

UNIVERSIDAD DE SONORA
División de Ciencias Sociales
Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación

**Diagnóstico de Comunicación Interna en la Coordinación General de
Salud y Seguridad Escolar de la Secretaría de Educación y Cultura**



Tesis

Que para obtener el Título de
Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Presenta:

Abel Ignacio Castillo Aguayo

Asesora-Directora
María del Carmen Moreno Figueroa

Hermosillo, Sonora,

Agosto del 2015

Repositorio Institucional UNISON



**"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"**



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como openAccess

INDICE

Introducción.....	6
Justificación.....	8
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	9
Preguntas de Investigación.....	9
Capítulo I: Marco Contextual	
1.1 Contexto Organizacional.....	11
1.2 Antecedentes.....	11
1.3 Línea del Tiempo.....	14
1.4 Filosofía Organizacional.....	15
1.4.1. Visión.....	15
1.4.2. Misión.....	15
1.4.3. Objetivos.....	15
1.5 Organigrama.....	17
Capítulo II: Marco Teórico	
2.1 Marco Conceptual.....	21
2.2 Comunicación.....	21
2.3 Organización.....	21
2.4 Comunicación Organizacional.....	22
2.5 Comunicación Interna.....	22
2.6 Clima Organizacional.....	23
2.7 Flujos de información.....	23
2.7.1 Comunicación Ascendente.....	24
2.7.2 Comunicación Descendente.....	24
2.7.3 Comunicación Horizontal.....	25

2.8	Liderazgo.....	25
2.8.1	Motivación.....	25
2.9	Cultura Organizacional.....	26
2.10	Variables e Indicadores.....	27

Capítulo III: Marco Metodológico

3.1	Metodología.....	30
3.2	Tipo de Metodología.....	31
3.3	Técnicas e Instrumento.....	31
3.4	Población Muestra.....	32
3.5	Sujeto y Contexto.....	32

Capítulo IV: Resultados de Investigación

4.1	Gráficas de las Encuestas.....	35
4.1.1	Datos Generales.....	36
4.1.2	Estructura Organizacional.....	40
4.1.3	Flujos y Medios de Comunicación.....	43
4.2	Análisis de Entrevista.....	62

Capítulo V: Propuestas

5.1	Motivación laboral para el siglo XX.....	68
5.1.1.	Justificación.....	68
5.1.2.	Objetivo general.....	68
5.1.3.	Objetivos específicos.....	68
5.1.4.	Método de implementación.....	69
5.2	Periódico Mural Infórmate.....	70
5.2.1.	Justificación.....	70

5.2.2. Objetivo General	70
5.2.3. Objetivos Específicos	70
5.2.4. Método de implementación	71
Conclusión	72
Bibliografía	75
Anexos	77

INTRODUCCIÓN

El tema que se aborda en esta tesis es el diagnóstico de comunicación interna que se llevó a cabo en la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar de la Secretaría de Educación y Cultura, con domicilio en H. Ayuntamiento S/N, Col. Choyal C.P. 83130, en la Ciudad de Hermosillo, Sonora. Esta coordinación ayuda a las escuelas públicas del Estado de Sonora a resolver percances y problemas que se les presente en cuanto a la salud de los niños.

Primeramente, para poder comprender el tema de nuestra investigación, se tienen que aclarar y definir los principales conceptos que la engloban. Se comenzará con el concepto principal que es comunicación, pues es indispensable y de suma importancia para el ser humano, transmitir información, ideas, emociones y habilidades a través de símbolos, palabras, imágenes, figuras, etc. Puede ser de tipo verbal o no verbal o escrita. Su principal función consiste en intercambiar todo tipo de mensajes para darnos a entender con las demás personas adecuadamente.

Al hablar de comunicación nunca terminaríamos de hacerlo porque es un tema muy amplio que se encuentra presente en todo lo que nos rodea, desde las miradas de personas desconocidas en la calle hasta las conversaciones que tenemos con nuestros allegados. De la misma forma las empresas y organizaciones necesitan reforzar la importancia de la comunicación, porque está los llevara a una mejor productividad y eficiencia dando los mejores resultados y logrando los objetivos principales.

Para Fernández Collado (1991 p.31), señala que “La comunicación organizacional se entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos”.

A partir de lo citado por *Fernández Collado*, se llevó a cabo el diagnóstico de comunicación organizacional en la Coordinación General de salud y Seguridad Escolar, con el objetivo de detectar y conocer los canales de comunicación que se utilizan en la organización, la motivación laboral de los trabajadores, el flujo de los mensajes dirigidos a ellos y si existe retroalimentación en éstos, reforzando, de esta forma, áreas de oportunidad para plantear posibles soluciones.

El presente trabajo está conformado por diferentes lineamientos que le darán estructura a este trabajo. La investigación está formada por el objetivo general, objetivos específicos y preguntas de investigación, seguidos de capítulos los cuales son desarrollados de la siguiente manera:

El capítulo uno, se compone del marco contextual y retoma lo relacionado con la organización, su estructura organizacional, filosofía, antecedentes y organigrama.

El capítulo dos corresponde al marco teórico. Este apartado contiene conceptos que se utilizaron en la investigación, los cuales están respaldados por autores como: *Chiavenato (2000)*, *Méndez Álvarez, (2006)* *Martínez de Velazco, (1988)* entre otros.

El tercer capítulo hace referencia al marco metodológico, en el cual se utilizó la metodología cuantitativa, y el instrumento diseñado fue la encuesta la cual se aplicó a los trabajadores de la Coordinación.

En el capítulo cuatro, se presentan los resultados, los cuales están graficados e interpretados. Dichos datos se obtuvieron del instrumento diseñado para obtener la información de los trabajadores y así detectar las áreas de oportunidad, que la organización pudiera tener.

Por último, en el capítulo cinco, se presentan las propuestas presentadas a la organización, estructurada, cada una, con sus objetivos generales, específicos y justificación. Al final del

presente trabajo, se encuentran las conclusiones de la investigación, así como, la bibliografía y los anexos.

Justificación

Según Pizzolante (2004 p. 20), “La comunicación interna define situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa, mejor confianza, empatía y sobre todo conocer los aspectos emocionales y mentales que experimentan sus compañeros en sus áreas de trabajo”.

Basado en lo citado por este autor, se llevó a cabo esta investigación para conocer la comunicación interna de la organización, conocer como es la interacción de las personas, cuáles son los canales de comunicación que utilizan, si hay motivación laboral para los empleados y el flujo de los mensajes dirigidos a los trabajadores.

Por lo anterior el plan estratégico de comunicación interna surge a partir de una evaluación llamada “Diagnóstico de comunicación interna en la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar.” El cual se llevó a cabo en el ciclo escolar (2014-1)

Por ello, se consideró importante identificar y diagnosticar los flujos de la comunicación interna en la organización, es decir, mediante una buena y fluida información los empleados son motivados a desempeñar de una manera exitosa y satisfactoria su trabajo, así pues a través de ella los trabajadores, están siendo participes de las actividades que se realizan dentro de la organización, esto ayudando al buen desempeño de ellos y dándoles la oportunidad de alcanzar sus metas profesionales y así mismo las personales.

Al realizar la investigación, se pudo identificar posibles fortalezas o debilidades que pudieran afectar el funcionamiento de la comunicación interna en la Coordinación con el fin de detectar áreas de oportunidad y plantear posibles soluciones.

Objetivo General

Realizar un diagnóstico de comunicación interna en la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar de la Secretaría de Educación y Cultura, en la ciudad de Hermosillo, Sonora.

Objetivos Específicos.

- 1.- Identificar los canales y el flujo de información dentro de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar.
- 2.- Diseñar un instrumento que permita aplicarse al personal de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar de la Secretaría de Educación y Cultura. Con el fin de detectar el flujo de la comunicación interna en esta organización.
- 3.- Elaborar propuestas de mejora en la comunicación interna, de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, de acuerdo a los resultados de nuestra investigación

Preguntas de Investigación

1. ¿Cuál es el método que utiliza la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, para comunicarse con sus empleados?
2. ¿Los canales de comunicación que la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar utiliza, son efectivos en las interacciones con sus trabajadores?
3. ¿Se cuenta con un método específico para verificar si la comunicación interna está siendo efectiva?

Marco Contextual

1.1. Contexto Organizacional.

El presente apartado, está relacionado con la organización en la que se realizó el diagnóstico de comunicación interna. En el cual se proporcionarán datos generales que ayudarán a comprender y conocer mejor la entidad de la organización analizada, tales como los antecedentes, filosofía organizacional, funciones, estructura y organigrama.

La información que, a continuación, describe el contexto organizacional fue proporcionada a partir de documentos oficiales facilitados por la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar de la Secretaría de Educación Pública.

1.2. Antecedentes.

La salud y seguridad, siempre se han considerado como elementos importantes tanto para su práctica en la escuelas en beneficio de los maestros, alumnos y personas de colectivo escolar como para la educación y participación de todos los actores puesto que las escuelas están sujetas a que ocurran contingencias, accidentes, y situaciones peligrosas para la salud. Algunos aspectos formales son los siguientes:

El 12 de febrero de 1989, los Secretarios de Salud y de Educación, de México, firmaron las bases de coordinación, al nivel nacional, para la formulación, desarrollo y ejecución del programa nacional de promoción y cuidado de la salud de los educandos del sistema educativo nacional, en los niveles de preescolar, primaria, secundaria y normal.

A raíz de este acuerdo, la SEP y la SSA editaron un manual para el maestro llamado "Entre todos a cuidar la salud del escolar", del que se imprimieron varios ejemplares en el Estado en 1992. Este manual fue un medio para fomentar la salud y para detectar los principales problemas de salud del escolar.

En el ciclo escolar 1996-1997, a nivel nacional, se diseñó un Paquete Básico de Salud Escolar, con la participación de la SSA, IMSS, la SEP y la SEDESOL, en el que se

propusieron estrategias y metas útiles para la coordinación con el sector salud y para beneficio de la salud de los menores.

A nivel estatal, en septiembre de 1997, se elaboró un proyecto sobre salud escolar con la participación de la Secretaría de Salud Pública, la Secretaría de Educación y Cultura, el DIF Sonora y la Comisión Nacional del Agua, enfocado a la atención de niños de educación inicial, preescolar y primaria con problemas visuales, bucales, auditivos y posturales, proponiéndose metas y presupuesto para el período 1998 al año 2000, sin embargo, el proyecto no se concretó. Así mismo, para atender los aspectos de seguridad y prevención de accidentes, preparación de las escuelas para situaciones de desastre y educación preventiva en seguridad de maestros y alumnos, se creó la Coordinación de Seguridad Escolar.

En nuestra entidad se han elaborado y promovido algunos otros proyectos interesantes para la detección y atención de los principales problemas que afectan el proceso enseñanza-aprendizaje, que reflejan el interés en el tema.

A la luz de lo anterior, en la administración 1997-2003 se incluyó en la política de educación, el desarrollo de un Programa de Salud Escolar con la participación de las instituciones vinculadas a la salud y la educación que privilegiara la colaboración de padres de familia y maestros. Así, el Programa de Salud Escolar, administrativamente a cargo de una Coordinación General de la Secretaría de Educación y Cultura, comenzó en febrero de 1998 como una respuesta del Estado ante la necesidad de prevenir y atender problemas como las adicciones, la violencia, las enfermedades emergentes, la degradación del ambiente, entre otros que indudablemente afectan a las sociedades modernas. El Programa de Salud Escolar inicio en 1998, con tres componentes, el de educación para la salud y ambientes saludables, la dotación de lentes del Programa “Ver Bien para aprender Mejor” y Talleres de Habilidades Saludables o Habilidades para la Vida. A los anteriores más tarde se agregó el componente de tamizaje auditivo y el de salud bucal.

El Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, Apartado 5.3.1, Objetivo Rector 1, inciso D, establece que se deben “asegurar el acceso a los servicios de salud (...) con la participación

responsable de la población en el cuidado preventivo, familiar y colectivo de la salud” y refleja la prioridad para asegurar condiciones dignas y de salud a los escolares. Esto se evidencia en el Plan Nacional de Salud 2001-2006 que en su línea de acción 1.2 “Promover Una Educación Saludable”, menciona que la escuela es “el espacio privilegiado para proporcionar los conocimientos y habilidades necesarios para la promoción y el cuidado de la salud” y “permite la creación y mantenimiento de ambientes de estudio, trabajo y convivencia saludables”

Las secretarías de Educación Pública y de Salud firmaron el 13 de agosto de 2001 las bases de coordinación para poner en marcha el Programa Intersectorial de Educación Saludable en las escuelas de educación básica del sistema educativo nacional. Dicho convenio refleja la prioridad que el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006 otorga a la educación y a la salud, al considerar como columna vertebral del desarrollo a la educación.

En el Plan Estatal de Educación 2004-2009, se reconoce el incremento en la marginación y la pobreza de los menores en las escuelas, lo que lleva a identificar que esta población tiene necesidades de salud que cubrir, para lograr a plenitud los objetivos educativos, por lo que en las escuelas se debe contar con elementos de atención a la salud propios para la prevención de los problemas que afectan el aprendizaje.

En el Eje rector 4, “El acceso, la garantía de permanencia y el éxito escolar” en su estrategia > Desarrollar programas especiales de apoyo a los alumnos en riesgo de fracaso escolar, reducir los índices de reprobación y deserción, evitar el rezago educativo y crear las condiciones para elevar la eficiencia terminal<, el programa de Salud Escolar tiene componentes que coadyuvan significativamente para su cumplimiento. Como también se atiende lo contemplado con el Programa Estatal de Tutorías en Educación Básica que inicia en marzo del 2007 participando esta coordinación en su diseño y en enero del 2008 toma por completo su operatividad, seguimiento y evaluación.

La Secretaría de Educación y Cultura del Gobierno del Estado de Sonora, en el Programa Estatal de Educación 1997-2003, consideró a la educación saludable como una herramienta

para mejorar la salud del escolar y coadyuvar al logro de un mayor aprovechamiento en las aulas y en un mejor nivel de calidad de vida. Por ello se integró la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, cuyo propósito es procurar que las escuelas sean centros generadores de prácticas y hábitos saludables que influyan positivamente en el escolar, la familia y la comunidad, así como el generar estrategias y líneas de acción que repercutan en la prevención de problemas de violencia en la escuelas, de acciones de protección interinstitucional y en alternativas de autoprotección para lograr instituciones educativas responsables de su seguridad y de sus estudiantes.

1.3. Línea del Tiempo



La secretaria de Salud y de Educación de México, firmaron el Programa Nacional de Promoción y Cuidado de la Salud.

Diseño a nivel nacional de un paquete básico de salud escolar, con la participación de SSA, IMSS, SEP y EDESOL.

Se intento llevar a cabo las propuestas hechas en 1997, pero no se concreto el proyecto.

Nace la Coordinación General de Salud



Figura 1. Línea del Tiempo de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar. Fuente: Castillo Aguayo, Vázquez Bojórquez.

1.4. Filosofía Organizacional

1.4.1. Misión.

Promover espacios saludables y seguros en la comunidad escolar de educación básica del Estado de Sonora, mediante la detección oportuna de riesgos y daños a la salud, para intervenir eficazmente en su prevención y manejo, en coordinación con la estructura educativa y la sociedad en su conjunto, en apoyo de la educación y calidad de vida.

1.4.2. Visión

Consolidarnos como una unidad de asesoría y apoyo eficaz de los procesos educativos en la comunidad escolar de educación básica del Estado de Sonora, para disminuir los riesgos y daños a la salud y la seguridad escolar, mediante la coordinación interinstitucional e intervenir oportunamente en su prevención, protección y control para mejorar la calidad educativa y el bienestar de la población.

1.4.3. Objetivos

El Objetivo de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, es procurar que las escuelas sean centros generadores de prácticas y hábitos saludables que influyan positivamente en el escolar, la familia y la comunidad, así como el generar estrategias y líneas de acción que repercutan en la prevención de problemas de violencia en la escuelas, de acciones de protección interinstitucional y en alternativas de autoprotección para lograr instituciones educativas responsables de su seguridad y de sus estudiantes.

DETECCIÓN OPORTUNA

- Detectar alteraciones visuales y dotar con 15,000 lentes graduados a escuelas primarias y secundarias.

- Detectar alteraciones en oído, boca y otros a estudiantes de Educación Básica y promover el auto cuidado, la detección temprana y la referencia al servicio médico cada ciclo escolar, beneficiando a 8,000 alumnos de acuerdo a lo establecido con el programa operativo anual.

▪

EDUCACION PARA LA SALUD

- Capacitar en Educación para la Salud a personal educativo, padres de familia y comunidad en general sobre prácticas saludables, realizando 200 acciones.

AMBIENTES SALUDABLES

- Promover y asesorar a personal educativo, padres de familia y concesionarios de tiendas escolares de escuelas de educación básica, para coadyuvar el desarrollo de ambientes saludables y seguros, brindando 400 asesorías.

SEGURIDAD ESCOLAR

- Promover la seguridad escolar y asesorar a docentes, padres de familia y la comunidad en su conjunto con la participación de otras instituciones sobre cultura de la legalidad, prevención del delito y seguridad escolar, brindando 402 acciones.

Organigrama

El presente organigrama de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar en Hermosillo, Sonora fue proporcionado por la misma organización. Encabezado como Coordinador General el Ing. Baltazar Valenzuela Morillo.

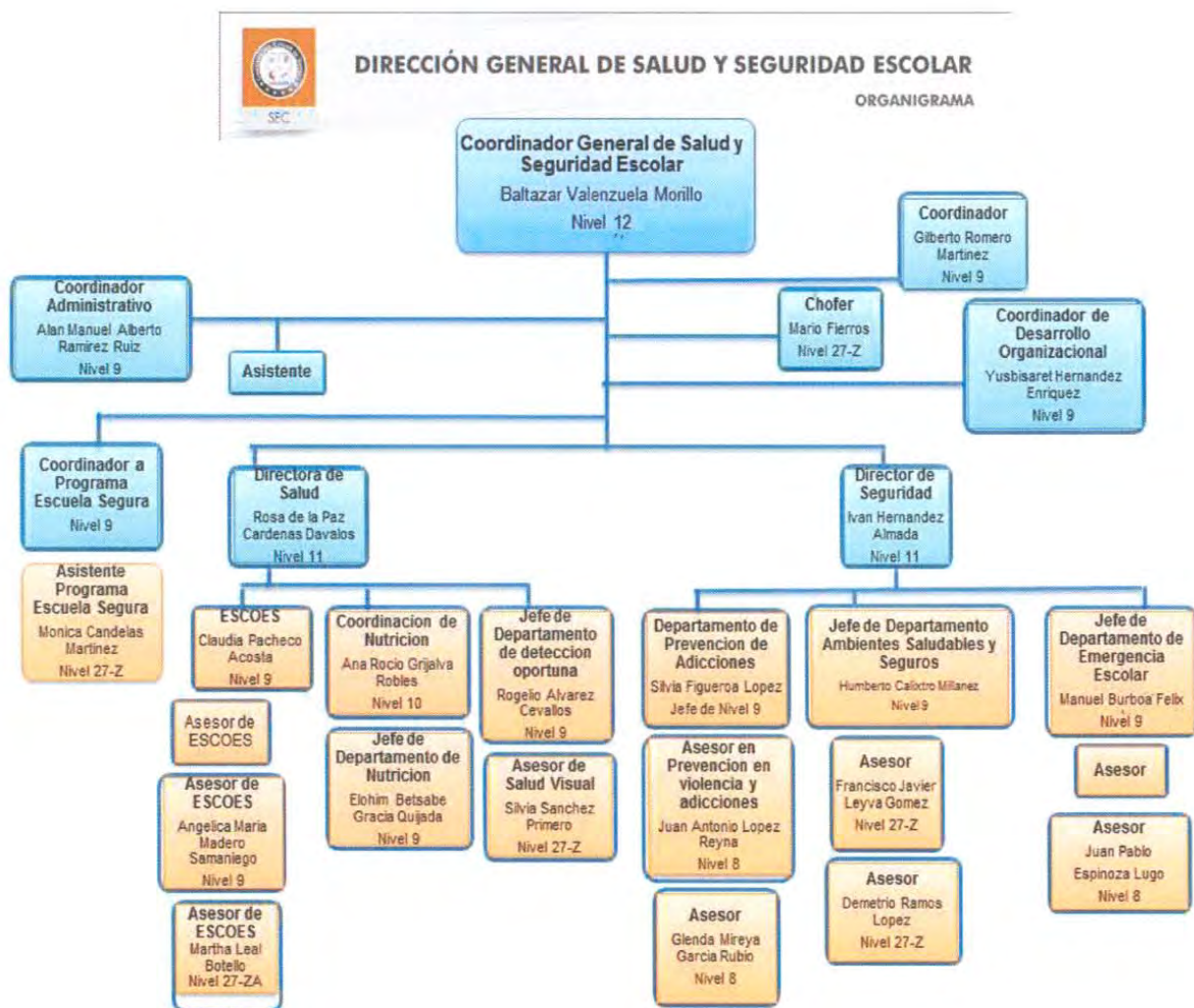


Figura 2. Organigrama de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar de Hermosillo, Sonora. Fuente: Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar.

Capítulo II

Marco Teórico

En este apartado, se expondrá los conceptos claves con los que se sustenta el proyecto de investigación y los índices que se evaluaron a los empleados de la Dirección General de Salud y Seguridad Escolar, de la Secretaría de Educación y cultura, en Hermosillo, Sonora.

Uno de los aspectos importantes que existe entre la relación de una o varias personas es la comunicación; ya que es esencial para el intercambio de mensajes e información, creando así los conocidos procesos de interacción y retroalimentación que experimentan todos los seres vivos.

Cabe mencionar que ésta, además de los individuos, también es importante para las instituciones y organizaciones, tal y como lo menciona (Chiavenato 2000, citado por Salazar, C. Canales, L. y Cofré, P., 2004; p.83) una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse, actuar en conjunto y lograr objetivos en común.

En el siguiente punto se exponen conceptos apoyarán la comprensión del presente trabajo y los aspectos que se evaluaron en la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, en Hermosillo, Sonora.

2.1. Marco Conceptual.



Figura 3. Marco Teórico del diagnóstico de comunicación interna en la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar. Fuente: Castillo Aguayo, Vásquez Bojórquez. 2014

2.2. Comunicación

La comunicación es un medio de conexión y unión que tenemos las personas para transmitir e intercambiar mensajes, lo que se ve reflejado cada vez que hablamos con un jefe, amigo, empleado, vecino, compañero, padre, hijo, etc.; creando así un proceso de intercambio de mensajes, pensamientos ideas y más, tal y como lo habíamos explicado anteriormente. Es esencial para el ser humano transmitir información, de la misma forma las organizaciones no pueden lograr sus objetivos o metas si ésta no se desarrolla adecuadamente entre las personas que la componen.

Según *Chiavenato* (2006), comunicación es "volver común un mensaje o una información y constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social".

Referente a lo que el autor dice, es la interacción que realiza un individuo con otro para transmitir información. En la Coordinación de Salud y Seguridad Escolar de la Secretaría de Educación y Cultura valoramos y estudiamos la comunicación interna de la organización y la forma en que ésta se desarrolla.

2.3. Organización

La comunicación podemos apreciarla en cualquier lugar, ya sea en escuelas, empresas, dependencias y más, lo que respalda la importancia que esta herramienta tiene para que distintas instituciones lleven a cabo sus funciones de forma exitosa.

Para *Ferrell, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos* (2004), la "organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades llame la atención del público meta, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, distribuir recursos y crear condiciones para que los empleados y las funciones realizadas por éstos se lleven a cabo exitosamente". En la Coordinación de Salud y Seguridad escolar de la secretaria de Educación y Cultura apreciamos de qué forma está enfocados los objetivos y tareas que desempeñan los dependientes.

2.4. Comunicación Organizacional

Martínez de Velasco y Nosnik (1988), señalan que “la comunicación organizacional es el proceso mediante un individuo o una de las sub-partes de la organización hace interacción con otros semejantes”. Esto nos clarifica el hecho de que en el ámbito laboral es una herramienta importante con la cual los trabajadores pueden desempeñar adecuadamente su papel dentro de la organización.

Por lo que no sólo consiste en crear buenas condiciones para los empleados, sino que lleva un sentido mucho más amplio que es la alta productividad. Todo se dirige a un procedimiento orientado al final de un agradable clima de trabajo que beneficie a los involucrados dentro de la dependencia.

En ese sentido las organizaciones deben plantear cursos de inducción que influyan en la cultura del trabajador, con el fin primordial de favorecer las actitudes colectivas para comprender los comportamientos que se generan dentro de éstas, incrementado, así, la confianza y tranquilidad de los involucrados.

2.5. Comunicación Interna

La comunicación interna es la base para el desempeño de las labores de una empresa, como menciona *Pizzolante (2004)* “Se define como situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la organización con visión global”. Dicho de otra manera, nos referimos a aquella que se lleva a cabo dentro de una dependencia o institución, que puede desarrollarse entre los empleados a través de juntas, reportes, comunicados, meetings, audiencias, memos, circulares, etc.

En el caso de la Coordinación de Salud y Seguridad escolar de la Secretaría de Educación y Cultura, se encontró que la comunicación interna se desempeñaba de forma deficiente, pues había problemas existentes entre los miembros por mala recepción de órdenes y tareas indicadas. (Ver gráficas 10,11 y 12)

Asimismo dentro de la organización se identificaron diversos conflictos entre los empleados tales como trabajo en equipo, la comunicación, motivación, liderazgo y eso se veía reflejado en sus ocupaciones laborales. Según las observaciones realizadas, se rescató de distintos testimonios que, de ser un equipo de trabajo bastante unido, se dividieron en grupos dentro de los mismos miembros y eso creó una serie de conflictos internos que se derivó a partir de la falta de comunicación.

2.6. Clima organizacional.

Méndez Álvarez, (2006), señala que, “El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales (,) cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo”.

En otras palabras el clima organizacional es la forma en que un miembro de una dependencia percibe su lugar de trabajo y la opinión que tiene acerca de las demás personas que laboran en conjunto.

En la Coordinación de Salud y Seguridad Escolar de la Secretaría de Educación y Cultura se apreció la forma en que los empleados convivían e interactuaban entre sí, además de las ideas que, como dependientes de la organización, debían compartir y la manera en que, cada uno, participaba en sus tareas y la toma de decisiones importantes.

2.7 Flujos de información.

Martínez de Velasco, Nosnik (1988, p.41), dicen que “la comunicación formal e informal están estrechamente unidas, por lo que no pueden desarrollarse adecuadamente sin relacionarlas a ambas”. De éstas se la ascendente, descendente y horizontal, por lo que se dice que es multidireccional por la forma en que ésta se puede llevar a cabo.

La Comunicación formal es la utilizada por los líderes de la organización para comunicarse con los empleados y darles actividades a realizar. La informal, en cambio, se lleva a cabo entre los mismos empleados, dentro de un ámbito más social y menos laboral como pláticas entre compañeros de la empresa, mensajes de texto de celulares, y más.

2.7.1 Comunicación Ascendente.

Martínez de Velasco, Nosnik (1988, p.41)” los autores mencionados, indican que la comunicación ascendente se da cuando las personas de los niveles bajos emiten uno o más mensajes a los niveles superiores en la estructura organizacional, a través de canales formales e informales. La comunicación ascendente son los mensajes que circulan de abajo hacia arriba de la empresa, permitiendo que los empleados puedan expresar sus ideas y sugerencias a los líderes o jefes de la dependencia. Es importante destacar lo primordial que es para que los miembros de una organización puedan intercambiar ideas e información con sus superiores, con el fin de mejorar el ámbito laboral de los mismos, y así beneficiar sus objetivos en común.

2.7.2 Comunicación Descendente

Martínez de Velasco, (1988, p.24), afirman que esta es el tipo de comunicación que surge cuando los niveles superiores de la empresa traspasan mensajes a los niveles inferiores. Este término no se refiere a aquella que se da en la gerencia y termina en los empleados, sino también, la que se origina en los niveles directivos y que fluye a la misma.

Por lo general, es la más utilizada en las empresas, pues surge desde los directivos de la dependencia y desciende a niveles de más baja jerarquía, con la finalidad de dar instrucciones, dar a conocer los objetivos y/o políticas de la organización, actividades a los empleados, roles, etc., a través de memorándums, llamadas telefónicas, vía interpersonal.

2.7.3 Comunicación Horizontal.

Se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico. La mayoría de estos mensajes tienen como objetivo la integración y la coordinación del personal de similar altura laboral.

Martínez y Nosnik, (2006), dicen que la comunicación horizontal muestra la relación de los trabajadores de una empresa que tienen un semejante cargo, cuyo fin es obtener una mejor integración y lograr una coordinación adecuada para un mejor entendimiento.

Ésta suele ser informal, gracias a las relaciones de amistad y al compañerismo que se pueden dar entre miembros de la dependencia, pero cuando este tipo de relación se da en la empresa, se podría promover como pauta de trabajo mediante el trabajo en equipo.

2.8. Liderazgo.

El liderazgo es un proceso de interacción entre personas en el cual una de ellas conduce, mediante su influencia personal y poder, las energías, potencialidades y actividades de un grupo, para alcanzar una meta en común a fin de transformar tanto a la empresa como a las personas que colaboran en ella, *Chávez (2006)*.

Dicho por el autor un líder es aquella persona que influye en las demás para poder alcanzar metas ya sean personalmente o laborales Dentro de la Coordinación de Salud y Seguridad Escolar de la Secretaria de Educación y Cultura se pudo apreciar qué tipo de liderazgo existen entre los superiores de la dependencia gubernamental y de qué manera influía dentro de los miembros y empleados de la misma.

2.9. Motivación.

Robbins (2001), define la motivación como "el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual. Plantea que el esfuerzo representa la intensidad de poner todo el empeño cuando se está motivado, pero toma en cuenta que la calidad del empeño e intensidad del mismo, deben redundar en beneficio de la empresa para poder considerarlos favorables a la meta de la dependencia".

Del mismo modo, *Amorós, E. (2007, p.22)*, define la Motivación Laboral como las fuerzas que actúan sobre el trabajador, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.

A través de estos autores, entendemos de este concepto como el incentivo o meta a alcanzar, que conduce a un cambio en el esfuerzo del empleado hacia su trabajo, pues implica el deseo de éste para laborar, contribuir y cooperar; y hace que el desarrollo de una actividad obtenga los resultados deseados tanto para él como para su empresa.

El contexto organizacional de la conducta, determina los patrones de la motivación y de cómo algunos factores pueden ser el trato de la dependencia hacia los empleados para el trabajo y la forma en que las normas y valores que operan como autoridad, afectan las acciones de los participantes.

Básicamente, se puede dar de distintas maneras. Por ejemplo, un incentivo económico hace que un trabajador cumpla adecuadamente las metas establecidas en su trabajo, obteniendo una ganancia monetaria que beneficie su salario como un ingreso extra.

2.9. Cultura Organizacional.

Ganell (1997), define la cultura organizacional como "aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social esa interacción compleja de los grupos sociales de una empresa está determinado por los valores, creencias, actitudes y conductas".

Básicamente el autor se refiere a las normas y a la ética que rigen a los miembros de una organización, puede ser conductas dentro de la empresa, el uso de uniforme, manera de realizar su labor.

En la Coordinación de Salud y Seguridad escolar de la secretaria de Educación y Cultura se conoció el tipo de cultura organizacional que tenían los empleados y la forma en que ésta se desarrollaba dentro de la dependencia, además de la importancia que le daban los miembros de la organización.

2.10. Variables e Indicadores

Como señala Arias (2006), “Variable es el proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores”.

En otras palabras, estos elementos se refieren a la capacidad que tienen los objetos y las cosas de modificar su estado actual, es decir, de variar y asumir valores diferentes. Son cualquier forma de indicación que nos facilita estudiar dónde estamos y hacia dónde nos dirigimos con respecto a determinados objetivos y metas, así como evaluar programas específicos y determinar su impacto.

A continuación, en el cuadro de la siguiente página, se expondrán las variables y los indicadores que apoyarán el diagnóstico realizado a lo largo de nuestra investigación:

DIMENSION	VARIABLES	INDICADORES	PREGUNTAS
	Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> • Ascendente • Descendente 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La organización me proporciona las herramientas necesarias para realizar bien mi trabajo? • ¿Los mensajes que mi jefe me da siempre son claros y entendibles?
	Flujos de información	<ul style="list-style-type: none"> • Canales 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el medio que utiliza para comunicarse con su jefe?
	Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Antigüedad en la organización • Clima laboral • Puesto que desempeña • Normas de la institución 	<ul style="list-style-type: none"> • Antigüedad en la organización. • Conozco el reglamento de la organización. • Conozco la misión y visión de la organización en la que laboro. • Mi ambiente laboral siempre es agradable.
Comunicación Interna	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto 	<ul style="list-style-type: none"> • Mi jefe siempre es respetuoso conmigo. • Me gusta trabajar bajo las órdenes de mi jefe.
		<ul style="list-style-type: none"> • Relación • Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Mi jefe es un ejemplo a seguir. • Cuando tengo problemas personales mi jefe es accesible. • Cuando se me da una orden es clara. • Cuando se me da una orden es sencilla. • Cuando se me da una orden es concisa.
	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivo • Reconocimiento laboral • Capacitación • Interés 	<ul style="list-style-type: none"> • En mi trabajo siempre me dan la oportunidad de exponer mis ideas. • Y cuando tengo una idea me dan la oportunidad de llevarla a cabo. • Mi jefe asiste a reuniones informales que hacemos fuera de la organización. • La organización me ofrece oportunidad de crecimiento. • La organización me proporciona cursos de capacitación para realizar bien mi trabajo. • La organización siempre está interesada en mi desarrollo personal.

Figura 4. Variables e Indicadores. Fuente: Castillo Aguayo, Vásquez Bojórquez.

Capítulo III

Marco Metodológico

En este capítulo se presenta la metodología que se utilizó para realizar la investigación, así como los instrumentos que se emplearon para la recolección de datos. De la misma manera, también se anexaron los datos con los que se nos apoyamos para llevar a cabo este estudio.

3.1. Metodología

Sabino (1992 pp.24), cita, “el estudio del método se denomina metodología, y abarca la justificación y la discusión de su lógica interior, el análisis de los diversos procedimientos concretos que se emplean en las investigaciones y la discusión acerca de sus características, cualidades y debilidades.

En otras palabras, lo que el autor explica es que la Metodología son los distintos procesos y lineamientos que utilizamos para llevar a cabo este presente trabajo y que nos ayudarán a realizar las actividades de forma ordenada y precisa para el éxito de éstas.

Para la presente investigación, se determinó qué tipo de investigación representaría (Cualitativa, Cuantitativa), pues de esa manera se obtienen los mejores métodos y las herramientas adecuadas que apoyarían la realización de este proyecto.

3.2. Tipo de metodología

Hurtado y Toro (1998), dicen que la investigación Cuantitativa tiene una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos.

La metodología cuantitativa nos brinda porcentajes para poder saber cuánta gente es la que está informada de cuál es su responsabilidad en la organización. Se refiere a las acciones contabilizadas para poder guiar esta investigación y realizar la propuesta de mejora.

Por lo anterior, se decidió utilizar en este proyecto la encuesta como una técnica cuantitativa para la recopilación de datos. Se aplicó un cuestionario de 21 preguntas con la escala de likert (ver Anexo I) , para poder conocer la opinión de los empleados y así construir un juicio claro de los trabajadores en cuanto a la comunicación interna de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, tomando en cuenta las respuestas de los empleados para graficarlos.

3.3 Técnica e Instrumentos

Para *Naresh K. Malhotra, (2004)*, las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica.

Las organizaciones contemporáneas, políticas, económicas o sociales, utilizan ésta técnica como un instrumento indispensable para conocer el comportamiento de sus grupos de interés y tomar decisiones sobre ellos. Debido a su intenso uso y difusión, la encuesta es la representante por excelencia de las técnicas del análisis social.

Acevedo, I. A. y López, A. F. (2000), afirman que la encuesta es la forma oral de comunicación interpersonal, que tiene como finalidad obtener información en relación a un objetivo.

Por ello se entiende que sirven para conocer la opinión de los trabajadores en las organizaciones, de forma en que se pueden obtener cifras de datos, cuantificadas y exactas para facilitar el entendimiento de esta metodología. Debido a su intenso uso y difusión, es la representante por excelencia de las técnicas del análisis social.

Es por ello que, de manera confidencial, en la Dirección General de Salud y Seguridad Escolar, para que los trabajadores den a conocer por este medio sus inquietudes, desacuerdos, puntos de vista en cuanto al liderazgo, la motivación que ellos reciben.

3.4 Población/Muestra

La encuesta que se aplicó (véase II) a los empleados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, aplicando 13 encuestas las cuales fueron 5 hombres y 8 mujeres en un horario de 9:00 am a 1:00pm el día martes 04 de febrero del 2014. Esto se llevó a cabo en las instalaciones de la organización ubicadas en H. Ayuntamiento S/N, Col. Choyal C.P. 83130, en la Ciudad de Hermosillo, Sonora.

Para poder realizar este instrumento se tomaron en cuenta las siguientes variables: comunicación interna, flujos de información, cultura organizacional, liderazgo y motivación.

3.5 Sujeto y Contexto

El sujeto de investigación son personas, empleadas de la Coordinación quienes se dedican a cuidar el bienestar de los alumnos y solucionar los posibles problemas que se presenten en las escuelas públicas, del Estado de Sonora; Para ello, llevan a cabo programas para desarrollar un mejor aprendizaje y brindarles las herramientas necesarias para que su desempeño académico sea mejor.

Ejemplos de programas:

- Ver bien para aprender mejor
- Campañas de higiene
- Campañas de vacunación
- Prevención de enfermedades.

Por otra parte el contexto se refiere a todo aquello que rodea, ya sea física o simbólicamente, a un acontecimiento. A partir del contexto, por lo tanto, se puede interpretar o entender un hecho.

Los trabajadores de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, son los sujetos, siendo esta misma el contexto.

La encuesta se aplicó en la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, en Hermosillo, Sonora. Siendo esta una organización que se dedica a velar por el bienestar en cuanto a la salud, visión, alimentación, o cualquier otro problema que pueda surgir con los niños de las escuelas públicas del Estado de Sonora.

Capítulo IV

Resultados de la Investigación

En este capítulo se presentan los resultados encontrados a partir de la implementación dada dentro de la aplicación de los instrumentos de investigación en la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar. Con el fin de mejorar la comunicación interna en la organización.

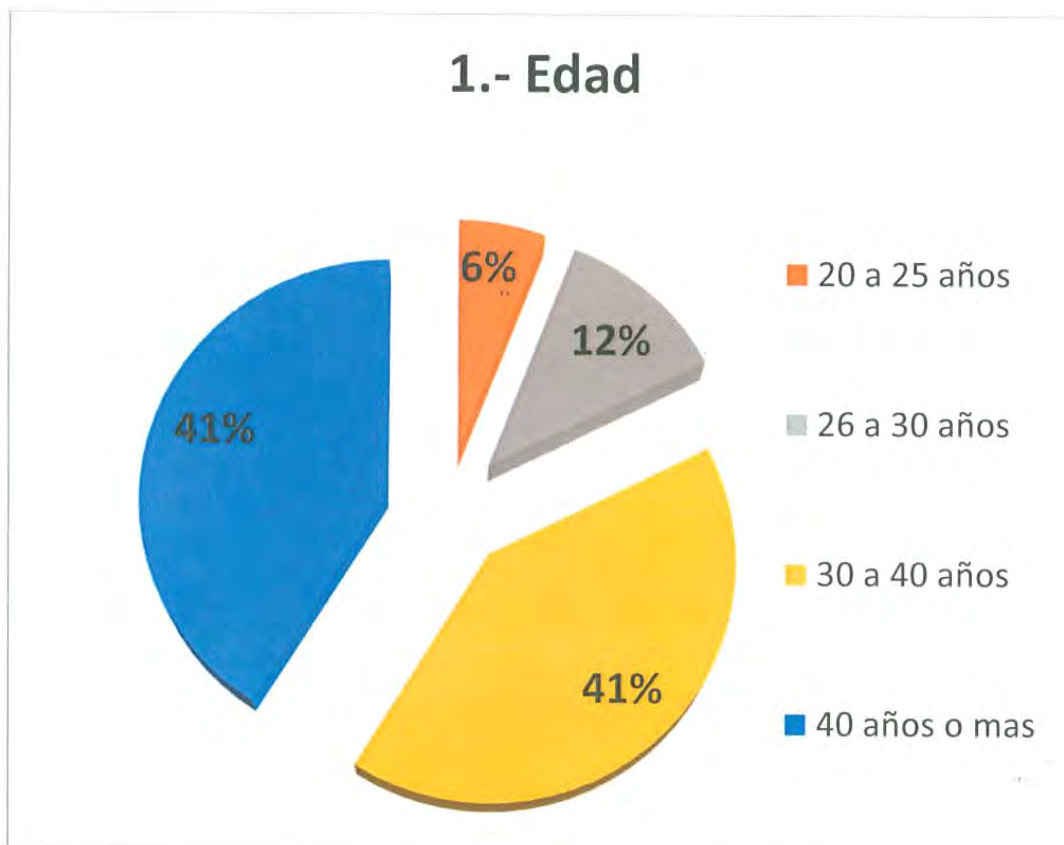
4.1 Gráficas de las encuestas

En el siguiente apartado se encuentran los resultados ya graficados, obtenidos de la encuesta realizada a 17 de los trabajadores de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, de la Secretaría de Educación y Cultura, en Hermosillo, Sonora.

La manera en la que se realizó esta encuesta fue proporcionándoles un cuestionario para que ellos las contestaran. A continuación una breve descripción en cada uno de los resultados.

4.1.1 Datos Generales

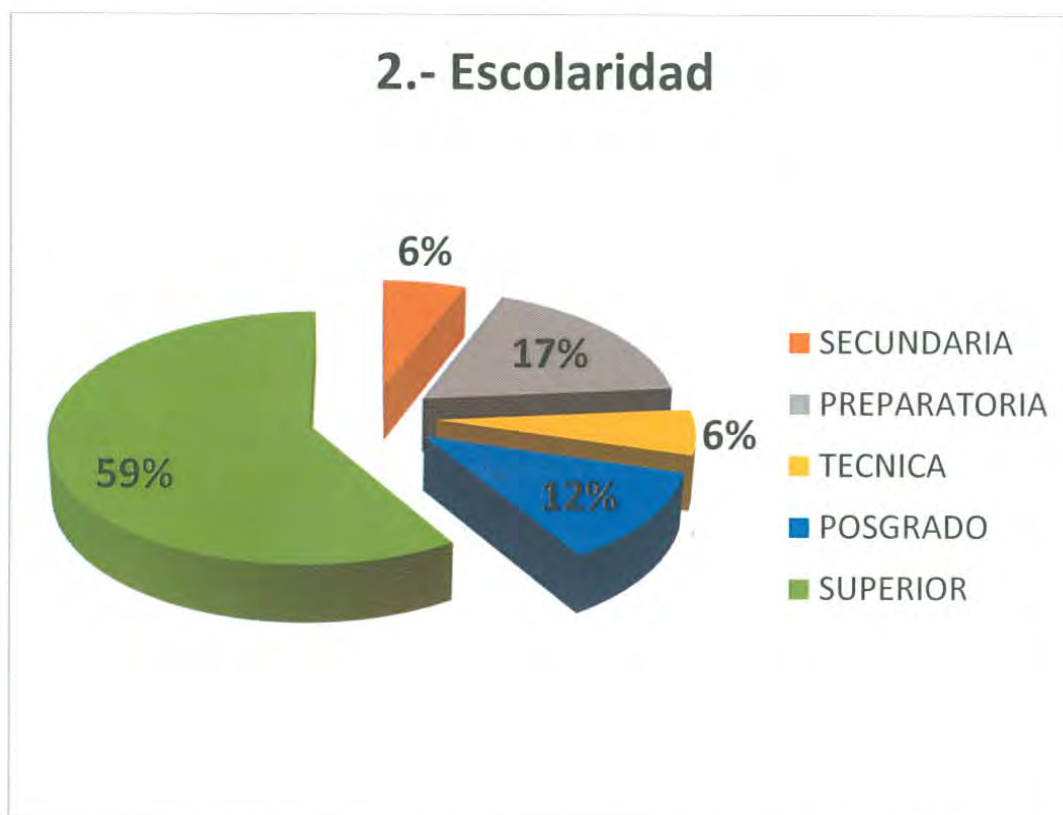
A continuación las respuestas de los trabajadores de la Coordinación en cuanto a las edades.



Gráfica 1. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez 2014

En relación a la edad, se encontró que del 100% de los empleados que trabajan en la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, el 41% de los empleados tienen 40 años o más, también se arrojó un resultado con un 41% de los empleados que tienen de 30 a 40 años, con el 12% se encuentran a los que tienen 26 a 30 años de edad, mientras que en el rango de 20-25 años están sólo el 6% de los empleados.

A continuación las respuestas de los trabajadores de la Coordinación en cuanto a la Escolaridad.



Gráfica 2. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez. 2014

Al realizarse la encuesta a los trabajadores de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, a partir de la escolaridad que tenían lo menos que encontramos fue con un 6% de los empleados que solo cursaron la secundaria, con otro 6% solo cursaron carrera técnica, con un 12% el posgrado, 17% la preparatoria y con el nivel más alto del 59% la escuela superior, esto demuestra que los trabajadores de esta coordinación están preparados académicamente.

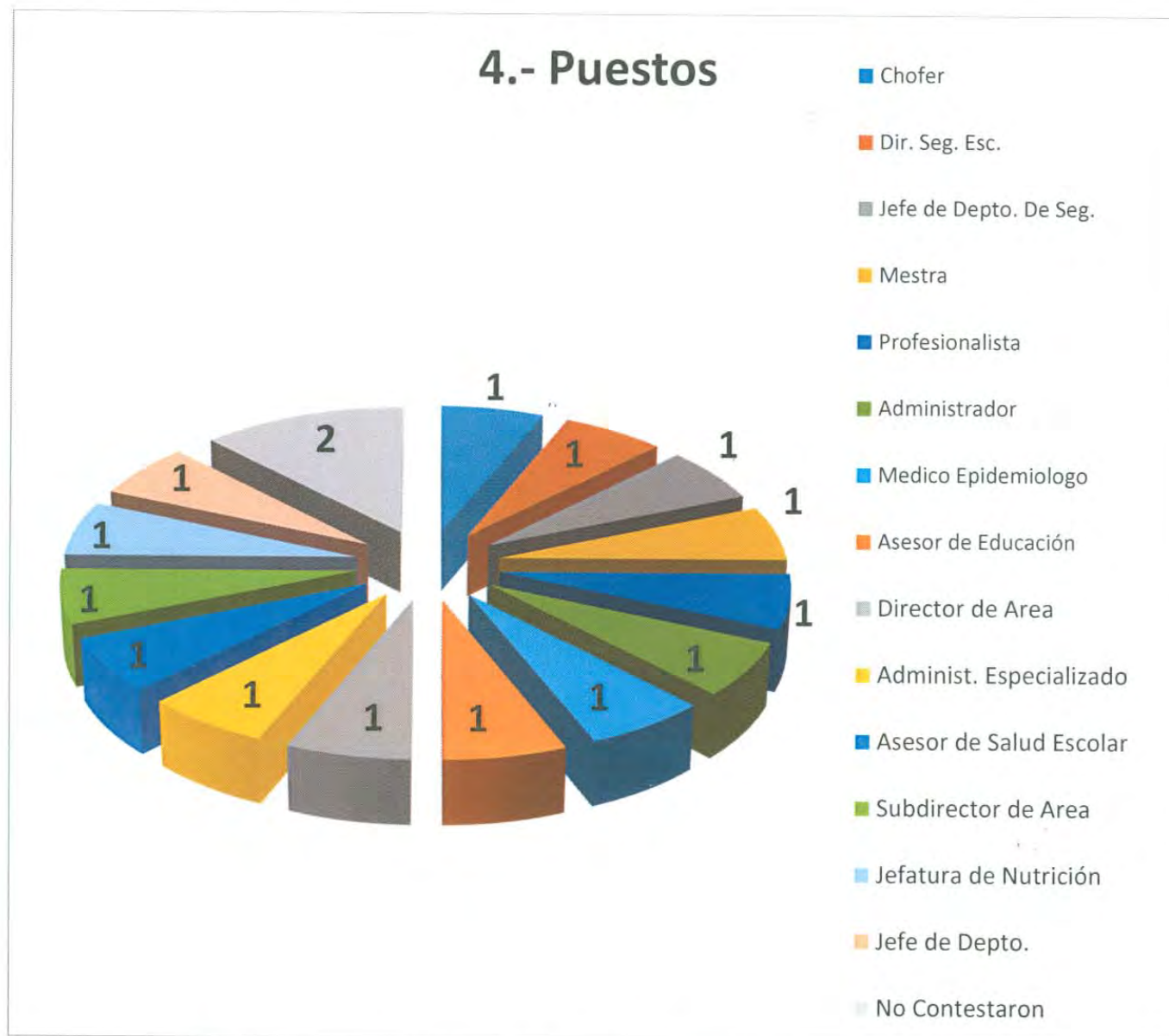
A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto a la antigüedad laborando dentro de la Coordinación.



Gráfica 3. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

En esta gráfica anterior se observó que el 6% de los empleados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, tiene un año o menos trabajando en esta organización, 12% de ellos tienen de 1 a 2 años, también un 12% tienen de 2 a 3 años trabajando aquí, 17% tienen de 3 a 4 años trabajando, el 6% de ellos tiene de 4 a 5 años, de 5-6 años y de 6-7 años, no se muestra a ninguno de los empleados, en cambio de 7 años o más trabajando en esta organización, se contó con un 47% de ellos.

A continuación las respuestas de los trabajadores de la Coordinación en cuanto a los puestos.



Gráfica 4. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez 2014

En esta gráfica se puede observar el puesto que desempeñan cada uno de los empleados que encuestamos de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, sólo dos personas de ellas no contestaron su puesto ya que estaban en proceso de delegarles un puesto porque eran nuevos en la organización.

4.1.2 Estructura Organizacional

A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto a la misión y visión dentro de la Coordinación.



Gráfica 5. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

De el 100% de los empleados encuestados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, el 18% de ellos dijeron estar de acuerdo en conocer la misión y visión de la organización, mientras que el 82% están totalmente de acuerdo en conocerla. En la gráfica 6 al preguntarle a los empleados de la si conocían el reglamento de la organización del 100% el 76% afirmaron que si concian el reglamento de la organización esto dice que los empleados están bien enterados de como de cuales son las reglas, los principios y los objetivos de la organización.

A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto a los reglamentos dentro de la Coordinación.



Gráfica 6. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

De el 100% de los empleados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, el 24% de los empleados están de acuerdo en conocer el reglamento de la organización, mientras que un 79% de ellos dice que está totalmente de acuerdo en conocerlos. En las opciones ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y en la de totalmente de acuerdo no se registró respuestas.

A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto a las herramientas para realizar su trabajo dentro de la Coordinación.



Gráfica 7. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

Del 100% de los trabajadores encuestados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, el 12% contestó estar en desacuerdo, en cuanto a que la organización le proporciona las herramientas para realizar bien su trabajo. El 18% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, 29% dijo que estaba de acuerdo, mientras que la mayoría de los empleados con un 41% afirmaron que están totalmente de acuerdo en que la organización les proporciona las herramientas necesarias para realizar bien su trabajo.

4.1.3 Flujos y medios de comunicación

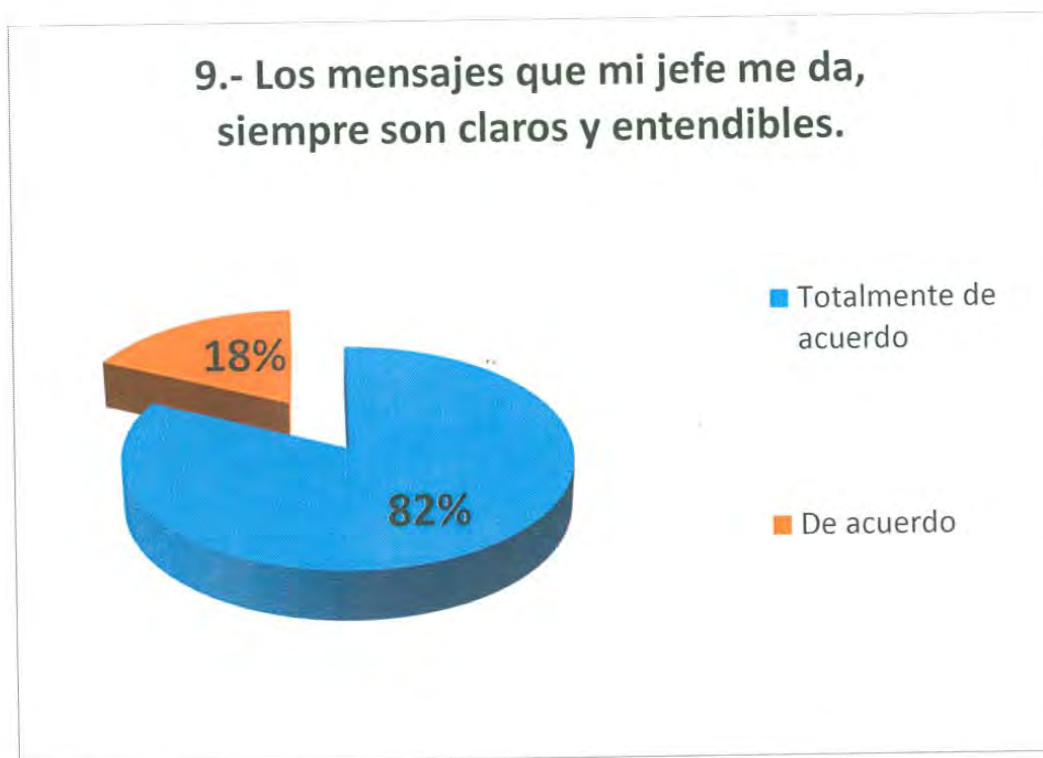
A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto a los medios empleados para comunicarse con su jefe dentro de la Coordinación.



Gráfica 8. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

La gráfica anterior muestra que los trabajadores de esta organización no utilizan los mensajes escritos, tampoco el e-mail para comunicarse con su jefe, el 12% de los empleados respondieron que se comunican con su jefe por el teléfono y el 88% de ellos se comunican con su jefe personalmente.

A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto a los mensajes dentro de la Coordinación.



Gráfica 9. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

Del 100% de los trabajadores encuestados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, el 18% de ellos contestó que están de acuerdo en que los mensajes que su jefe les da, siempre son claros, mientras que el 82% afirma con un totalmente de acuerdo que los mensajes que le da su jefe son claros y entendibles.

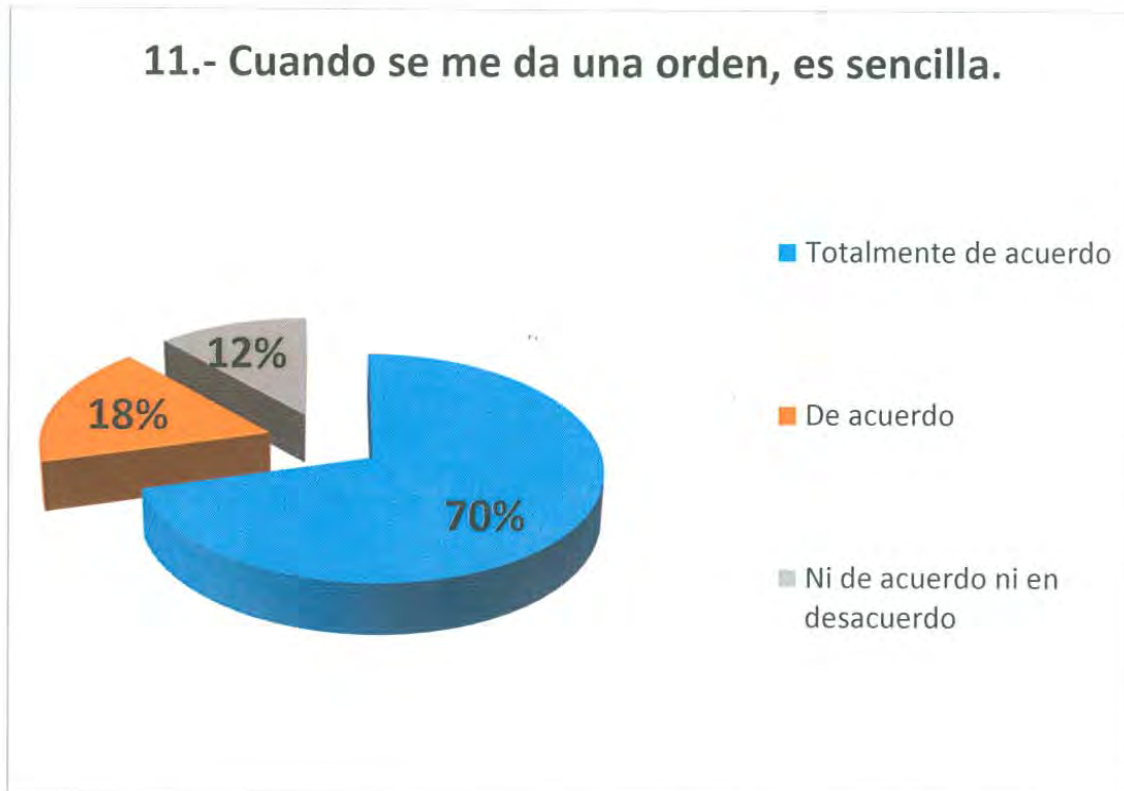
A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto a las órdenes que reciben dentro de la Coordinación.



Grafica 10. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

En esta gráfica anterior se observa que el 29% de los empleados de la coordinación General DE Salud y Seguridad Escolar, están de acuerdo en que cuando su jefe les da una orden es clara. Mientras que el 71% de los trabajadores afirman con un totalmente de acuerdo que su jefe cuando les da una orden es clara.

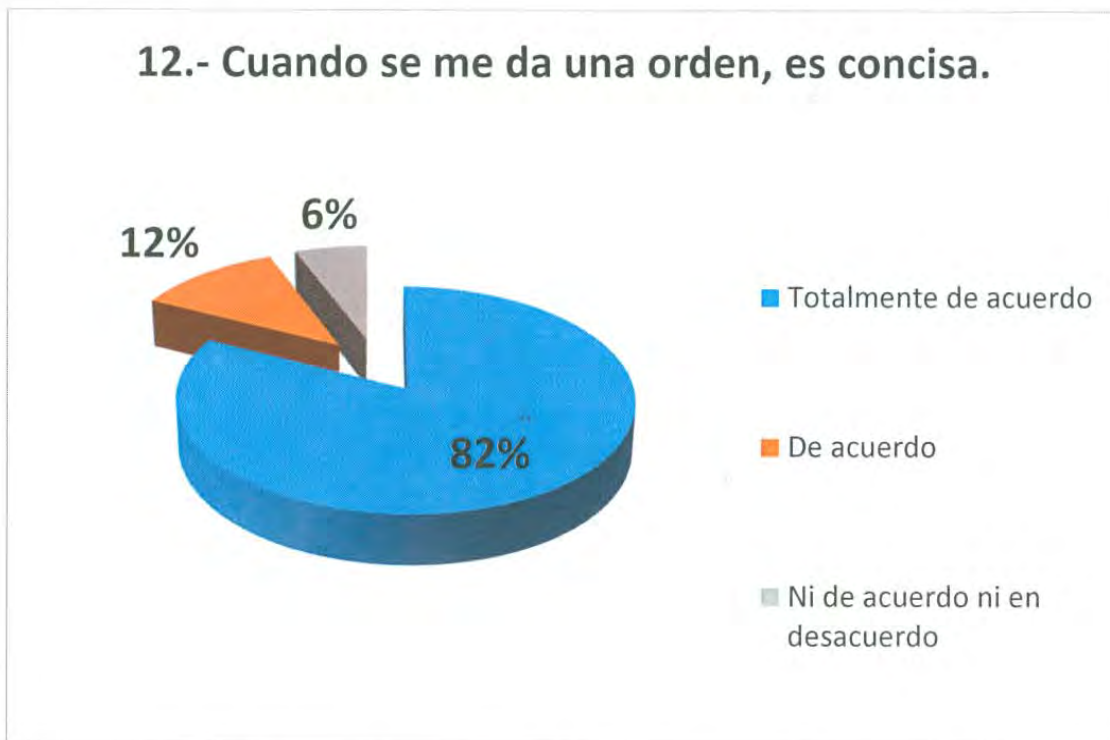
A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto a las órdenes dentro de la Coordinación.



Gráfica 11. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

En la gráfica anterior se observa que el 12% de los empleados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, afirmaron no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo que cuando su jefe les da una orden es sencilla, el 18% contestó estar de acuerdo y el 70% de los empleados encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo en que las órdenes son sencillas.

A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto a las ordenes dentro de la Coordinación.



Gráfica 12. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

En la gráfica anterior se observa que el 6% de los trabajadores encuestados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar contestaron: ni de acuerdo ni en desacuerdo, al preguntarles si las órdenes que su jefe le daba eran concisas. El 12% de ellos dijeron estar de acuerdo mientras que el 82% afirmó estar totalmente de acuerdo.

A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto a exponer sus ideas dentro de la Coordinación.



Gráfica 13. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

El 71% de los empleados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, expresó estar totalmente de acuerdo, que en su trabajo les dan la oportunidad de exponer sus ideas y un 29% de ellos contestó estar de acuerdo. Mientras que en la gráfica 14 tenemos a un 6% de los empleados diciendo que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que les den oportunidad de que sus ideas las lleven a cabo. Sin embargo en la gráfica 14 al preguntarles a los trabajadores si les daban oportunidad de llevar a cabo las ideas que tenían del 100% el 59% nos dijeron que si les daban oportunidad de llevarlas a cabo pero, se encontró un dato donde el 41% de ellos no expresan estar conformes. Este resultado indica que no a todos los empleados se les da la oportunidad de llevar sus ideas a cabo.

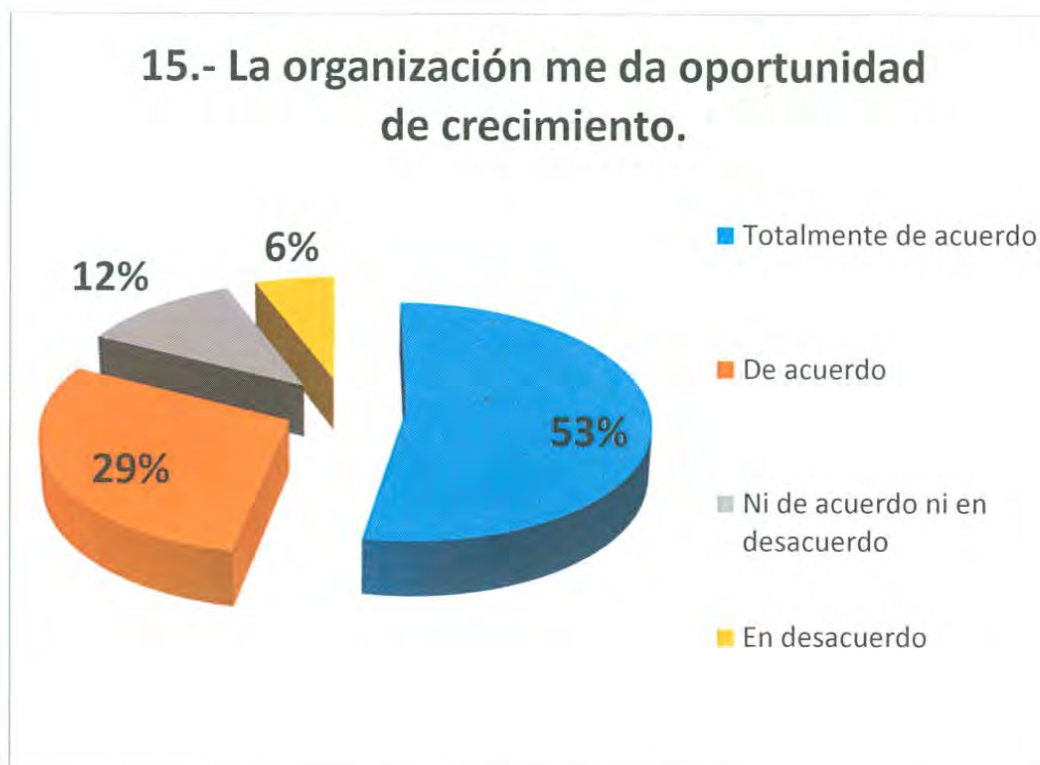
A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto a la oportunidad de poner sus ideas a cabo dentro de la Coordinación.



Gráfica 14. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

En la gráfica se aprecia que el 6% de los empleados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, contestaron: ni de acuerdo ni en desacuerdo, en la pregunta de cuando tienen una idea, le dan la oportunidad de llevarla a cabo. El 35% de los empleados contestaron que están de acuerdo, en que les dan la oportunidad de llevar a cabo sus ideas, mientras que el 59% de ellos contestó estar totalmente de acuerdo.

A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto en oportunidad de crecimiento dentro de la Coordinación.

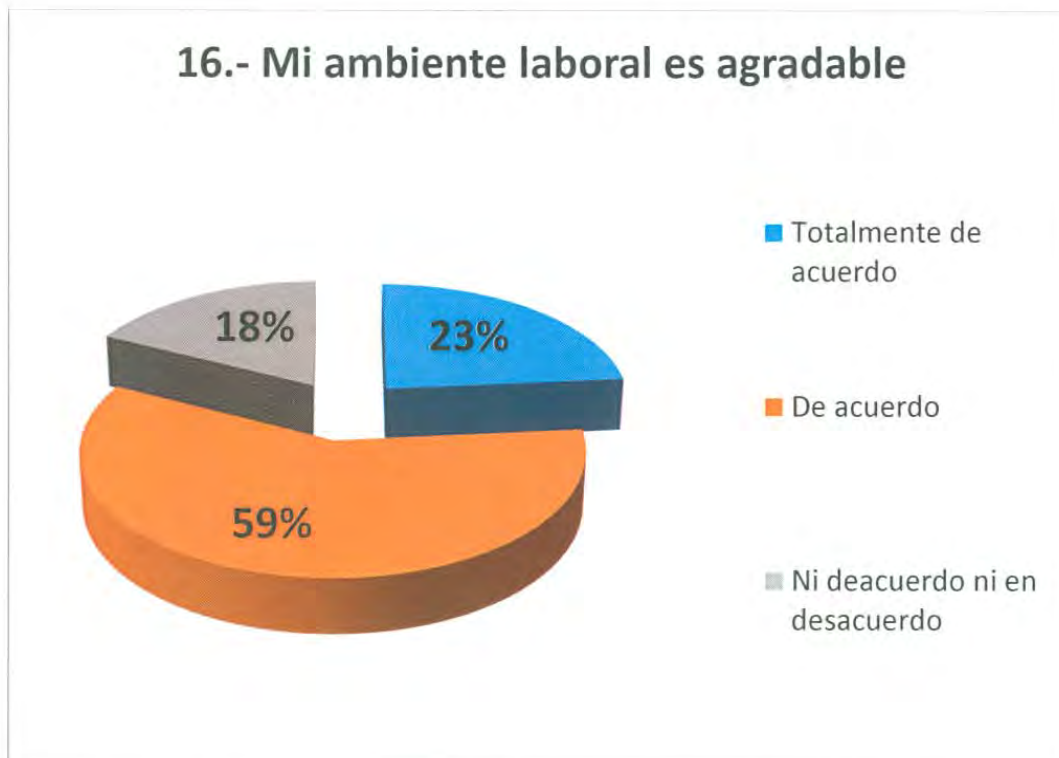


Gráfica 15. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

En la gráfica anterior se puede observar que el 6% de los trabajadores encuestados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, contestaron estar en desacuerdo, en que la organización les da oportunidad de crecimiento. El 12% contestaron ni en acuerdo ni en desacuerdo, 29% contestaron de acuerdo y el 53% respondió estar totalmente de acuerdo.

En la gráfica 15 se encontró que el 59% de los trabajadores si se les da la oportunidad de llevar a cabo las ideas que tienen. Lo anterior demuestra que el 53% de los empleados según la gráfica 15 dice que si se les da oportunidad de crecimiento, lo que resulta que en realidad no se les da oportunidad de crecimiento al 100% de los empleados.

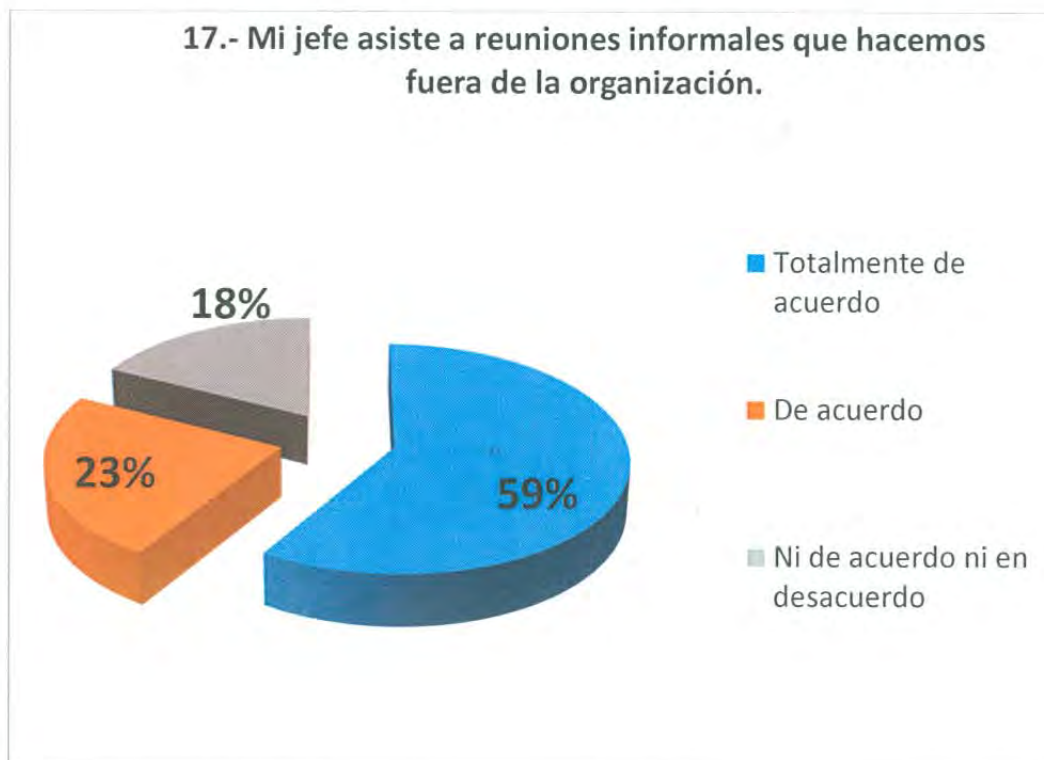
A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto al ambiente laboral dentro de la Coordinación.



Gráfica 16. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

En la gráfica anterior se observa que el 18% de los empleados encuestados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el ambiente laboral es agradable. El 23% respondió que está totalmente de acuerdo y el 59% dijo que está de acuerdo en que el ambiente laboral es agradable.

A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto a las reuniones informales fuera de la Coordinación.



Gráfica 17. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

En la gráfica anterior se puede observar que el 18% de los trabajadores de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, dicen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, en que su jefe asiste a reuniones informales que se hacen fuera de la organización. El 23% está de acuerdo y el 59% está totalmente de acuerdo en que su jefe asiste a las reuniones informales fuera de la organización.

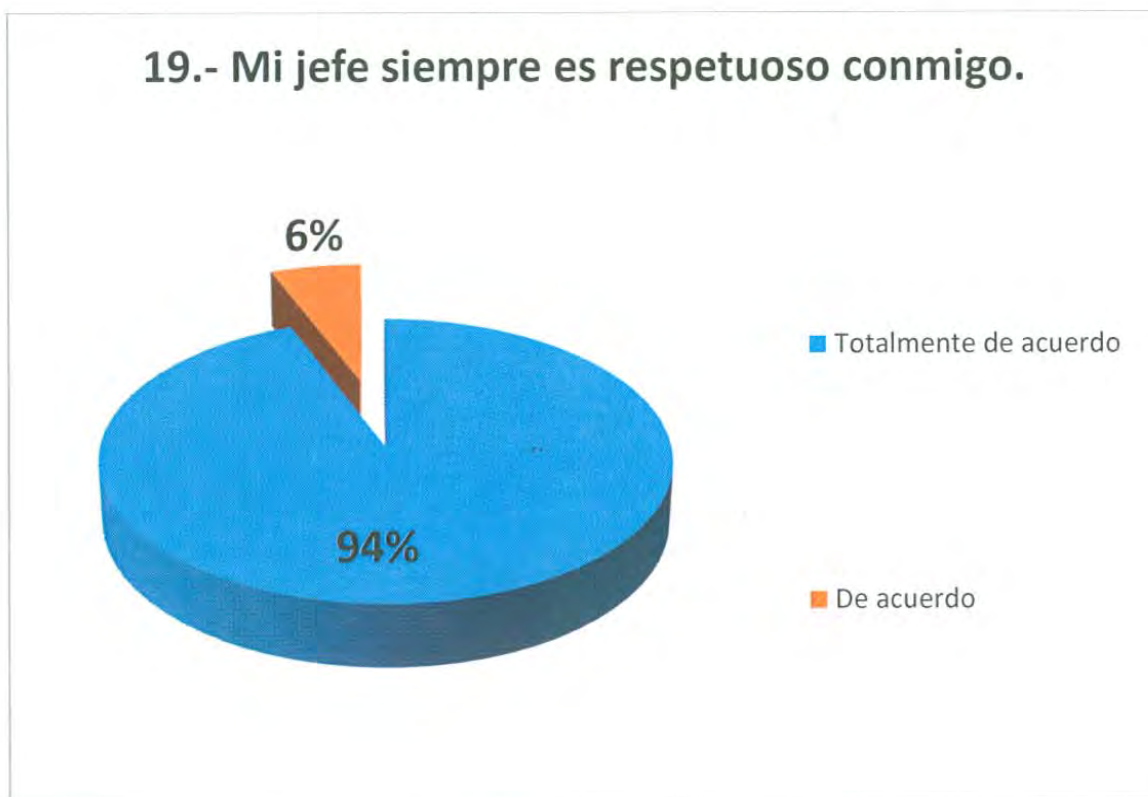
A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto a trabajar bajo las ordenes de su jefe dentro de la Coordinación.



Gráfica 18. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

La gráfica anterior muestra que 82% de los empleados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, esta totalmente de acuerdo en que le gusta trabajar bajo las órdenes de su jefe, el 18% sólo esta de acuerdo. No se encontraron respuestas para ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

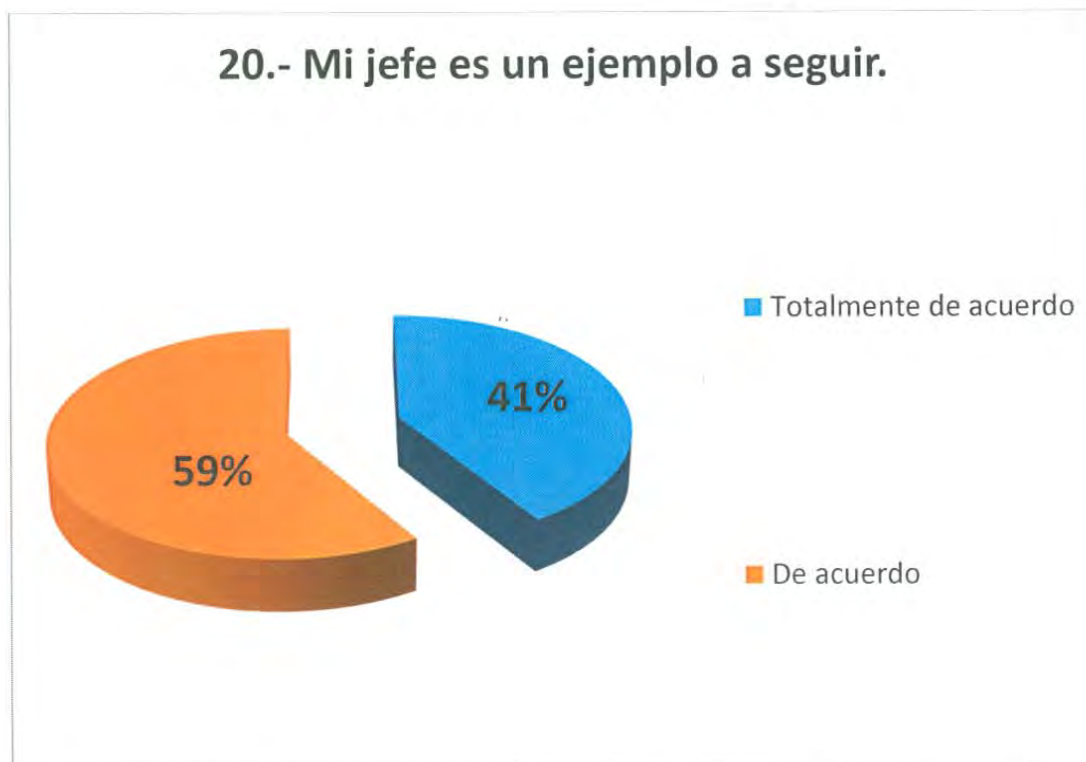
A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto al respeto de jefe /empleado dentro de la Coordinación.



Gráfica 19. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

En la gráfica anterior se destaca que el 94% de los empleados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, están totalmente de acuerdo en que su jefe siempre es respetuoso con ellos. Con un 6% de los empleados tenemos que están de acuerdo y de las siguientes opciones no se obtuvo respuesta alguna.

A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto a si su jefe es un ejemplo a seguir dentro de la Coordinación.



Gráfica 20. . Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

En la gráfica anterior se observa que el 41% de los empleados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, están totalmente de acuerdo que su jefe es un ejemplo a seguir, y el 59% de ellos dicen estar de acuerdo, mientras que las demás opciones no se obtuvieron respuestas.

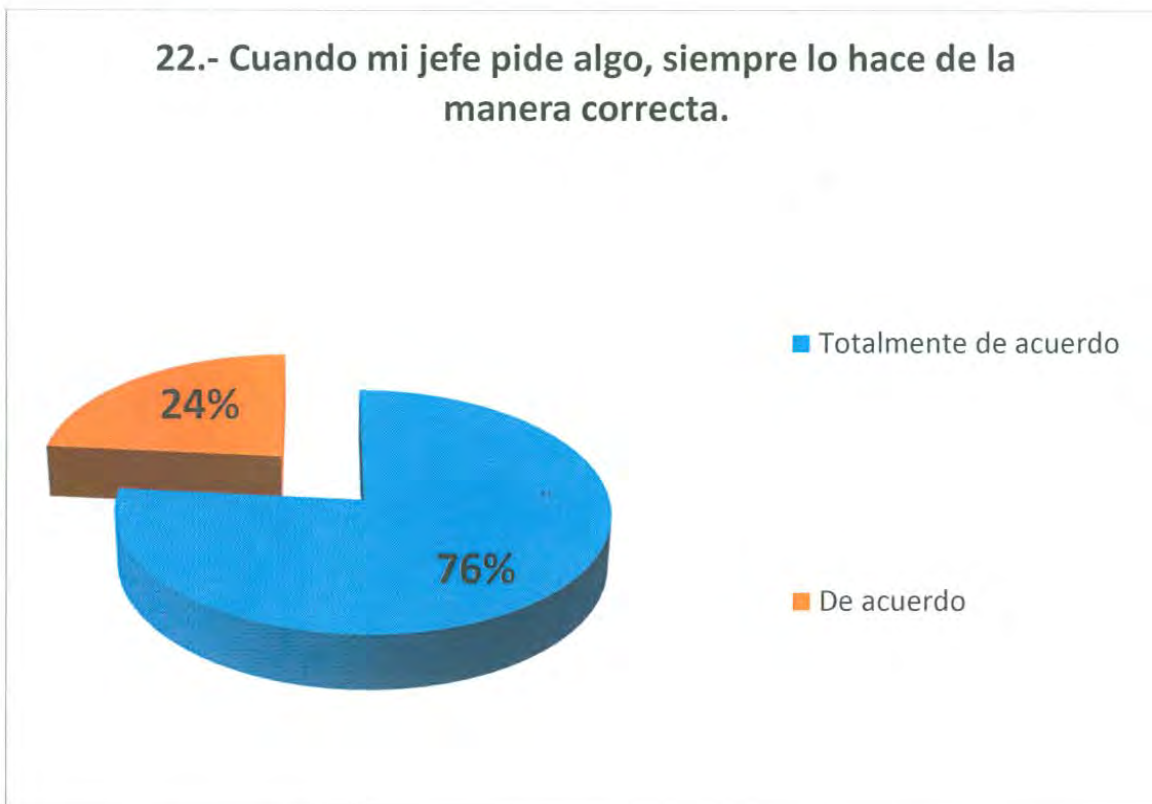
A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto a los problemas personales y la accesibilidad de su jefe dentro de la Coordinación.



Gráfica 21. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

En la gráfica anterior se observa que el 18% de los empleados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, contestaron estar de acuerdo, que cuando tienen problemas personales su jefe siempre es accesible, mientras que el 82% de ellos contestó estar totalmente de acuerdo. Esto arroja que su jefe es accesible con ellos

A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto a la manera de pedir cosas del jefe dentro de la Coordinación.



Gráfica 22. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

En esta gráfica se muestra que el 76% de los empleados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, está totalmente de acuerdo que cuando su jefe pide algo, siempre lo hace de la manera correcta. Mientras que 24% de ellos está de acuerdo. En las tres opciones restantes no se obtuvo respuestas.

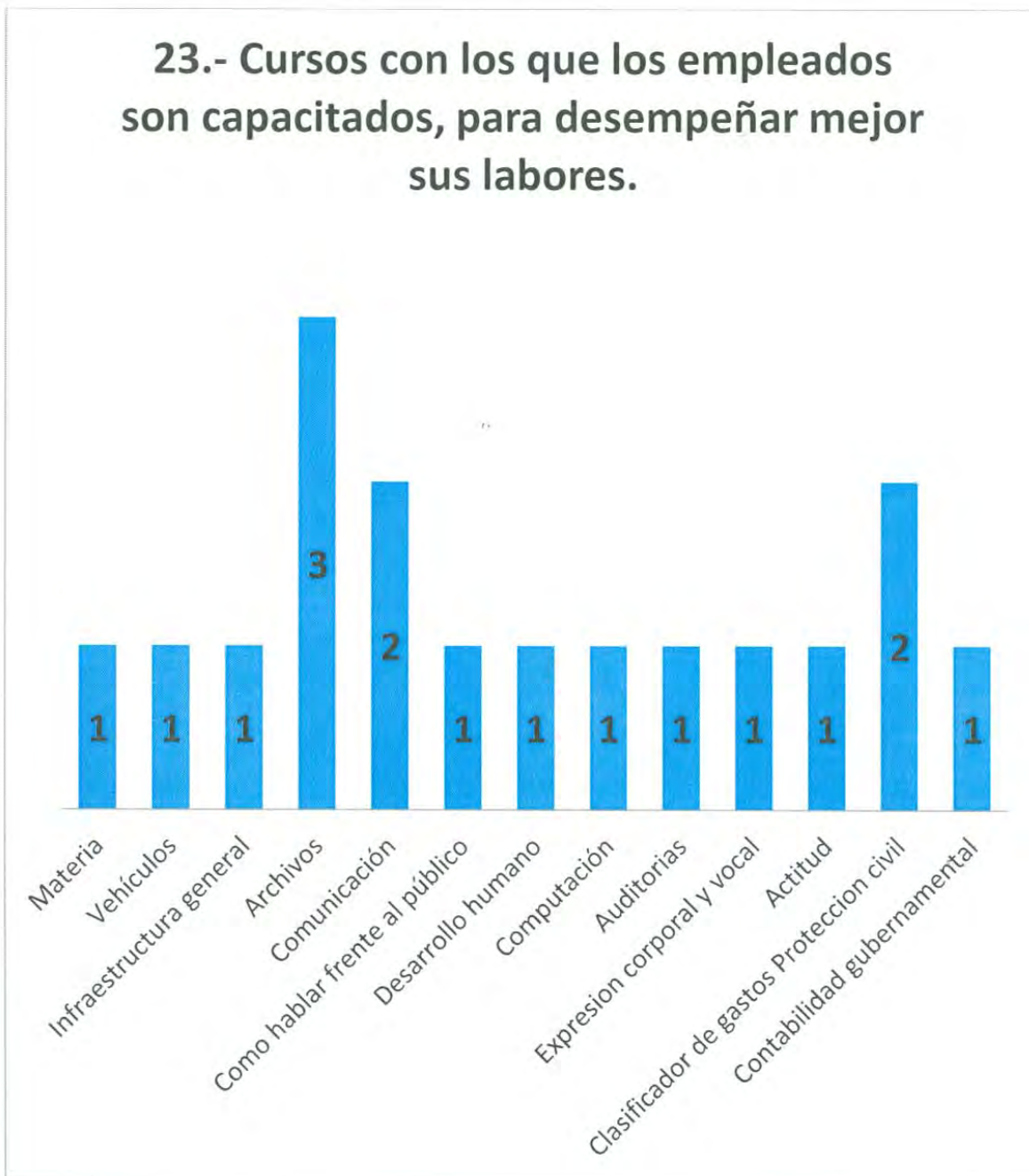
A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto a las capacitaciones dentro de la Coordinación.



Gráfica 22. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

En la gráfica anterior se puede observar que el 6% de los empleados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, esta, ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que la organización les proporciona cursos de capacitación para realizar bien su trabajo. El 35% contestó estar de acuerdo y el 59% dijo estar totalmente de acuerdo. Sin embargo se encontró un dato en la gráfica 25 el 18% de los empleados mencionó que los cursos de capacitación recibidos no están enfocados en las actividades que ellos realizan en la organización.

A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto a los cursos dentro de la Coordinación.



Gráfica 23. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

En la gráfica anterior se puede observar que los nombres de los cursos impartidos a los empleados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, para así lograr un mejor desempeño en su trabajo. El 17% de los empleados son instruidos en cursos de archivo, el 11% en comunicación y el 12% de los empleados son instruidos en cursos de cómo hablar frente al público.

A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto al interés del desarrollo personal dentro de la Coordinación.



Gráfica. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

En la gráfica anterior se aprecia que el 12% de los empleados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, contestaron estar ni en acuerdo ni en desacuerdo en que la organización esté interesada en su desarrollo personal, el 35% está totalmente de acuerdo y el 53% de los empleados dijeron estar de acuerdo, en que la organización está interesada en su desarrollo personal.

Sin embargo se encontró un dato en la gráfica 25 el 18% de los empleados mencionó que los cursos de capacitación recibidos no están enfocados en las actividades que ellos realizan en la organización. Esto demuestra que no todos los empleados sienten un respaldo o cierto interés de parte de la organización para que ellos puedan tener un mejor desarrollo no sólo laboral sino personal.

A continuación las respuestas de los trabajadores en cuanto a los cursos brindados de dentro de la Coordinación. (La pregunta 22)



Gráfica 25. Castillo Aguayo, Ojeda Blanco, Vásquez Bojórquez, 2014

En la gráfica muestra que el 47% de los empleados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, afirmó que los cursos con los que los capacitan son para la mejora de ellos. El 23% contestó que cada año actualizan el plan de cursos. El 18% dijo que los cursos de capacitación que les proporcionan no tienen nada que ver con las labores que diariamente desempeñan en su trabajo y el 12% dijo que no les proporcionan cursos para el área de recursos humanos.

4.2 Análisis de Entrevista

Al realizar la entrevista con el Coordinador de la organización el Ing. Baltazar Valenzuela Morillo se realizó la siguiente pregunta:

¿Existen reglamentos de trabajo para los empleados? Si existen, cuando entran se les entrega una hoja con las reglas de la Coordinación. Se les otorgan los reglamentos pero no se aseguran que los estudien ni los aprendan.

¿Están enterados de ellos? Si, por que se les da un reglamento a ellos para que lo lean”. Dan por seguro que los empleados estudian los reglamentos y los ponen a prueba.

Estructura Organizacional

En la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, si se tiene definidos los objetivos, pero están plasmados sólo de forma impresa, por lo que, al entrar un nuevo empleado en la organización, se le proporciona la documentación acerca de la visión, misión, objetivos, etc. Sin embargo, el concepto no es bien entendido por éstos, pues afirmaron que no se les da una introducción a las normas de la Coordinación. A través de la encuesta que se les aplicó a los empleados de la organización se les preguntó sobre qué tan familiarizados estaban con la misión y visión, y el resultado arrojó que el 82% las conocen.

Flujos de comunicación

En la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, son escasos los flujos de comunicación, ya que la única forma de intercambiar información con el superior es a través de solo mensajes escritos, ya sea por memorándums o correos electrónicos frecuentemente? El coordinador respondió de esta manera: “Son internos porque no se respetan las jerarquías, por falta de costumbre de respetar un organigrama”.

¿Cree usted que los mensajes que manda son efectivos? Si, No y ¿por qué? “Un 80%, si, porque la mayoría tiene una licenciatura o carrera trunca, hay algunos que por entendimiento de ellos no lo acaten como debería ser”.

En la pregunta que se les hizo a los empleados en relación a cuál es el medio que utiliza para comunicarse con su jefe, la mayoría de los encuestados respondió con un 88% que se comunican personalmente.

Medios de comunicación

Los medios de comunicación que se utilizan en la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar son correos electrónicos, mensajes de texto, memorándums y de forma personal.

Clima organizacional

Para saber si existe relación o convivencia entre los empleados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar y el coordinador el Ing. Baltazar Valenzuela Morillo, se le preguntó lo siguiente:

¿Asiste usted con frecuencia a reuniones informales con sus empleados? “Si, cumplimiento de metas, comunicación interna, planeación”.

Para conocer si a los empleados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar reciben algún incentivo de motivación se le preguntó al Ing. Baltazar Valenzuela Morillo: ¿Los empleados reciben incentivos, premios o reconocimientos? “No, únicamente el sueldo”.

Se les preguntó a los empleados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, si cuando tienen una idea les dan la oportunidad de llevarla a cabo, el 59%, respondió que sólo la realizan en caso de dárseles esa oportunidad.

A los empleados se les preguntó sobre qué opinión tienen acerca de su clima laboral, Los resultados arrojaron que el 23% están totalmente de acuerdo que lo era y el 59% difirieron de opinión.

Motivación y satisfacción

Para conocer si a los empleados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar recibían algún tipo de incentivo o reconocimiento, se consideró no hacerles esa pregunta, ya que en la entrevista que se tuvo con el Ing. Baltazar Valenzuela Morillo, se le realizó esa pregunta y su respuesta fue que no recibían ningún tipo de incentivos.

La integración

Para conocer la relación entre los empleados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar con el Ing. Baltazar Valenzuela Morillo, se preguntó a los empleados sobre la asistencia de su superior a reuniones informales que hacían fuera de la organización lo cual contestaron con un 59% totalmente de acuerdo que si asiste, el 23% está de acuerdo en que asiste y el 18% dice que ni de acuerdo ni en desacuerdo en que asiste.

Conclusión de Instrumentos

Para llevar a cabo esta investigación una de las variables que se utilizaron fue la motivación, y dos de sus indicadores son incentivo y reconocimiento. Se consideró de suma importancia recalcar esto ya que en la entrevista que se realizó al Ing. Baltazar Valenzuela Morillo, coordinador de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar se le preguntó: ¿Los empleados reciben incentivos, premios o reconocimientos? (Véase Anexo II) la respuesta fue “No, únicamente el sueldo”.

Esta respuesta dio pie a proponer un periódico mural para que ahí no solamente puedan plasmarse las últimas noticias acerca de la organización sino que también se les pueda felicitar los empleados que cumplen años ese mes, ya que no cuentan con incentivos económicos se les pueda dar una motivación el que ellos vean su fotografía y la felicitación plasmada en el periódico mural.

Basados en las respuestas obtenidas por parte de los empleados de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, se les hizo esta pregunta: la organización me proporciona cursos de capacitación para realizar bien mi trabajo. (Ver Anexo I pregunta 17) el 59% de ellos respondió estar totalmente de acuerdo, el 35% está de acuerdo y el 6% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

No sólo se basó en las respuestas obtenidas en el instrumento sino que al estarlos entrevistando a ellos, la mayoría coincidió en que los cursos de capacitación a los que los mandaban no concordaban con las labores que ellos tenían que desempeñar en sus trabajos. Afirmaron que los cursos no estaban de acuerdo en lo que ellos trabajaban, basados en ese análisis y en las respuestas de los empleados consideramos una segunda propuesta basada en cursos de capacitación respecto a lo que ellos laboran su motivación.

Capítulo V

Propuestas

En el presente apartado se presentan las propuestas que surgieron a partir de los resultados obtenidos por las encuesta y entrevista que se aplicaron en la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, ya que se detectaron algunos focos rojos, no sólo en los resultados arrojados, sino que también, al entrevistar a los empleados, coincidieron en que no se les brindan la capacitación adecuada a las áreas donde laboran, ni tampoco reciben motivación o incentivo por el trabajo extra.

Cuando se preguntó si sabían cuál era la misión y visión de la organización, la mayoría aseguró saberla, pero al momento de pedir que la citaran, ellos no sabían nada de la organización donde laboran, ya que esa información se les proporciona en manuales escrito, que no leen.

Respecto a la falta de información o conocimiento de los empleados, es primordial conocer donde trabajan y bajo qué normas, así mismo, brindarles las herramientas correctas para un mejor desempeño laboral y capacitaciones que realmente requieren.

Por esas razones, en base a los resultados obtenidos y las diversas problemáticas surgidas, se diseñaron dos estrategias con el fin de atacar las desventajas encontradas y reforzar las oportunidades y fortalezas de la Organización. Dichas propuestas se presentan a continuación de la siguiente manera:

5. Propuestas

5.1. Propuesta # 1: Plática motivacional: Motivación Laboral para el Siglo XXI

5.1.1. Justificación

Debido a los resultados obtenidos del diagnóstico de comunicación, implementado en los meses de enero – mayo 2014; uno de los resultados que destacó fue la falta de motivación por parte de la organización y de sus líderes.

Cabe resaltar que si se brindara un incentivo al personal, éste estaría más estimulado y podría realizar sus labores con más desempeño, ya que, por ser una dependencia de gobierno, debe de estar funcionando correctamente y así se pueda dar el buen servicio que la población espera.

La motivación es pieza clave para crear un buen clima laboral, en donde los flujos de comunicación sean más eficientes. Ya sea monetaria o de tipo personal, esta propuesta influenciaría en el esfuerzo que cada miembro de la organización ponga en sus deberes, dando así un mayor rendimiento en sus actividades.

5.1.2. Objetivo General

Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores para que puedan ejercer mejor sus labores y cumplan con las expectativas requeridas tanto laborales como personales.

5.1.3. Objetivos Específicos

- 1.- Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores
- 2.- Aumentar el trabajo en equipo
- 3.- Desarrollar un sentido de pertenencia

5.1.4. Método de Implementación

Se les impartirá una plática motivacional con duración de 45 minutos, en donde los empleados tendrán una interacción directa con el expositor a través de dinámicas que les ayudara a entender algunos de los procesos laborales o posibles factores que permiten que no se desarrolle un buen desempeño laboral como personal y a la vez el cómo poder evitarlos y maximizar la estimulación para sus desempeños.

Presupuesto

Para la plática motivacional se usará:

CONCEPTO	PRECIO
Gasolina para traslado	\$100.00
Hojas para encuestas	\$50.00
Total	\$100.00

Cronograma

La fecha para la impartición de la plática motivacional será:

- Lunes 27 de octubre del 2014

Responsable

Abel Ignacio Castillo Aguayo, Zulema Vásquez Bojórquez y Martha Ojeda Blanco.

5.2. Propuesta # 2: Periódico Mural “INFORMATE”

5.2.1. Justificación

Debido a los resultados obtenidos del diagnóstico de comunicación, realizado en los meses de enero – mayo 2014; uno de los resultados que destacamos, a continuación, es la problemática de la falta de interés en las normas y reglas de la organización. Aunque es de vital importancia que los miembros de una dependencia tengan conocimiento del reglamento del lugar, los trabajadores de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar de Hermosillo no se sienten preocupados por saberlas, por lo cual, no se sienten motivados para sentirse parte de la organización.

Es por eso que se consideró que esto arroja como resultado un mal desempeño laboral dentro de la empresa, por lo que se tomó en cuenta que un periódico Mural podría resaltar la normatividad de la organización al igual que sus valores para un mejor desempeño laboral, además de ser usada para colocar las noticias y anuncios más relevantes de los superiores hacia los demás miembros.

5.2.2. Objetivo General

Crear un sentido de pertenencia entre los empleados e informar acerca de las actividades de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar en Hermosillo.

5.2.3. Objetivo Especifico

Crear un sentido de pertenencia entre los empleados de la coordinación, motivarlos y fomentar el trabajo en equipo.

Mantenerlos informado de las actividades de la empresa.

5.2.4. Método de Implementación

Se instalará el periódico mural en las instalaciones de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar en Hermosillo, el contenido será variado ya que contará con frases de las normas de la organización, fechas importantes como capacitaciones y actividades, pero a la vez contará con los cumpleaños de la semana, datos curiosos y aquí se les dará la oportunidad a los empleados de que cada semana se publique ahí una frase que ellos quieran exponer.

5.2.5 Presupuesto

CONCEPTO	PRECIO
Periódico Mural	\$280.00
Impresión de fotos	\$30,00
Impresión de textos cortos o frases	\$40.00
Decoración	\$60.00
Total	\$410.00

5.2.6 Cronograma

Es importante recordar que el periódico Mural se actualizara cada lunes

- 8 de octubre recolección del material para Periódico Mural
- Analizar el contenido
- 13 de octubre creación del periódico mural
- 14 de octubre instalación del periódico mural
- 20 de octubre aplicar un método de evaluación
- 20 de noviembre evaluación

5.2.7 Responsable

Abel Ignacio Castillo Aguayo, Zulema Vásquez Bojórquez y Martha Ojeda Blanco.

Conclusión

Esta investigación fue realizada en la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, de la Secretaría de Educación y Cultura en la ciudad de Hermosillo Sonora, de enero a mayo del 2014.

El trabajo se realizó con el objetivo de llevar a cabo un diagnóstico de comunicación interna en esta organización, con el fin de detectar las áreas de oportunidad para una mejora de la comunicación y plantear soluciones a través de propuestas.

Como instrumento de medición se usó una encuesta y entrevista (véase Anexo I y II), la entrevista se le fue hecha al Coordinador de la organización el Ing. Baltazar Valenzuela Morillo, y las encuestas fueron aplicada a los empleados de esta Coordinación. De acuerdo con los resultados que se obtuvieron en la investigación, se podría decir que la mayoría de los trabajadores de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar, dicen conocer el reglamento institucional, así mismo afirman en el estudio que cuentan con buenos cursos de capacitación para desempeñar bien su trabajo, pero al sostener platicas con algunos empleados se descubrió que no conocen el reglamento de la organización y que tampoco cuentan con capacitaciones apropiadas para las labores que desempeñan.

El día de la aplicación de las encuestas, se presencié un problema, un empleado intentó pasar por encima de su superior, por lo que el jefe de la organización se vio en la necesidad de llamarle la atención. Esto nos habla que el área del liderazgo está débil y hay que trabajar en ello.

Si hablamos de motivación por parte de la organización hacia los empleados, descubrimos que lo único que los motiva es el salario que reciben, esas fueron las palabras que el Coordinador nos expresó en la entrevista a fondo.

¿Cómo puede trabajar alguien sin una motivación? Trabajan sólo para ganar un sueldo, no porque realmente está comprometido y satisfecho con lo que está haciendo, es necesario

invitar a la organización a inspirar una razón positiva para que los empleados realicen sus funciones adecuadamente y no solo porque hay que hacerlo.

También vemos que “pequeños detalles” como unas palabras de agradecimiento o dirigirse a las personas por su nombre, puede tener un gran impacto en el compromiso del trabajador con su empresa y con sus labores.

Con estas acciones se puede lograr aumentar de forma significativa el nivel de motivación de los empleados. Como punto principal hay que sustentar el que las personas se sientan realmente inspiradas, evitar malos entendidos, creará confianza, establecer vínculos, generar entusiasmo y establecer lazos de unión más que cualquier otro medio.

Cuando no se realiza una comunicación efectiva en la empresa el empleado puede tener un sentimiento de falta de pertenencia a la empresa y reconocimiento, sumándose la falta de interés por su trabajo.

Esto, como resultado, reforzará los pilares de la motivación del empleado, proporcionándole el motivo que necesita para pasar a la acción y permitiendo que éstos recobren su entusiasmo y compromiso, elevando así las posibilidades del éxito de la empresa.

La globalización hoy en día pone a las empresas en una constante competitividad y la comunicación juega un papel muy importante, ya que por medio de ella, los individuos son capaces de llevar a cabo sus labores ya sea eficientemente o ineficientemente de acuerdo a como este el flujo comunicativo.

Un buen flujo comunicativo sería el impulsor de una empresa para beneficio en muchas de sus áreas, ya que con una buena comunicación, las empresas podrían ser más exitosas y prosperas incluso ganar terreno ante la competencia, considerando que hoy en día cualquier error puede ser fatal para cada organización o empresa.

Una buena comunicación puede ser utilizada como detonante para algunas empresas que carecen de buen flujo de comunicación, un ejemplo sería un reloj que está en venta,

supongamos que alguna manecilla no está girando bien y crea solo ficción con los demás engranes evitando que giren y el reloj marque la hora, En el mostrador, hay más relojes que están funcionando adecuadamente, la pregunta es... ¿Qué reloj se venderá más rápido?

Ahora, en vez de relojes compañías y el que se vendan representa el éxito, la compañía que está funcionando a la perfección es exitosa y competitiva. Por otro lado, la organización con problemas puede quedar rezagada o incluso estar en la competitividad pero no al nivel esperado creando ineficiencias dentro de ella como por fuera.

Para llevar a cabo una buena comunicación externa, a mi punto de vista, debe de haber una buena comunicación interna, ya que esta se verá reflejada en los empleados hacia el público en general, los clientes, proveedores, accionistas, etc.

Para concluir, el ser humano ha creado sus propios códigos para poder comunicarse con los demás dependiendo de las circunstancias o las personas, la familia, el trabajo, la iglesia, por mencionar algunos ejemplos, y en una organización no es la excepción, la clave está en que cada individuo sea capaz de adaptarse a ese lenguaje de comunicación.

Bibliografía

Acevedo, I. A. y López, A. F. (2000). El proceso de la entrevista. Concepto y modelos. México: Ed. Limusa.

Amorós, E. (2007, pp.22). Comportamiento Organizacional. En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas. Lambayeque –Perú.

Chávez, Martínez Gustavo. (2006. pp. 20) "Adminístrate Hoy". México: Gasca-Sicco,

Chiavenato Idalberto, McGraw-Hill (2006, pp. 110.) Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición, de Interamericana.

Ferrell O.C., Hirt Geoffrey, Ramos Leticia, Adriaenséns Marianela y Flores Miguel Ángel, Mc Graw-Hill Interamericana, (2004, pp. 215). Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante», Cuarta Edició.

Gómez-Granell, C. (1997).Hacia una epistemología del conocimiento escolar: El caso de la Educación Matemática. En María J. Rodrigo y José Arnay, (Eds) La construcción del conocimiento escolar. España: Paidos.

Hurtado, L. y Toro, J. (1998). "Paradigmas y Métodos de Investigaciones en Tiempos de Cambio".

Martínez de Velazco, Alberto, (1995) "Comunicación Organizacional Práctica". México: Editorial Trillas.

Méndez Álvarez C. (2006. pp. 108), Clima organizacional en Colombia. Bogotá: Universidad del Rosario

Naresh K. Malhotra (2004, pp 115 y 168.) Del libro: Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado, Cuarta Edición, de Malhotra Naresh, Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Pizzolante, I. (2004) "El Poder la Comunicación Estratégica". Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

Robbins, Stephen. (1993). Comportamiento Organizacional. México: Mc Graw–Hill.

Sabino Carlos, (1992, pg.24) El proceso de investigación, Ed. Panapo, Caracas, 1992, 216 págs. Publicado también por Ed. Panamericana, Bogotá, y Ed. Lumen, Buenos Aires.

Hipermedia

<http://www.eumed.net/libros->

[gratis/2011b/964/definicion%20operacional%20de%20variables.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011b/964/definicion%20operacional%20de%20variables.html)

ANEXOS

ANEXO I



Le pedimos contestar este cuestionario con la mayor sinceridad posible. La información obtenida será confidencial y de gran aportación a nuestra investigación realizada.

Empleado

1.- Edad

18-20 () 20-25 () 26-30 () 30-40 () 40 o más ()

2.- Escolaridad

Primaria () Secundaria () Preparatoria () Técnica () Posgrado ()
Superior ()

3.- Antigüedad en la organización

1 año o menos () 1-2años () 2-3 años () 3-4 años () 4-5 años () 5-6 años () 6-7 años () 7 o más años ()

4.- ¿Qué puesto ocupa en la organización?

5.- ¿Cuál es el medio que utiliza para comunicarse con su jefe?

Escritos () E-mail () Teléfono () Personalmente ()

INSTRUCCIONES

Favor de marcar con una X en los paréntesis la respuesta que más describa su opinión.

1.- Conozco la misión y visión de la organización en la que laboro.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

2.- Conozco el reglamento de la organización

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

3.- Me gusta trabajar bajo las órdenes de mi jefe.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

4.- Mi jefe siempre es respetuoso conmigo.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

5.- Mi jefe es un ejemplo a seguir.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

6.- Cuando tengo problemas personales mi jefe es accesible.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

7.- Cuando mi jefe pide algo siempre lo hace de la manera correcta.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()

- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

8.- En mi trabajo siempre me dan la oportunidad de exponer mis ideas.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

9.- Y cuando tengo una idea me da la oportunidad de llevarla a cabo.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

10.- Mi jefe asiste a reuniones informales que hacemos fuera de la organización.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

11.- Los mensajes que mi jefe me da, siempre son claros y entendibles.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

12.- Cuando se me da una orden es clara.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

13.- Cuando se me da una orden es sencilla.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

14.- Cuando se me da una orden es concisa.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

15.- La organización me ofrece oportunidad de crecimiento.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

16.- La organización me proporciona las herramientas necesarias para realizar bien mi trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

17.- La organización me proporciona cursos de capacitación para realizar bien mi trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

18.- En la pregunta anterior si tu respuesta fue el inciso a o b, escriba que tipos de cursos le proporcionan, y las habilidades que ha desarrollado por haberlos tomado.

19.- La organización siempre está interesada por mi desarrollo personal.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

20.- Mi ambiente laboral es agradable.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

21.-Cualquiera que haya sido tu respuesta en la pregunta No. 17 explícanos porque escogiste ese inciso.

ANEXO II

Entrevista a profundidad, con el Ing. Baltazar Valenzuela Morillo, Coordinador de la organización.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva laborando en esta organización?

2 años

2.- ¿Cuántos empleados tiene a su cargo?

23 empleados

3.- ¿Los empleados reciben incentivos, premios o reconocimientos?

No, únicamente el sueldo.

4.- ¿Asiste usted con frecuencia a reuniones informales con sus empleados?

Si, cumplimiento de metas, comunicación interna, planeación.

5.- ¿Los empleados reciben capacitación para mejorar su trabajo en la organización?

Si

6.- ¿Que medios utiliza para enviar los mensajes?

Electrónicos, papeles y mensajes de texto.

7.- ¿Cuáles son los problemas de comunicación que considera se presentan más frecuentemente?

Son internos porque no se respetan las jerarquías, por falta de costumbre de respetar un organigrama.

8.- ¿Cuándo envía los mensajes, existe alguna forma de saber que las personas comprendieron y acataron las instrucciones?

No hay forma de saberlo, porque se le da seguimiento puntual.

9.- Si existen reglamentos de trabajo para los empleados, ¿están enterados de ellos?

Si, por que se les da un reglamento a ellos para que lo lean.

10.- ¿Cree usted que los mensajes que manda son efectivos? Si, No y ¿por qué?

Un 80%, si, porque la mayoría tiene una licenciatura o carrera trunca, hay algunos que por entendimiento de ellos no lo acaten como debería ser.

11.- ¿Qué tan seguido se comunica usted con los empleados?

Diariamente

12.- ¿Cómo les comunican los reglamentos a los empleados?

Por medio de manuales, escritos y porque existe una página de internet donde ahí dice todo.

13.- ¿Usted mantiene informados a sus empleados de los cambios si hubiera alguno en la organización?

Si, mediante recursos informáticos.

ANEXO III

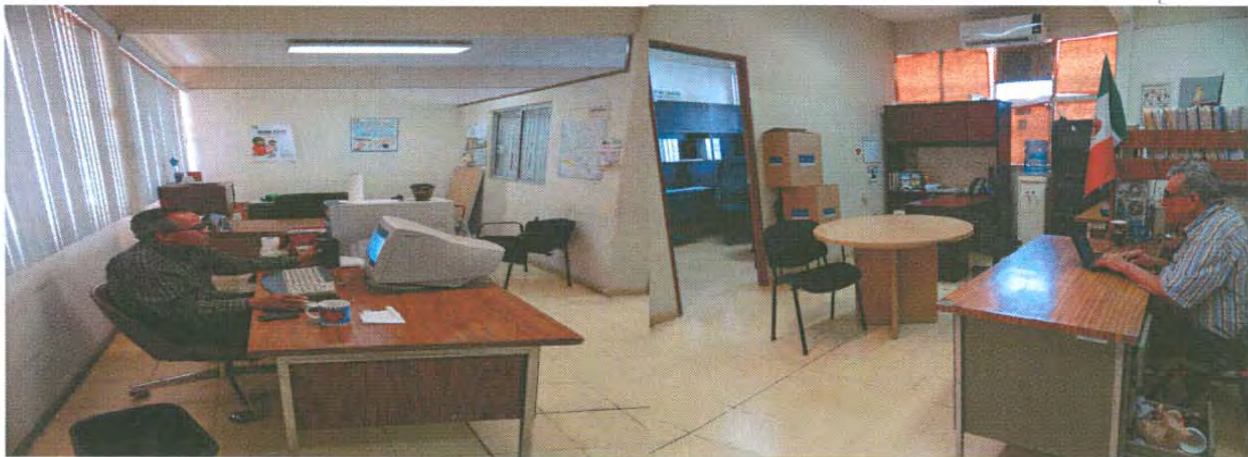
Fotografías de la Coordinación General de Salud y Seguridad Escolar de la Secretaría de Educación y Cultura



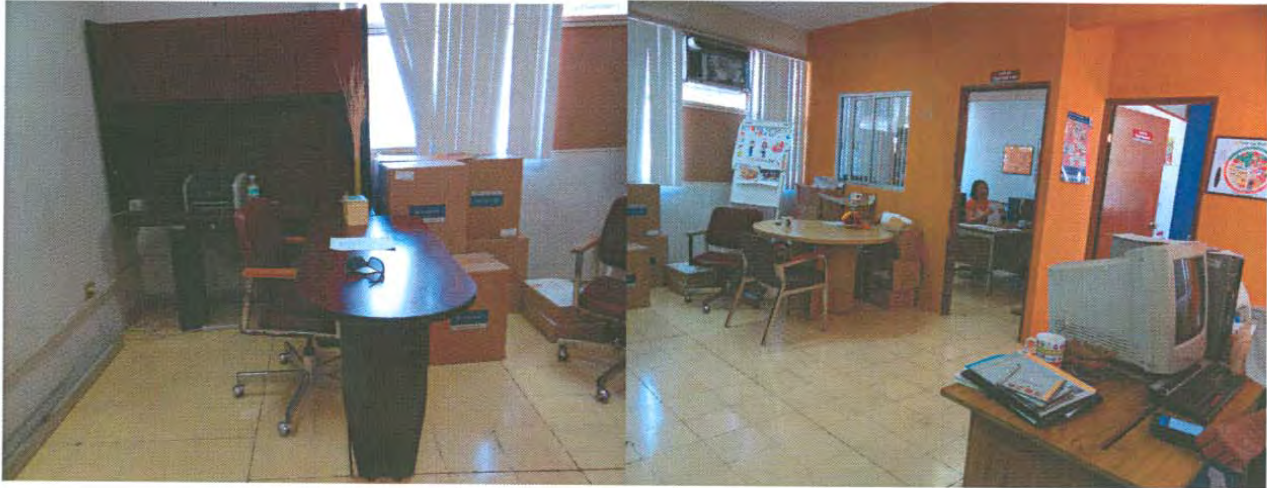
Así luce la fachada del edificio por fuera en la dirección H. Ayuntamiento S/N, Col. Choyal C.P. 83130



El pasillo que conecta las 3 oficinas.



Así luce la primera oficina.



Vista previa de la oficina 2



Vista general de la oficina principal



Ing. Baltazar Valenzuela Morillo, Coordinador de la organización.



Calendario escolar que es manejado por la Coordinación.