono de voz que se utiliza al momento de expresarse en la comunicación con otras personas, la forma más adecuada del tono de voz debe estar equilibrada para evitar conflictos con las demás personas.

Y esto es algo difícil de hacer, tiene que ver con varios aspectos uno de ellos es que hay personas que tienen la voz grave y suelen hablar fuerte como si

estuviesen enojadas o por el contrario muy aguda que parece que no tienen firmeza y algo que influye en como des el mensaje y las demás lo capten o procesen por tal motivo se debe mejorar el tono de voz con que se dice, pedir las cosas que se quieren para conjuntar esta comunicación con la verbal y no verbal para que en conjunto trabajen y se de una comunicación asertiva y genere buenas relaciones humanas en el trabajo así como en todas las esferas de la vida.

*La comunicación interpersonal*, es la que se refiere al número de personas que se comunican participando en las transmisiones de mensajes, es muy importante que dentro de esta comunicación interpersonal de los participantes se encuentran cerca para evitar desviaciones en los mensajes a causa de mediadores, propiciando una comunicación más personal ente las personas excluyendo malos entendidos y conflictos entre ellos, así como poniendo en práctica los tipos de comunicación (Fernández 2011).

En la comunicación interpersonal es necesario tener en cuenta el conocimiento predictivo que permite visualizar como se comportará una persona en determinadas circunstancias. Así como también hay que tener presente el nivel de conocimiento que intenta explicar los motivos que mueven a una persona a comportarse de determinada manera.

Las relaciones comunicativas son aquellas guiadas por las reglas impuestas de manera externa o negociada internamente, es decir conforme las

reglas externas disminuyen y las internas aumentan, la relación se vuelve más interpersonal.

### **3.1.2 La dirección de la comunicación en una organización.**

Cuando se habla de comunicación humana dentro de una organización, se dan de diferentes puntos de partida entre ellos se encuentran, el descendente que hace referencia a que se debe comunicar las reglas, políticas institucionales, memorandos y situaciones oficiales que se den en cualquier organización esto con la finalidad de que no haya mal entendidos con las personas que van a estar a cargo ni ellos se sientan incómodos después con alguna forma errónea de información.

Es necesario que la comunicación sea ascendente porque en ella se hace partícipe a los miembros de organización mediante, un buzón de sugerencias, reuniones de trabajo, cursos de motivación y comunicación precisamente con la finalidad de que la vida cotidiana laboral sea más amena( McQuaig, 1990).

Existe la comunicación horizontal en donde se den platicas o se formen equipos de trabajo y se haga mucho hincapié en que el trabajo colaborativo se debe generar no viendo al compañero como alguien que quiere sobresalir para

opacar al otro, por el contrario todos haciendo hincapié en sus habilidades sin peleas o disgustos, comunicándose, expresando las ideas, pensamientos y propuestas que se tienen para lograr una meta en común.

Finalmente no hay que dejar de un lado los rumores que se generan en cualquier organización y muchas veces generan problemas, porque es un tipo de comunicación informal que no se le debe dar mucha relevancia, hasta verificar realmente que es lo que pasa pero utilizando comunicación asertiva y no corroborarla para no iniciar un tipo de conflicto organizacional.

### **3.2 La motivación**

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo en particular, va a dirigir siempre a la satisfacción de una necesidad, algo que resulta muy interesante en la relación existente entre logro de objetivo y acción, porque cuando se habla de lograr algo, debe existir motivación sea cual sea intrínseca o extrínseca para generar un cambio y rendimiento en lo que se hace y no al contrario.

Sentirse motivado tiene un significado según varios investigadores y expertos en el tema que la motivación es cuando lo que hace un individuo en su forma de actuar va a ser de una determinada manera ( McQuaig, 1990).

Cuando se habla de motivación no se puede dar así nada más. De una manera simple, necesita llevar un proceso y ciclo que va ir generando una motivación completa y adecuada para quienes se vean inmersos en ella.

Para ello debe cumplir con ciertas etapas, la cual en la primera se le denomina *homeostasis*, que hace referencia, cuando el organismo a motivar permanece en estado de equilibrio, siguiendo con el *estímulo*, que va a generar una necesidad por cumplir, para ello llega la *necesidad*, que va estar insatisfecha, provocando tensión en lo que se hace, sigue el estado de *tensión* que produce un impulso que da lugar a un comportamiento determinado, para pasar a dicho *comportamiento*, que al activarse va a satisfacer la necesidad antes mencionada.

Finalmente se cierra el ciclo motivacional con la *satisfacción*, en donde se cubre la necesidad, el organismo regresa a su estado de equilibrio hasta que otro estímulo se presente, no olvidando que la homeostasis no es absoluta, por el contrario es dinámica en sentido de permitir progreso constante, pues los seres humanos siempre están en la mejora de su ser.

### **3.2.1 Elementos motivacionales en el desarrollo de una relación humana**

Al hablar de comunicación humana se debe preguntar cuales son los elementos que motivan o propician un acercamiento con otra persona. También resulta muy interesante saber porque unas personas establecen relaciones y

otras no. Para ello se empezaron a realizar investigaciones y se dieron cuenta que existen variables que influyen en estas relaciones ( Marshall 2003).

*La Auto descripción:* Es una estrategia aplicada en la interacción inicial para evitar la incertidumbre y consiste en que un comunicador ofrece información personal a otra sin que ésta lo haya cuestionado. Los datos proporcionados son generales no personales.

En este tipo de elemento la persona solo comenta aspectos que él considera adecuados para iniciar un proceso de comunicación acertada, observando y analizando como son las personas en el ambiente de trabajo para que así él pueda ser asertivo ala hora de comunicarse.

La Autorevelación. Es la información sobre sí mismo que alguien comunica a una o más personas que él considera que podrían adquirir a menos que él la revele. Se trata de información privada y personal.

Aquí se trata de que la persona no se autorevele en una comunicación con personas que apenas conoce, porque debe ser una persona que va iniciar una relación humana adecuada y para ello no debe revelar todo lo que el piensa u opina, con el paso del tiempo poco a poco va ir descubriendo como son las personas que va a tratar en su ambiente de trabajo y va a conocer la forma adecuada de comunicarse con las personas que le rodean sin ser una persona comunicativa de aspectos que a él le competen y que todos deben de enterarse ,

por el contrario debe ser asertiva para saber el cómo, dónde y con quién se va a comunicar ( Marshall 2003).

### **3.2.2 Factores motivacionales en el desarrollo cualitativo de las relaciones interpersonales: La empatía y la reciprocidad**

*La Empatía.* Es una habilidad comunicativa que permite predecir de manera precisa el ánimo y los sentimientos de otra persona.

Esta habilidad es considerada una cualidad que no se debe dejar de lado, es difícil ponerse en el lugar de otra persona, sobre todo cuando se piensa solo en sí mismo, en los problemas que aquejan, o anhelos u objetivos propios, es bueno no perderlos de vista, sin embargo, suele ser bueno tratar de ponerse un poquito en la situación de la otra persona para así comprender lo que le sucede o aflige.

Para poder ayudar a encontrar una solución y obtener un aprendizaje mutuo y también porque no de disfrutar la alegría que esa persona tiene y que puede ser contagiosa, es recomendable aplicar la comunicación y la motivación en la relación con las personas que conviven entre sí, con la finalidad de propiciar un ambiente sano y agradable para todos.

No solo se debe predecir los sentimientos del otro, sino también de manifestarse de manera que éste perciba su comportamiento como un apoyo



positivo(Miller y Steinberg, 1975), es algo muy genuino porque esto logra que la empatía se sienta, reflejándose en la comunicación con la otra persona de manera simpática y positiva con recompensa de superación personal.

*La Reciprocidad.* Cuando se habla de reciprocidad en las relaciones interpersonales se caracteriza por ser una relación armoniosa entre los participantes de una organización, en donde se interesan por lograr comportamientos o metas y se fijan propuestas de comportamientos, creencias y temas importantes que los lleven a lograr una meta en común sin ser competitivos el uno con el otro y fijando una comunicación adecuada para que no existan conflictos entre ellos, así como las diferencias las platican, las resuelven de la mejor manera y se otorgan actividades de acuerdo a las habilidades que cada uno de ellos tiene trabajando en equipo colaborativamente, esto es muy adecuado para llevarlo a cabo en cualquier organización,obteniendo buenos resultados.

### **3.2.3 Modelo de la motivación basada en Douglas McGregor**

Es de relevancia mencionar que Douglas McGregor elaboró investigaciones en donde hace comparaciones entre distintos modelos que se manejaron de motivación anteriormente, sin embargo él se centra en el modelo de los recursos humanos que llevan a la aplicación de la motivación en una empresa.

El modelo que propone McGregor hace referencia a que el trabajo no es desagradable, por el contrario son las personas aquellas que deben ser quienes contribuyan con la metas que tengan sentido para un bien común, así como también tratan de que los empleados pueden ejercer mucha más creatividad, autodirección y control de sí mismas que la que exigen sus trabajos presentes.

En lo que respecta a las políticas de una organización el gerente debe aprovechar los recursos subutilizados, creando un ambiente en el que todos los miembros puedan contribuir al máximo su capacidad, así como debe fomentar la participación plena en todas las cuestiones importantes, ampliando constantemente la autodirección y el autocontrol de cada uno de los participantes de la organización.

En cuanto a las expectativas tienen que ver con la expansión de la influencia, la autodirección y el autocontrol de los subalternos desembocará en mejoras directas en la eficiencia de las operaciones que se realizan. MaGregor presentó dos hipótesis sobre las personas y su posición ante el trabajo a las que denominó teoría X y teoría Y.

La cual es de rescatar la *teoría Y*, donde las personas se esfuerzan, les gusta estar ocupadas, teniendo el trabajo como una actividad natural que debe ser considerada como algo que es agradable de realizar, así también afirma que las personas buscan, aceptando responsabilidades, así como desafíos que los hace sentir útiles además de que se les considera que pueden automotivarse y

autodirigirse, aunque es importante no dejar de lado que es con los lineamientos, de igual manera el respeto entre los que laboran en la institución, finalmente en esta teoría se afirma que las personas son creativas y competentes, para lograr lo que ellas se propongan en cuanto a sus habilidades que les permitan el trabajo en plena comunicación humana y motivación en el trabajo que desempeñan.

### **3.2.4 La teoría motivacional de maslow.**

La motivación, en términos conceptuales es considerada como el reflejo de una persona de llenar ciertas necesidades (Gary Dessler), de acuerdo con este término de motivación es preciso señalar que como está va encaminada directamente a un aspecto totalmente personal del ser humano y como cada uno es diferente es un poco complejo establecer una motivación generalizada que satisfaga directamente a una persona, por ello es necesario considerar la teoría de la motivación de *Abraham Maslow*.

Esta teoría es en la cual se necesita como base para que de acuerdo a las necesidades de manera general de todos los seres humanos se encamine la motivación y se de una manera adecuada, la cual fue denominada Psicología Humanista, en él y demás investigadores se dieron cuenta que las personas tienen un intenso deseo de realizar completamente su potencial, para llegar a alcanzar un nivel de *autorrealización*.

Los seres humanos a pesar de ser tan diferentes con una estructura muy similar que efectivamente se pretende encontrar, en el punto máximo de sentirnos completos, claro está que nunca va a dejar de crecer pero si acercarse lo que más se pueda a un logro de satisfacción de necesidades y anhelos, pero el camino que se tiene que recorrer es amplio y arduo, para que no se detenga en el primer peldaño es necesaria la motivación que permita que las metas propuestas se vayan cumpliendo, no importando si se tropieza, lo importante es que la persona conozca la importancia de que el mismo, puede motivarse y así poder avanzar, pues estaría utilizando su motivación intrínseca, pero también es necesario que se motive extrínsecamente por otras personas pues los seres humanos por naturaleza somos seres sociables que necesitamos el reconocimiento de otros para seguir ese camino que permita llegar a la autorrealización de la pirámide de necesidades que propone Abraham Maslow.

*De la pirámide de necesidades básicas* es importante conocer, como es la estructura de las necesidades básicas del individuo, para que se tenga una referencia acerca de que la motivación se va a abordar en cada una de las personas que laboran en determinada organización, para ello Maslow ideó una pirámide que va subiendo escalón por escalón para llegar a la autorrealización.

En la base de la pirámide se encuentran *necesidades básicas*, que tienen que ver con el (comer y beber), la respiración, la eliminación (orinar, defecar,

sudar, etc.), el descanso y el sueño, en general el mantenimiento instintivo del ser humano, que permiten la vida misma.

El siguiente nivel es la *necesidad de seguridad y protección*, que de cierta manera proporcionan una estabilidad a la persona. Por consiguiente, viene un tercer nivel donde se le denomina *necesidad de amor y pertenencia*, compuesto por necesidades psicológicas, la cual corresponde a que los seres humanos están cuidando físicamente de ellos, se dice que son aptos para compartirse a sí mismos y compartir con otros.

El cuarto nivel alcanza una necesidad de estima, que incluye el éxito y el status, fundamentalmente en la percepción propia (autoestima), pero aquí se hace la observación que también es la percepción que los demás le transmiten (heteroestima).

Finalmente en la pirámide de Maslow se llega a la cima que hace referencia a la necesidad de autorrealización y que se supera cuando se alcanza un estado de armonía y entendimiento de sí mismo al estar completamente estable emocionalmente, físicamente, psicológicamente y socialmente consigo mismo, aunado a las personas que lo rodean comunicándose asertivamente para ir motivando su propio esfuerzo, de tal manera que busque motivar a otra persona para que de igual manera alcance satisfacer sus necesidades, llegando a sentirse pleno, cuando se logra esto poco se extiende la comunicación y motivación asertiva en las relaciones humanas de una organización dando como

consecuencia convivencia armoniosa y alto rendimiento en el trabajo que desempeña.

Algo importante de mencionar es cuando se llega a la autorrealización, la persona puede mantenerse objetiva dándose cuenta plenamente de lo que es verdadero y falso para que no se deje influenciar por aspectos negativos que lo dañen a él u a otra persona, se vuelven creativos, espontáneos y no están demasiado aferrados a las concepciones sociales, por el contrario hay que se debe ser uno mismo, respetándose y respetando a los demás, para lograr comunicarse asertivamente y sin conflictos.



Figura de la pirámide de las necesidades de Abraham Maslow

Llama la atención, hablar de *metamotivación*, pues es aquella que la mayoría de las personas deberían poseer cuando ya están autorrealizadas, pues si logran llegar al cumplimiento de la pirámide de necesidades básicas de Abraham Maslow, se vuelven personas que por fuerzas totalmente internas e innatas, que sobrepasan las necesidades básicas.

De tal modo que pueden explorar, ver buscar, vivenciar alcanzando por completo un potencial humano que les permita ir creciendo cada día mejor como seres humanos, sin tener complejos, frustraciones que de cierta manera generan conflictos hacia la persona misma y hacia los demás, valorando lo que se tiene, en cuanto al ser, queriendo, respetando la ideología de los demás, así como las formas de ser de cada persona , pues realmente es lo interesante tener conocimiento de algo diferente y aprender de ello, lo cual como consecuencia va a llevar a un nivel de autorrealización colaborativa y realización de metas en común dentro de una organización.

La motivación dentro de la organización como antes se había mencionado, es importante que se de forma extrínseca para que las condiciones ambientales de una organización se vea orientado hacia el logro de objetivos en común para todos en determinada área, trabajo o meta propuesta por la organización laboral.

### **3.2.5 Motivación laboral:**

Cuando se aborda el término motivación, habla de factores que van a propiciar la acción de las personas en cuanto a la satisfacción de necesidades que tengan.

Ahora bien si se habla en un área laboral, hay que tener presente que la motivación debe ir encaminada a que la persona que labora en la empresa o institución se sienta satisfecha con lo que hace esto se puede dar por iniciativa propia, pero también se debe dar cuando es externa, es decir los administradores o cabezas de la institución deben buscar e indagar que es lo que sus empleados necesitan o desean, así como ser parte de los que piensan y acontece, para que de esta manera, generen reforzadores positivos que les permita satisfacer de cierta manera los anhelos o expectativas que sus empleados tienen y de esta manera el actuar que ellos esperan de los mismos, si se tiene presente estas características, ambos pueden entenderse, llevándose bien en un ambiente de confianza y respeto que los lleva a ambos a lograr algo en común que es generar alto rendimiento en la institución en la cual los dos son parte fundamental.

Claro está que si un trabajador está contento a gusto con la motivación que se le da va a ser propositivo, entusiasta, dinámico y trabajador, por ende el que está a la cabeza, tiene la función de dirigir también va a sentir motivación de ver que su equipo de trabajo está siendo positivo, de igual forma se está dando una reciprocidad en la motivación laboral.



Cuando se habla de motivación en el trabajo lo que se debe tener presente es el ambiente que se va a propiciar para que el trabajador se sienta a gusto, es un lugar que se va a considerar como su segunda casa en donde contribuye en grandes aspectos en la mejora de esta como un todo para el en esas actividades que realiza(Reyes 2007).

En primera instancia se debe proporcionar un ambiente confortable, no olvidando que las personas trabajan por diversas razones, aquí lo importante es que la motivación es algo personal y los gerentes deben conocer a sus empleados individualmente para saber que es lo que los motiva, no deslindando que de cierta manera se busca una autorrealización como lo refleja Maslow y que de manera general en una empresa es muy bueno llegar a lograr esta de forma colaborativa y colectiva pero no olvidando los intereses individuales, de igual manera comunicándose de forma asertiva entre los mismos trabajadores, también entre empleados y gerentes, no solo de manera verbal, de igual forma por variantes como el teléfono, intercomunicadores, monitores, televisión y otros adelantos tecnológicos, además de poder utilizar los documentos escritos, pues son muy validos en la comunicación y motivación que se da entre los integrantes de una organización.

Es de suma importancia que la motivación se relacione con el compartimiento organizacional para dar respuesta la pregunta: ¿Por qué trabaja la gente?, para responderla, es necesario hacer referencia que un trabajador que es motivado de cierta manera genera tensión, pero esa tensión va encaminada a

que para que la alivie desarrolla un esfuerzo que se va a convertir en un comportamiento por tal motivación, a mayor motivación, mayor tensión y más esfuerzo, por consiguiente ese esfuerzo lleva a la satisfacción de la necesidad, se reducirá la tensión, de esa actividad generando la búsqueda de otras para realizarlas e ir creciendo en lo que se hace y no quedándose en un solo lugar claro está con el ciclo motivacional adecuado.

Para considerar que un trabajador se motive en su trabajo, las necesidades del individuo deberán ser compatibles con las metas de la organización, de no ser así existiría una fuga y no se verían motivados en las acciones que realizan (Reyes 2007).

### **3.3 Relaciones humanas en el ambiente laboral**

Las relaciones humanas son tan complejas por la gran responsabilidad, factores y características tan especiales que tienen, hablar de convivencia al relacionarse entre sí, suele ser fácil, sin embargo el llevar una relación de convivencia armónica, cordial, estableciendo vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos, fundamentalmente en el reconocimiento y respeto por la personalidad humana.

El llevarse bien con los demás siendo uno mismo y dejando al otro serlo también suele ser una tarea difícil, pero no hay que dejar de lado lo que ya antes se ha mencionado en este trabajo, para lograr esa tarea que a veces resulta ser

muy compleja, debe de recurrir a grandes herramientas que van a permitir el desarrollo armónico de las relaciones humanas.

En la comunicación asertiva y la motivación que se da uno como persona y que también mediante acciones adecuadas, respeto y tolerancia valorando la personalidad de cada ser humano generan motivación extrínseca, reconocimiento mutuo que permite la relación humana sana y que lleva a un aprendizaje común.

Los factores que ponen en funcionamiento las relaciones humanas son sin excepción factores de comunicación. Es fácil comprender la imposibilidad de tender un puente de relaciones humanas entre dos puntos que no se comuniquen, lo cual nos enseña que si se dan relaciones humanas asertivas en una empresa, va a dar beneficios que van encaminados en primer lugar humildad, la cual hace que el empresario ha comprendido que depende desde el más humilde de sus subordinados para el mejor funcionamiento de su organización, o sea para el mayor rendimiento, que su máximo objetivo pero teniendo en cuenta la satisfacción e interés de los trabajadores por las actividades que realizan.

Todo esto se pone en práctica cuando se logra que los gerentes se interesen por sus empleados y empiecen a sentir la empatía para comprender los problemas que les aquejan como seres humanos. En relación al tema que nos ocupa se puede mencionar que desde 1920 la Organización Internacional

del Trabajo ha luchado por el bienestar del trabajador, se considera que el trabajador es una parte determinante en el alto rendimiento de una empresa.

### **3.3.1 La personalidad del trabajador en las relaciones humanas**

Cuando las personas se encuentran en una empresa, conviviendo constantemente, esta se vuelve una familia laboral en la cual se van a ver reflejadas actitudes, emociones, gustos, disgustos y otras características que llevan inmersas la convivencia diaria, pero también tiene mucho que ver la personalidad de cada integrante de la empresa, cuando se reúnen dos o más personas se establece la interacción y comunicación que lleva a la creación de las relaciones agradables o desagradables, respetando el como es cada persona, no viendo y enfocándose en las cosas negativas.

Por el contrario se debe hacer énfasis en lo bueno que cada persona puede mostrar y dejar que fluya una buena convivencia, es cierto que no siempre se va a ser amigo de todas las personas que rodean pero si el llevarse con un respeto mutuo hace que las relaciones sean mejor. Unas relaciones humanas defectuosas pueden ser el origen de una serie de problemas y situaciones desagradables de la vida.

### **3.3.2 Relaciones humanas encaminadas al éxito laboral**

Hablar de éxito resulta muy notorio cuando se aborda en un ambiente laboral, a que persona no le gusta alcanzar el éxito, pero en relaciones humanas no se considera a este como algo superfluo, por el contrario se le tiene en un estima y autorrealización de la persona en cuanto a su potencial, habilidad en conjunto con una satisfacción de sentirse eficiente al igual que eficaz en cuanto a las actividades que realiza, cuando el éxito de una persona es encaminado a un bien propio que lleva como meta un bien común y colaborativo se dan relaciones humanas agradables.

Se pretende que el éxito sea complementado con responsabilidad de asumir cargos organizacionales, llevarse bien con los compañeros, no generar conflictos, solucionar problemas ser asertivo en la comunicación con los demás, ser una persona dispuesta a trabajar, colaborar y contribuir con los compañeros y miembros del equipo empresarial, ser ordenados disciplinados, llegando a alcanzar un equilibrio emocional que le permita ser amable tanto con los iguales con los gerentes brindando un excelente servicio al cliente, lo cual concluye en el logro de una buena adaptación a la vida social requiere sinceridad a base de esfuerzo constante de la persona en un ambiente laboral (Jaime 2001).

### **3.4 Rendimiento laboral**

El rendimiento laboral se va a dar cuando las personas que laboran en el lleven a cabo una buena comunicación, empelando los diferentes tipos de comunicación pero desde el punto de vista humano, cuando no se generen

conflictos por competencia, ni existan envidia hacia el progreso individual, por el contrario se vea en un nivel óptimo la cooperación, iniciativa, proposición, interés, llevándose bien como un equipo de trabajo, dando alternativas y propuestas de mejora para la convivencia laboral.

Debe estar existiendo comunicación humana, generando motivación por ambas partes de los integrantes de la empresa se puede dar un vínculo muy estrecho con firmeza para que el trato entre todos sea mucho mejor y obviamente el trato con los clientes se ve reflejado porque al trabajar en armonía se refleja la empresa misma como sólida, confiable, en un ambiente cordial que manifiesta estabilidad en todas sus esferas sobre todo de recurso humano.

Como sabe cualquiera que haya intentado convencer a alguien de que cambie sus opiniones políticas, conseguir que las personas piensen de forma diferente resulta una tarea casi imposible. Tal vez por ese motivo, la cualidad fundamental de un líder es la capacidad de modificar la forma de pensar de las personas.

En el caso de los altos directivos, el reto es especialmente complicado. Tienen que conseguir que miles de personas piensen en términos similares sobre los objetivos de la organización y lo que debe hacer cada una para lograrlos.

Dicho de otra forma un líder tiene que conseguir que todos compartan las mismas mentalidades. Tras dos años de investigación, se llegó a la conclusión de que hay cinco mentalidades fundamentales para mejorar el rendimiento, siempre el rendimiento va encaminado al trabajo en equipo como fuerza fundamental para el logro de metas en común de manera empresarial.

Los directivos que trabajan en empresas de bajo rendimiento se quejan de que no tienen tiempo para las cuestiones relacionadas con los recursos humanos. Sin embargo, una empresa de la era del conocimiento no tiene la menor esperanza de alcanzar el alto rendimiento a no ser que sus principales directivos lleven el peso de la captación, desarrollo, evaluación y conservación del talento. Sencillamente, no pueden limitarse a presionar al área de recursos humanos; deben participar personalmente en la búsqueda del talento y en el desarrollo de las personas.

Una forma de lograrlo consiste en convertirse en exploradores del talento al buscar continuamente las mejores personas tanto el interior como el exterior de la organización, los directivos comunican claramente, con sus palabras y sus actos, que se preocupan mucho por encontrar, desarrollar y conservar a los mejores profesionales. Con frecuencia hacen que sus colaboradores se sientan incómodos si ellos no muestran también una sincera preocupación por el talento de sus subordinados y busquen maneras de multiplicar su valor.

Explorar el terreno en busca de talento resulta especialmente importante, cuya savia vital es la innovación. De hecho, periódicamente hace planes para profesiones que aún no existen, pero que serán necesarias en el futuro.

Al parecer las estrategias que se utilizan con más frecuencia son la interrogación y la autodescripción, pero la información que estas proporcionándolo también se puede adquirir por otros medios, por ejemplo cuando el ambiente es reestructurado proporciona muchos datos que permiten hacer una relación sana con las personas que lo rodean.

Cuando se habla de un ambiente de trabajo y se encuentra de una manera agradable con las condiciones necesarias para desempeñarlo y con ciertos factores que motiven al trabajador a sentirse bien, es una forma de comunicar que también las cabezas organizacionales están a gusto y de manera perceptiva se transmite el mensaje.

Como las personas que laboran en una industria, empresa o institución deben ser motivadas que es la satisfacción de ciertas necesidades, al no tener esta motivación su interés laboral empieza a ser rutinario y por ende a bajar el rendimiento.

Es por ello que cuando la persona que trabaja empieza a manifestar en primera instancia una conducta ilógica, con pesadez y rechaza a realizar ciertas actividades y no hay una explicación aparente de lo que le sucede, de igual



manera en ocasiones existe agresividad o pasividad dependiendo de la personalidad que cada una tenga, también se puede ver reacciones emocionales como la ansiedad, aflicción, nerviosismo e insomnio por las preocupaciones y tensiones que llega a tener en su trabajo.

Finalmente como ya se mencionó anteriormente llega la alineación a realizar todo por hacerlo sin contribuir con entusiasmo o participación y propositiva e iniciativa propia, llega la apatía y un estado de desinterés por disfrutar lo que está haciendo, cual sea el trabajo que se realice.

### **3.5 La vinculación entre la comunicación y motivación en las relaciones humanas para el alto rendimiento.**

La comunicación es una herramienta fundamental para poder tratar a las personas que están alrededor, sin embargo esta resulta ser totalmente difícil por el grado de complejidad que tienen en cuando a todos sus elementos y factores que la complementan, sobre todo al tratar de comunicación humana como factor determinante de que tan bien se pueden relacionar con las personas, cuando la comunicación no fluye de una manera positiva, se genera una ruptura en el proceso de comunicación ocasionando una deficiencia en el entendimiento de problemas o situaciones que cada persona tiene o muestra.

La relación comunicativa en una organización laboral es de gran relevancia, debido a que en ella conviven personas distintas que persiguen o se encuentran en una línea laboral con metas y objetivos en común, sin embargo cuando esta no se logra, hay una serie de problemas y aspectos que si no son tratados de manera inmediata se pueden convertir en conflictos personales, aunado a ello también la falta de comunicación lleva a un desgaste emocional y físico, por parte de los integrantes de la organización, siendo estos desmotivados en cuanto a los intereses que se persiguen de manera individual y colaborativa .

Cuando hay falta de motivación en una organización el rendimiento disminuye y la pirámide organizacional empieza a fragmentarse, siendo las relaciones humanas conflictivas en las diversas áreas en las que se encuentren cada una de las personas que laboran en ella, haciendo de su trabajo un ambiente tedioso y arduo, desviándose del objetivo en común de dicha organización.

Por tal motivo la comunicación no puede aislarse de la motivación que existe en una organización laboral, pues están deben ir de la mano para que exista una conexión asertiva en el entendimiento de las relaciones humanas que se manifiesten en el logro de metas ó propósitos personales que en conjunto con trabajo colaborativo se pueden ver reflejadas en una estructura organizacional firme y confiable que genera un alto rendimiento, propiciando un ambiente laboral positivo, con calidad en beneficio de todos los que pertenecen a dicha organización.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA DE TESIS**

#### **4.1 Contextualización de la propuesta de tesis.**

**Nombre:**

Programa de comunicación y motivación en las relaciones humanas para el alto rendimiento laboral.

**Objetivo:**

Mejorar la comunicación y motivación de las relaciones humanas del personal de la empresa para general alto rendimiento laboral.

**Duración:** 16 horas en total cubriéndose en 8 sesiones.

**Público:** Trabajadores de una organización

**Justificación:**

La comunicación con el paso de los años se ha venido distorsionando, enfocándonos al aspecto laboral, como ya se ha mencionado, el desempeño laboral en una organización conlleva responsabilidades que en muchos de los casos generan un estrés y presión cuando no se trabaja en base a la comunicación y motivación que ayudan a otorgar actividades en cuanto a habilidades, talentos que permiten sacar adelante el trabajo a realizarlo de manera colaborativa.

Esto en su momento hace un ambiente laboral enfocado a que la comunicación entre todos fluya de manera adecuada el nivel de presión va estar más relajado, no con esto quiere decir que no se va a hacer el trabajo a delante por el contrario se va a trabajar en cuanto a relaciones humanas asertivas que llevan también a dar una motivación en el trabajador que va a propiciar alto interés y rendimiento en él, que a largo plazo se va a ver reflejado en el rendimiento de toda la organización.

#### **4.2 Desarrollo del programa de comunicación y motivación en las relaciones humanas para el alto rendimiento laboral.**

La propuesta de tesis va enfocada a la elaboración de un programa de capacitación a trabajadores de una organización, la cual se diseñó con la finalidad de mejorar la comunicación y motivación de las relaciones humanas

del personal de una organización laboral para general alto rendimiento en el trabajo.

Por tal motivo el programa es formulando a realizarse por un tiempo de 8 sesiones, las cuales están divididas en sesiones por semana con una duración de dos horas cada una, estableciendo temas a tratar relacionados con comunicación, motivación, relaciones humanas y rendimiento laboral.

El programa tiene una metodología estructurada a manera de hacer vivencial y participativa la actuación de los trabajadores en el proceso de irse involucrando en la capacitación, así como la implementación de los recursos que faciliten la armonía y convivencia para llevar exitosamente el programa de capacitación dentro de una organización.

<b>BLOQUE I</b>	<b>La comunicación humana</b>	Sesión 1	1.1 La comunicación 1.2 La comunicación humana 1.3 Tipos de comunicación
		Sesión 2	1.4 Proceso de comunicación. 1.5 Comunicación en el trabajo
<b>BLOQUE II</b>	<b>La motivación</b>	Sesión 3	2.1 ¿Qué es la motivación? 2.2 Factores que influyen en el desarrollo de una relación humana laboral. 2.3 Factores que motivan el desarrollo cualitativo de las relaciones interpersonales. 2.4 Motivación extrínseca 2.5 Motivación intrínseca 2.6 ¿Qué es un incentivo? 2.7 ¿Qué es un reforzador? 2.8 Reforzadores positivos y negativos
		Sesión 4	2.9 Actitudes que propician diferentes motivaciones.
<b>BLOQUE III</b>	<b>Las relaciones Humanas</b>	Sesión 5	3.1 ¿Qué son las relaciones humanas? 3.2 Relaciones humanas en un ambiente laboral. 3.3 Factores que influyen en las relaciones humanas. 3.3.1 La personalidad como factor determinante en las relaciones humanas.

		Sesión 6	<p>3.3.2 El éxito como factor importante en las relaciones humanas en el trabajo.</p> <p>3.3.3 Relación existente entre las relaciones humanas y las relaciones públicas.</p>
--	--	----------	---

<b>BLOQUE IV</b>	<b>El rendimiento laboral</b>	Sesión 7	<p>4.1 Labor de equipo. (Asertividad individual)</p> <p>4.2 Logros laborales.</p> <p>4.3 Liderazgo, como crecimiento personal.</p> <p>4.4 Aspectos relevantes para la construcción de instrumentos del rendimiento laboral.</p> <p>4.5 Escala de valoración laboral y mejoramiento continuo.</p>
		Sesión 8	<p>4.6 ¿Cómo crear una cultura de alto rendimiento?</p> <p>4.7 Tipos de mentalidades para generar alto rendimiento laboral.</p> <p>4.7.1 Mantener el equilibrio correcto</p> <p>4.7.2 Identificar y multiplicar el talento</p> <p>4.7.3 Medir el rendimiento laboral</p> <p>4.8 Un camino al éxito laboral.</p> <p>4.9 Ser persona asertiva</p>

**TOTAL DE SESIONES:** 8

**NO. DE SESIONES:** 2 por semana

**DURACIÓN POR SESIÓN:** 2 horas por cada sesión.

**LUGAR DE CAPACITACIÓN:** \_\_\_\_\_



**OBJETIVO GENERAL:**  
**PROGRAMA DE COMUNICACIÓN Y MOTIVACIÓN EN LAS**

**RELACIONES HUMANAS PARA EL RENDIMIENTO LABORAL.**  
Mejorar la comunicación y motivación de las relaciones humanas de personal de la empresa para general alto rendimiento laboral.

**TEMAS:**

**OBJETIVOS**

<p><b>BLOQUE I</b></p> <p><b>COMUNICACIÓN HUMANA</b></p> <p>1.4 La comunicación</p> <p>1.5 La comunicación humana</p> <p>1.6 Tipos de comunicación</p> <p>1.4 Proceso de comunicación.</p> <p>1.5 Comunicación en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Identificar que es la comunicación y la motivación Humana.</li> <li>↳ Distinguir los tipos de comunicación que hay.</li> <li>↳ Identificar el proceso de comunicación.</li> <li>↳ Conocer y aplicar una comunicación asertiva en el trabajo.</li> <li>↳ Reconocer que hay factores que influyen en la comunicación asertiva.</li> <li>↳ Comunicar ideas asertivamente a compañeros de trabajo.</li> </ul>
--	--

TEMAS:	OBJETIVOS
<p><b>BLOQUE II</b> <b>MOTIVACIÓN</b></p> <p>2.1 La motivación 2.2 Factores que influyen en el desarrollo de una relación humana laboral. 2.3 Factores que motivan el desarrollo cualitativo de las relaciones interpersonales. 2.4 Motivación extrínseca 2.5 Motivación intrínseca 2.6 ¿Qué es un incentivo? 2.8 ¿Qué es un reforzador? 2.9 Reforzadores positivos y negativos 2.10 Actitudes que propician diferentes motivaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▄ Conoce que es la motivación.</li> <li>▄ Idéntica los factores que influyen en el desarrollo humano y que propician relaciones interpersonales.</li> <li>▄ Diferencia la motivación intrínseca de la extrínseca.</li> <li>▄ Reconoce que es un reforzador y un incentivo positivo.</li> <li>▄ Aplica reforzadores que motivan su actitud asertiva.</li> <li>▄ Reflexionar e identificar las actitudes en las que se encuentran como ser humano.</li> <li>▄ Distinguir las modalidades individuales.</li> </ul>
<p><b>BLOQUE III</b> <b>RELACIONES HUMANAS</b></p> <p>3.1 Las relaciones humanas</p> <p>3.2 Relaciones humanas en un ambiente laboral.</p> <p>3.3 Factores que influyen en las relaciones humanas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▄ Identificar la importancia de las relaciones humanas dentro del trabajo.</li> <li>▄ Valorar las relaciones humanas para un ambiente laboral asertivo y un buen desempeño laboral.</li> <li>▄ Valorar y respetar la personalidad de cada ser humano en las relaciones humanas.</li> <li>▄ Distinguir al éxito como factor determinante en las relaciones de trabajo.</li> </ul>

TEMAS:	OBJETIVOS
<p><b>BLOQUE IV</b></p> <p><b>RENDIMIENTO LABORAL</b></p> <p>4.1 Labor de equipo. (Acertividad)</p> <p>4.2 Logros laborales.</p> <p>4.3 Liderazgo, como crecimiento personal.</p> <p>4.4 Aspectos relevantes para la construcción de instrumentos del rendimiento laboral.</p> <p>4.5 Escala de valoración laboral y mejoramiento continuo.</p> <p>4.6 ¿Cómo crear una cultura de alto rendimiento?</p> <p>4.7 Tipos de mentalidades para generar alto rendimiento laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Comprende y trabaja en la participación en equipo.</li> <li>▶ Manifiesta y reconoce logros propios y de otros.</li> <li>▶ Identifica el liderazgo como determinante en el rendimiento laboral</li> <li>▶ Valora y evalúa su rendimiento laboral desde la perspectiva objetivista.</li> <li>▶ Crea una cultura de valoración que produce alto rendimiento.</li> <li>▶ Utiliza mentalidades asertivas para generar alto rendimiento laboral.</li> </ul>
<p><b>OBSERVACIONES:</b></p> <p>El curso es diseñado para lograr un cambio de actitud en los trabajadores en cuanto a su comunicación y motivación dentro de las relaciones humanas generando alto rendimiento laboral.</p> <p>Los temas a tratar son totalmente humanísticos y van a aumentar la comunicación y motivación del ser humano.</p> <p>El curso tiene flexibilidad en los recursos y actividades a utilizar para adecuarlos a las necesidades de cada empresa.</p>	<p><b>EVALUACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Participación</li> <li>▶ Interés</li> <li>▶ Cambio de actitud</li> <li>▶ Ambiente de trabajo basado en comunicación y motivación de las relaciones humanas ( Observaciones y cambios se anotaran en bitácoras)</li> <li>▶ Como Evidencia escrita se realizaron tablas de escalas estimativa con el fin de recopilar información de los participantes en como mejoró la comunicación y la motivación de las relaciones humanas en su ambiente de trabajo.</li> </ul>

# LA COMUNICACIÓN HUMANA

## SESIÓN 1








### BLOQUE I

**DURACIÓN:** Dos horas

**LUGAR DE CAPACITACIÓN:** \_\_\_\_\_

TEMAS DE SESIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
1.1 La comunicación  1.2 La comunicación humana  1.3 Tipos de comunicación	<ul style="list-style-type: none"><li>● Conoce que es la motivación.</li> <li>● Idéntica los factores que influyen en el desarrollo humano y que propician relaciones interpersonales.</li> <li>● Diferencia la motivación intrínseca de la extrínseca.</li></ul>
METODOLOGÍA	
<ul style="list-style-type: none"><li>● Se establece rapport con las personas a capacitar mediante una actividad en donde se van a sentar por parejas y platican por dos minutos, uno escucha al otro y al inversa, posteriormente presentaran ante todos a su compañero como si fuese el mismo y al contrario, esto con el fin de romper el hielo, al igual se les da un gafe con su nombre que utilizaran en algunas sesiones. Se prosigue con la explicación del porque se aplica el curso, posteriormente se muestra un video de comunicación y comunicación humana, donde la intención es que reflexionen y participen dando ideas, para de ahí partir en la explicación del tema. El cual se van a manejar con diapositivas con los temas a tratar.</li> <li>● Se realiza una actividad donde se integran en dos equipos rápidamente y se les da una hoja con una frase escrita, la lee el primero y se la dice en el oído al otro y el último dice cuál es la frase, con la finalidad de explicar cómo a veces se distorsiona la comunicación.</li></ul>	

- De igual manera se realiza un ejercicio donde se piden participantes voluntarios y de una urna escogen un papelito con un problema que puede agobiar a una persona y lo van a tratar de representar con diferentes formas de comunicación verbal, no verbal y paraverbal, en donde los participantes comentaran de comunicación se trata y van comentando el tema y se van generando conclusiones acertadas para ponerlas en práctica y las anotan en una hoja donde se llevaran registro de evidencias de los participantes, sin nombre, solo con la finalidad de conocer su opinión es una forma de evaluación de la sesión.

RECURSOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li> Computadora</li> <li> Cañón</li> <li> Diapositivas en usb o cd.</li> <li> Hojas blancas</li> <li> Hojas de color</li> <li> Seguritos</li> <li> Cartulina</li> </ul>	<p data-bbox="760 772 1412 877">En esta sesión será con una aplicación muy práctica y dinámica, estableciendo confianza en las actividades.</p> <p data-bbox="760 894 990 926"><b>BIBLIOGRAFÍA</b></p> <p data-bbox="760 951 1424 1014"><b>Comunicación Humana.</b> Carlos Fernández Collado. McGraw Hill</p> <p data-bbox="760 1024 1424 1129"><b>La Ciencia de la Comunicación Humana.</b> Wilbur Schramm. Tratados y manuales grijalbo.</p> <p data-bbox="760 1140 1424 1245"><b>Introducción a la Pedagogía de la Comunicación.</b> Mabel Piccin, Ana María Nethol. Trillas</p> <p data-bbox="760 1255 1424 1318"><b>El Desarrollo de la Comunicación Social.</b> Abraham Nosnik. Trillas.</p> <p data-bbox="760 1329 1424 1392">La Ciencia de la Comunicación. Felipe López Veroni. Trillas</p> <p data-bbox="760 1402 1424 1465"><b>Comunicación no verbal.</b> Mark L. Knapp.-. Paidós Comunicación</p>

# LA COMUNICACIÓN HUMANA

## SESIÓN 2

### BLOQUE I

**DURACIÓN:** Dos horas

**LUGAR DE CAPACITACIÓN:** \_\_\_\_\_

TEMAS DE SESIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>1.4 Proceso de comunicación.</p> <p>1.5 Comunicación en el trabajo</p> <p>1.5.1 Factores que influyen en una sana comunicación humana y laboral.</p> <p>1.5.2 ¿Cómo comunicarse asertivamente en el ámbito laboral?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Comprender cuál es el proceso de comunicación.</li><li>■ Reconocer que hay factores que influyen en la comunicación asertiva.</li><li>■ Comunicar ideas asertivamente a compañeros de trabajo.</li></ul>
METODOLOGÍA	
<p>Se realiza una retroalimentación del tema anterior y como es que aplicaron la comunicación humana en algún aspecto de su vida cotidiana o en el trabajo.</p> <p>Ahora se les entregara una fotocopia que individualmente la leen acerca de cómo debe ser el proceso de comunicación humana adecuada y como esta se ve en beneficio de una comunicación laboral buena y otro ejemplo de la que no se da de esa forma, se les pide que la comenten ante todos y den sus puntos de vista.</p> <p>Se prosigue con la explicación de la misma en diapositivas y con ejemplos en las mismas, pidiendo la participación de ellos en cada idea importante y se va reforzando y complementando.</p>	

Una vez que se comentó el tema se les planteara una situación problema en equipos dependiendo del número de personas que estén en el curso, se recomiendo que el número de los integrantes sea impar, ellos buscan una solución a esta situación problema que se les da acerca de la comunicación no asertiva en el trabajo y como ellos las resolverían, una vez que la terminen la comentan con los demás y de esa manera se cierra la sesión dando conclusiones de cómo se debe manejar esta comunicación y ponerla en práctica la cual se les dejara de tarea que aplique una comunicación en algún problema que se presente en el trabajo, no tanto problema, sino una situación en general y la comentaran en la siguiente sesión.

RECURSOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Computadora</li> <li>■ Diapositivas</li> <li>■ Memoria usb o CD.</li> <li>■ Hojas de color</li> </ul>	<p>Siempre hay que hacer participar a los integrantes sobre todo cuando se trata de un trabajo en equipo y colaboración.</p>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>
	<p><b>Comunicación Humana.</b> Carlos Fernández Collado. McGraw Hill</p> <p><b>La Ciencia de la Comunicación Humana.</b> Wilbur Schramm. Tratados y manuales grijalbo.</p> <p><b>Introducción a la Pedagogía de la Comunicación.</b> Mabel Piccin, Ana María Nethol. Trillas</p> <p><b>El Desarrollo de la Comunicación Social.</b> Abraham Nosnik. Trillas.</p> <p>La Ciencia de la Comunicación. Felipe López Veroni. Trillas</p> <p><b>Comunicación no verbal.</b> Mark L. Knapp.-. Paidós Comunicación</p>



# LA MOTIVACIÓN

## SESIÓN 3

### BLOQUE II

**DURACIÓN:** Dos horas

**LUGAR DE CAPACITACIÓN:** \_\_\_\_\_

TEMAS DE SESIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>2.1 ¿Qué es la motivación? 2.2 Factores que influyen en el desarrollo de una relación humana laboral. 2.3 Factores que motivan el desarrollo cualitativo de las relaciones interpersonales. 2.4 Motivación extrínseca 2.5 Motivación intrínseca 2.6 ¿Qué es un incentivo? 2.7 ¿Qué es un reforzador? 2.8 Reforzadores positivos y negativos</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Conoce que es la motivación.</li><li>● Idéntica los factores que influyen en el desarrollo humano y que propician relaciones interpersonales.</li><li>● Diferencia la motivación intrínseca de la extrínseca.</li><li>● Reconoce que es un reforzador.</li><li>● Diferencia los reforzadores positivos de los negativos.</li><li>● Practica reforzadores positivos</li></ul>
METODOLOGÍA	
<ul style="list-style-type: none"><li>● Se da inicio a la sesión número 3, comentando como es que aplicaron la comunicación asertiva que se abordó la sesión pasada y expresan sus emociones y comentarios al respecto.</li><li>● Se prosigue con la explicación de los temas que corresponden a la sesión con ayuda de las diapositivas correspondientes.</li><li>● Se les presentara un video acerca de cómo la motivación influye en el comportamiento de las personas en un ambiente de trabajo.</li></ul>	

- Pasaran algunos voluntarios al frente y representaran una situación laboral y entre ellos mismos se motivaran para resolver dicha situación.
- Se concluye con la explicación final del tema, se hacen preguntas de reflexión y la importancia de ser aplicados a su vida laboral.
- Se les pregunta qué tipo de reforzadores les gustaría que se aplicaran para que se sintieran motivados en su trabajo, hablando de relaciones humanas.
- En una hoja escribirán frases que refuercen positivamente una conducta y motive la acción de ellos como trabajadores y formaran un cuadro que comentaran para que sean aplicadas en su trabajo.
- Se les dará una hoja con diseño de portarretrato en donde en la parte superior anotan su nombre y la pasan al compañero de junto y este anota una característica positiva de la persona en caso de que no se conozcan mucho una palabra o frase que ayude a sentirse motivado y así sucesivamente con todos los compañeros, hasta que de la vuelta y llegue a su dueño, esto con el fin de que una palabra positiva sirve de motivación y reforzador para hacer las cosas mejor, las personas que quieran compartir su trabajo lo harán y de esa manera se finaliza la sesión.

RECURSOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Computadora</li> <li>● Diapositivas</li> <li>● Memoria usb o CD</li> <li>● Hojas blancas</li> <li>● Lapiceros y plumones.</li> </ul>	<p>Se propiciara reflexión en los temas, propiciando la participación real y activa de cada uno de ellos en beneficio de ellos como seres humanos.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>BIBLIOGRAFIA</b></p>
	<p><b>Psicología de la Motivación.</b> Palmero. G. Fernández Abascal. Francisco Martínez. Mc Graw Hill.</p> <p><b>Psicología de la Motivación.</b> Cofer. Trillas</p> <p><b>Motivación y emoción.</b> Cofer. Limusa.</p> <p><b>Motivación y emoción.</b> John Marshall Revé. Mc Graw Hill</p>

## LA MOTIVACIÓN

**SESIÓN: 4**

**BLOQUE II**

**DURACIÓN:** Dos horas

**LUGAR DE CAPACITACIÓN:** \_\_\_\_\_

TEMA DE SESIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
2.9 Actitudes que propician diferentes motivaciones.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Reflexionar e identificar las actitudes en las que se encuentran como ser humano.</li><li>● Distinguir las modalidades individuales.</li><li>● Utilización de modalidades en la resolución de situaciones.</li><li>● Identificar características de distintas actitudes</li><li>● Cambiar actitudes negativas y propiciar positivas.</li></ul>
METODOLOGÍA	
<ul style="list-style-type: none"><li>● Se da inicio con preguntarles cómo es que les fue con la motivación y reforzadores que han estado aplicando para ellos mismos y algún compañero que lo necesite. Comentarán sus opiniones. Se inicia el tema con ejemplos de situaciones donde se ven reflejadas las actitudes. Posteriormente se expone el tema de los tipos de actitudes. Se hace un ejercicio en donde se solicita a los participantes que cierren sus ojos y se les dice que se encuentran en un cuarto grande, en donde hay una puerta de entrada y otra de salida, por la cual van a fluir pensamientos tanto buenos como negativos, posteriormente la puerta de entrada se cierra y se les dice que pensamientos se quedaron y cuales siguen entrando, después se les</li></ul>	

Dice que las dos puertas se han cerrado, preguntar cuales pensamientos se quedaron adentro y hacer preguntas como porque se han quedado en ese lugar u algunas otras que se puedan hacer de manera individual, finalmente se cuenta hasta cinco y se les pide que abran sus ojos, al igual se les solicita que realicen comentarios de cómo se sintieron.

- Se prosigue con la explicación del tema y se realiza otro ejercicio donde se tienen que poner en parejas y van a estar de frente y de pie, platicaran acerca de la suposición de actitud de su compañera, se invierten los papeles, después buscaran frases que describan sus estados de ánimo en segunda persona y viceversa, posteriormente platican de cómo se sienten con su familia o quienes lo rodean y finalmente en primera persona comentan a la compañera (o) como son en realidad sus actitudes y a la inversa, finalmente hacen comentarios de cómo se sintieron y se cierra la sesión con la actividad de exponer los puntos finales del tema y decir algo positivo de algún compañero, pasa una persona y selecciona a otro(a) y le dice virtudes que ella tiene y así sucesivamente con todos los demás.

- De tarea se les queda que le digan a una persona que nunca se atreverían a decirle algo positivo, lo hagan y al otro día van a comentar como se sintieron.

RECURSOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Computadora</li> </ul>	Manejar cuidadosamente y con demasiado respeto los pensamientos e intereses de los participantes, respetando cada actividad que se realice
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Diapositivas</li> </ul>	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Memoria usb o CD para ver videos e información que corresponde a la explicación de los temas.</li> </ul>	<b>Psicología de la Motivación.</b> Palmero. G. Fernández Abascal. Francisco Martínez. Mc Graw Hill. <b>Psicología de la Motivación.</b> Cofer. Trillas <b>Motivación y emoción.</b> Cofer. Limusa. <b>Motivación y emoción.</b> John Marshall Revé. Mc Graw Hill.
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lapiceros y plumones.</li> </ul>	

## LAS RELACIONES HUMANAS

**SESIÓN: 5**

**BLOQUE III**

**DURACIÓN:** Dos horas

**LUGAR DE CAPACITACIÓN:** \_\_\_\_\_

<b>TEMAS DE SESIÓN</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>
<p>3.1 ¿Qué son las relaciones humanas?</p> <p>3.2 Relaciones humanas en un ambiente laboral.</p> <p>3.3 Factores que influyen en las relaciones humanas.</p> <p>3.3.1 La personalidad como factor determinante en las relaciones humanas.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Identifica la importancia de las relaciones humanas dentro del trabajo.</li><li>■ Valora las relaciones humanas para un ambiente laboral asertivo y un buen desempeño laboral.</li><li>■ Valora y respeta la personalidad de cada ser humano en las relaciones humanas.</li></ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Se inicia la sesión con preguntas de cómo es que se sintieron con la tarea que se les dejó en la sesión anterior. Se prosigue con la explicación de los temas y formulando preguntas de reflexión y comentarios que enriquezcan los temas.</li><li>■ Preguntar como es que las relaciones humanas se ven afectadas en el ambiente laboral y se explica y refuerza los temas.</li><li>■ Se les entrega un pensamiento de la importancia de las relaciones humanas determinante para un buen ambiente laboral.</li><li>■ Harán una representación en dos equipos donde manifiesten una situación de relaciones humanas asertivas y harán comentarios de la misma.</li></ul>	

- Se explica el tema de la personalidad y como afecta en las relaciones humanas dentro del trabajo.
- En una hoja anotan como es su personalidad y la describen sin anotar el nombre, se revuelven y se les entrega otra diferente en donde todos con la descripción que les toca tratan de adivinar de que compañero se trata con la finalidad de que descubran que a veces aunque se conviva con alguien no se conoce completamente y mucho menos de los problemas que tienen.
- Se cierra la sesión en donde con esas descripciones se leerán en voz alta sin decir nombres y se les plantea una situación de relaciones humanas dentro del trabajo a desempeñar, ellos otorgan funciones a cada descripción dependiendo de cómo son sus características y forman un conjunto de relaciones humanas que cada cual sabrá por la descripción que hizo de si mismo.

RECURSOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Computadora</li> <li>■ Diapositivas</li> <li>■ Memoria usb o CD para ver videos e información que corresponde a la explicación de los temas.</li> </ul>	<p>El manejo de videos y de acontecimientos escritos por si mismos causan impacto en la percepción que se tienen hacia cierto temam analizando el porque de muchas situaciones que es lo que se pretende en esta situación.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>BIBLIOGRAFIA</b></p> <p><b>Personalidades y Relaciones Humanas.</b>A.Sferra. E. Wright. A.Rice. <b>Personalidad.</b> Leford J. Bischof.Trillas. <b>Tres visiones de la vida humana.</b> Julian Marías. Biblioteca General Saval.</p>

## LAS RELACIONES HUMANAS

**SESIÓN: 6**

**BLOQUE III**

**DURACIÓN:** Dos horas

**LUGAR DE CAPACITACIÓN:** \_\_\_\_\_

<b>TEMAS DE SESIÓN</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>
<p>3.3.2 El éxito como factor importante en las relaciones humanas en el trabajo.</p> <p>3.3.3 Relación existente entre las relaciones humanas y las relaciones públicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Valorar y respetar la personalidad de cada ser humano en las relaciones humanas.</li><li>● Distinguir al éxito como factor determinante en las relaciones de trabajo.</li><li>● Identificar características que te llevan al éxito.</li><li>● Diferenciar de las relaciones humanas y las relaciones públicas.</li></ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● Se da inicio a la sesión con un video que tiene que ver con una reflexión de cómo se logra éxito pero respetando la personalidad de las personas que lo rodean.</li><li>● Se les pide a los participantes que den sus puntos de vista acerca de lo que observaron y reflexionen sobre las características que en el se presentan.</li><li>● Se reflexiona porque es importante respetar la personalidad individual y como hacerlo, partiendo de la propia.</li><li>● Se da inicio al tema con ayuda de las diapositivas.</li></ul>	

- Se les palabras clave que ayudan a formar una pirámide que llevan al éxito, en las cuales ellos al final formaran dicha pirámide para darse cuenta sus componentes y como llegar a él sin afectar a los demás.
- Explicar con dos videos donde se distinguen las relaciones humanas como tal en el trabajo y las que se confunden con el prestigio público sin que importe el aspecto humano dentro del mundo laboral.
- Reflexionar acerca del video y explicar los factores que influyen en esta confusión.
- Como actividad se les darán hojas en forma de recuadro donde anotan características de cada una y entre todos en un mural forman un cuadro comparativo.
- Entre todos forman un listado donde por si mismos encuentren las características que distinguen una sana relación humana laboral y forman su pergamino con hojas de colores . De esa forma se cierra la sesión.

RECURSOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Computadora</li> <li>● Diapositivas</li> <li>● Memoria usb o CD para ver videos e información que corresponde a la explicación de los temas.</li> <li>● Hojas de color.</li> <li>● Lápices y lapicero</li> </ul>	Se pretende la reflexión, el análisis y la correlación con la vida humana laboral.
	<b>BIBLIOGRAFIA</b>
	<p><b>Psicología y vida.</b> Philio G. Cimbrado. Trillas</p> <p><b>Personalidades y Relaciones Humanas.</b>A.Sferra. E. Wright. A.Rice.</p> <p><b>Personalidad.</b> Leford J. Bischof.Trillas.</p> <p><b>Tres visiones de la vida humana.</b> Julian Marías. Biblioteca General Saval.</p> <p>Investigación del Comportamiento. Fred N. Kerlinger. Howar B. Lee.</p>



## EL RENDIMIENTO LABORAL

SESIÓN: 7

### BLOQUE IV

DURACIÓN: Dos horas








LUGAR DE CAPACITACIÓN: \_\_\_\_\_

TEMAS DE SESIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>4.1 Labor de equipo. (Asertividad individual)</p> <p>4.2 Logros laborales.</p> <p>4.3 Liderazgo, como crecimiento personal.</p> <p>4.4 Aspectos relevantes para la construcción de instrumentos del rendimiento laboral.</p> <p>4.5 Escala de valoración laboral y mejoramiento continuo.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Comprende y trabaja en la participación en equipo.</li><li>▶ Practica ser una persona asertiva en su vida laboral y cotidiana.</li><li>▶ Manifiesta y reconoce logros propios y de otros.</li><li>▶ Identifica el liderazgo como determinante en el rendimiento laboral.</li><li>▶ Valora y evalúa su rendimiento laboral desde la perspectiva objetivista.</li></ul>
METODOLOGÍA	
<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Se da inicio a la sesión con una actividad en donde, se les pide que se pongan en parejas y en 15 minutos platiquen acerca de aspectos importantes para ellos en el aspecto laboral, cuáles son sus metas, objetivos, propósitos, como quieren lograrlos, en fin que tenga que ver con su sentir en el trabajo que realizan.</li><li>▶ Se les pide que si gustan compartir esta información con los demás adelante.</li><li>▶ Se les solicita que nuevamente en 15 minutos comenten porque es importante el trabajo colaborativo, porque este los lleva a logros personales pero también de forma colectiva dentro del trabajo, además de que se pregunten para ellos que es liderazgo, y</li></ul>	

porque se dirá que como crecimiento personal. Una vez terminado el tiempo se les pide que comenten sus conclusiones. Para que después se pase a la explicación de los temas correspondientes a lo que ya comentaron esto con ayuda de diapositivas. Se les presenta un video de cómo se puede realizar el trabajo en equipo de una empresa. Lo comentan y reflexionan. En dicho video se les solicita que detecten las características positivas de trabajar en equipo y cuál es la actitud de los participantes para que tengan una base en una actividad que se realiza al final de la sesión.

🔷 Se prosigue con la explicación del tema con las diapositivas pertinentes y con ejemplos reales que permitan mejor la reflexión de tema en cuestión. Se les leerá un fragmento en donde se habla acerca de la valoración que le doy al trabajo que desempeño y la actitud que a veces se tiene ante ciertas situaciones tanto buena como mala, se les pide que estén al pendiente y anoten características positivas y negativas de la actitud que toman estas personas del fragmento que se lee. Y se reflexiona cuál de las dos lleva al éxito laboral de manera individual que va de la mano con el colectivo.

🔷 Finalmente, se hará una actividad en donde se reúnen por equipos, se recomienda núm. impar de los integrantes, y se les pide que elaboren un invento, con material que se les va a dar, pero teniendo en cuenta lo siguiente: ¿Qué es?, ¿Por qué lo hicieron?, ¿Cuál es su función y utilidad? ¿De qué habilidades y actitudes necesitaron para realizarlo? Y sobre todo que se observe el trabajo en equipo, liderazgo colectivo, y la valoración personal de cada uno de los participantes. El material que se les da a los participantes es, dos platos de unicel, un vaso de unicel, una caja de zapatos, hojas de color, tijeras, hilo, retazos de foami, un frasco de pintura para cartel y un pincel. Se presentan sus trabajos y concluyen como les fue y porque la importancia de trabajar en equipo. Se les pide que traigan una fruta que a ellos les guste.

RECURSOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li> Computadora</li> <li> Diapositivas</li> <li> Memoria usb o CD para ver videos e información que corresponde a la explicación de los temas. (Hojas de color.</li> </ul>	<p>Los textos escritos y actividades dinámicas, hacen valorar ciertas situaciones y propiciar un cambio de actitud.</p>
	<b>BIBLOGRAFIA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li> Lápices y lapicero</li> <li> Material a trabajar en equipo.</li> <li> Fotocopias de fragmento.</li> <li> Paletas con una tarjeta de reconocimiento por trabajar en equipo.</li> </ul>	<p><b>Psicología.</b> Baron Robert</p>

## EL RENDIMIENTO EN EL TRABAJO

**SESIÓN: 8**

**BLOQUE IV**

**DURACIÓN:** Dos horas

**LUGAR DE CAPACITACIÓN:** \_\_\_\_\_

<b>TEMAS DE SESIÓN</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>
<p>4.6 ¿Cómo crear una cultura de alto rendimiento?</p> <p>4.7 Tipos de mentalidades para generar alto rendimiento laboral.</p> <p>4.7.1 Mantener el equilibrio correcto</p> <p>4.7.2 Identificar y multiplicar el talento</p> <p>4.9.3 Medir el rendimiento laboral</p> <p>4.10 Un camino al éxito laboral.</p> <p>4.11 Ser persona asertiva</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Crea una cultura de valoración que produce alto rendimiento.</li><li>■ Utiliza mentalidades asertivas para generar alto rendimiento laboral.</li><li>■ Identifica actitudes de su vida de manera racional e irracional, además de conocer que tipo de personalidad tiene, pasiva, agresiva o asertiva.</li><li>■ Reconocer cuáles son sus fortalezas y no quedarse en sus debilidades.</li><li>■ Reflexiona y utiliza la asertividad para lograr un camino hacia el éxito laboral.</li></ul>

## METODOLOGÍA

■ Posteriormente se les pide que dibujen un extraterrestre en una hoja que se les dará y lo enseñaran a sus compañeros, esto con la finalidad de que se den cuenta de que en realidad nunca han visto uno y que muchas veces se dejan influenciar por lo que ven y no realmente por lo que es, de sí mismos y por ende de las demás personas. Posteriormente sacaran su fruta y se les solicita que le den una mordida y se la coman, después otra mordida de igual manera, pero la tercera mordida va ir guiada de la siguiente manera ( van a dar una mordida pero no se la van a pasar hasta que esté bien saboreada y se deshaga completamente, disfrutando cada sensación al comerla) se realiza dos veces lo mismo, posteriormente se pregunta qué experiencia sintieron con la primeras mordidas y las segundas, se hace una reflexión de que a veces se pasa la vida sin saborearla ni disfrutarla y se hacen las comparaciones necesarias y ejemplos adecuados para corroborar y reafirmar el tema.

■ Se prosigue con un video de hacer cambio en la vida: Se pide que reflexionen y se explica el tema, y como estos cambios en la vida deben tener un porque para que poco a poco se den personal y de manera colaborativa.

■ Se presenta otro video en donde se ve el trabajo en equipo de forma negativa y como esto no permite una meta en común y se analiza en el sentido laboral. Se les presentan diapositivas con características del tema y lo que se pretende es que la balanza de actitudes se incline hacia ser una persona asertiva en la vida personal y laboral. Se les aplica un pequeño test personal que se entregara a ello de la manera individual de los talentos que tienen y que a veces no se reconocen y que pueden ayudar para encauzar su rendimiento en el trabajo. Finalmente, se les pide que comenten que es lo que harán o para que les sirviera el curso que tomaron, posteriormente se dan palabras de motivación y agradecimiento por la atención e interés prestado a lo largo del curso. Se les entrega un reconocimiento por haber participado en este curso.

RECURSOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Computadora</li> <li>■ Diapositivas</li> <li>■ Memoria usb o CD para ver videos e información que corresponde a la explicación de los temas. Hojas de color.</li> <li>■ Lápices y lapicero en equipo</li> <li>■ Material a trabajar</li> <li>■ Fotocopias de fragmento</li> <li>■ Paletas con una tarjeta de reconocimiento por trabajar en equipo.</li> </ul>	<p>En esta sesión se pretende que manifiesten sus conclusiones de la aplicación de los temas que se trataron, siempre haciendo participar a todos los integrantes.</p>
	<b>BIBLIOGRAFIA</b>
	<p>Reyes Ponce Agustín, 2007, Administración de personal, Relaciones humanas, 1ª edición, México, Trillas.</p> <p>Dolan. L. Simon, Jackson Susan, S. Randall y Valle Ramon, 2007, La gestión de los recursos humanos, Como atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación, 3ª edición, España, Mc Graw - Hill.</p>
<b>COMPROMISOS DEL TRABAJADOR</b>	
<p>En plenaria se establecerán compromisos por parte del trabajador, en base a un cambio de actitudes en cuanto a la comunicación y la forma de motivación en las relaciones humanas para el alto rendimiento laboral, compartiendo dichos compromisos con sus compañeros para que estos tengan un valor emocional y significativo en relación con sacar adelante las metas y propósitos que los beneficien en aspectos personal y laboral de manera individual, así también de manera colectiva en la organización en la que laboran.</p>	

# CAPÍTULO V

## DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Enfoque de la investigación: Mixto

Este trabajo de investigación tiene como propósito un cambio de actitudes en cuando a la comunicación y motivación generando alto rendimiento laboral, por tal motivo el enfoque que se eligió es totalmente mixto, debido a que es calidad la que se pretende dar como resultado en base a la propuesta planteada en este trabajo de investigación, porque va enfocada a un análisis complejo de características y variables completamente humanas que por ende al hablar del ser humano, no se puede cuantificar resultados por el contrario los resultados que se arrojan tanto en un principio, en el intermedio y final son cualidades que se han modificado, en tanto a conductas, actitudes, comportamientos, modos de vida, motivaciones, etc. serán medidas en un número, pero si notarán en la calidad de trabajo, mediante escalas valorativas y de actitud que generan comportamientos de alto rendimiento, mediante momentos de comunicación y motivación en relación a la calidad laboral.

Pero en referencia con la cantidad se lo más pertinente es hacer entrevistas estructuradas y escalas que permiten comprender el funcionamiento en las relaciones humanas de una empresa, con el fin de mejorar su calidad en las relaciones y generando un buen rendimiento.

## **5.2 Alcance de la Investigación: Correlacional.**

El alcance que tiene la investigación es correlacional porque lo que se pretende es generar un cambio en cuanto a actitudes en relación a la convivencia diaria además de que la investigación presenta teorías, autores y que en cierta manera son diferentes.

Sin embargo, existen características que se relacionan entre sí, como la comunicación y la motivación que van enfocada a generar relaciones humanas asertivas que por ende den resultados de alto rendimiento laboral, estos temas por separado tiene características distintas pero de igual importancia. Además en la investigación lo que se pretende es que se unan estos términos con la finalidad de encontrar un cambio en las actitudes, intereses y formas de pensar o concebir el trabajo dentro de una organización, que se encuentre esa correlación del porque es importante, comunicarse de manera adecuada con los demás, esto con la finalidad de que la satisfacción en el trabajo sea de la mejor manera en cuanto a las funciones diarias



### **5.3 Diseño de la investigación: No experimental**

La investigación que se va a realizar es no experimental, porque estamos tratando con capital humano, en donde se va a realizar una revisión de cómo es la comunicación entre las personas que se relacionan cotidianamente; y cómo ésta se desarrolla de manera idónea o incorrecta, con la finalidad de ir encauzando y equilibrando dicha comunicación a un panorama más asertivo y adecuado, destruyendo barreras de comunicación que generan conflictos desde un punto de vista humanista, sensible y actitudinal, cambiando comportamientos erróneos.

De igual forma se aborda el tema de motivación que no se puede tratar de manera experimental porque es algo que lleva a la persona a una realidad y se nota en su diario vivir, la propuesta de capacitación que se da es enfocada a objetivos específicos con lineamientos centrales en la cuestión humana que envuelve el mismo comportamiento de las personas en diferentes momentos; situaciones que se les presentan tanto en el aspecto laboral como en la vida cotidiana.

### **5.4 Tipo de investigación: Mixta.**

La investigación por sus fundamentos teóricos que tienen en cuanto a conceptos, teorías, factores, autores, investigaciones de temas que

complementan cada uno de los términos que sustentan la investigación son totalmente documentales, pero con lo que respecta a la investigación y propuesta de tesis, va enfocada a llevar una investigación de campo que va a permitir estar en la empresa, obtener información mediante observaciones prácticas con los integrantes de la empresa.

Además hay que hacer diagnósticos en base a lo que se ha observado en cuanto a comportamientos y acciones de la vida laboral, por ello es muy importante que la investigación se desenvuelva en ambos términos: documental y de campo, que se complementará para obtener un mejor resultado en reacción al alto rendimiento con la finalidad de que las personas se comuniquen mejor y se sientan motivados y sus quehaceres cotidianos.

### **5.5 Delimitación de la población.**

El hablar de comunicación, motivación, relaciones humanas y alto rendimiento laboral, es hablar de temas generales, extensos y que implican características afines pero muy distintas en cuanto aplicación, complejidad, globalidad, etc., conlleva a realizar una serie de estudios muy superficiales, cuando no se delimita bien lo que se quiere investigar, teniendo en cuenta, las causas, consecuencias, efectos, motivos y otros más pero de un tema en específico, que más se quisiera, que estudiar todo a la vez, dar soluciones o alternativas que generen un cambio para bien en los temas antes mencionados o en cualquier otro.

Pero precisamente para que se pueda llegar a tener resultados en una investigación, es necesario delimitar y especificar lo que se quiere lograr por qué, cómo, cuándo, quién, siendo estas algunas preguntas que es bueno se tengan presentes al momento de realizar una investigación.

Por ello el tema que se eligió en esta investigación como ya ha sido fundamentado en los capítulos anteriores, es precisamente estudiar cómo es la comunicación y la motivación en las relaciones humanas que generan un alto rendimiento laboral, proponiendo un programa que precisamente aborda temas y actividades en base al saneamiento de dichas relaciones humanas con una consecuencia de rendimiento laboral, teniendo una población determinada que permita el análisis más completa de este tema, la población que se eligió es hombres y mujeres en la etapa que comprende de los 25 a 35 años.

Es la etapa en la que la mayoría de las personas están en una estabilidad laboral, que en su momento llega a ser rutinaria y se hace costumbre dejando de lado la comunicación y la motivación en las relaciones con las personas de su empresa, por ello se considera que el programa que se propone va encaminado a que se dé una perspectiva de cambio de actitudes en el comportamiento y disponibilidad de los trabajadores de esta etapa organizacional.

## **5.6 Selección de la muestra: No probabilística.**

Toda investigación conlleva a realizar muestras que faciliten obtener resultados, para ello se diseñaron instrumentos, que de cierta manera van a dar la probabilidad de algún suceso o acontecimiento, en este caso el tema va encaminado a seleccionar una muestra no probabilística, debido a que no se va a escoger una muestra de manera espontánea, por el contrario la investigación está diseñado a una muestra de la población de hombres y mujeres que laboran en una organización, que se encuentran en la edad de 25 a 35 años.

Estas personas tienen inquietudes, intereses, características afines a la cuestión y relación laboral, no se da al azar, al contrario debe ser planeada , así como formulada formalmente para su realización, siendo así una certeza en que la investigación se va a desarrollar, no salirse de esos parámetros pues de ser así, existen caracteres poco confiables acerca de lo que se está investigando, es importante que la muestra sea no pirobalística debido a que va enfocada precisamente a obtener resultados que generan un cambio de actitud, así como de comportamiento en cuando a la forma de comunicación y motivación en las relaciones humanas dando como resultado un buen rendimiento laboral.

## **5.7 Instrumentos de prueba:**

### **5.7.1 La entrevista**

La investigación, para realizar el diagnóstico de necesidades en cuanto hacer un reconocimiento de cómo está la comunicación y la motivación en la relación con las personas de un empresa, es necesaria hacer una entrevista a los miembros de esta, desde el gerente, como supervisores y empelados que estén en la edad de 25 a 35 años, además de que estén laborando pues es muy importante y determinante conocer cuáles son sus inquietudes, saberes, expectativas del como entienden y practican la comunicación y la motivación en su diaria relación laboral de forma que ellos comenten todo lo que opinan y piensan del tema (Ver anexo 1).

### **5.7.2 La encuesta**

Cuando se aplica la entrevista se obtienen datos infinitos, con comentarios, opiniones, experiencias vivencias muy interesantes que te permiten ir conociendo de forma general todo aquello que puede está sucediendo con las personas que trabajan en relación al tema.

Es relevante aplicar la encuesta pues con ella obtienes datos muy buenos y de bastante relevancia, sin embargo también necesitas hacer una encuesta en donde vas a centrar esa información general que de cierta manera en las

respuestas abiertas de la entrevista no pueden ser medibles, en la encuesta si, van enfocada ya a contestar acerca del tema, estructurando temáticas, acuerdos, desacuerdos que no se desvíen de lo que se quiere investigar como tal y permiten obtener tablas o gráficas más detalladas de lo que compete a la investigación, enfocada a la comunicación y motivación en las relaciones humanas (Ver anexo 2).

## **CAPÍTULO VI**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Llevar a cabo la investigación del tema de comunicación y motivación en las relaciones humanas como generadoras de alto rendimiento laboral, fue complejo y un tanto difícil, sobre todo en la parte donde fueron realizadas las entrevistas y las encuestas que permitieron la comprensión y detectaron, si la aplicación de un programa de capacitación laboral serian acordes para aumentar el rendimiento, fue una tarea que se llevó su tiempo.

Todo lo anterior tiene mucho que ver con que las personas que se encontraban laborando en ese momento en ocasiones fue de negativa, porque no querían tomarse ese tiempo para contestarlas, argumentando que no podían y que tenían mucho trabajo, en otros lados decían que su supervisor no los dejaba, sin embargo hubo personas que a pesar de estar trabajando con amabilidad contestaron lo que ellas consideraran.

De igual manera se contó con la colaboración de algunos padres de familia, familiares y conocidos que trabajan en una organización fueron gentiles al dedicarle un tiempo a las encuestas y entrevistas con el fin de apoyar a la investigación, por lo que al analizar los resultados de estos instrumentos, en su totalidad fueron 50 encuestas y entrevistas aplicadas las cuales la mayoría tiene conocimiento de la importancia de la comunicación y motivación laboral, sin

embargo coincidieron en que a veces es difícil entablar o llevarla a cabo como debería.

En su totalidad están de acuerdo con la aplicación de un programa que sería de utilidad para mejorar la comunicación y motivación en las relaciones humanas de su trabajo.

### 6.1 Tabulación de encuestas

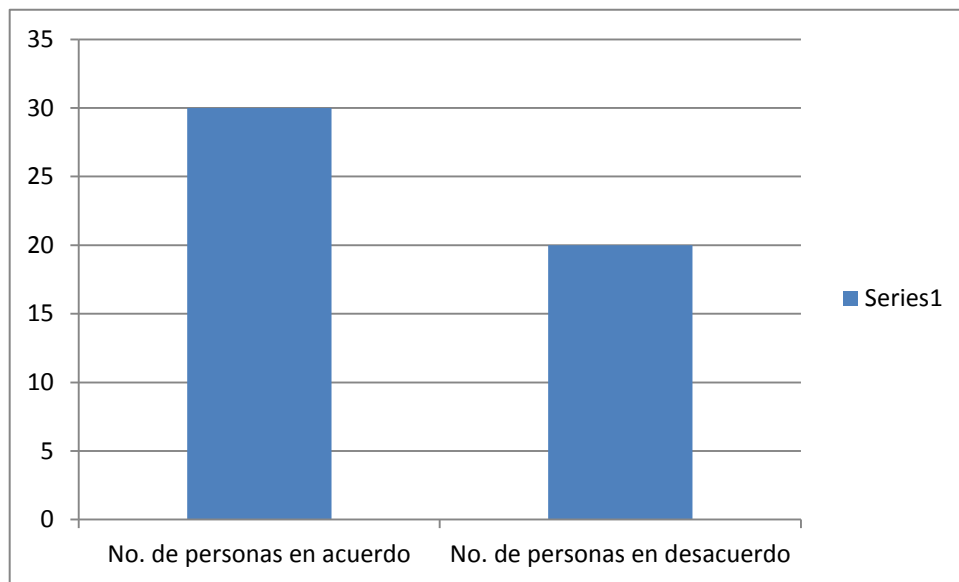
<b>Cuestionamiento</b>	<b>No. de personas en acuerdo</b>	<b>No. de personas en desacuerdo</b>
1.- La comunicación y la comunicación humana significa lo mismo.	<b>30</b>	<b>20</b>
2.-La comunicación verbal, no verbal, paralinguística e interpersonal deben ser congruentes entre sí.	<b>44</b>	<b>3</b>
3.-La comunicación humana es determinante en las relaciones que estableces con los compañeros de trabajo.	<b>39</b>	<b>11</b>
4.-Existe una comunicación asertiva en el lugar donde laboras	<b>40</b>	<b>10</b>
5.-Si se presenta algún conflicto, disgusto o desacuerdo, lo pertinente es solucionarlo de manera rápida y sin pensarlo.	<b>16</b>	<b>34</b>
6.-Cuando se tiene que hacer un trabajo que necesite la participación de todos los colaboradores, es necesario que todos se comuniquen y motiven.	<b>39</b>	<b>11</b>
7.-Todo el trabajo tiene que ser impuesto por una persona sin dar alguna razón del porque o el objetivo que se quiere obtener.	<b>9</b>	<b>41</b>
8.-El trabajador que es motivado intrínsecamente (por el mismo) será un trabajador competitivo.	<b>35</b>	<b>15</b>
9.-La motivación en el trabajo es indispensable	<b>47</b>	<b>3</b>



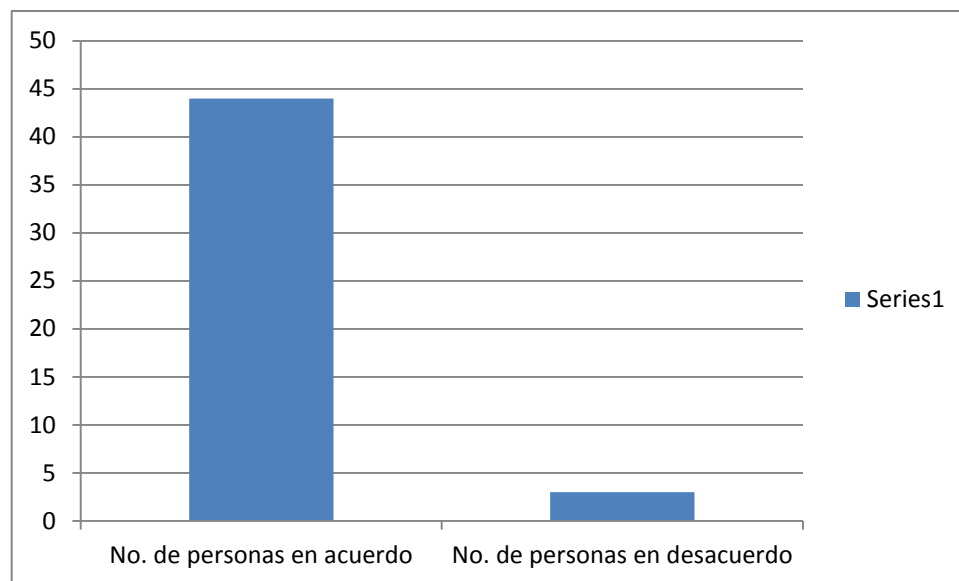
para generar interés en lo que se desempeña.		
10.-La motivación económica genera más interés en el trabajador que la motivación encaminada a superación personal.	<b>22</b>	<b>28</b>
11.- Cuando las necesidades económicas, emocionales, laborales, personales, familiares son cumplidas, se puede decir que todo ya se logro en la vida.	<b>21</b>	<b>29</b>
12.-Conocer los gustos, necesidades, intereses de los trabajadores de una empresa, genera rendimiento laboral.	<b>45</b>	<b>5</b>
13.- El rendimiento laboral, es hacer solo lo que dispone el trabajo.	<b>15</b>	<b>35</b>
14.-El talento individual genera conflictos laborales.	<b>25</b>	<b>22</b>
15.-Las relaciones humanas asertivas implican siempre decir sí a todo.	<b>16</b>	<b>34</b>
16.-Comunicación y motivación generan buenas relaciones laborales.	<b>44</b>	<b>6</b>
17.-Es muy fácil comunicarse con los demás.	<b>15</b>	<b>35</b>
18.-La motivación tiene que ver con que se haga lo que dice una persona..	<b>15</b>	<b>35</b>
19.-Un programa de capacitación de comunicación y motivación, lograrían mejores relaciones humanas.	<b>44</b>	<b>6</b>
20.-Te gustaría asistir a un programa de capacitación acerca de comunicación y motivación, que mejora tus relaciones humanas en el ambiente laboral.	<b>44</b>	<b>6</b>

## 6.2 Interpretación de resultados Gráficos.

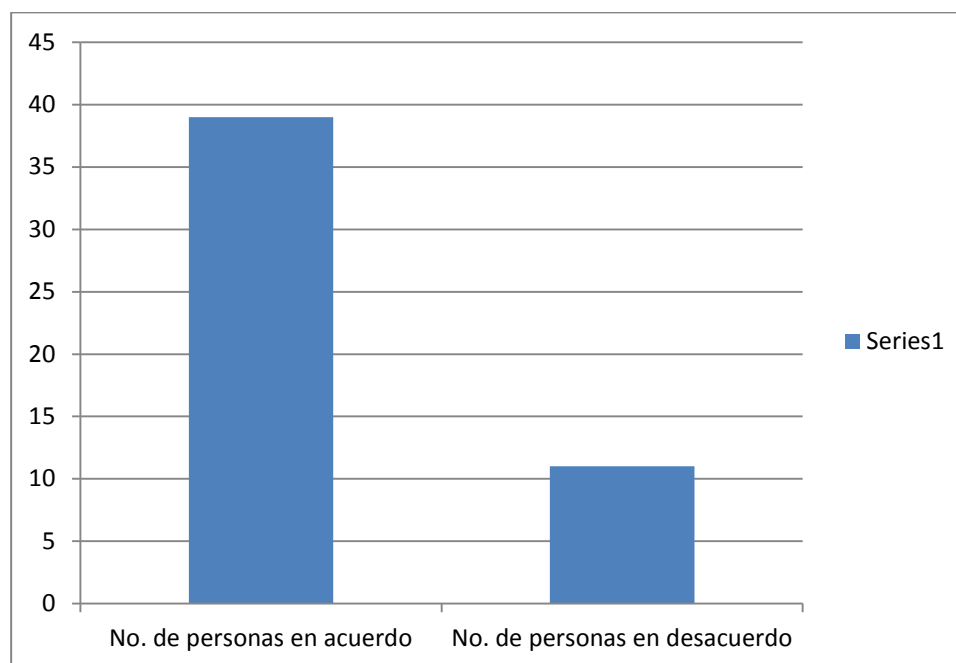
1.- Del instrumento aplicado, referente al conocimiento de los personas activas laborales, sobre la diferencia de la comunicación y la motivación humana; se obtiene que un 30 % de la población considera que la comunicación en general y la comunicación humana es lo mismo, sin encontrar diferencia alguna siendo la mayoría que expresa que esta es entendida como una relación con las demás personas para convivir en armonía.



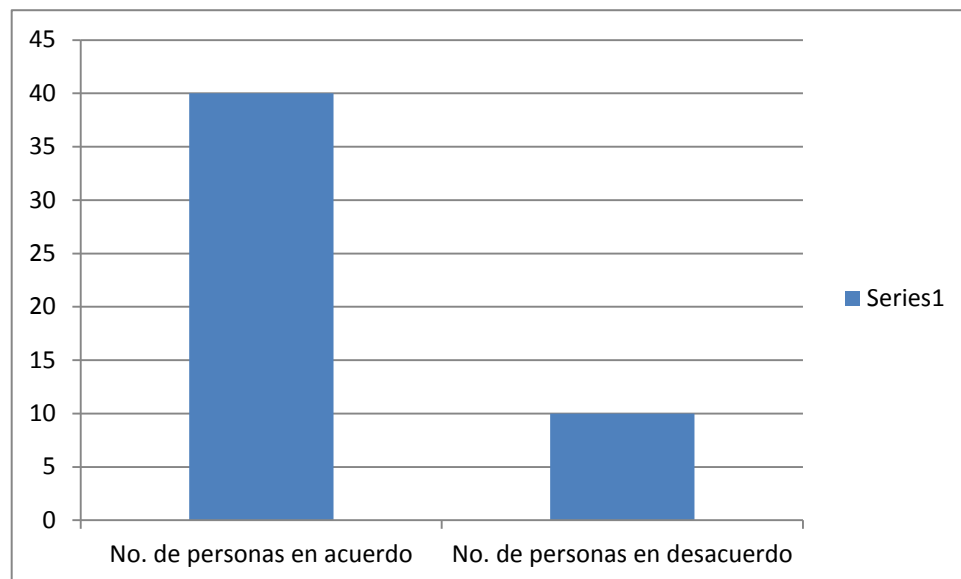
2.- En cuanto a la relación que existe entre comunicación verbal, no verbal, paralingüística e interpersonal el 44 % consideran deben ir en unión y que es bueno sobre todo predicar con el ejemplo y encontrar una relación con lo que se hace y se piensa.



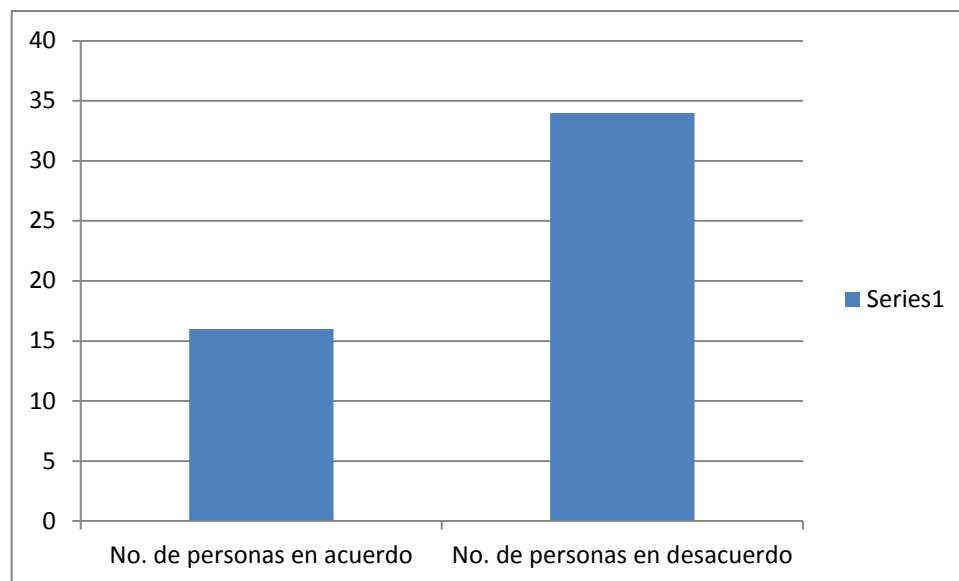
3.- La pregunta tres hace referencia a que si la comunicación es determinante en las relaciones que se establecen con los compañeros, un 39% de los encuestados están de acuerdo en que si se necesita la participación de todos los compañeros para generar alto rendimiento sin embargo comentan que hay muchos de ellos que no tienen la disponibilidad de tiempo ni de interés para llevarlo a cabo.



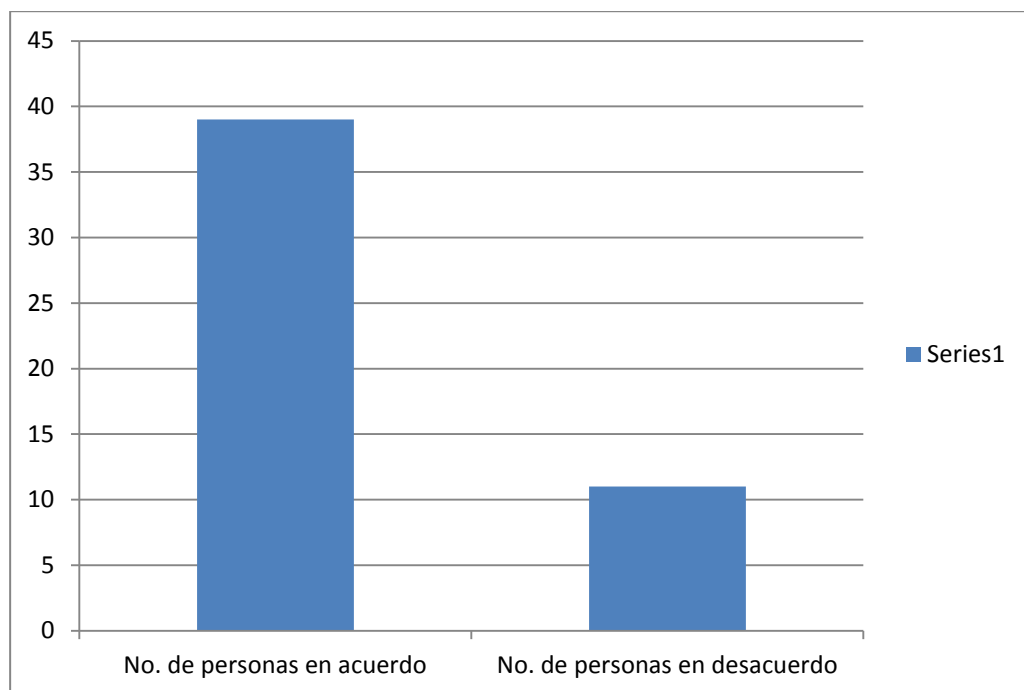
4.- Con lo que respecta a la pregunta número cuatro que hace referencia a que si existe una comunicación asertiva en el lugar donde laboran, un 40 % afirman que si, sin embargo están conscientes que es una tarea compleja porque hay personas que llegan a ser negativas afectando el trabajo de los que si pretenden entablar relaciones humanas buenas y que se necesita de un trabajo en equipo para que se logre.



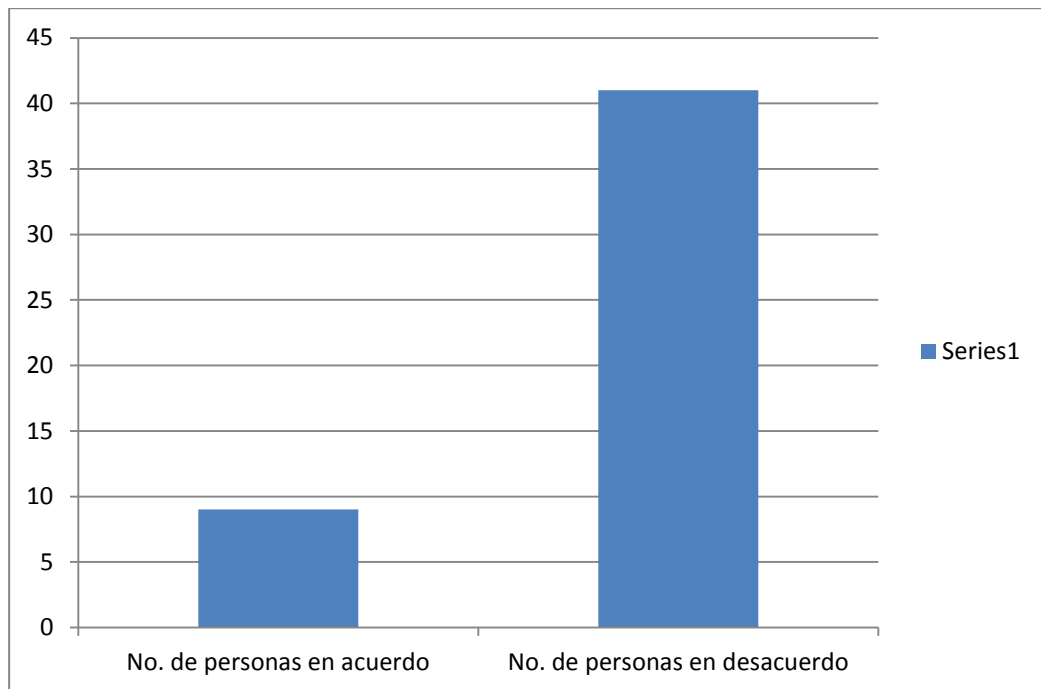
5.- Un 16% de las personas están de acuerdo en que la manera de solucionar los problemas es fácil y rápida, que no se necesita de pensarlo mucho sin embargo el 34 % está en desacuerdo pues dicen que se necesita de una preparación y análisis en cuanto a estos temas de comunicación para saber cómo es que se puede reaccionar ante problemas con los compañeros, sin afectarlos emocionalmente hablando.



6.- En cuanto a la pregunta 6 que afirma que la motivación y la comunicación es un trabajo que deben hacer todos los trabajadores, el 39 % de trabajadores están en acuerdo porque consideran que se les debe motivar y existir comunicación en su ambiente de trabajo.

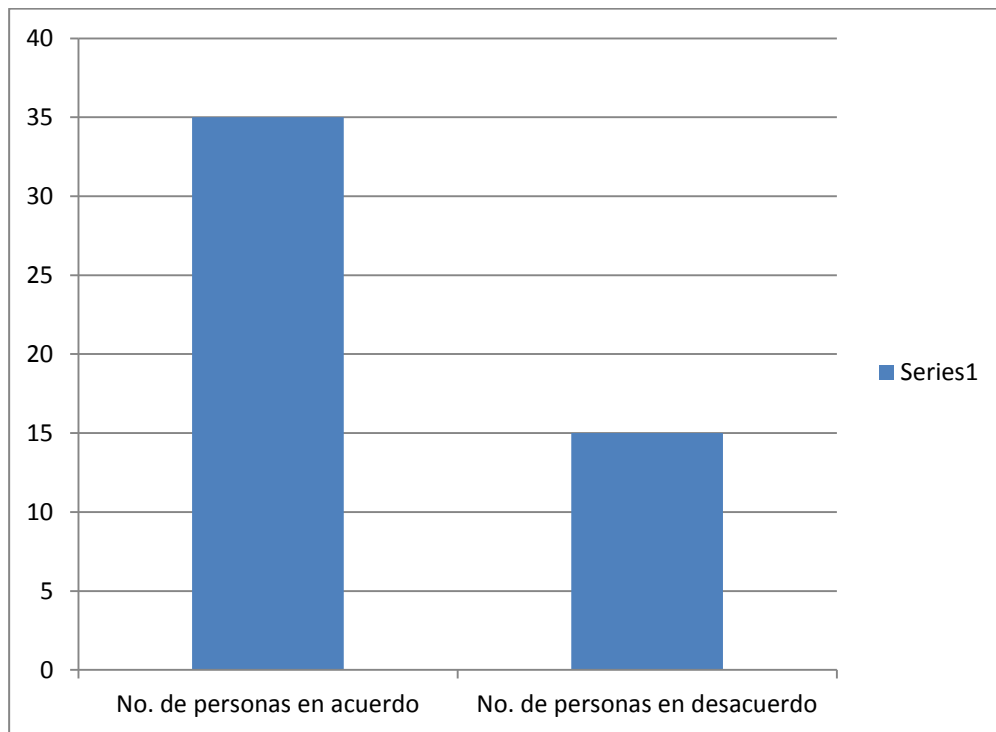


7.- En la pregunta 7, el 41% de los trabajadores piensan que para que se realice un trabajo solo debe ser impuesto porque cuando es así ellos opinan que se genera inconformidad y que su interés disminuye. Originando un trabajo solo por cumplir y no por iniciativa.

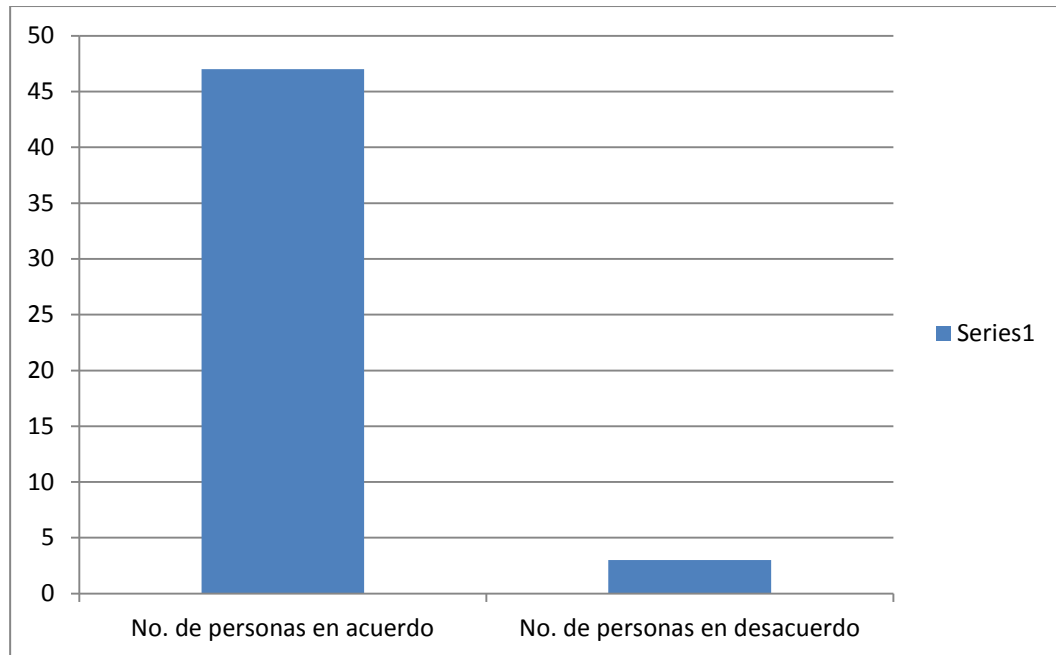




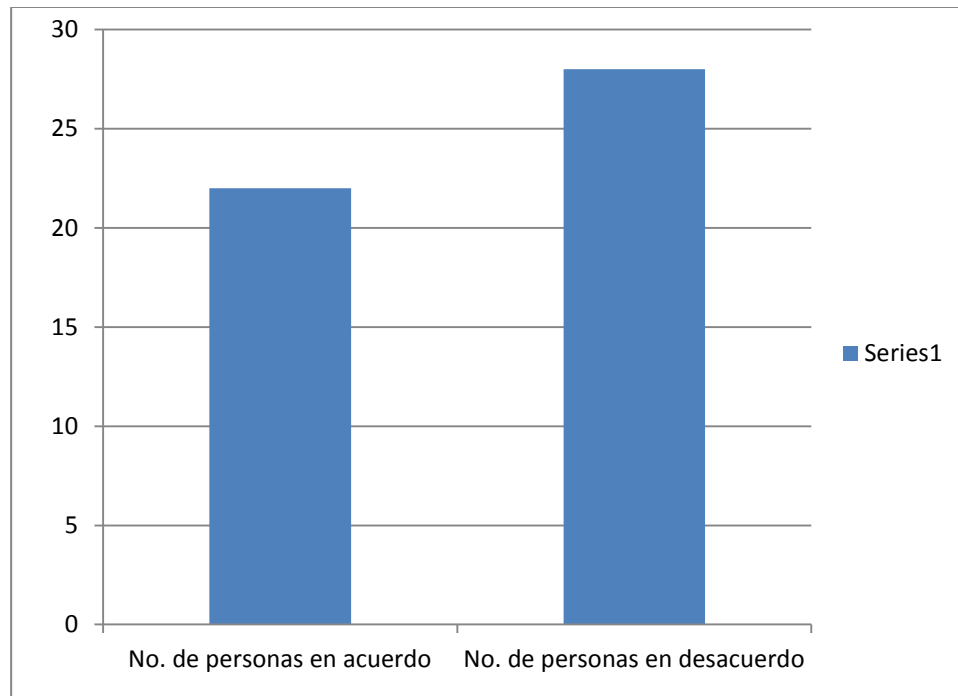
8.- Un 35% de trabajadores piensan que cuando se logra una autoestima alta y se trabaja en cuanto a temas como comunicación y motivación personal se puede dar una motivación intrínseca para ser buenos trabajadores en una organización.



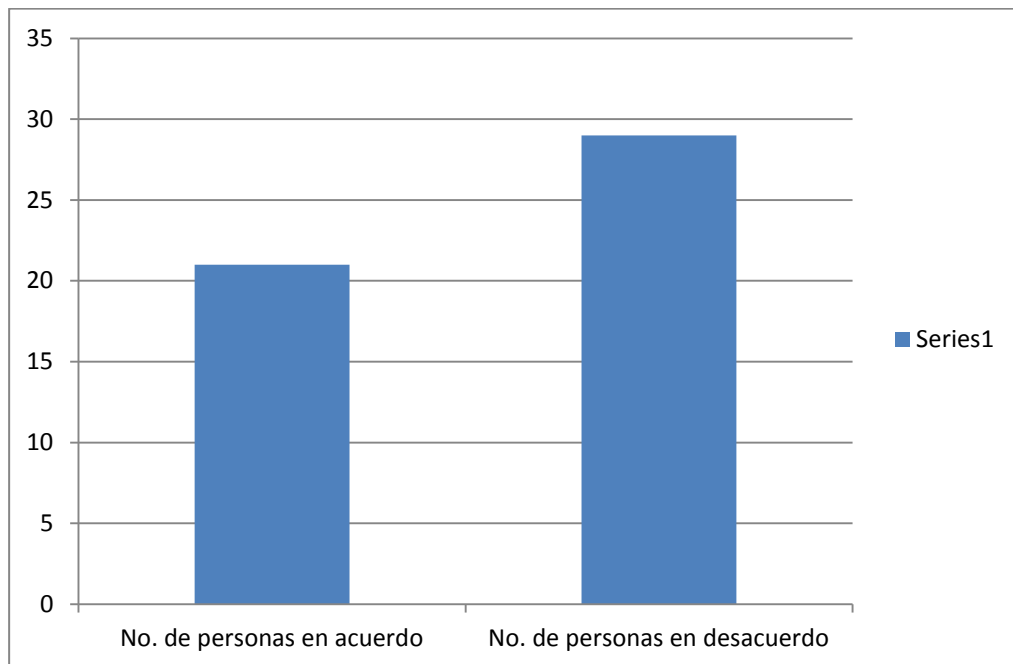
9.- El 47% de las personas que laboran afirman que para ellos es muy importante que se les motive, porque es una buena manera de sentirse importantes y sobresalir en el trabajo que desempeñan.



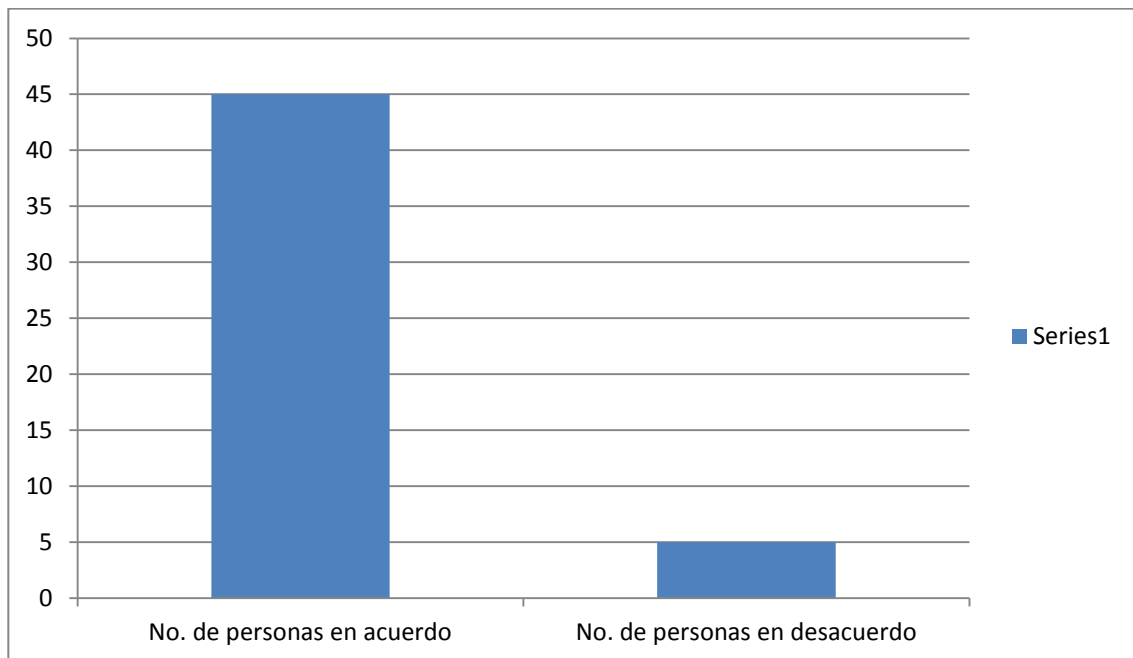
10.- En cuanto a que la motivación económica es un factor importante en la motivación de ellos como trabajadores un 22% están de acuerdo, y complementando con sus entrevistas la mayoría coincide en que para sentirse motivados es indispensable que se les refuerce con incentivos económicos, prestaciones, ascensos que les remuneren más económicamente hablando, incluso algunos manifiestan que es más el incentivo económico que el emocional, lo que los hace trabajar con más interés y tener mayor rendimiento.



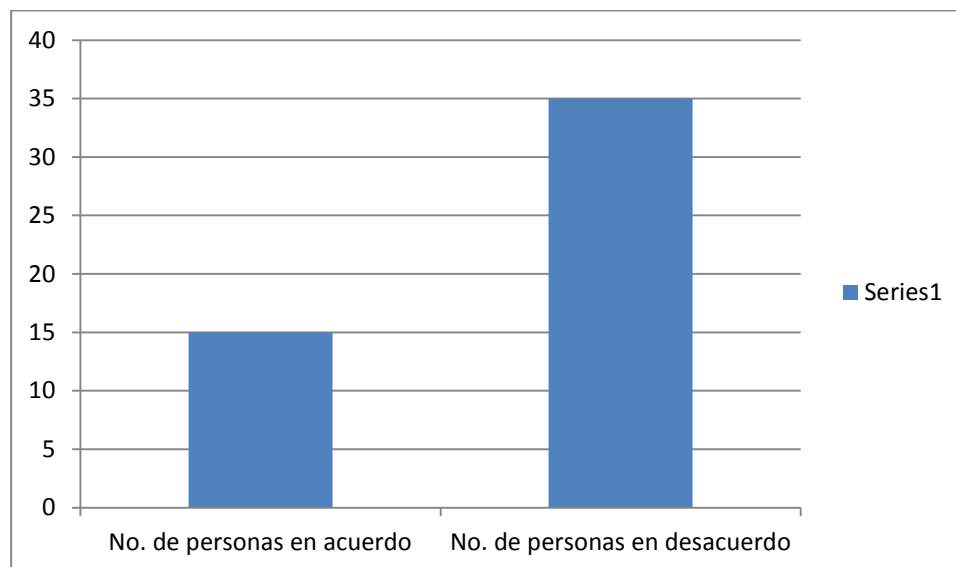
11.-Un 21% de los trabajadores, coinciden en que se puede lograr una superación plena en la vida, cuando ya se han satisfecho necesidades familiares, económicas, laborales, personales y emocionales y ya no es necesario seguir más.



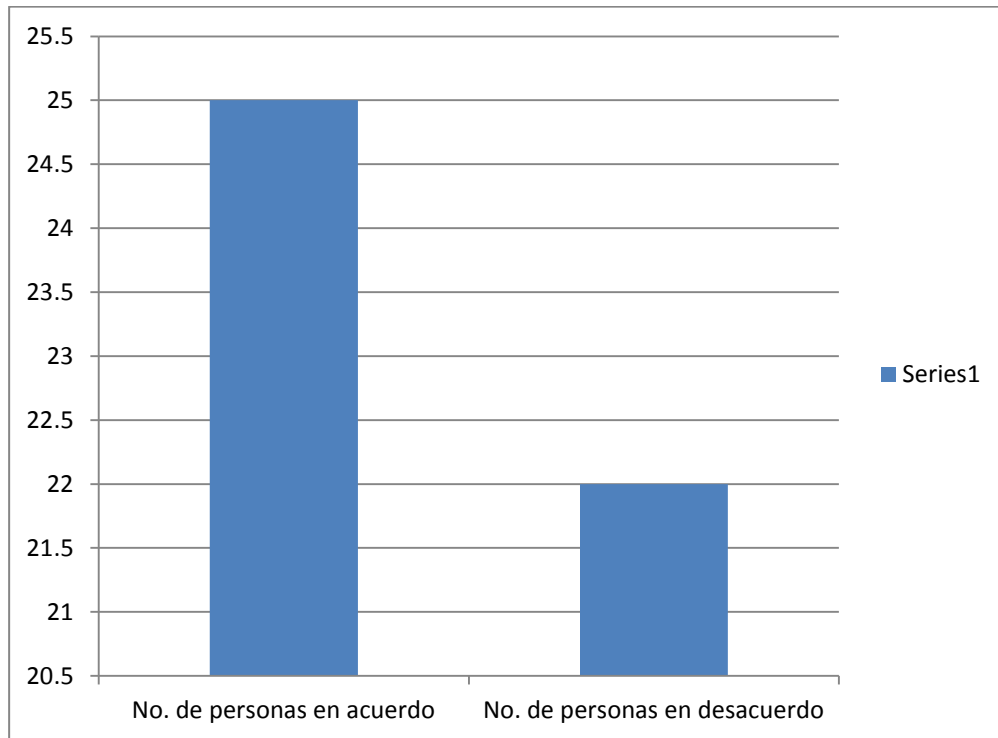
12.- La pregunta 12 que afirma que conocer los gustos, necesidades, intereses de los trabajadores de una empresa, genera rendimiento laboral, el 45 % esta de acuerdo con que se lleve a cabo en su empresa, pues consideran que cada persona es diferente y se debe conocer a las personas que laboran en ella.



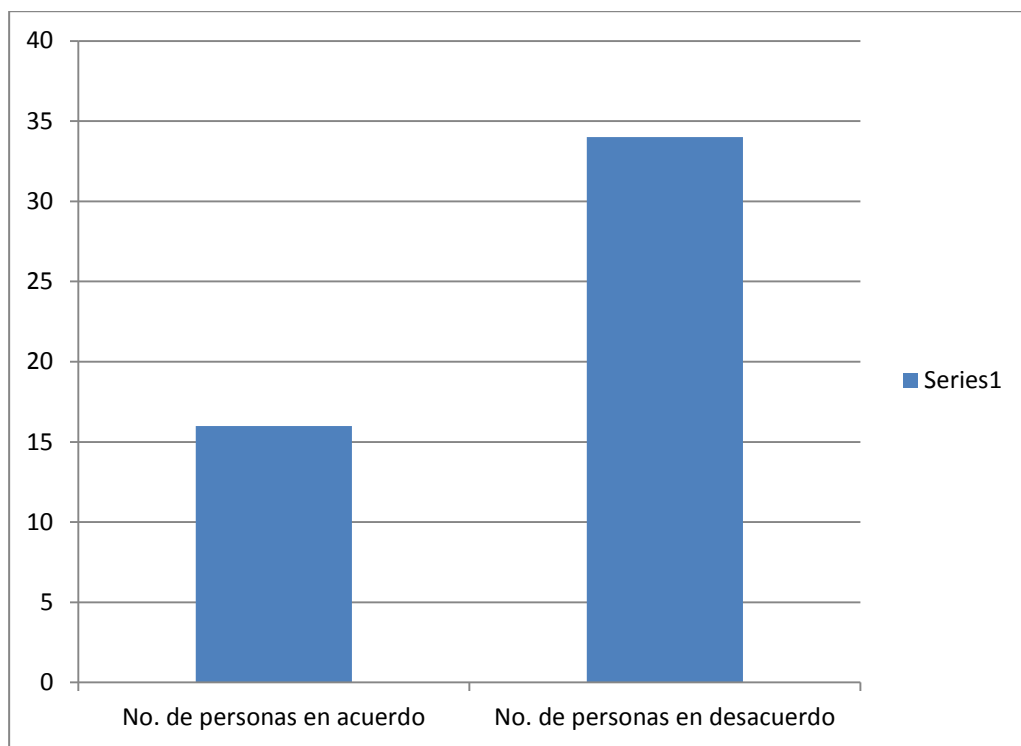
13.- Encontramos que un 15 % de la población que se encuesta dice que el trabajo es solo hacer lo que supone el mismo y no dar un poco más de lo que le corresponde, por el contrario la mayoría coincide en que es difícil a veces dar un plus en lo que se hace pero que es por eso que se debe tener programas o cursos que permitan superarte en relacionarse y motivarse en un ambiente laboral para que no se vuelva monotonía laboral y se siga incrementando el rendimiento de una organización.



14.- En lo que respecta a que el talento individual de los miembros de una organización el 25 por ciento está en acuerdo de que este si afecta en cómo se den las relaciones laborales y que muchas de las veces generan conflictos, por no saber cómo encaminar esas habilidades personales para un fin positivo de la organización.

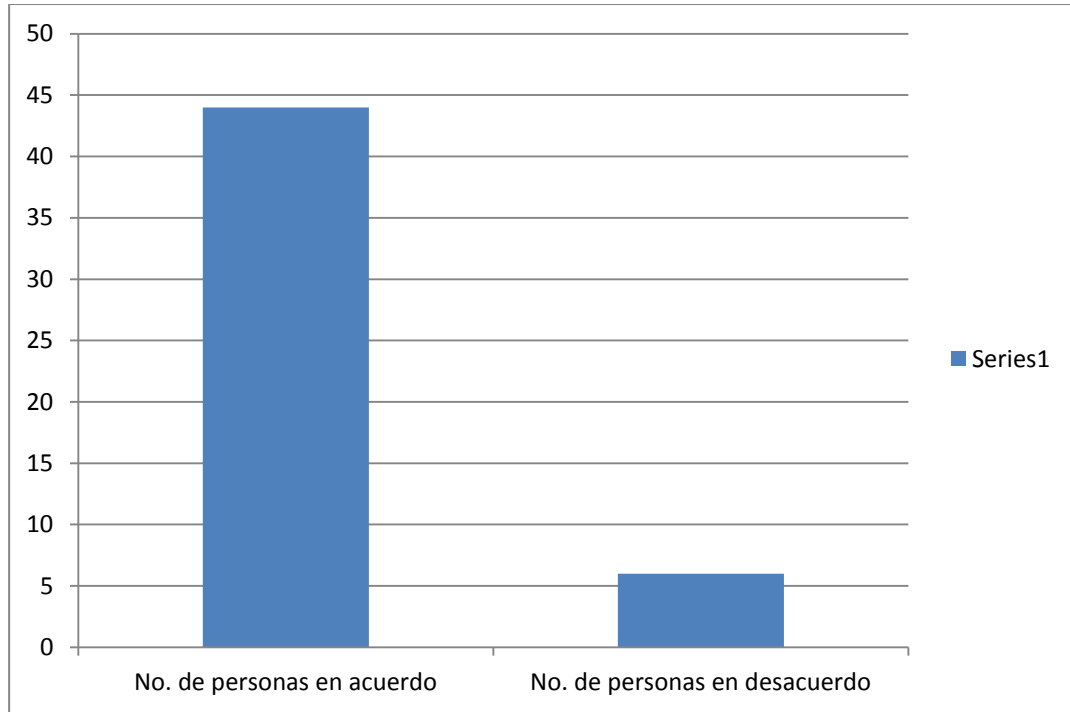


15.- El 34% dice que las relaciones asertivas es indispensable tener claro lo que se quiere y que no es siempre decir si a todo lo que se te dice o pida, que es la manera idónea para evitar los problemas, pues estos siempre van a estar lo importante es saber y tener capacitaciones que les permitan conocer más a fondo el relacionarse con los demás.

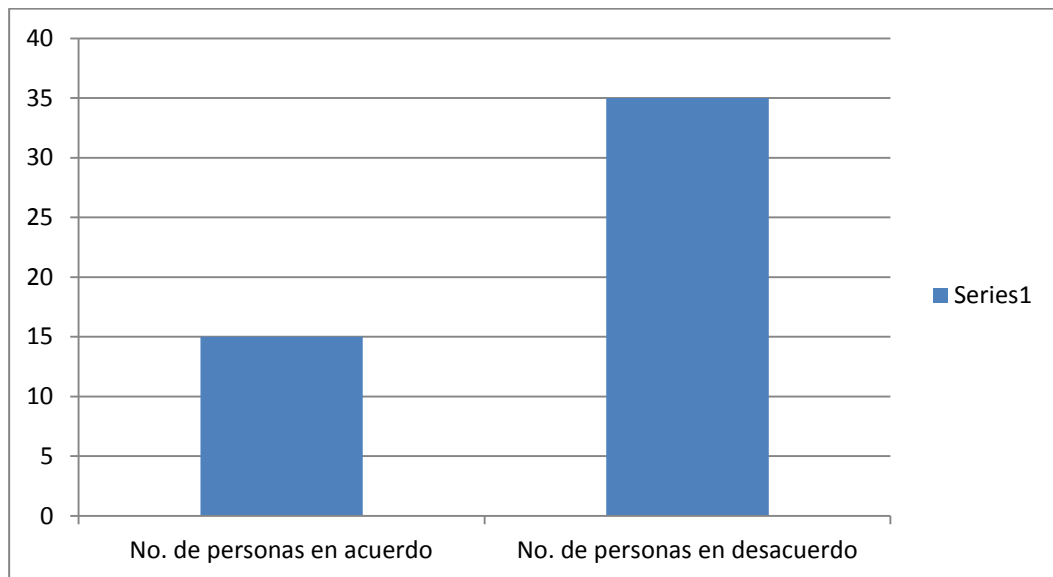




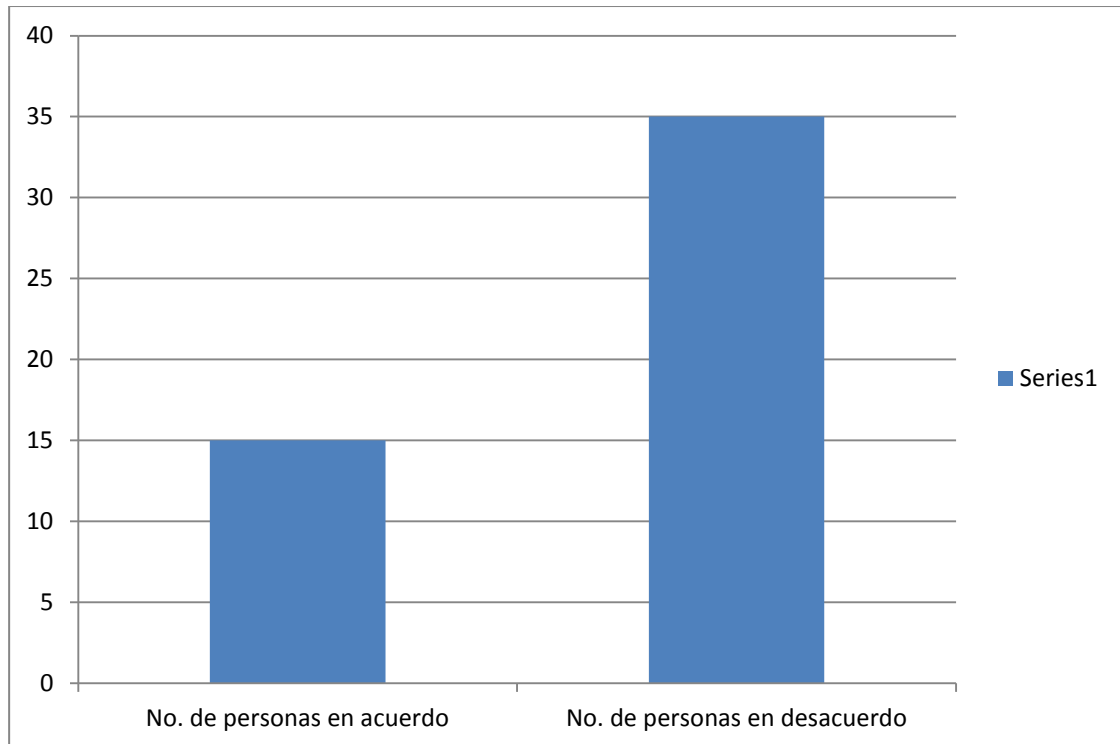
16.- La pregunta 16, genero una respuesta de 44 % de los trabajadores están de acuerdo en que la motivación y comunicación es de suma importancia para generar mayor rendimiento en el trabajo mediante relaciones humanas asertivas.



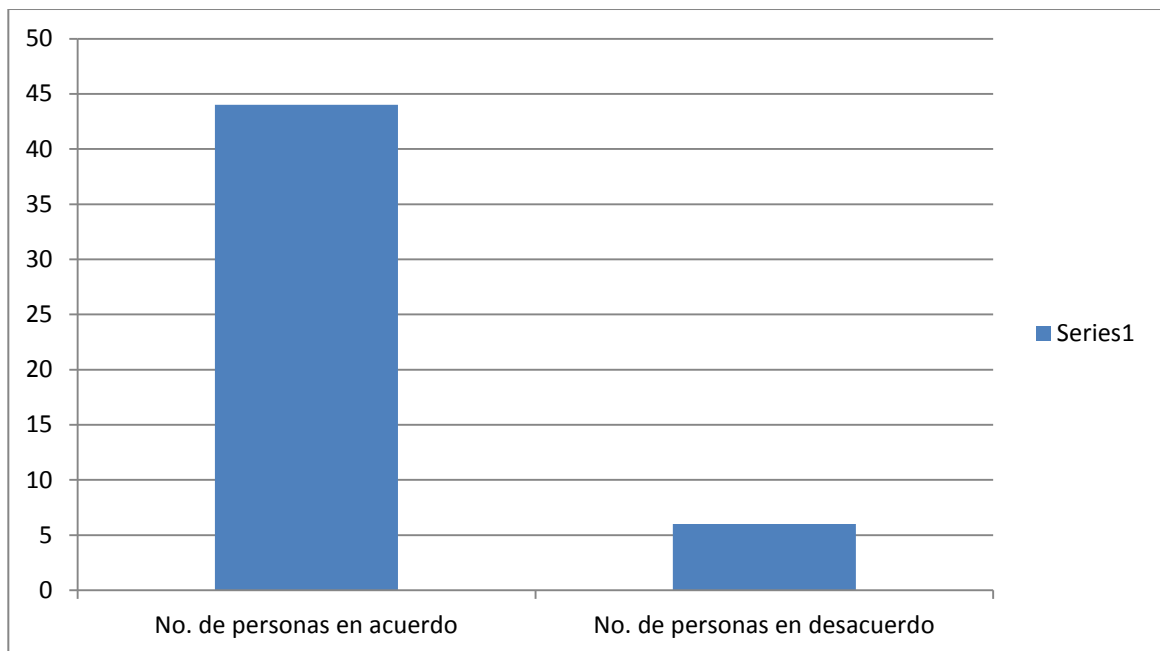
17. El 15% de las personas que laboran consideran que el comunicarse sanamente con los demás es muy fácil y que no se requiere de mucho para poder llevarlo a cabo, sin embargo la mayoría no está de acuerdo pues dicen que se necesita de una preparación asertiva para poder hacerlo de manera eficiente.



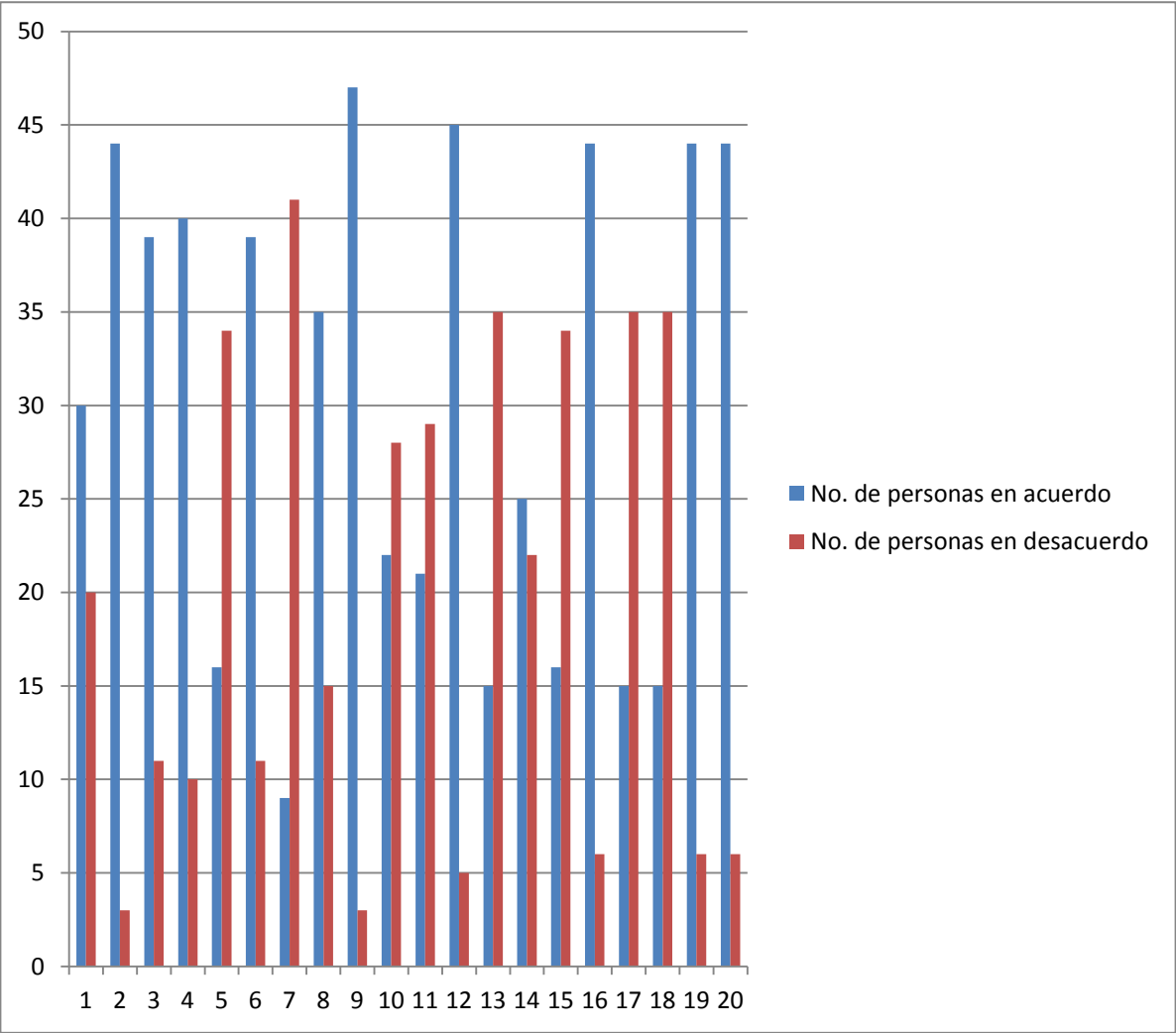
18.- La pregunta 18, afirma que la motivación solo se refiere a hacer lo que una persona dice que se debe y que solo así se va a motivar a los demás, por tal motivo solo el 15 % esta de acuerdo en esta afirmación.



19 y 20.-Finalmente en las preguntas 19 y 20 que plantean la oportunidad de asistir a una capacitación que tiene que ver con la propuesta de la tesis acerca de un programa de comunicación y motivación en las relaciones humanas como generadoras de alto rendimiento, el 44 % de la población trabajadora de distintas organizaciones de la ciudad de Orizaba están de acuerdo en que sería bueno, como parte de su superación personal para poder seguir creciendo en su formación laboral con el fin de crecer en sus puestos que desempeñan día con día e ir ascendiendo como una organización.



**Gráfica de resultados de encuestas y entrevistas a personas de distintas organizaciones de la Ciudad de Orizaba.**



### **6.3 Conclusiones del tratamiento estadístico.**

La conclusión a la que se llegó, después de haber aplicado los instrumentos de investigación, es muy llamativa y realmente interesante, porque al ir conviviendo con las personas a las cuales se les aplicó dicha encuesta y entrevista, se logra observar que existen muchas situaciones, que si es cierto a veces pasan desapercibidas, y tal vez en el momento no son percibidas las reacciones, actitudes o formas de actuar que afectan la comunicación en las relaciones con los demás.

Con relación al tema, al momento de ir interpretando la entrevista y los acuerdos o desacuerdos de la encuesta, hace que observes que las personas que trabajan tienen conocimiento de lo importante que es comunicarse con sus compañeros y con las personas que los rodean, al igual están conscientes de que la forma de actuar de cada uno de ellos debe ser acorde a lo que se dice, piensa y hace.

A veces el cumplir suele ser muy difícil, además de que aparentemente no existen conflictos entre las personas que laboran en las organizaciones en las que se aplicaron los instrumentos, sin embargo la mayoría de personas coincidieron en que el talento individual llega a generar conflictos entre los mismos compañeros, además de que se argumenta que la manera en que se puede llevar una comunicación asertiva es poniendo en práctica valores.

En lo que respecta a la motivación se puede concluir que las personas que trabajan, efectivamente tienen una exigencia de que se les motive, refuerce el trabajo que día con día realizan, lo que llama la atención es que debido a la situación en la vivimos, hace que la motivación se ha convertido en la mayoría de los casos no tanto solo de las encuestas, sino también de los resultados de las entrevistas tiene que ver con los incentivos económicos y buscan una superación en nivel laboral de puestos de jerarquía mayor para ganar más dinero y estar en un nivel más alto.

La superación personal, es algo muy determinante en la comunicación y motivación de cada uno de los participantes de la organización, en base a ello, estas personas, si consideran que el capacitarse en un programa que aborde temas de comunicación y motivación en las relaciones humanas dentro del trabajo van ser útiles porque se incrementaría una parte su conocimientos y vivencias que si tienen, pero como todo falta incrementarse, como comúnmente se dice practicar adecuadamente estos temas para que el ser humano se vaya sensibilizando y lleve a cabo el relacionarse bien con todos los integrantes de la organización que va a tener como resultado un buen desempeño y rendimiento hacía con ellos mismos y con los clientes que tienen y dejen una buena impresión, algo que llama la atención es que comentan que el programa de capacitación es bueno para irse perfeccionando en su relación con los demás.

## CONCLUSIÓN

Resulta muy interesante realizar un trabajo de investigación que realmente se disfruta en cada detalle, característica, búsqueda y porque no decirlo los problemas, obstáculos que se presentaron en cada realización de la investigación, sin embargo el tema resulta ser muy interesante y atractivo, se tiene presente que este tema de la comunicación y motivación en las relaciones humanas suele ser un tanto común.

La mayoría de personas conoce acerca de lo que este tema, se comprobó en la investigación, que es cierto que las personas tienen conocimiento del tema, en cuanto a conceptos, frases o teorías bonitas acerca de ella, pero corrobore que a pesar de ello la mayoría de personas coincidieron en que hace falta que se practiquen más, sobre todo que en verdad exista ese compromiso por todos los colaboradores de una empresa.

Precisamente porque se comenta que en los trabajos hay empleados o compañeros, así como en algún momento ellos mismos por la presión del trabajo llegan a olvidar realmente cómo reaccionar asertivamente o no saben cómo llevar a cabo esa comunicación asertiva.

De igual manera, en algún tipo de bajo rendimiento del trabajador, el motivarlos de manera eficaz a tal grado de que sea positiva la motivación que se les da,



resulta ser una interrogante para ellos, así como el saber aplicarla, el tiempo pertinente o simplemente, cuál es la motivación más acorde para sus trabajadores, además de que la motivación que la mayoría de personas tiene es la económica, siendo esta en muchas de las veces por la situación actual es algo que no se puede dar o se da pero en menoría, pocas ocasiones es por superación personal.

Se llega a la conclusión de que los empleados de una organización sí conocen acerca de la comunicación y motivación en las relaciones humanas, por ello están de acuerdo en que generan alto rendimiento pero no la dominan al ponerla en práctica, ante situaciones reales que se les presentan con los compañeros, por tal motivo la mayoría de personas están de acuerdo en que un programa de capacitación formal está muy acorde a que se vayan familiarizando en cómo deben estar ellos como seres humanos en cuento a estos temas que traigan como consecuencia buenas relaciones en el trabajo y por ende un alto o mayor rendimiento en lo que se hace.

Siendo como producto final el otorgar un buen servicio en lo que hacen comunicándose asertivamente, siendo motivados y lo importante es existiendo respeto entre los miembros de una organización que los va a ser aprender de cada colaborador para llevar relaciones humanas sanas que no generen bajo rendimiento.

Por lo cual nunca se debe olvidar de comunicarse sabiamente, por lo que en el trabajo hay que ser motivado intrínseca o extrínsecamente para desempeñar un buen rol de lo que se hace, así también el cómo llevarse con respeto con los demás para no generar problemas humanos laborales, al no hacerlo nunca va a bajar el nivel de rendimiento, por el contrario subirá el interés y la superación laboral, siendo esta desempeñada con gusto en cada actividad que se realice disfrutando día con día de un ambiente laboral productivo, eficiente y eficaz.

## REFERENCIAS

A. Jaime, 2001, Capacitación y desarrollo de personal, 2ª edición, México, Trillas

Baron A. Robert, 1996, Psicología, 3ª edición, México, Prentice-Hall.

Berlo K. David, 2000, El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y la práctica, 2ª edición, Buenos Aires, El Ateneo.

Bonilla Gutiérrez, Carlos, 2001, La comunicación, 2ª edición, México, Trillas.

Carver s. Charles, Sheler F. Michael, 1997, Teorías de la personalidad, 3ª edición, México, Prentice- Hall.

Cofer, 1999, Motivación y Emoción, 1ª edición, México, Limusa, Noriega Editores.

Dolan. L. Simon, Jackson Susan, S. Randall y Valle Ramon, 2007, La gestión de los recursos humanos, Como atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación, 3ª edición, España, Mc Graw - Hill.

Fernández Abascal, Martínez Francisco y Palmero Francesc, 2002, Psicología de la Motivación, 1ª edición, España Madrid, Mc Graw - Hill.

Fernández Collado, Carlos, 2011, Comunicación Humana, 2ª edición, México, Mc. Graw Hill.

Jack H., McQuaig, 1990, Como motivar a la gente, 8ª edición, México, Diana.

Kerlinger N., Fred, Lee. B. Howar, 2002, Investigación del comportamiento, 4ª edición, México, Mc Graw Hill.

Knapp L., Mark, 1991, Comunicación no verbal, 1ª edición, México, Paidós, comunicación.

López Veroni Felipe, 1997, La ciencia de la comunicación, 2ª edición, México, Trillas.

Marshall Jonh, 2003, Motivación y Emoción, 3ª edición, México, Mc Graw Hill.

Martínez Miguel, 1996, Comportamiento Humano, 2ª edición, México, Trillas

Nethol, Ana Maria, Piccini Mabel, 1990, Introducción a la Pedagogía de la Comunicación, 2ª edición, México, Trillas.

Nosnik, Abraham, 1991, Un enfoque metodológico, El desarrollo de la Comunicación Social, 1ª edición, México, Trillas.

Reyes Ponce, Agustín, 2007, Administración de personal, Relaciones humanas, 1ª edición, México, Trillas.

Schramm Wilbur, 1980, La Ciencia de la Comunicación Humana, 1ª edición, México, Barcelona y Buenos Aires, Tratados y manuales Grijalbo

Zimbardo G., Philip, 1995, Psicología y vida, 3ª edición, México, Trillas.

## GLOSARIO

**Actitud:** Forma de motivación social que predispone la acción de un individuo hacia determinados objetivos o metas. La actitud designa la orientación de las disposiciones más profundas del ser humano ante un objeto determinado.

**Cualidad:** (lat. qualitate; doble etim. calidad ),f. Carácter, natural o adquirido, que distingue a las personas, a los seres vivos en general o a las cosas: la extensión es una ~ de la materia; la probidad brilla entre sus cualidades. 2 .-Calidad (personalidad).

**Conducta:** Modo de ser del individuo y conjunto de acciones que lleva a cabo para adaptarse a su entorno. La conducta de un individuo, considerada en un espacio y tiempo determinados, se denomina 'comportamiento'.

**Rendimiento:** m. Rendición, cansancio, debilidad. 2 Sumisión, humildad. 3 Expresión obsequiosa de acatamiento. 4 Producto o utilidad que da una cosa.

**Entrevista:** Conversación que tiene como finalidad la obtención de información. Hay muy diversos tipos de entrevistas: laborales (para informarse y valorar al candidato a un puesto de trabajo), de investigación (realizar un determinado estudio), informativas (reproducir opiniones) y de personalidad (retratar o analizar psicológicamente a un individuo), entre otras.

**Encuesta:** Instrumento de investigación de los hechos en las ciencias sociales, la encuesta es la consulta tipificada de personas elegidas de forma estadística y realizada con ayuda de un cuestionario.

**Asertividad:** Hace referencia a una persona que es afirmativa y positiva en su conducta.

**Superación:** Acción que tiene una persona para salir adelante en la vida.

**Intrínseco:** Tiene que ver con lo que está adentro.

**Extrínseco:** Referente a lo que se observa y se externa ante los demás.

**Empatía:** Capacidad que tiene el individuo para identificarse y compartir las emociones o sentimientos ajenos.

**Teoría:** (gr. teoría - theoreo, examinar).

f. Síntesis comprensiva de los conocimientos que una ciencia ha obtenido en el estudio de un determinado orden de hechos: de los colores; principios generales de un arte: de la música.

2 Conjunto de razonamientos ideados para explicar provisionalmente un determinado orden de fenómenos: atómica; del conocimiento, epistemología.

**Vivencia:** f. Hecho de experiencia que se incorpora a la personalidad del sujeto.

**Prototipo:** m. Original ejemplar o primer molde en que se fabrica una figura u otra cosa.

2 fig. El más perfecto ejemplar de una virtud, vicio o cualidad.

**Emoción:** Término empleado frecuentemente como sinónimo de sentimientos y que en psicología se emplea para denominar una reacción que implica determinados cambios fisiológicos, tales como la aceleración o la disminución del ritmo del pulso, la disminución o el incremento de la actividad de ciertas glándulas, o un cambio de la temperatura corporal. Todo ello estimula al individuo, o alguna parte de su organismo, para aumentar su actividad.

**Mímica:** (del griego mimos, 'actor'), expresión de sentimientos, tendencias o deseos a través de los gestos. La mímica y el gesto son formas de expresión de la comunicación no verbal.

**Conflicto:** Se refiere a una situación de enfrentamiento o acciones difíciles de resolver.

**Percepción:** Proceso mediante el cual la conciencia integra los estímulos sensoriales sobre objetos, hechos o situaciones y los transforma en experiencia útil.



**Habilidad:** Capacidad para coordinar determinados movimientos, realizar ciertas tareas o resolver algún tipo de problemas. El estudio de las habilidades, de su desarrollo, tipos y mecanismos subyacentes interesa especialmente a la psicología del desarrollo y de la educación. Las habilidades pueden ser aprendidas o no.

**Creatividad:** Capacidad de inventar algo nuevo, de relacionar algo conocido de forma innovadora o de apartarse de los esquemas de pensamiento y conducta habituales.

**Autoestima:** Valoración de una mismo como persona, aceptando virtudes y defectos.

**Heteroestima:** Valoración y apreciación que las personas externamente tienen hacia otra persona.

**Satisfacción:** (lat. -ctione ) f. Acción de satisfacer. 2 Gusto, placer, contento. 3 Realización del deseo o gusto.

**Éxito:** Buena aceptación que tiene una persona o cosa. Estado feliz de una persona cuando cumple algunos objetivos, metas o deseos.

A N E X O S

## **Anexo 1. Encuesta sobre comunicación y motivación.**

### **Encuesta:**

**Objetivo:** Conocer como es la comunicación y la motivación en las relaciones humanas dentro de una organización para la implementación de un programa de mejora y generador de alto rendimiento laboral en base a relaciones humanas asertivas.

**Fecha:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_

**Lugar de trabajo:** \_\_\_\_\_ **Género: M / F**

**INDICACIONES:** Lee con atención las preguntas y anota en el recuadro una (a) si estás de acuerdo con el cuestionamiento y una (D) si no lo estás.

1.- La comunicación y la comunicación humana significa lo mismo.	
2.-La comunicación verbal, no verbal, paralinguística e interpersonal deben ser congruentes entre sí.	
3.-La comunicación humana es determinante en las relaciones que estableces con los compañeros de trabajo.	
4.-Existe una comunicación asertiva en el lugar donde laboras.	
5.-Si se presenta algún conflicto, disgusto o desacuerdo, lo pertinente es solucionarlo de manera rápida y sin pensarlo.	
6.-Cuando se tiene que hacer un trabajo que necesite la participación de todos los colaboradores, es necesario que todos se comuniquen y motiven.	
7.-Todo el trabajo, tiene que ser impuesto por una persona sin dar alguna razón del porque o el objetivo que se quiere obtener.	
8.-El trabajador que es motivado intrínsecamente (por el mismo) será un trabajador competitivo.	
9.-La motivación en el trabajo es indispensable para generar interés en lo que se desempeña	
10.-La motivación económica genera más interés en el trabajador que la motivación encaminada a superación personal.	

11.- Cuando las necesidades económicas, emocionales, laborales, personales, familiares son cumplidas, se puede decir que todo ya se logró en la vida.	
12.-Conocer los gustos, necesidades, intereses de los trabajadores de una empresa, genera rendimiento laboral.	
13.- El rendimiento laboral, es hacer solo lo que dispone tu trabajo.	
14.-El talento individual genera conflictos laborales.	
15.-Las relaciones humanas asertivas implican siempre decir sí a todo.	
16.-Comunicación y motivación generan buenas relaciones laborales.	
17.-Es muy fácil comunicarse con los demás.	
18.-La motivación tiene que ver con que se haga lo que dice una persona. .	
19.-Un programa de capacitación de comunicación y motivación, lograrían mejores relaciones humanas.	
20.-Te gustaría asistir a un programa de capacitación acerca de comunicación y motivación, que mejora tus relaciones humanas en el ambiente laboral.	

**GRACIAS**

## **Entrevista**

**Objetivo:** Conocer como es la comunicación y la motivación en las relaciones humanas dentro de una organización para la implementación de un programa de mejora y generador de alto rendimiento laboral en base a relaciones humanas asertivas.

**Fecha:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_

**Lugar de trabajo:** \_\_\_\_\_ **Género: M / F**

**Indicación:** Por favor responde las preguntas, lo más sinceramente posible.

- 1.-¿Qué entiende usted por comunicación Humana?
- 2.- ¿Considera que es fácil entablar una buena comunicación en el ambiente laboral?
- 3.-¿Cómo considera usted que es la mejor manera de comunicarse para llevarse bien en el ambiente de trabajo?
- 4.-¿Sinceramente considera que es fácil entablar relaciones humanas asertivas?
- 5.-¿Considera que la motivación es buena para que exista rendimiento en el trabajo?
- 6.-¿Cuál es la motivación que considera más adecuada para el crecimiento personal en su trabajo?
- 7.-¿Cuáles son las necesidades básicas que usted detecta en cuanto a comunicación y motivación en las relaciones humanas en su ambiente laboral?
- 9.-¿Qué intereses o metas laborales tiene?
- 10.-¿Cómo mantiene unas relaciones humanas asertivas en su trabajo?
- 11.-¿Si se le presentara un programa de capacitación acerca del tema de la comunicación y motivación, estaría de acuerdo, como parte de superación personal y generadoras de alto rendimiento laboral?

**GRACIAS**