



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

## ***FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES***

### **DIAGNÓSTICO COMPARATIVO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU MOTIVACIÓN EN LOS HÁBITOS DE ESTUDIO**

“CASO PRÁCTICO CON LOS GRUPOS 0022 DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES Y 17 DE LA ESCUELA  
NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL”

### **TESIS**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
ESPECIALIDAD EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

### **PRESENTA**

**ELIAS SALAS BERNAL**

LIC. CECILIA SANCHEZ ESPINOZA

DIRECTORA DE TESIS

CUIDAD UNIVERSITARIA MAYO 2008





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.

# **DEDICATORIA**

**A MI MADRE POR LA PACIENCIA PARA ESTE MOMENTO**

**A MIS HERMANAS TRINIDAD Y LOURDES**

**A MI HERMANO BERNARDO**

**A MIS SOBRIN@S KAREN, ASTRID, ISRAEL Y AGUSTÍN**

**AL CCH SUR**

**A LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS y SOCIALES**

**Y LA ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

**POR ABRIRME LAS PUERTAS AL CONOCIMIENTO PROFESIONAL**

**Y UNA MUY ESPECIAL**

**PARA LA**

**UNAM**

**MI ALMA MATER**

**UNA MENCIÓN ESPECIAL DE AGRADECIMIENTO AL**

**DR. SATURNO MACIEL MAGAÑA**

**POR SUS VALIOSOS COMENTARIOS Y CORRECCIONES QUE REALIZÓ A**

**ESTA TESIS SIN COMPROMISO ALGUNO**

**A FANNY BERENICE**

**UNA GRAN ALUMNA**

**FANTÁSTICA PERSONA**

**Y MUY PRONTO UNA GRAN PROFESIONISTA**

## **AGRADECIMIENTOS**

A LA LICENCIADA CECILIA SÁNCHEZ ESPINOSA POR SU DIRECCIÓN, APOYO Y DEDICACIÓN EN LA ELABORACIÓN DE ESTA TESIS

A LA MAESTRA VIRGINIA REYES CASTRO POR SUS VALIOSOS COMENTARIOS Y CORRECCIONES DEL MISMO

A LA MAESTRA MARIA ELENA HERNÁNDEZ HUERTA QUIEN APORTO SU OPINIÓN Y COMENTARIOS A ESTA TESIS

PARA EL LICENCIADO HÉCTOR RAMOS AGUILAR QUIEN CONTRIBUYO CON SU CONOCIMIENTO Y CORRECCIONES A ESTE TRABAJO

AL LICENCIADO JUAN ANDRÉS OLIVA SALINAS QUE REALIZÓ IMPORTANTES COMENTARIOS Y APORTACIONES EN CUANTO AL CONTENIDO Y FINALIDAD DEL MISMO

A TODOS AQUELLOS QUE EN ALGÚN MOMENTO BRINDARON UNA PALABRA DE APOYO O COMENTARIO PARA CONCLUIR ESTA ETAPA O PARA LA ELABORACIÓN DE ESTA TESIS

*LA LIBERTAD HUMANA APARECE CUANDO EL SER HUMANO ACEPTA QUE TODO ESTÁ DETERMINADO, LA LIBERTAD NO DEPENDE DE LA VOLUNTAD SINO DEL ENTENDIMIENTO; EL HOMBRE SE LIBERA POR MEDIO DEL CONOCIMIENTO INTELECTUAL.*

*BARUCH DE SPINOZA*

Índice	
Introducción	6
<b>Capítulo 1</b> Comunicación Organizacional	10
1.1 Comunicación	10
1.1.1 Código Lingüístico	17
1.1.2 Código no Lingüístico	17
1.2 Comunicación Organizacional	26
1.3 Clima Organizacional	32
1.4 Teoría de la Motivación desde la visión de Abraham H. Maslow	36
1.4.1 Antecedentes de Abraham H. Maslow	42
<b>Capítulo 2</b> Metodología para el Diagnóstico Comparativo	44
2.1 El diagnóstico	44
2.1.1 Características del Diagnóstico	45
2.1.2 Procedimiento	46
2.2 Tipos de Diagnóstico	47
2.2.1 Diagnóstico Comunicacional	48
2.2.2 Diagnóstico Organizacional	51
2.3 Metodología de la Investigación	52
2.3.1 Fuentes	53
2.3.2 Observación	54
2.3.3 Entrevista	55
2.3.4 Cuestionario	57
2.4 Proceso de Información e Interpretación de Datos	59
2.4.1 El Muestreo	59
2.4.2 Procesamiento de Información	60
2.4.3 Interpretación de datos	60
<b>Capítulo 3</b> Antecedentes Institucionales	62
3.1 Ubicación Geográfica	62
3.2 Antecedentes de la Escuela Nacional de Trabajo Social	63
3.2.1 Objetivo	65
3.2.2 Organización	65
3.3 Antecedentes de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales	67
3.3.1 Objetivo	69

3.4	3.3.2 Ciencias de la Comunicación	70
	Consideraciones Generales	72
<b>Capítulo 4</b>	<b>Presentación de Resultados</b>	<b>73</b>
4.1	Aplicación del Proceso	73
	4.1.1 Universo	73
	4.1.2 Procedimiento	74
4.2	Resultados	76
	4.2.1 Resultados: Escuela Nacional de Trabajo Social	76
	4.2.2 Resultados: Facultad de Ciencias Políticas y Sociales	98
4.3	Resultados Comparativos entre la ENTS y la FCPyS	120
	4.3.1 Resultados Motivación	122
	4.3.2 Resultados Proceso Enseñanza-Aprendizaje	136
4.4	Conclusiones e Interpretación de datos	144
	4.4.1 Conclusiones sobre el Clima Organizacional	144
	4.4.2 Conclusiones Enseñanza-Aprendizaje	151
	4.4.3 Conclusiones Generales	153
	Limitaciones	157
	Sugerencias	157
	Bibliografía	158
	Anexo 1 Respuestas a la pregunta 19	164
	Anexo 2 Cuestionario Aplicado	167

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia puede encontrarse que son dos las formas de comunicación que el ser humano desarrolló de manera natural, estas son la comunicación verbal y la no verbal.

La comunicación es una forma de expresar todo aquello que sentimos o deseamos expresar, desde el inicio de la era el hombre ha ido desarrollando esa característica propia: comunicarse.

Hoy en día el gran cúmulo de conocimiento ha llevado a todas las ciencias a abrirse para crear y formar nuevas ciencias o especialidades de ellas mismas, capaces de investigar y responder los nuevos fenómenos que suceden hoy día.

Es el caso de la Comunicación que se encuentra en un punto de estudio desde diversas ciencias como la Antropología, Epistemología, Psicología, etcétera. Lo que llevó a la Universidad Nacional Autónoma de México y más precisamente a la Facultad de Ciencias Políticas donde se ha impartido la Carrera de Ciencias de la Comunicación, la cual en 1997 se ha visto en la necesidad de dividirse en 5 áreas de especialización para estudiar y conocer ¿cómo se ve inmersa? la comunicación dentro de los procesos sociales.

De esas divisiones realizadas a la carrera, una especialidad es la Comunicación Organizacional, que hoy en día puede ser definida como: La encargada de estudiar los procesos comunicacionales dentro de cualquier organización.

De los elementos de estudio que le competen a esta área puede mencionarse el Clima Organizacional, y que durante el desarrollo de la investigación podrá encontrarse la definición, así como algunas de sus características, y cabe mencionar que el interés sobre dicho tema forma parte del objeto de estudio de esta investigación.

Por otra parte es de importancia señalar que el diagnóstico comparativo propuesto, tuvo dos objetivos primordiales, primero, formar parte del proceso metodológico para llevar a cabo el estudio, y segundo, comprobar si dicha

propuesta comparativa resultaba viable según lo planteado en los objetivos de la investigación.

En consecuencia, esta tesis es el resultado de una labor de investigación con elementos propios de la Comunicación Organizacional, y elaborada metodológicamente tomando en consideración los procesos de comunicación con el fin de elaborar propuestas según los datos obtenidos.

Resulta de importancia realizar un primer estudio de diagnóstico comparativo entre dos grupos distintos, ya que podrá permitir conocer si los hábitos de estudio son motivados por su clima dentro del grupo y ¿cuánto influye el profesor? en este contexto, dando pauta a realizar mayores y mejores investigaciones desde distintos enfoques teóricos-metodológicos comunicacionales, dichos elementos de motivación fueron considerados a partir de la teoría de Abraham. H. Maslow.

En el capítulo uno, se hace una breve semblanza para describir ¿qué es la comunicación? y poder definir la comunicación verbal y la no verbal, seguidamente se menciona qué es el clima organizacional ya que es un elemento base de ésta investigación.

Posteriormente se realiza una descripción general de la teoría de la motivación y sus principales exponentes, lo que lleva a elegir uno de ellos para el sustento de la investigación, se describe el modelo de teórico de Abraham H. Maslow sobre su teoría de la Motivación a partir de las necesidades básicas del hombre.

Dentro del capítulo dos, se realiza la descripción de la metodología que se utilizó para llevar a cabo el diagnóstico comparativo, parte fundamental de este trabajo, se realiza la definición del diagnóstico organizacional así como, también se hace la referencia de cada uno de los métodos y herramientas utilizadas en el desarrollo de la investigación; por otra parte se precisa brevemente la manera en que fueron procesados los datos.

Este punto está fundamentalmente relacionado con los planteamientos teóricos respecto al objetivo e hipótesis de este proyecto, como lo es, realizar un



diagnóstico comparativo entre dos grupos distintos y conocer si están vinculadas las respuestas de ambos grupos respecto a qué tan motivados se encuentran en su salón de clases y por el profesor que imparte la materia.

El proceso metodológico empleado para efectuar dicho diagnóstico es el inductivo-deductivo, este proceso permite conocer al objeto de estudio para que posteriormente puedan elaborarse los instrumentos necesarios y su aplicación, en este caso, fue necesario realizar un estudio exploratorio para conocer características propias de cada grupo, llevar a cabo entrevistas con los titulares de ambos grupos, realizar una investigación sobre las características físicas en ambas sedes y conocer los elementos teóricos-metodológicos, así como las técnicas para la elaboración y aplicación de instrumentos de recolección de información.

La descripción de los objetos de estudios, en este caso, son dos grupos de distintas Instituciones como son la Escuela Nacional de Trabajo Social y la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales que ocupan el capítulo tres, donde se describen características propias de ambas Instituciones tales como: la ubicación geográfica, sus objetivos y filosofía organizacional, así como sus antecedentes históricos, lo que permite tener una mejor percepción de qué diferencia hay entre ambas, permitiendo así una visión que deja entrever muy pocas similitudes en cuanto a su trayectoria en el tiempo.

El capítulo cuatro contiene la presentación de los resultados obtenidos de la aplicación metodológica descrita en el capítulo dos, estos han sido clasificados de la siguiente manera, primero se encuentran los resultados individuales de cada una de las Instituciones y posteriormente pueden observarse los resultados comparativos entre ambos grupos, para concluir éste capítulo se realizan una serie de conclusiones, primero respecto al clima organizacional, segundo con relación a la motivación en los hábitos de estudio y se hace una conclusión general agregando algunos aspectos o datos de interés.

Por último se mencionan algunas limitaciones y sugerencias, se presenta una bibliografía completa que fue consultada para aterrizar teóricamente y sustentar o desmentir ciertos conceptos.

Se agregan algunos anexos que fueron recopilados durante la investigación.

Cabe destacar que una de las preguntas realizadas a los encuestados era de opinión libre y consistía en responder: qué es lo que te motivaba a seguir estudiando, la intención de esta pregunta era de distracción y de conocer dicha opinión, en el anexo se transcriben las opiniones tal y como fueron expresadas por los encuestados. A pesar de que no se tenía pensado elaborar algún tipo de prueba o reactivo ante dichas respuestas, resulta interesante conocer sus comentarios en donde puede apreciarse que existen una gran diferencia de opinión al respecto.

# CAPÍTULO 1

## COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

### 1.1 COMUNICACIÓN

Cuando comenzamos a definir el concepto de “*comunicación*”, se concibe y relaciona generalmente con la radio y televisión. Pero una vez que se investiga, puede descubrirse que estos solo son medios de comunicación de masas empleados para cumplir dicho proceso.

Por la tanto, va a encontrarse que la palabra comunicación posee amplios y dispares significados. Ahora bien, en todos los seres vivos puede encontrarse comunicación.

Y al respecto nos dice Roger Fowler:

*Todos los animales se comunican dentro de su especie y a menudo lo hacen con miembros de otras especies. Los gatos domésticos se dirigen unos a otros con evidente comprensión y hacen gestos y signos vocálicos de intención claramente significativa.<sup>1</sup>*

Por otro lado, desde sus inicios, el hombre ha pensado en formas distintas de intercambiar mensajes (señales con luces, sonido con distintos objetos, mímica, idiomas distintos por nación o etnias, etcétera.).

Si ponen atención a su alrededor para escuchar qué sucede en nuestro entorno, descubrirán que en todo lugar y momento de vida está repleto de mensajes en constante procesamiento de información.

---

<sup>1</sup> Fowler, Roger. Para Comprender el Lenguaje. (Una Introducción a la lingüística). Editorial Nueva Imagen. P. 21

Existen innumerables formas de comenzar un tema, y una de ellas puede ser iniciando con la definición de comunicación, como se ha mencionado, no existe una definición única.

Por consiguiente, se empezará con lo que expresa Ezequiel Ander-Egg, quien dice, comunicación es la:

*Trasmisión de signos, señales o símbolos de cualquier clase entre personas. Relación entre individuos encaminada a la transmisión de significados mediante el empleo del lenguaje, la mímica, los ademanes, las actitudes, etc. En esta interacción, ambas partes actúan como emisores y receptores de los mensajes.<sup>2</sup>*

Este significado resulta contrastante si tomamos en cuenta el que nos viene de una época más actual como "*la transmisión de señales*"; o la definición que hace el diccionario de la Real Academia Española:

*Acción o efecto de comunicar o comunicarse" y "trato, correspondencia entre dos o más personas.<sup>3</sup>*

## **Definición**

A manera de continuar puedo definir que:

“La comunicación es un proceso por el cual se emiten datos, emociones, expresamos nuestros pensamientos, y cualquier otra cosa que en el momento se pueda y quiera transmitir hacia el otro”.

<sup>2</sup> Ander-Egg, Ezequiel. Diccionario del Trabajo Social. Editorial El Ateneo, México, 1988, p. 62

<sup>3</sup> Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española. Editorial Espasa-Calpe, S.A. 19º edición. España. 1981 Tomo II. p. 336

Por otra parte Antonio Paoli apunta lo siguiente:

*Entiendo la comunicación como el acto de relación entre dos o más sujetos, mediante el cual se evoca en común un significado.*<sup>4</sup>

De forma sistemática se podría mencionar una definición por cada corriente o forma de pensamiento, y como manera de acotamiento y para notar que así como existen innumerables definiciones podemos encontrar similitudes entre otras, se menciona el enfoque con el que Pedro Montaner, define la comunicación:

*Las palabras Comunicar y Comunicación tienen más de un significado, por eso utilizan, en distintos contextos, para hablar de cosas distintas. Decimos, por ejemplo, que una carretera comunica o pone en comunicación dos pueblos, que un padre comunica determinados rasgos genéticos a sus hijos, que la radio, la televisión o los periódicos nos comunican las últimas noticias, que cierto teléfono está siempre comunicado.*<sup>5</sup>

En la comunicación, cada elemento que la integra es importante y absolutamente obligatorios. Si tan solo alguno falta, el proceso queda inconcluso y la comunicación no se efectuaría.

La comunicación no es sólo transmisión verbal, explícita e intencional del mensaje, sino que, conlleva un concepto que es más profundo y encierra todos y cada uno de los procesos mediante los cuales la gente interactúa recíprocamente.

Enfrentamos una situación comunicativa, cuando este proceso se cumple en todas sus partes. Entonces, en el momento en que se produce una situación comunicativa, es a causa de que algo se ha transmitido.

---

<sup>4</sup> Paoli, Antonio. La Comunicación. Editorial Edicol S. A. México. 1980. p. 15

<sup>5</sup> Montaner, Pedro. ¿Cómo nos comunicamos?. Del gesto a la telemática. Longman de México Editores, S.A. de C. V. México. 1998. p. 11

Ahora observando la definición de Idalberto Chiavenato, que dice:

*El proceso de la comunicación está estrechamente relacionado con el sistema cognoscitivo de cada persona. La cognición (o conocimiento) se entiende como aquello que las personas saben respecto de sí mismas y del ambiente que las rodea.*<sup>6</sup>

A partir de lo anterior puedo definir lo siguiente:

“Al comunicarnos creamos un proceso, que se lleva a cabo en un período determinado de tiempo. Para lograrlo son necesarios varios elementos indispensable para que, en efecto, sea consumado dicho proceso. Es por eso que, se debe cursar por diversas etapas donde dichos elementos interactúan, y que, si bien pueden llegar a ser muy cortas o largas, son ineludibles para cumplir dicho cometido”.

Es entonces, y partiendo de esta base: lo primero que debemos tener, para llevar a cabo dicho proceso, es “*algo*” que se desee transmitir. Esto viene a ser el primer elemento de la comunicación, y es el ***mensaje***.

Por ejemplo, si alguien se encuentra en una ciudad que no conoce y está perdido, puede preguntarle a otra persona: “*Disculpe, ¿puede decirme cómo llego al aeropuerto?*”, Este es el mensaje transmitido.

Ahora bien, el mensaje transmitido nace con todo propósito de generar a su vez una respuesta. En este caso, se originará un nuevo mensaje, que podría ser, por ejemplo: “*Aborde el autobús aquí y baje en dos paradas más*”.

---

<sup>6</sup> Chiavenato, Idalberto. Comportamiento Organizacional. Editorial Thomson. México. 2004. p. 417

Cualquier situación comunicativa está condicionada a que deben existir dos partes participando en ella. Una, es la que emite el mensaje, y la otra, es a quien se le transmite.

Aquel o aquello que emite el mensaje, se le llama **emisor**, y él o la que lo recibe, **receptor**.

Indistintamente, una persona o un grupo de personas pueden llevar a cabo estos papeles. Por ejemplo: si estamos viendo una actividad deportiva, y los jugadores gritan: ¡sí, comprendimos!, después de la explicación del entrenador, todos los integrantes del equipo que gritaron son el emisor de ese mensaje. Y, evidentemente, el instructor pasa a ser el receptor del mensaje.

Los roles de emisor y receptor pueden ser interpretados indistintamente por cualquier persona independientemente de las circunstancias.

O sea, en el momento en que iniciamos una conversación, participamos alternadamente como emisor y receptor.

Al respecto Chiavenato manifiesta:

*En la comunicación interpersonal, el proceso de comunicación resulta, evidentemente, más complejo.<sup>7</sup>*

Por lo tanto, para obtener un proceso de comunicación correcto con los demás es preciso ser un buen emisor. Es decir, debemos formular nuestro mensaje de manera adecuada. Pero, del mismo modo, es preciso aprender a ser buen receptor, y que conlleva, a recibir de forma correcta el o los mensajes que nos envían los emisores.

---

<sup>7</sup> Chiavenato, Idalberto. *Op Cit.* p. 417

Emisor, mensaje y receptor son los elementos básicos para que crear comunicación, pero, aún falta un elemento más y poder decir que el ciclo o proceso de la comunicación esté cumplido.

Entonces, para que se cumpla ese ciclo y pueda llamarse *proceso de comunicación*, es preciso un elemento más, que es denominado *código*.

Para Pio Ricci Bitti y Santa Cortesi, el código es:

*En la práctica, el código es la regla que caracteriza la relación entre un gesto y su significado. Puede ser un código extrínseco, si el gesto posee un sentido u ocupa el lugar de un significado, si no posee un significado; intrínseco, si no posee un significado, no quiere decir nada sino que es él un mismo significado.*<sup>8</sup>

Es decir, se trata de un conjunto de signos mediante los cuales el emisor pueda transmitir el mensaje y de manera que el receptor consiga forjarlo.

Y de igual forma, para que se origine la comunicación es necesario que en todo momento el emisor y el receptor conozcan y manejen el mismo código. O de lo contrario únicamente obtendríamos un intercambio de signos o símbolos sin descifrar.

Por ejemplo, existen innumerables códigos con los que nos comunicamos a cada momento. Y todo parece indicar que el más común es el *idioma*. Cada nación, país o raza posee una misma lengua, con la que se comunican para entenderse.

Se hallan muchos otros códigos, aparte del idioma, es decir, muchos conjuntos de signos, que manejamos en todo momento.

---

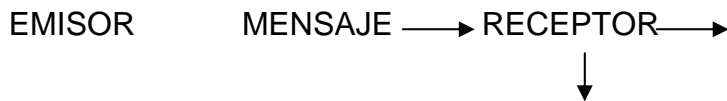
<sup>8</sup> Ricci Bitti, Pio y Cortesi, Santa. Comportamiento no verbal y comunicación. Editorial Gustavo Gili, S.A. Barcelona, España. 1980. p. 107



Para lo anterior podemos observar los componentes que incluye David K. Berlo en su propuesta de modelo de proceso de comunicación:

- 1.- La fuente de la comunicación
- 2.- El codificador
- 3.- El mensaje
- 4.- El canal
- 5.- El decodificador
- 6.- El receptor.<sup>9</sup>

Podemos resumir que, los elementos a los que se refiere Berlo David, son los utilizados normalmente para representar el Esquema de la Comunicación.



Con relación a esto Chiavenato dice:

*Al codificar el mensaje, la fuente dispone de un sistema cognoscitivo, uno perceptivo y uno motivacional específicos, que influyen demasiado en su forma de comunicar. Por otra parte, al recibir el mensaje, el receptor también dispone de un sistema cognoscitivo, uno perceptivo y uno motivacional propios que influyen enormemente en su forma de interpretar el mensaje enviado por la fuente.<sup>10</sup>*

Existen diferentes tipos de códigos, es decir, distintos grupos de signos que las personas ocupan para emitirnos mensajes codificados, y en definitiva, comunicarnos.

Al referirse a ellos, se está obligado a distinguir entre el código lingüístico y código no lingüístico, los cuales son descritos a continuación.

<sup>9</sup> Berlo, David, K. El proceso de la comunicación. Editorial El Ateneo. México. 1992. p. 25

<sup>10</sup> Chiavenato, Idalberto. *Op Cit.* p. 418

### 1.1.1 CÓDIGO LINGÜÍSTICO

De manera general podemos decir que el código lingüístico es el más común y que este podemos definirlo como comunicación verbal.

Pio Ricci Bitti y Santa Cortesi, describen el código lingüístico de la siguiente manera es:

*Los interlocutores, durante una interacción, al estar implicados en el comportamiento lingüístico, se comunican recíprocamente, interactúan mediante mensajes verbales: desde un punto de vista estrictamente lingüístico el comportamiento verbal se halla determinado por dos factores: el código, común a ambos interlocutores, y la intención de comunicar un determinado mensaje a través de ese código.<sup>11</sup>*

Es decir, el ser humano se comunica al estar interactuando, el mecanismo por el cual crea esta acción es la lingüística y utiliza el habla para comunicarse y con cierta intención determinada.

Los componentes más comunes e importantes que pueden encontrarse en el emisor y receptor son un código lingüístico igual, el idioma o lenguaje, etcétera. Y la intención de comunicar una información, un deseo, informar algo, etcétera.

### 1.1.2 CÓDIGO NO LINGÜÍSTICO

Es posible inferir a partir de lo anterior que el código no lingüístico es aquel *que no necesita del lenguaje*. No exigen de un idioma establecido para realizar el proceso de transmitir un mensaje.

---

<sup>11</sup> Ricci Bitti, Pio y Cortesi, Santa. *Op Cit.* p. 61

Nuevamente y tomando la proposición que hacen Pio Ricci Bitti y Santa Cortesi, sobre el código no lingüístico que dice:

*En situaciones de interacción cada interagente envía diferentes tipos de comportamiento no verbal (CNV) de los que únicamente vamos a indicar las principales características; el CNV está basado en los movimientos del cuerpo, de la cara, de la manos, en la disposición espacial que asumen los cuerpos de los integrantes, en la entonación de la voz, en el ritmo y las inflexiones del discurso.<sup>12</sup>*

Es de suponer que, el emisor y el receptor deben conocer los significados, sin la necesidad de saber leer o escribir. Ello se debe a que estos códigos, como no utilizan el lenguaje, no son escritos ni orales.

Logran encontrarse diferentes tipos de códigos no lingüísticos como lo describen Pio Ricci y Santa Cortesi, pero probablemente los más comunes pueden ser:

El código no lingüístico visual, el cual se transmite a través de la vista. Y para captar el mensaje el receptor deberá ver la señal que le envían. Cabe indicar que dicha señal no debe ser escrita ni verbal.

Un ejemplo inconfundible de éste código no lingüístico visual es el de las señales de tránsito. Con señales o dibujos ya sea grabadas o pintadas en señalamientos emiten indicaciones e información en algún camino.

En este otro caso, el código no lingüístico de la cara o gestual, el emisor va a transmitir su mensaje a través de gestos, únicamente utilizando o realizando expresiones con la cara, ya que se trata de un signo o señal comunicativa el receptor deberá recibir a través de la vista.

---

<sup>12</sup> Ricci Bitti, Pio y Cortesi, Santa. *Op Cit* p. 24

Al parecer el ejemplo de código no lingüístico gestual más común es el lenguaje de los sordomudos.

Otro de los códigos más comunes y que podemos mencionar, es el código no lingüístico auditivo, este se transmite por medio de sonidos y es recibido a través del oído, es decir, el receptor debe escuchar antes un sonido que será la señal y una vez esto deberá decodificar dicho sonido y entender el mensaje.

Diariamente podemos encontrar ejemplos, como:

- La sirena del camión de bomberos: por códigos establecidos socialmente indica a otros conductores que lleva urgencia y está acudiendo a una situación específica por lo que deben abrirle paso.

Dentro de cualquier proceso de comunicación auditiva, sería un error confundir al emisor con el objeto que emite dicho sonido, ya que, estos objetos habitualmente son para servir en cierta actividad cotidiana, específica y como un medio con el que el verdadero emisor transmite su mensaje.

Por ejemplo, en el caso del silbato de un barco, es el operador y no el silbato quien desea transmitir a todo aquel que le interese o escuche, que va llegando o saliendo del puerto.

Todos los componentes que participan en el proceso de comunicación deben estar actuando bien para que se lleve a cabo en forma óptima. Con el simple hecho de que uno no cumpla su parte, el proceso entero fracasa.

En el momento en que no se exprese con claridad, si lo que transmite es algo diferente a lo que en realidad pretendía transmitir, cuando confunde signos o símbolos, de igual forma es si olvida partes importantes de su mensaje, está fallando el emisor.

De la misma forma, el emisor al hablar desde un lugar muy retirado, hacerlo demasiado rápido o al poseer una caligrafía incomprensible, el mensaje transmitido por un medio no logrará el objetivo de comunicar.

Los mensajes deben ser procesados completa y correctamente para que de esta manera sean entendidos por el receptor, ya que este es el objetivo. Cuando el mensaje es poco claro o está incompleto, se estará presente ante un mensaje con fallas, y que, no provocará comunicación alguna.

Los signos lingüísticos muy pocas veces los utilizamos en forma aislada; y generalmente los mensajes están conformados por un conjunto de ellos.

Según las reglas ortográficas de cada idioma, al disponer de sus signos lingüísticos, podemos procesar y emitir una infinita suma de mensajes, desde las expresiones más sencillas hasta los textos más complicados.

Descrito de otra manera, Chiavenato explica que:

*Distintas personas interpretan el mismo mensaje de distintas maneras. Tanto la fuente como el destino tienen diferencias individuales que generan variaciones en los procesos para codificar y decodificar la información.*<sup>13</sup>

Uno de los problemas más habituales en la preparación de un mensaje es la *ambigüedad*, es decir, toda esa información que puede ser interpretada de más de una manera.

En ningún contexto los códigos son absolutamente precisos para todas las personas.

---

<sup>13</sup> Chiavenato, Idalberto. *Op Cit.* p. 418

En el instante de preferir uno, el emisor debe prever que: Primero, que el receptor y él conozcan ese mismo código, es decir, que lo entienda y, segundo, de que el receptor pueda captar el código en el contexto en que se encuentra.

Al respecto y retomando nuevamente a Idalberto Chiavenato, él dice que:

*Para poder transmitir un mensaje debe estar codificado, es decir, sus símbolos deben ser traducidos de forma que pueda ser transmitido adecuadamente por el canal que hayamos escogido.*<sup>14</sup>

Por ejemplo, un niño (emisor) quiere transmitir a un vendedor de helados (receptor) que quiere una paleta. Pero lo dice hablando en japonés. Y si el vendedor no conoce o no sabe hablar el idioma japonés, no podrá entender dicho mensaje. El código ha sido el elemento que fracasó para que se perpetrara la comunicación.

En esas condiciones pudiera ser mejor el uso de un código no lingüístico.

Aunque todos los demás elementos de la comunicación se estén desempeñando correctamente, en cualquier momento y debido a una falla propia, el receptor puede no percibir el mensaje. Un receptor turbado, distraído, soñoliento, no comprenderá el mensaje que se le está enviando,

En el momento en que nos comunicamos utilizamos el lenguaje verbal con diferentes intenciones: preguntar por alguien, pedir un objeto a alguien que esté cerca de nosotros, contestar una pregunta, realizar una reflexión sobre algo sucedido con anterioridad o esperando suceda pronto, etcétera.

El lenguaje es un **instrumento**, lo empleamos como herramienta, ya que es mediante el cual informamos o transmitimos de manera oral o escrita. Sin muchas

---

<sup>14</sup> Chiavenato, Idalberto. *Op Cit.* p. 413

complicaciones podemos mencionarlo, en la forma como llevamos nuestra vida cotidiana, al saludar a un familiar, leer un anuncio en el periódico, revisar un documento, participar en un debate o hacer un comentario sobre un evento en específico.

Para David K. Berlo, el lenguaje es:

*Cuando un grupo de personas encodifica y decodifica un conjunto de símbolos que son mutuamente significativos para ellas, y cuando los combinan en forma similar, entonces puede decirse que este grupo de personas posee un lenguaje.*<sup>15</sup>

En contraste puede leerse la siguiente definición que da Ezequiel Ander Egg y dice que:

*Es la expresión utilizada para hacer referencia a las distintas formas o técnicas de expresión utilizada por el hombre en diferentes momentos históricos y que, en nuestro siglo, se han sintetizado en los medios de comunicación.*<sup>16</sup>

En todo momento una palabra adquiere una característica semántica, ya que puede tener distintos significados dependiendo el momento lugar y persona a la que nos estemos dirigiendo.

Al responder a un mensaje se pone énfasis o no en él y al responder se ve reflejada la intención de dicha respuesta.

---

<sup>15</sup> Berlo David K. *Op Cit.* p. 130

<sup>16</sup> Ander-Egg, Ezequiel. Diccionario del Trabajo Social. *Op Cit.* p. 178

Se puede decir que un mensaje está constituido por un texto, y que el contenido de este texto será el o los mensajes que con cierta intención emitimos de manera verbal o gráfica.

Todo ser vivo sin distinción es capaz de emitir un mensaje, y por otro lado, ningún ser vivo es capaz de comprender todos los mensajes emitidos por demás, por ejemplo: el aullido de un lobo, el ladrido de un perro, una noticia en árabe de lo que sucede en el medio oriente, una película en francés sin subtítulos, el discurso de un candidato en chino.

Podemos encontrar que, en el deseo de transmitir un mensaje el emisor puede perseverar para que llegue a más personas, lo que nos lleva a referirnos a un proceso de comunicación también existente, y que es llamado *comunicación de masas*.

De manera distintiva es válido mencionar la definición que da Ezequiel Ander Egg sobre la comunicación de masas:

*Comunicación de masa es la traducción al castellano de la palabra inglesa Mass Media, propiamente “medios de masa”, compuesta de Mass, “masa” y media, palabra latina derivada de medium, “medio”. Por ello, en sentido estricto hay que hablar de “medios masivos de comunicación” y no de “comunicación de masas”, pues lo peculiar de estos medios no es la comunicación entre las “masas” sino el hecho de la producción masiva de mensajes.<sup>17</sup>*

En este momento es posible mencionar que el periodismo es un buen ejemplo, la comunicación por este medio tiene la intención de informar ciertos aspectos específicos de un hecho o evento de interés para el público general o tan solo a un grupo de personas en específico, por ejemplo los resultados del fútbol del fin de

---

<sup>17</sup> Ander-Egg, Ezequiel. Diccionario del Trabajo Social. *Op Cit.* p. 62



semana. El diario cumple su propósito de “informar” y entre más gente lo lea más estará cumpliendo su objetivo.

Cuando platican, realizan muecas o señales con las manos significa que están enviando un mensaje que en un momento dado otra persona puede llegar a descifrar siempre y cuando conozca los códigos que emplean. Como ya se ha mencionado antes, a este grupo de códigos también pueden llamarlo texto a pesar de no ser escrito, éste también está diciendo una frase que puede ser interpretada por algún receptor.

La única forma de entender que sucede a nuestro alrededor y a nuestros semejantes es por medio de la comunicación, por lo que resulta imprescindible comprender de que manera y como son los procesos de comunicación de hoy día, puesto que, se encuentran en constante dinámica social, cultural, familiar, etcétera.

Al respecto Chiavenato manifiesta:

*El lenguaje complejo ha sido identificado como una de las principales barreras para la buena comunicación. La comunicación eficaz exige que la información que se transmita sea entendible, ya que si el receptor no entiende, no habrá comunicación.*<sup>18</sup>

Es muy poco probable que en algún momento se hayan preguntado cómo funciona la tecnología cuando ven un noticiero de algún país europeo, un programa transmitido desde Estados Unidos, un evento importante o deportivo desde un país de América Central o incluso cuando hacen uso de un teléfono celular, esto hace indispensable no sólo utilizar, sino observar y conocer como funciona la tecnología actual.

---

<sup>18</sup> Chiavenato, Idalberto. *Op Cit.* p. 431

Cabe mencionar que, este gran desarrollo tecnológico es reciente. Tan solo hace treinta y siete años comenzó la televisión a transmitir programas vía satélite y antes de eso sólo estaba la radio, con poca transmisión y deficiente, la manera de saber que sucedía en otra parte del mundo era por teléfono en caso de conocer a alguien que lo tuviera y el periódico siempre y cuando éste publicara dicha noticia.

La comunicación se ha concebido como el propio sistema de transmisión de mensajes o información y debe entenderse como la interacción en la cual gran parte de los seres vivos articulan sus conductas mediante la transmisión de mensajes, utilizando signos convenidos por el aprendizaje de códigos comunes.

Debe pensarse que la comunicación es la plataforma de la interacción social, y como tal, es el principio básico de la sociedad.

Para Niklas Luhmann, la comunicación es tan importante que lo pone de manifiesto al principio en su siguiente reflexión, que dice:

*La manera tradicional de tratamiento de la comunicación supone sujetos: el hombre es quien comunica... La comunicación se instaure como un sistema emergente, en el proceso de civilización. Los seres humanos se hacen dependientes de este sistema emergente de orden superior, con cuyas condiciones pueden elegir los contactos con otros seres humanos. Este sistema de orden superior es el sistema de comunicación llamado sociedad.<sup>19</sup>*

Con esta visión es válido decir que, hablar de comunicación admite un acercamiento al mundo social de las relaciones humanas en general.

El mundo de las organizaciones ha adquirido una tendencia que está revolucionando gracias a la tecnología, la tecnología de la información y de una forma más específica podemos mencionar al Internet.

---

<sup>19</sup> Luhmann, Niklas. Teoría de la sociedad. Edit. Universidad Iberoamericana. México. 1993. p. 15

De manera comprometida y a poco tiempo de su aplicación el Internet ha impactado la forma de trabajo de numerosas organizaciones, puede mencionarse de manera general al Intranet como un elemento de comunicación que tiene su origen en la nueva tecnología.

Algunas comunicaciones fluyen por medio de la estructura formal e informal, otras bajan o suben a lo largo de la jerarquía, mientras que otras más se mueven en dirección lateral u horizontal. En la actualidad, gracias a la tecnología de la información, los flujos de la comunicación se están intensificando en todos sentidos.

## **1.2 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

A partir de la década de los 20's los modelos de administración y organización de las empresas cambian su rumbo, y es la nueva Escuela de las Relaciones Humanas que plantea una nueva forma respecto al enfoque de la eficiencia y de los principios de la administración.

Lo anterior daría origen a una nueva ola de teorías, enfoques y modelos en el trabajo dentro y fuera de las organizaciones. Por mencionar algunas teorías se proponen la: del Comportamiento, de Sistemas, de la Motivación, etcétera, de igual manera se implementa la visión de la comunicación organizacional como una medida para el estudio, aplicación y optimización en el trabajo de las Organizaciones.

La comunicación organizacional difiere de otras formas de comunicación, expresiva, corporal, interpersonal, etcétera. Ya sea desde su interpretación así como en la representación, la organización requiere contar con un sistema que funcione y éste a su vez necesita ser representado de manera clara y específica.

De igual forma, la comunicación resulta necesaria para lograr de manera sistemática la proporción y la firmeza ideal del comportamiento de las personas en una organización.

Según Idalberto Chiavenato, la comunicación organizacional:

*Representa el proceso mediante el cual la información se mueve y es intercambiada entre las personas de una organización.*<sup>20</sup>

Pero Carlos Ramos Padilla, es más específico al definirla de la siguiente manera:

*Una cualidad innata en el hombre es su capacidad para aprender la lengua. Así, tanto el lenguaje como el cerebro humano se desarrollan simultáneamente. (...) a este manejo de conocimientos bajo normas racionales y, muy particularmente, a la obtención y logro de los objetivos previstos, se le conoce como comunicación organizacional.*<sup>21</sup>

Así como la comunicación interpersonal ya sea lingüística o no lingüística no es perfecta, también lo resulta ser la comunicación de las organizaciones y en todos los casos busca lograr un objetivo básico o específico.

Cualquiera de esos elementos puede ser alterado, desencajarse, perfeccionarse o mejorarse a lo largo del proceso, es decir, puede cambiar en cualquier momento y ser más o menor entendible, lo que provoca que el último nexa, el receptor del mensaje, casi siempre tome algo diferente de lo enviado inicialmente y se altera el propósito de comunicación.

---

<sup>20</sup> Chiavenato, Idalberto. *Op Cit.* p. 427

<sup>21</sup> Ramos Padilla, Carlos G. La Comunicación. Un punto de vista organizacional. Trillas. México. 1998. p.15

Retomando a Idalberto Chiavenato, él menciona que:

*La comunicación en la organización casi siempre funciona de modo que filtra los mensajes y el significado que pasa entre las administración y las personas.*<sup>22</sup>

Es decir, que estos canales de comunicación formal son los que fluyen dentro de la cadena de mando, son definidos en distintas direcciones y según las necesidades preestablecidas por la organización.

Chiavenato menciona tres tipos de canales formales; las comunicaciones descendentes, las ascendentes y las horizontales:

*La comunicación descendente generalmente incluye los asuntos siguientes:*

- 1.- *Implementación de objetivos y estrategias*
- 2.- *Instrucciones del trabajo y su lógica*
- 3.- *Prácticas y procedimientos*
- 4.- *Retroalimentación del desempeño*
- 5.- *Adoctrinamientos.*<sup>23</sup>

La comunicación descendente únicamente hace referencia a los mensajes e información que viaja desde la cúpula a los subordinados, es decir, de arriba hacia abajo en dirección siempre descendente.

Citando nuevamente del texto de Chiavenato, nos dice que también en la comunicación ascendente incluye o se manifiesta con cinco características:

- 1.- *Problemas y excepciones*
- 2.- *Sugerencias para mejorar*
- 3.- *Informes del desempeño*
- 4.- *Quejas y reclamaciones*
- 5.- *Información contable o financiera.*<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Chiavenato, Idalberto. *Op Cit.* p. 428

<sup>23</sup> *Ibidem.* p. 428

<sup>24</sup> *Ídem.*

Resulta obvio que este tipo de comunicación viaja desde abajo hacia arriba.

Tanto en la comunicación ascendente y descendente podemos encontrar la misma problemática, Es el tipo de comunicación que habitualmente se sirve con el fin de establecer empatía y crear un clima de trabajo conjunto para encontrar la manera de resolver los problemas de la organización, se utiliza para divulgar información, sin embargo, muchas veces y debido a la estructura de la organización y al número indeterminado o diferente que puede haber de una área a otra posibilita una deformación o pérdida de información.

El sistema de comunicación que se mueve hacia arriba resulta ser más afín o dinámico con un clima de liderazgo abierto y participativo. El ejercicio de una comunicación descendente no suele desenvolverse eficazmente en aquellas organizaciones que demuestran modelos de gestión más vinculados a conceptos autocráticos y poco participativos.

En caso del movimiento horizontal, Chiavenato señala tres modalidades:

- 1.- *Solución de problemas en el interior de un departamento*
- 2.- *Coordinar entre departamentos*
- 3.- *Asesoría de Staff a los departamentos de línea.*<sup>25</sup>

Este tipo de comunicación horizontal o lateral, no solo viaja en forma horizontal, también puede ser orientada o dirigida de forma ascendente o descendente, por otro lado, aparte de informar tiene el propósito de intercambiar información y si es necesario apoyar de un área a otra.

Por otro lado, la comunicación horizontal está ligada con el concepto de coordinación, el cual está orientado a obtener los objetivos organizacionales. Este requerimiento se hace más inevitable cuando la empresa se desarrolla y se torna compleja.

---

<sup>25</sup> Chiavenato, Idalberto. *Op Cit.* p. 429

Ya en los trabajos sobre la comunicación organizacional, se mencionan una gran variedad de mensajes que forman a la actividad diaria: ideas, mandatos, objetivos, políticas, quejas, experiencias, procedimientos, resoluciones, etcétera. En cada caso o circunstancia lo que se comunica es un tipo de información con base en la cual se adoptan decisiones.

Como ya he mencionado, en el proceso de comunicación es importante que la información sea siempre la adecuada y que se ubique correctamente dentro de un contexto, pero es importante señalar lo siguiente, no todos los estudios propositivos de comunicación organizacional están dirigidos a una institución en específico o en su caso están dirigidos a la Organización Empresarial, como el caso que atañe esta investigación dentro del área educativa, pero eso no lo excluye de poder tomar y aplicar estos conceptos e ideas de la comunicación así como, hacerlas del uso propio de la misma Investigación sin que afecta o difiera de los conceptos ya expresados.

Para Carlos Bonilla Gutiérrez, es indispensable que:

*La organización conozca su entorno y ubique en él a los diferentes grupos o personas morales con quienes tiene trato cotidiano y cuyo comportamiento incide de modo ineludible en el desarrollo de la misma.*<sup>26</sup>

Cada individuo que labora al interior de una organización, ya sea ejecutivo, directivo, supervisor intermedio o algún obrero, siempre desempeñará su función basándose partir de datos e información que le fue previamente proporcionada para poder desarrollar su trabajo, para ubicarse en el sistema, en la organización y posteriormente poder establecer relación con otros miembros de la empresa.

Más allá del nivel de profundidad con la mínima falta de información sobre el ambiente, objetivos, etcétera, le haría imposible el desempeño de su tarea.

---

<sup>26</sup> Bonilla Gutiérrez, Carlos. La comunicación. Trillas. México. 2001. p. 79

Es común que todo trabajador desee ser informado en dos aspectos fundamentales respecto a su actividad:

En primer lugar; los antecedentes operativos básicos y así laborar correctamente, que debe hacer, ¿cuándo?, ¿cómo?, ¿quién? y ¿dónde se ubica su jefe?, hasta donde llega y termina su responsabilidad, que esperan de él, etcétera. Y en segundo término; Información que le concierne con su contratación que puede ser ¿cuánto va ganar?, condiciones de trabajo, trazas de desarrollo, promociones, estímulos y recompensas, castigos, etcétera.

En las empresas de hoy día es común que tengan dentro de su política hacia el personal, el objetivo de proporcionarles información vinculada a la marcha de la organización, cuales son los nuevos objetivos y metas, así como su filosofía empresarial, propiciando un sentimiento de participación y pertenencia.

Para lo anterior resulta valioso sustentarlo con la postura de Bonilla Gutiérrez que dice:

*El primer paso para desarrollar cualquier acción de relaciones públicas dentro de una organización debe ser la detección, delimitación y clasificación de sus públicos, ya que a ellos se dirigirán todos los mensajes previstos en las estrategias de comunicación.<sup>27</sup>*

No todos los trabajadores necesitan la misma información, ésta va a depender del interés, nivel jerárquico, la personalidad y el grado de cultura, etcétera. Es decir, estos factores, entre otros, resultan interesantes para ver la forma de cómo determinar ¿cuál? y ¿cuánta? es la información que precisa cada individuo en su puesto de trabajo para desarrollar o llevar acabo sus funciones de manera óptima.

---

<sup>27</sup> Bonilla Gutiérrez, Carlos. *Op Cit.* p.79



En la comunicación no solo importan los datos transmitidos, sino también, como ya se ha mencionado, el contenido y significado del mismo, así como el grado con el que se está involucrado el receptor. Tener en cuenta estos aspectos ayuda a determinar la información que necesita el trabajador en su tarea.

Dentro de una empresa u organización el desarrollo del proceso comunicativo y la percepción del mismo poseen un papel fundamental. Algunos teóricos suelen definir a la percepción como la relación directa existente entre el sujeto y el objeto, bajo una apreciación estrictamente subjetiva.

En el caso de Chiavenato nos refiere que:

*La percepción es la ventana por donde entra la información en el organismo humano.*<sup>28</sup>

Claro está que todo esto dependerá de las experiencias adquiridas, principios, moral y ética individual y el medio socioeconómico y cultural en el que se desenvuelva la persona.

### **1.3 CLIMA ORGANIZACIONAL**

No siempre es fácil definir ¿qué es clima organizacional?, ya que, cada autor señala innumerables características en su definición y de igual manera resulta complejo identificar cada elemento que determine al mismo.

Es posible considerar lo que Luc Brunet apunta al respecto:

*Existe una polémica bastante grande respecto a la definición que puede ser unida al concepto de clima organizacional (.....) de esta forma resulta difícil medir el clima, puesto que nunca se sabe muy bien si el empleado lo evalúa*

---

<sup>28</sup> Chiavenato, Idalberto. *Op Cit.* p. 283

*en función de sus opiniones personales o de las características verdaderas de la organización.*<sup>29</sup>

No obstante puede encontrarse que los investigadores se apegan a su forma metodológica de trabajo, porque cada definición será en la forma y pensamiento teórico metodológico de cada uno de ellos, la mayoría enfocados más a describir las características del clima organizacional y otros tratando de llegar a una definición común.

Andrew Sikula, en su planteamiento manifiesta aspectos más específicos y lo dice de la siguiente manera:

*Las prácticas de personal existen dentro de un ambiente organizacional, el administrador de personal debe analizar y estudiar, este ambiente o clima, si quiere que los programas de recursos humanos sean eficaces.*<sup>30</sup>

En esta definición es visible un gran interés por la administración de los recursos humanos, dejando en segundo lugar lo que se refiere al clima de la organización.

Una enunciación más acorde a la necesidad de esta investigación es la que refiere I. Chiavenato:

*Es la sensación que transmite el lugar físico, la forma en que interactúan los participantes, el trato que unas personas dan a otras, a los clientes, a los proveedores, etc.*<sup>31</sup>

Es decir, cada una de las características que describe, se presentarán en diferentes formas, medidas, intensidad y condiciones, es decir, la cultura, el estilo

---

<sup>29</sup> Brunet, Luc. El clima de trabajo en las organizaciones. Trillas, México, 1987. p. 16

<sup>30</sup> Sikula, Andrew F. Administración de Recursos Humanos en Empresas. Editorial Limusa. México. 1979. p.

135

<sup>31</sup> Chiavenato, Idalberto. *Op Cit.* p. 167

de vida, las costumbres y modos de vida determinarán en mayor o menor densidad el clima de la organización.

Existe una dinámica entre empleados y labores en la organización, una vez combinados estos elementos puede decirse que crean un clima dentro de la misma, es difícil decidir ¿quién? o ¿qué? marca el inicio o la creación de dicho clima o ambiente, se ha pensado y a sido tema de estudio respecto a que, el clima de la organización tiene mucho que ver con la producción y eficacia del empleado.

En este punto se coincide con lo que dice Andrew Sikula:

*El clima organizacional es una idea amplia, nebulosa y un tanto evasiva, y por tal motivo resulta difícil delimitarla semánticamente. Por lo general un clima organizacional consiste en sus métodos de acción tradicionales y cultura particular; es la suma total de las actitudes del trabajador dentro de una empresa, especialmente en lo relativo a la salud y comodidad de los empleados.<sup>32</sup>*

El énfasis en los estudios también puede centrarse en que muchos investigadores no estén convencidos o crean que verdaderamente el clima que existe en el lugar de trabajo de cierto empleado tenga mucho que ver con la moral del trabajador para desempeñar sus labores, porque se pretenda demostrar lo contrario en algunos casos.

Debe entenderse que el concepto de clima organizacional infiere en toda la organización y en todos los niveles de mando sin importar ¿cómo? funcionen estos, ya que se encuentra en una dinámica y vitalidad constante y que tal vez pueda inferir en cualquier momento o lugar de la organización.

---

<sup>32</sup> Sikula, Andrew F. *Op Cit.* p. 136

José Ignacio Ruíz Olabuénaga, en su texto Sociología de las Organizaciones dice lo siguiente:

*Una de las constataciones más llamativas respecto a las organizaciones proviene del hecho de que, aunque es la gente y las personas las que crean y sostiene las organizaciones, éstas, una vez creadas, adquieren un dinamismo y vitalidad propias y, con frecuencia, se sobreponen, dominan y manipulan a sus propios creadores ¿quién controla a quién? he aquí uno de los eternos problemas en el estudio de las organizaciones.<sup>33</sup>*

Ambos ejemplos de lo anterior pueden encontrarse, primero cuando: ***llegamos a un restaurante y decimos, que buena atención del personal, siento un ambiente agradable; y segundo, puede ser: en un juzgado, la gente suele decir que respira con dificultad porque el ambiente está muy pesado.***

Se puede pensar por lo anterior, que esa dificultad para establecer o definir ¿quién? inicia o pone en juego el clima organizacional da por resultado un sinnúmero de definiciones ya sea desde el punto de vista del personal o del clima mismo. De igual forma puede resultar complicado decidir ¿cuál? es el punto de partida para empezar a estudiar el clima de una organización.

En su investigación Ruíz Olabuénaga encuentra diferentes definiciones a partir de varios enfoques, y sin embargo, logra encontrar puntos de acuerdo entre si.

Y lo que él señala, en su texto es:

*El clima de una organización:*

- *Puede ser totalmente diferente del de otra organización y,*

---

<sup>33</sup> Ruíz Olabuénaga, José Ignacio. Sociología de las Organizaciones. Editado por Universidad de Duesto. España. 1995. p. 284

- *Dentro de cada una de ellas, es posible detectar la existencia de microclimas.*
- *El clima es una característica o condición de carácter más bien estable y perdurable.*
- *Sus alteraciones momentáneas son raras y pueden ser entendidas como desviaciones excepcionales, tendentes al retorno a una nueva situación de estabilidad.*
- *El clima de la organización afecta al comportamiento de los socios aunque éstos no lo perciban conscientemente.*<sup>34</sup>

Tales coincidencias pueden permitir la elaboración de un estudio de clima organizacional, puesto que estos elementos permiten acercarnos a un concepto general del mismo, por consiguiente resulta de importancia tener presente en todo momento dichas características en esta investigación.

A partir de lo anterior puedo definir al clima organizacional como:

“Es el ambiente que prevalece en una organización y que impacta al personal que labora ahí, el clima esta determinado de variables directas e indirectas tales como: elementos materiales e ideas subjetivas del personal, costumbres y ritos del entorno que afectarán a los empleados de forma favorable o no en su desempeño de labores, teniendo un tiempo indefinido de duración”.

#### **1.4 TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN DESDE LA VISIÓN DE ABRAHAM H. MASLOW**

Existen distintas teorías de la motivación que permiten realizar investigaciones sobre el comportamiento humano, probablemente la más famosa sea la propuesta por Sigmund Freud y su teoría del psicoanálisis, otras no tan famosos pero que

---

<sup>34</sup> Ruiz Olabuénaga, José Ignacio. *Op Cit.* p. 286

han contribuido a dicho estudio sobre la personalidad y motivación son de H. Murray y A. Maslow.

Al respecto de la teoría Freudiana Eberhard Todt, manifiesta lo siguiente:

*La teoría y el método terapéutico del psicoanálisis se desarrollaron y revisaron de forma paralela: las experiencias obtenidas en la terapia se reflejaron en la teoría, y las hipótesis teóricas se transformaron en psicoterapéuticas.*<sup>35</sup>

Los estudios de la teoría Freudiana son considerados dentro de las manifestaciones psíquicas de la vida diaria y normal de un individuo. Y más específicamente su teoría de la pulsión representa la versión específica de una teoría de la motivación respecto a la conducta humana.

En referencia a lo anterior Todt retoma lo siguiente:

*La definición de Freud pone de manifiesto, que para el psicoanálisis, la pulsión es un concepto psicológico. La pulsión es un estímulo para la psique y, como tal, representa un reto constantemente nuevo para el aparato anímico (Bibring 1936).*<sup>36</sup>

Respecto al trabajo del inconsciente, Henry A. Murray, influenciado por la corriente freudiana, comienza a realizar estudios sobre la personalidad humana, lo que le lleva a elaborar una teoría de la motivación, que a diferencia de Freud busca un punto de partida mutuo entre la investigación y la práctica.

---

<sup>35</sup> Heberhard, Todt. La motivación. Edit. Herder. Barcelona España. 1982. p. 152

<sup>36</sup> *Ibidem*. p. 154

Murray al igual que Maslow, reconoce que el factor esencial en la motivación son las necesidades y lo expresa de la siguiente forma:

*Las necesidades no son observables. Son constructos hipotéticos inventados para explicar determinados hechos objetivos y subjetivos. Estos constructos no se derivan directamente de una conducta observable, sino de sus efectos. La necesidad es, por lo tanto, un concepto tan dinámico como finalista. Toda necesidad tiene un aspecto energético y otro orientativo.*<sup>37</sup>

Al respecto cabe agregar que para Murray todos esos constructos son el resultado de la interacción de numerosas fuerzas interiores y exteriores.

Por ello, para Maslow la elaboración de una teoría de motivación humana implicaba dejar fuera la postura de Freud, que era acceder a dicho estudio con personas enfermas psicológicamente, y de Murray expresaba que, sus planteamientos eran demasiado descriptivos y no explicativos, motivo por el cual nunca formulaba una hipótesis de trabajo llevando esto a la dificultad de comprobar su estudio de manera empírica.

A manera de fundamento, es entonces, de considerar más apropiada la teoría de Maslow para este diagnóstico de investigación.

Abraham H. Maslow elabora su teoría de la motivación de la personalidad y de esta se desprende la teoría de las necesidades básicas, las cuales él jerarquiza como necesidades superiores e inferiores con características diferentes cada una. Pero todas ellas pertenecen a la naturaleza humana y están relacionadas ya sea de manera material o no.

---

<sup>37</sup> Heberhard, Todt. *Op Cit.* p.178

Caben señalar la siguiente definición que da Harold Koontz y Heinz Wehrich, y dice:

*Los factores de motivación definitivamente no existen de manera aislada. Incluso los deseos e impulsos individuales se encuentran condicionados por necesidades psicológicas o por necesidades que surgen a partir de la experiencia de una persona. Pero el esfuerzo de las personas hacia el logro de un objetivo particular también se ve afectado por el clima organizacional en el cual operan. En ocasiones, un clima puede frenar las motivaciones; en otras, puede suscitarlas.<sup>38</sup>*

Maslow hace una diferencia dentro de su estudio, dice que las necesidades están claramente definidas sobre un principio de potencia relativa y se ordenan en una jerarquía, por ejemplo, la seguridad no puede estar por encima de la alimentación, así es que manifiesta que las necesidades fisiológicas son más fuertes que las de seguridad y que éstas a su vez son superiores a la del amor, ya que el amor resulta ser aún más subjetivo e indefinido que la seguridad en uno mismo.

Al respecto Maslow indica que:

*Las necesidades superiores y las inferiores tienen propiedades diferentes, pero son iguales en que tanto las unas como las otras deben incluirse en el repertorio de la naturaleza humana fundamental que no es dada.<sup>39</sup>*

Es posible deducir por lo anterior que el hacer una lista de necesidades básicas en el ser humano resultaría un poco infructuoso, ya que podrían resultar innumerables las cuestiones que encierra, sin embargo, también podrían fijarlo en un número determinado.

---

<sup>38</sup> Koontz, Harold. Wehrich, Heinz. Elementos de Administración. (Enfoque Internacional). Mc Graw-Hill-Interamericana S.A. de C.V. México. 2002. 10ª. edición. pp.319, 320

<sup>39</sup> Maslow, Abraham. Motivación y personalidad. Edit. Díaz de Santos. S.A. Madrid España, 1991. p. 85



Maslow para no enfrentarse a esto, diseña una pirámide donde concentra las necesidades básicas según la jerarquía de importancia que él mismo les otorga, y lo manifiesta de la siguiente manera:

*No hay duda de que estas necesidades fisiológicas son las más prepotentes de todas las necesidades. Esto significa concretamente que el ser humano que carece de todo en la vida, en una situación extrema, es muy probable que su mayor motivación fueran las necesidades fisiológicas más que cualesquiera otras.*<sup>40</sup>

Más específicamente él resalta en su pirámide la importancia de las necesidades fisiológicas sobre todas las demás.



<sup>40</sup> Maslow, Abraham. *Op Cit.* p. 23

<sup>41</sup> Heberhard, Todt. *Op Cit.* p. 198

Para alcanzar a cumplir las necesidades superiores e inferiores que manifiesta Maslow formula postulados básicos de su teoría y según él deben ser base sustancial de cualquier otra teoría de la motivación como por ejemplo:

- 1.- El individuo es un todo integrado y organizado
- 2.- El hambre no es, desde el punto de vista teórico y práctico, ningún buen paradigma para los demás estados motivacionales
- 3.- El análisis preciso de nuestros deseos cotidianos demuestra que son más bien medios para un fin, y no fines en sí mismos
- 4.- Los fines o las necesidades fundamentales del hombre no se diferencian tanto como sus deseos conscientes cotidianos
- 5.- Las acciones, los deseos conscientes, suelen obedecer una motivación múltiple
- 6.- Una característica universal de casi todas las situaciones vitales es que están motivadas
- 7.- Las motivaciones están relacionadas entre sí
- 8.- Habría que renunciar al intento de elaborar listas de pulsiones o necesidades
- 9.- La única posibilidad de clasificar la motivación parece ser una clasificación según objetivos o necesidades
- 10.- Los resultados de experimentos con animales no pueden servir como datos de partida para una teoría de la motivación humana
- 11.- Toda teoría de la motivación tiene que considerar el papel de la determinación cultural de la motivación
- 12.- Una teoría de la motivación no debe considerar solamente el hecho de que el organismo se comporta normalmente como todo integral, sino también que tal integración puede fallar
- 13.- No todos los modos de conducta o reacciones están motivados
- 14.- Las posibilidades que se le ofrecen al hombre son un aspecto importante de la motivación
- 15.- La relación de los impulsos inconscientes con la realidad, es uno de los problemas que se deben resolver

16.-La motivación de los pacientes neuróticos la rechaza Maslow como paradigma de la motivación sana.

*Por muy útiles que puedan ser estas formulaciones no constituyen respuestas definitivas a preguntas como el papel motivacional de la curiosidad, el aprendizaje, la filosofía, la experimentación, etc. Como mucho, no son más que respuestas parciales.<sup>42</sup>*

Para Maslow, elementos como la curiosidad humana, pueden ser observados sin problema o con un planteamiento complejo alguno, ya que, el ser humano explora en todo tipo de situaciones donde es improbable que estén implicados el hambre, miedo, sexo, etcétera. Razón por la cual considera las necesidades de saber-entender y estéticas como básicas.

#### **1.4.1 ANTECEDENTES DE ABRAHAM H. MASLOW**

Abraham Harold Maslow, nace en Nueva York en 1908, hijo de padres judíos-rusos, hace estudios de licenciatura y doctorado en Psicología en la Universidad de Wisconsin donde más tarde impartiría cátedra, en 1954 escribe su libro *Motivation and Personality* (Motivación y Personalidad) y en 1962 publica su segundo libro *Toward a Psychology of Being* traducido al español con el título “El Hombre Autorrealizado”.

Maslow a partir de una visión funcionalista formula una teoría sólida de la motivación que puede explicar demandas teóricas que hasta su época no eran respondidas, es así como él propone su teoría de motivación de la personalidad, esta postura se destaca por su perspectiva teórica-metodológica, donde podemos apreciar varios aspectos:

a) *Para el conocimiento de lo social se puede aplicar el método científico;*

---

<sup>42</sup> Heberhard, Todt. La motivación. *Op Cit.* p. 35

- b) *La ciencia permite el avance permanente de la humanidad;*
- c) *El conocimiento está al servicio de la idea del progreso, y;*
- d) *Una visión lineal de la historia en donde los hombres se encaminan hacia la democracia, la libertad, la igualdad y la justicia.*<sup>43</sup>

Después de aportar un enorme avance en el estudio e investigación en las Ciencias Sociales. Fallece en 1970.

La vigencia de la postura de A.H. Maslow aún puede considerarse a pesar de su fallecimiento, por lo que se consideró esta visión de las necesidades básicas propuestas por él para el fundamento teórico de la investigación.

---

<sup>43</sup> Heberhard, Todt. La motivación. *Op. Cit.* p. 21

## CAPÍTULO 2

### METODOLOGÍA PARA EL DIAGNÓSTICO COMPARATIVO

Antes de proseguir, se debe conceptualizar ¿qué es un diagnóstico? y las partes que lo integran, así como, tomar en cuenta todo suceso que tiene que ser contemplado para una mejor elaboración del mismo.

Por lo tanto, cabe mencionar que la base fundamental de toda investigación es la metodología utilizada en el diagnóstico y que sirve para la adquisición de un conocimiento o el mejor alcance de ciertos objetivos planteados.

#### 2.1 EL DIAGNÓSTICO

Ander Egg, nos acerca al tema con la siguiente definición:

*El término diagnóstico proviene del griego diagnostikos, formado por el prefijo dia, “a través” y gnosis, “conocimiento” o “apto para conocer”. En general, el término indica el análisis que se realiza para determinar cuál es una situación y cuáles son las tendencias de la misma.<sup>44</sup>*

Con el alcance y significado que surge de la misma etimología del término, la palabra diagnóstico, es utilizada en diferentes circunstancias para hacer referencia a la caracterización de una situación, mediante el análisis de algunos indicios.

El profesional tiene que evitar que a partir del diagnóstico atribuya etiquetas, ya que es un hecho que puede desvirtuar la información y construir un nuevo problema. El diagnóstico debe de contener información que sustente un plan de intervención encaminado a modificar la situación problema y no la situación la margen del problema.

---

<sup>44</sup> Ander-Egg, Ezequiel. Diccionario del Trabajo Social. Op Cit. p. 96.

Desde un punto de vista metodológico Ander Egg nos presentará su definición sobre el diagnóstico, como el:

*Procedimiento por el cual se sistematizan los datos e información sobre la situación-problema de una determinada realidad realizada, estudiando cómo se ha llegado a ella y cuáles son las tendencias dinámicas que en ellas se manifiestan.*<sup>45</sup>

En el diagnóstico, es preciso distinguir y diferenciar las necesidades de los problemas. Cuando se habla de necesidades, en el sentido estricto de la palabra, se está haciendo referencia a la falta o carencia de medios propicios para cumplir una o varias necesidades. Entonces, es conveniente no confundir la “necesidad” con el o los medios de satisfacerla o satisfacer.

Las partes substanciales que se deben tomar en cuenta para el diagnóstico pueden recapitularse en: la realización de estudios e investigaciones necesarias para la acción; no es fácil resolver acerca de la información precisa y ordinaria. Para establecer una situación, además de los factores Institucionales y económicos, Información y medios, debe contener también los aspectos políticos, culturales y psicosociales.

Puedo decir entonces y partir de lo anterior que, el diagnóstico es medio para conocer el estado y la situación que guarda nuestro objeto de estudio a partir de un proceso metodológico.

### **2.1.1 CARACTERÍSTICAS DEL DIAGNÓSTICO**

Dentro del proceso de investigación se puede agrupar una mayor o menor cantidad de datos de mayor o menor fiabilidad, sin embargo, para que estos datos

---

<sup>45</sup> Ander-Egg, Ezequiel. Diccionario del Trabajo Social. *Op. Cit.* p. 96.

tengan validez en el diagnóstico, es necesario sistematizar la información de manera especial, con relación de las siguientes características.

Ezequiel Ander Egg, las manifiesta en esta serie de puntos:

- *Tipo y naturaleza de los problemas y necesidades*
- *Magnitud de los problemas y necesidades*
- *Características y causas de las situaciones problema estudiadas*
- *Jerarquización (lo que permitirá luego establecer prioridades) de las siguientes problemáticas*
- *Conocimiento de los recursos disponibles*

*Comprensión del contexto en donde se efectuará el programa o proyecto, y de los factores determinantes y/o dominantes en relación a lo que se quiere realizar.*<sup>46</sup>

De lo anterior se puede interpretar que, el diagnóstico tiene como prioridad otorgar las bases para poder cimentar las acciones adecuadas para la correcta aplicación de planes, programas y proyectos. Esto puede entenderse de la siguiente manera: un proyecto en específico se conforma de una metodología y de determinadas directrices según los fines y políticas de la organización, dicho proyecto deberá fundamentarse y ser sustentado en estrategias, las cuales, al aplicarse se convertirán en acciones concretas o realizables, acordes a las necesidades diagnosticables en un previo estudio en la institución e incluso en la comunidad.

### **2.1.2 PROCEDIMIENTO**

Ya, reconocidos algunos aspectos acerca del significado y alcance del concepto de diagnóstico, es preciso adentrarse en las cuestiones metodológicas y prácticas en que éstas deben traducirse.

---

<sup>46</sup> Ander-Egg, Ezequiel. Metodología del Trabajo Social. Editorial El Ateneo. México. 1994. p. 57

Según Ander-Egg, un diagnóstico está bien hecho cuando cumple las siguientes funciones o requisitos:

- *Informa sobre los problemas y necesidades existentes, en el área o sector en donde se ha realizado el diagnóstico*
- *Responde al por qué de esos problemas, intentando comprender sus causas y efectos*
- *Identifica recursos y medios para actuar*
- *Determina prioridades y estrategias de intervención, y*
- *Da cuenta de los factores que pueden aumentar la factibilidad de dicha intervención.*<sup>47</sup>

En el diagnóstico no solamente es preciso detectar ¿cuáles? son sus centros de interés, también es necesario conocer ¿cuáles? son los problemas y necesidades que se tienen, ya que, en ocasiones, la estrategia de acción más oportuna puede derivarse de uno de esos intereses, en lugar de partir de un problema o necesidad.

De igual manera, siempre es preciso identificar, en el diagnóstico, ¿cuáles? son las necesidades de cambio u oportunidades de mejora.

## **2.2 TIPOS DE DIAGNÓSTICO**

Existen distintos tipos de diagnóstico y se aplican según los planteamientos que solicite la ciencia, área o método de investigación, puede mencionarse como ejemplo: *el diagnóstico médico*. Pero a continuación se expresará y señalará únicamente el que nos interesa.

---

<sup>47</sup> Ander-Egg, Ezequiel. Metodología del Trabajo Social. *Op. Cit.* p. 57



### 2.2.1 DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL

El diagnóstico no solo sirve para informar datos aislados o simples cuadros estadísticos que permitan proponer acciones a partir de sus resultados.

Al respecto Idalberto Chiavenato dice, Diagnóstico:

*El agente de cambio reúne información sobre el problema y la necesidad de cambiar haciendo preguntas y entrevistas a los miembros de la organización, estudiando registros y escuchando las preocupaciones de todos para descubrir lo que aflige a la organización.*<sup>48</sup>

Así entonces, también debemos tomar en cuenta el modo en que actuamos al ofrecernos profesionalmente, ya sea para el mejoramiento de los servicios, atención o en su caso lo que brinde la organización. Para identificar estas oportunidades de mejora, los estudios y análisis comparativos entre áreas o grupos distintos de una organización, servicios, programas, proyectos, etcétera, que operen en condiciones y contextos similares, y aún siendo de organizaciones distintas, son procedimientos sumamente útiles.

En referencia Lucien Goldmann, dice:

*Información, significa transmisión de cierto número de mensajes de afirmaciones verdaderas o falsas a un individuo que las recibe, las deforma, las acepta o las rechaza o bien permanece sordo por completo y refractario a toda recepción.*<sup>49</sup>

Esta idea de Lucien Goldmann relaciona a la información con los mensajes.

---

<sup>48</sup> Chiavenato, Idalberto. *Op Cit.* p. 578.

<sup>49</sup> Guérault, Marcial. El Concepto de la Información en la ciencia Contemporánea. [Coloquios de Royaumont]. Siglo XXI. 1996. p.41

Por su parte Lwoff, André indica que:

*La palabra información es utilizada por los físicos y por los matemáticos en un sentido muy determinado y es utilizada por los biólogos en otro sentido, y tengo la impresión de que los metafísicos y los sociólogos la utilizan en un sentido completamente diferente.*<sup>50</sup>

Ni la política ni la vida humana en general actualmente podrían existir y desarrollarse, sin la información. Y a su vez ésta se nutre con lo que ocurre y lo que deja de ocurrir.

Los medios forman la parte profesional para emitir la información en el proceso de la comunicación. Pero a pesar de esto, el primer grado de la comunicación humana mediante la conversación no se ha sustituido. Permanece en la base misma de la relación humana, más eficaz cuanto más directa.

Lo anterior, no impide el desarrollo de los medios, simplemente los antecede con la generación de información e interpretaciones y lo multiplica al difundir los informes.

Carlos Bonilla Gutiérrez, dice que:

*Se entiende por medios de comunicación controlados aquellos en los que el comunicador puede determinar su contenido en el punto de origen y en los que la magnitud del impacto depende de la habilidad del mismo. Los medios de comunicación públicos son la prensa, la radio y la televisión.*<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> Guérout, Marcial. Op. Cit. p.41

<sup>51</sup> Bonilla Gutiérrez, Carlos. La Comunicación. Función Básica de las Relaciones Públicas. Trillas. México. 2001. p.88

En suma puedo concluir que, es posible realizar el diagnóstico comunicacional a partir de los elementos que nos ofrecen las definiciones antes descritas de diagnóstico y de las definiciones mencionadas de medios de comunicación.

De los elementos contenidos en estas definiciones puede decirse que, los de interés serán:

- Información
- Medio de comunicación
- Público
- Oportunidad
- Periodicidad
- Hechos
- Interés colectivo

Este último punto es fundamental para la actividad de la Institución que concierne a la investigación de este proyecto, los factores de interés pueden fijarse por afecto, corrupción, apoyo, sospecha, obsesión, rutina, humor; e incluso, probablemente pueden manifestarse en silencio, con mentiras o hasta en forma de escándalo.

Pero innegablemente que junto a estos hechos oscuros o extraños existen estímulos profesionales con bases objetivas y críticas.

## 2.2.2 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

Al respecto las tesis de Nina Millan López y Maricruz Plata García refieren lo siguiente en su trabajo de titulación:

*La elaboración de un diagnóstico de clima organizacional permite conocer la percepción objetiva que los trabajadores tienen de su ambiente de trabajo.<sup>52</sup>*

En el diagnóstico se establece además la jerarquización de las necesidades y problemas en función de ciertos criterios políticos, ideológicos y técnicos; así mismo, el conocimiento de las diferentes fuerzas en conflicto y de los factores que actúan de manera favorable, neutral o desfavorable, en la conservación de los objetivos o la finalidad propuesta. También incluye la determinación de los recursos disponibles.

Más específicamente mencionaré la definición que da Hellriegel, Don y Solcum, John W. y dice lo siguiente:

*El diagnóstico organizacional es el proceso de evaluar el funcionamiento de la organización, departamento, equipo o puesto para descubrir las fuentes de problemas y áreas de posible mejora. Requiere la recopilación de datos sobre las operaciones actuales, el análisis de tales datos y la obtención de conclusiones para posibles cambios y mejoras.<sup>53</sup>*

Teniendo como finalidad la de servir como base para la realización de un proyecto o programa y fundamentar las estrategias que han de expresarse en una práctica concreta, conforme a las necesidades y aspiraciones manifiestas por los mismos

---

<sup>52</sup> Millan López, Nina y Plata García Maricruz. Análisis del clima organizacional en la empresa Plasticare. Trabajo Recepcional. ENTS. UNAM. 2003. p. 20

<sup>53</sup> Hellriegel, Don. Solcum, John, W. Comportamiento Organizacional. Editorial Thomson. México. 2004. 10ª edición. p. 412

interesados de manera directa y a través de su organización o asociaciones. El diagnóstico constituye el nexo entre el estudio-investigación y la programación de actividades.

Al respecto defino al ***diagnóstico del clima organizacional*** como:

“El instrumento metodológico que al ser aplicado permitirá conocer cómo perciben los empleados, trabajadores o integrantes de una organización el ambiente o contextos que se crean a partir de ciertas situaciones existentes en dicho lugar, ya sea intencionadas o no, y que muchas veces no se aprecian de manera superficial”.

### **2.3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Para que nuestros fines y objetivos logren los alcances propuestos debemos utilizar una metodología, ya que todo proceso de investigación requiere de un método de investigación, es decir, adecuar dichos procesos para que permitan llegar al punto deseado de nuestra investigación.

Cada metodología debe ser congruente al tipo de proyecto que se desee desarrollar, y, a su vez, las herramientas y técnicas que se necesiten implementar deben ser las adecuadas.

En este caso y para el fin que interesa, se considera que la metodología apropiada para la investigación es el método deductivo, teniendo en consideración la perspectiva comunicacional, la comunicación organizacional, la información que le atañe y llegar a la elaboración de una propuesta de clasificación de información de dicha Institución.

En la presente Investigación, el diagnóstico tiene como objetivo conocer la situación actual de la organización y por lo tanto se debe obtener la mayor información posible para conocer el clima de la organización y lo que gira en torno

a ella, como por ejemplo, sus hábitos y costumbres; y para conseguir el máximo de información se emplearán tres procedimientos para la recolección de datos, los cuales se mencionan a continuación.

### 2.3.1 FUENTES

Al respecto Ander-Egg Ezequiel nos dice que las fuentes son:

*Personas, documentos, informes, mapas, cartas, archivos, etc., que sirven para lograr el conocimiento de una situación y para la verificación posterior de hechos y actuaciones.*<sup>54</sup>

Entonces, toda información que se examine deberá ser con criterio, los temas por estudiar o investigar se pueden ver plagados de preferencias ideológicas o con polos de interés totalmente opuestos que, llegan a constituir criterios y posiciones ajenos a la investigación.

Conocer las fuentes significa tener un acercamiento con la realidad de la organización, en la práctica la división tiende a resultar más que extensa, niveles de gobierno, escuelas, empresas de servicios o productos, mercados, iglesias, espectáculos, personajes, líderes, etcétera. Lo que implica una búsqueda de imparcialidad y objetividad.

Hernández Sampieri, define al respecto:

*Debe recalcar que se dispone de índices y sumarios no solo de libros y revistas, sino también de otros materiales como cintas de video, películas grabaciones, ponencias en congresos y seminarios, páginas web, entre otros.*<sup>55</sup>

<sup>54</sup> Ander-Egg, Ezequiel. Diccionario del Trabajo Social. Op. Cit. p. 37

<sup>55</sup> Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. México. 2003. p. 67

La objetividad consiste en ofrecer los datos y las voces como ocurren y se dicen. Esto no nos obliga a perder la capacidad de interpretación de ideas propias o un libre albedrío, ni tampoco limita la técnica de observación o las habilidades de captación. Por el contrario, nos exige criterios de valor propios y habilidades técnicas propias

### 2.3.2 OBSERVACIÓN

La observación puede considerarse como el primer paso en un trabajo de investigación, tiene una gran importancia, ya que el ser humano es observador por naturaleza. La observación puede llevarse a cabo desde el interior y el investigador u observador tendría que volverse parte del grupo y ganarse su confianza para que su posible rechazo no intervenga en la actitud del grupo, o simplemente desde el exterior donde será un observador pasivo, es decir, que no intervendrá en la dinámica del grupo.

La observación se lleva a cabo por medio de los sentidos, en ocasiones precisada o dirigida como instrumento científico y es cuando adquiere características para su ejecución con lo cual, puede dar mayor precisión a las apreciaciones en el objeto de estudio.

Miriam Muñoz Vázquez, plantea esta definición en su tesis:

*Observar, es percibir, distinguir y registrar todo aquello que nos indique cuál es el comportamiento del grupo o persona que observamos, y a través de esta actividad podemos conseguir información relacionada a la comunicación, a las relaciones interpersonales, al ambiente organizacional, etc.*<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> Muñoz Vázquez Miriam. Diagnóstico interno de la comunicación organizacional de la bodega Comercial Mexicana Toluca. Editorial FCPyS UNAM. 2005 p. 61

Analizando lo anterior, puedo plantear que:

“Somos susceptibles de captar todo aquello que puede entenderse como comunicación y una vez decodificado es posible establecer su origen, su mensaje, su destino, su intención, su canal, etcétera. Esto nos podrá servir para elaborar instrumentos como parte de nuestra investigación y que nos ayuden a recolectar la información que necesitamos, analizarla e interpretarla facilitando el diagnóstico”.

Generalmente, en las ciencias sociales, la observación posee las mismas características y significados que en las demás ciencias; esta técnica, puede decirse, que tiene un carácter universal en la investigación científica ya que aporta la primera impresión del objeto de estudio y está siempre presente en la misma, aportando constantemente una serie de impresiones consecutivas hasta finalizar dicho proceso.

### **2.3.3 ENTREVISTA**

Esta técnica tiene como objetivo obtener información sobre distintos aspectos de la organización, así como las opiniones personales de los integrantes de la misma.

Es de mencionar, que es el instrumento elaborado más utilizado y complementario de la observación. La entrevista como técnica requiere de un espacio y tiempo para su aplicación así como, proceso metodológico con el que pueden hacerse comparaciones, asimilaciones, construcciones de hechos, etcétera.

Como cualquier tipo de entrevista ésta presupone la intervención verbal de entre dos (y algunas veces más) personas, se distingue por su seguimiento y forma de realización, es necesario mencionar que también se ven inmiscuidos otros elementos como son: el lugar, ambiente y simpatía entre los involucrados, la temática, etcétera.



Ezequiel Ander-Egg con relación a la entrevista que:

*Según dicho propósito profesional la entrevista puede cumplir diferentes funciones:*

- a) *obtener información de individuos y grupos;*
- b) *facilitar información;*
- c) *influir sobre ciertos aspectos de la conducta (opiniones, sentimientos, comportamientos);*
- d) *ejercer un efecto terapéutico.*<sup>57</sup>

Para realizar la entrevista es necesario establecer una relación anímica adecuada con el entrevistado o informante. El ¿cómo? lograrlo implica utilizar varias técnicas o procedimientos, interesarlo en el estudio, haciendo énfasis en la importancia de sus respuestas, darle la seguridad de que sus datos que nos aporta serán de gran utilidad, etcétera.

La entrevista es particularmente una forma de comunicación, que utiliza al entrevistador, el mensaje, al receptor y una serie de respuestas, es obvio que, este es el proceso de comunicación ya explicado en el capítulo uno.

Existen varios criterios para clasificar la entrevista, y de igual forma en la aplicación de ésta se deben seguir ciertas reglas de comportamiento que debe llevar a cabo el entrevistador así como técnicas para despertar el interés del entrevistado.

Al respecto Ander Egg, agrega lo siguiente:

*Las diversas modalidades de la entrevista tienen en común el hecho de que una persona solicita información a otra; informante o sujeto investigado, para obtener datos sobre un problema determinado. Presupone, pues, la*

---

<sup>57</sup> Ander-Egg, Ezequiel. Diccionario del Trabajo Social. Op. Cit. p. 113

*existencia de dos personas y la posibilidad de interacción verbal. Como técnica de recopilación de información o datos, va desde la interrogación técnica de recopilación estandarizada (formal) hasta la conversación libre (informal): en ambos casos, se recurre a una “guía” que puede ser un formulario o un bosquejo de cuestiones para orientar la conversación.<sup>58</sup>*

Puedo resumir de lo anterior que:

“Una entrevista es una conversación entre dos personas, (entrevistado y entrevistador), en donde se responde a preguntas realizadas con el fin de obtener información; las entrevistas pueden ser formales e informales o quedarse en un punto intermedio, as ser manipuladas por el interlocutor según sus intereses”.

De igual forma esta proporcionará grandes ventajas sobre los entrevistados que tienen alguna limitante o tipo de reacción ante una pregunta específica y establece la posibilidad de verificar respuestas.

### **2.3.4 CUESTIONARIO**

El cuestionario es un instrumento destinado a la obtención de datos requeridos en una investigación, es un formulario impreso el cual ha sido diseñado previamente por el investigador.

Para Ezequiel Ander-Egg el cuestionario es un:

*Instrumento para la recopilación de datos, rigurosamente estandarizado, que traduce y operacionaliza determinados problemas que son objeto de investigación. Esta operacionalización se realiza mediante la formulación escrita de una serie de preguntas que, respondidas por los sujetos en la*

---

<sup>58</sup> Ander-Egg, Ezequiel. Diccionario del Trabajo Social. Op. Cit. p. 113

*encuesta, permiten estudiar el hecho o problema propuesto en la investigación, o bien verificar las hipótesis formuladas.*<sup>59</sup>

El contenido debe ser acorde con el tema de la investigación que se está realizando, y ofrecer un marco de referencia para contestar. La redacción de las preguntas debe ser sencilla y clara, para que sean comprendidas con facilidad por todas las personas que participen o a quienes se les aplique, no utilizar palabras ambiguas, técnicas, refinadas, con una carga emocional ya que pueden redirigir la respuesta únicamente hacia alguna variable de estudio, como los adjetivos calificativos dentro de la pregunta, por ejemplo: “**¿es muy malo fumar?**” donde puede observarse que malo, esta condicionando la pregunta.

Las respuestas que se obtengan de dicho instrumento son los datos que van a permitir verificar las hipótesis planteadas o bien tener un mejor panorama de los elementos que pueden influir en el fenómeno-objeto de estudio.

El instrumento tiene infinidad de técnicas y métodos de diseño, elaboración y aplicación, y van a variar dependiendo del tipo de investigación e incluso llegan a diferir según el autor que se consulte, en otros casos, pueden ser muy semejantes las características y técnicas de aplicación que otros autores describen.

Por lo general, y parece ser que, la mayoría de los autores coinciden, es en el tipo de preguntas que debe contener el instrumento.

El tipo de pregunta tiene dos modalidades, abiertas y cerradas, debe quedar claro que la investigación misma nos dirá el tipo de preguntas a utilizar de manera más conveniente, ya que la abiertas suelen aportarnos datos cualitativos que son convenientes para un análisis de opinión o situacional pero de difícil planteamiento estadístico, y las cerradas son el caso contrario, pero pueden utilizarse una combinación de ambas para la recolección de la información, empezando por las

---

<sup>59</sup> Ander-Egg, Ezequiel. Diccionario del Trabajo Social. *Op. Cit.* p. 75

cerradas para datos precisos y concluyendo por la abiertas para conocer opiniones y características cualitativas, finalmente se puede establecer el orden de éstas conforme a las necesidades de la investigación.

Es recomendable no preguntar más de lo requerido, las preguntas deben encontrarse dentro del tema y no tocar temas ajenos o impropios a las personas, no realizar más de diez por tema e iniciar de general a lo particular.

## **2.4 PROCESO DE INFORMACIÓN E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

### **2.4.1 EL MUESTREO**

Es una técnica que consiste en la selección de una muestra representativa del universo o de la población objeto de estudio. El muestreo establece una serie de pasos o procedimientos mediante los cuales es posible hacer generalizaciones sobre la población objeto de estudio y ayuda a inferir en ciertos aspectos como, una propiedad no identificada durante la observación; no estudiar un universo demasiado extenso, manejo de información capaz de codificarse y evaluarse.

Para Ander Egg, la muestra resulta ser lo siguiente:

*Parte o fracción representativa de un conjunto de una población, universo colectivo, que ha sido obtenida con el fin de investigar ciertas características del mismo.*<sup>60</sup>

Probablemente el factor o elemento de mayor cuidado consistirá en buscar la técnica apropiada para que la muestra resulte ser representativa de la población.

---

<sup>60</sup> Ander-Egg, Ezequiel. Diccionario del Trabajo Social. *Op. Cit.* p. 200

## **2.4.2 PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN**

Una vez recabada la información con el cuestionario diseñado para los fines de la investigación planteada y apoyados por la observación en todo momento, se debe procesar dicha información para poder emitir una interpretación y contrastar con los objetivos, metas alcances y en la elaboración de propuestas de ser necesarias.

El procesamiento de datos puede realizarse de manera manual y de ser posible utilizar apoyos mecánicos y electrónicos, igualmente resulta de gran apoyo el uso de sistemas computarizados y modelos prediseñados para obtener una tabulación.

La tabulación de dicha información no solo va ayudar a recortar o sistematizar una cuantiosa cantidad de datos, nos va ayudar a comprender qué tan fuertes son los resultados, qué combinaciones pueden darse así como distanciamiento o cercanía entre las distintas variables manejadas.

## **2.4.3 INTERPRETACIÓN DE DATOS**

La interpretación de datos no es, sino la explicación de los resultados obtenidos y pueden realizarse de varias maneras y acorde a los intereses y características de la investigación.

Por ejemplo, el análisis descriptivo individual, es la interpretación de cada pregunta según su estructura, y por otro lado, el análisis descriptivo general, es a partir del tema, sus preguntas y el orden que guardan o el análisis dinámico, el cual incluye o sugiere el uso de otros instrumentos para su interpretación como, los gráficos, presentaciones, cuadros o mapas mentales, etcétera.

Es permisible considerar la interpretación de datos como la última etapa de la investigación, y poder decir que consiste en la interpretación de los resultados

obtenidos con la ayuda de ciertos instrumentos diseñados y elaborados por el investigador justamente para ello.

Dicha interpretación va a ser el producto de la investigación teórica y aplicación práctica realizada, obteniendo un resultado como parte de un proceso, es decir, es el medio por el cual se trata de encontrar un significado o comprensión del desarrollo de un fenómeno u objeto de estudio a partir de un proceso investigación y del cual sólo se tenían recabadas nociones empíricas.

## CAPÍTULO 3

### ANTECEDENTES INSTITUCIONALES

Una vez descrito el aspecto teórico-metodológico, resulta conveniente precisar el universo y ubicación geográfica del objeto de estudio que en este caso compete a dos Instituciones de la UNAM y son la Escuela Nacional de Trabajo Social y la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.

#### **3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

La Escuela Nacional de Trabajo Social se localiza dentro del campus de C.U. en la Delegación Coyoacán, en el Distrito Federal.

Se sitúa en circuito exterior sin número.

Al Sur colinda con la DGESCA.

Hacia el Norte se el punto referente es la Rectoría.

Al costado Este se encuentra la Facultad de Contaduría y Administración.

Y hacia el Oeste está la Av. de los Insurgentes.

La Facultad de Ciencias Políticas y Sociales Se localiza dentro de la Ciudad Universitaria, en la zona cultural sobre el circuito Mario de la Cueva.

Al Sur colinda con el circuito Mario de la Cueva.

Hacia el Norte se ubica el Instituto de Investigaciones Antropológicas.

A un costado que es el Este se encuentra TV UNAM y la Filmoteca de la UNAM.

Y hacia el Oeste está la Reserva Ecológica.

Para acceder a las instalaciones de la Facultad es recomendable utilizar la ruta 3 del transporte UNAM, descendiendo de éste en la segunda parada, la cual está enfrente de la Institución.

### 3.2 ANTECEDENTES DE LA ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL<sup>61</sup>

*Todas las fechas y lugares abajo transcritos fueron tomados de la fuente citada en el título de este apartado, excluyendo aquellos que cuentan con cita a pie de página.*

Eli Evangelista comenta a grandes rasgos que, la visión histórica del Trabajo Social ubica esta disciplina a principios de los años 20's. y que era una labor reconocida y requerida por el Estado, antes de que formalizara como profesión.

Él manifiesta al respecto lo siguiente:

*Es por esa necesidad de fortalecer al Estado que las diferentes tareas de acción social van a ser delimitadas por una orientación ideológico-político que busca imbuir en los diversos grupos sociales, una “**conciencia revolucionaria**”, a partir de la fusión Estado-Sociedad, binomio encargado de dirigir los aspectos económico-sociales de país y defensor de las reivindicaciones de la clase trabajadora y campesina.<sup>62</sup>*

1937.- Se crea un curso especial para empleados y funcionarios de los tribunales para menores, relativos al menor, su familia y la sociedad.

1938.- Septiembre 20, los doctores Rafael Santamarina, Raúl Gonzalez Enríquez, Francisco Núñez Chávez, Roberto Solís Quiroga y el licenciado Hector Solís Quiroga, proponen al Director de Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la UNAM, el plan de estudios para la carrera de Trabajo Social.

---

<sup>61</sup> Manual de Información Básica. Manual de Bienvenida generación 1996-2000. Escuela Nacional de Trabajo Social.

<sup>62</sup> Evangelista Ramírez, Elí. Historia del Trabajo Social en México. Plaza y Valdez editores- ENTS. México. 1998. p.65



1940.- Abril, se aprueba el plan de estudios con nivel técnico, y se inicia la carrera de Trabajador Social en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la UNAM.

En este punto es posible mencionar la opinión de Ma. Del Carmen Tenorio Herrera, que plasma en su tesis respecto a la creación de la Escuela Nacional de Trabajo Social y dice:

*En 1968, las autoridades universitarias propusieron a varias escuelas profesionales, entre ellas la de Trabajo Social, que regularizaran los niveles de estudios técnicos y de licenciatura a partir del bachillerato; de este modo se tendrían los dos niveles: la licenciatura y el técnico, con estos aspectos la carrera de Trabajo Social ha avanzado de tal forma que los enfoques de caridad y custodia son cosas del pasado....<sup>63</sup>*

1969.- Abril 20, EL H. Consejo Técnico de la Facultad de Derecho aprueba el Plan de Estudios propuesto, entrando en vigor la licenciatura en Trabajo Social.

1973.- Octubre 4, el H. Consejo Universitario aprueba la creación de la Escuela Nacional de Trabajo Social, Independiente de la Facultad de Derecho.

1976.- Enero 18, la junta de Gobierno de la UNAM designa como primer Director de la Escuela al Dr. Manuel Sánchez Rosado.

1976.- Octubre, son inauguradas las instalaciones que a partir de esta fecha ocupa la ENTS.

1979.- Fue propuesto un nuevo plan de estudios.

---

<sup>63</sup> Tenorio Herrera Ma. Del Carmen. Origen y Desarrollo del Trabajo Social en México. Tesis. ENTS-UNAM. 1978. p. 120

1996.- A partir de la generación 1996 entra en vigor el nuevo plan de estudios hasta hoy vigente.

La Escuela Nacional de Trabajo Social es la única en la UNAM que imparte la licenciatura en esta modalidad.

### **3.2.1 OBJETIVO**

*Formar, con estricto apego a la libertad de pensamiento, recursos humanos altamente calificados, especializados en la atención de “lo social”; que disponga de capacidad crítica y propositiva; que respondan profesionalmente como agentes de cambio con un alto sentido de compromiso y solidaridad social; que contribuyan al estudio, atención y solución de los problemas que aquejan a la sociedad en el ámbito social; y que posean una preparación especializada, así como sólida formación ético-humanista que refuerce la trascendencia de los universitarios en la sociedad contemporánea.<sup>64</sup>*

### **3.2.2 ORGANIZACIÓN**

Retomando el contenido en el manual de bienvenida de la Escuela Nacional de Trabajo Social, indica que cuenta con los siguientes servicios:

Biblioteca.- servicio de consulta interna, préstamo a domicilio e interbibliotecario, servicio de cómputo para consulta automatizada.

Salas de cómputo.- cuenta con dos, la primera para cursos del alumnado y administrativos y la segunda para uso general de los estudiantes. En ambos casos ofrece equipo completo, accesorios, apoyo y asesoría.

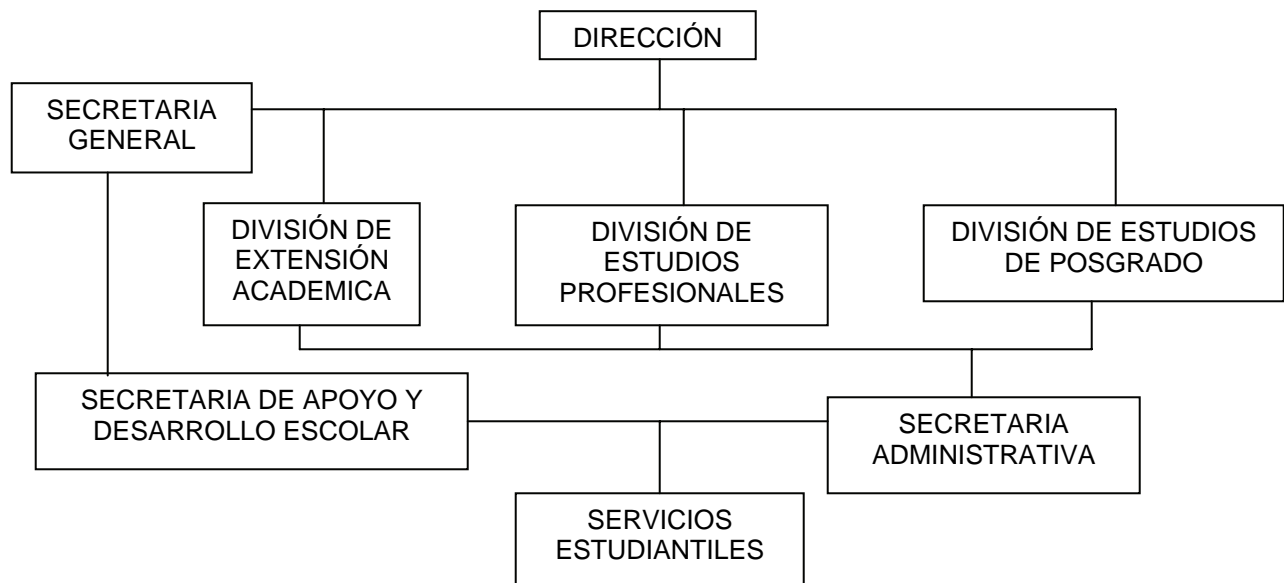
---

<sup>64</sup> <http://www.trabajosocial.unam.mx/index.php>

Con las siguientes áreas administrativas:

- Servicios escolares
- Extensión y difusión cultural
- Servicio social y prácticas profesionales
- Tesis y exámenes profesionales
- Publicaciones e imprenta

### *Organigrama de la ENTS*



### 3.3 ANTECEDENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES<sup>65</sup>

*Todas la fechas y lugares abajo transcritos fueron tomados del texto citado en el título de este apartado. Excluyendo aquellos que cuentan con cita a pie de página.*

El doctor Lucio Mendieta y Núñez jugó un papel importantísimo para la creación de la Escuela. Durante 27 años como director del Instituto de Investigaciones Sociales de la UNAM, desde 1939 a 1966, alegaba que la educación social no existía en el país, a diferencia de países como Francia, Inglaterra y Bélgica.

En 1949 es invitado por la UNESCO a una reunión internacional, celebrada en París, donde se plantea la creación de una Asociación Internacional de Ciencia Política, con la paralela creación de asambleas nacionales en los países invitados.

Asiste a otra reunión en Oslo, con los mismos fines para una Asociación Internacional de Sociología.

Al volver a México, plantea la incongruencia de la creación de tales instituciones en un país donde se desconocen esos campos de saber. Considera impensables los proyectos sin la creación de una Escuela de Ciencias Políticas y Sociales.

Luego de estudiar los planes de estudio de centros de investigación y facultades extranjeras de este tipo, y pensar ¿cómo adecuarlas? a la realidad mexicana, formula un Proyecto de Reglamento Orgánico y Plan de Estudios de la mencionada Escuela, mismos que presenta al rector de la universidad Dr. Luís Garrido.

Defiende el proyecto frente a las objeciones que pone el Consejo Universitario, que se basa en los reclamos de la Escuela de Economía, sobre la invasión de sus

---

<sup>65</sup> Colmenero, Sergio, Historia, presencia y conciencia. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. 1951-1991

planes de estudio, y los grupos conservadores que pensaban a tal institución como un centro de propaganda comunista.

*Termina por ceder a la mutilación de su proyecto para no acentuar los conflictos ya suscitados. Pero esos conflictos ya le habían minado la posibilidad de ejercer como director de la Escuela cuando el proyecto fue aceptado.*<sup>66</sup>

El doctor Luís Garrido aún siendo Rector de la Universidad y poco antes de concluir el año de 1949, junto con Don Lucio Mendieta y Núñez elaboraron el proyecto para la creación de la Escuela Nacional de Ciencias Políticas y Sociales, que tiempo después, el 3 de mayo de 1951 fue aprobado por el Consejo Universitario.

La ceremonia inaugural de la nueva Escuela se llevó a cabo el 25 de julio e inició sus actividades el 9 de julio de ese año. Su sede física se situó en Miguel Schultz 24, Col. San Rafael.

Debido al rápido crecimiento de la matrícula escolar ya para 1954 y con el fin de atender la demanda de ingresos, la Escuela cambió su sede a un edificio colonial conocido como Mascarones en Ribera de San Cosme 71.

El 5 de febrero de 1959, se llevo a cabo la ceremonia de inauguración de las nuevas instalaciones edificios que están ubicadas entre la Facultad de Economía y la Torre de Ciencias (actualmente Torre II de Humanidades) en el circuito escolar de la Ciudad Universitaria en el sur del Distrito Federal y que hoy día ya no las utiliza, funcionando ahí durante 25 años.

Una vez creados, presentados y aprobados, los cursos de doctorado en Ciencia Política, Sociología, Administración Pública, Relaciones Internacionales y Estudios

---

<sup>66</sup> Colmenero, Sergio. *Op Cit.* p. 27

Latinoamericanos, en la entonces División de Estudios Superiores por el Consejo Universitario el 14 de enero de 1967, el le otorga formalmente la categoría de Facultad.

Por otra parte, su origen de la carrera de Ciencias de la Comunicación data del año de 1976, aunque puede encontrarse sus raíces en el año de 1952 con la creación de la carrera de Periodismo en la ya Escuela Nacional de Ciencias Políticas y Sociales, al igual se propone su plan de estudios desde esa época como lo comenta el Dr. Rafael Résendiz en el libro Historia de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales (40 aniversario).

Al tener una gran demanda de población al punto de duplicarse rápidamente, requirió la ampliación y adecuación de las instalaciones. Y es el 8 de noviembre de 1984, la presentación e inauguración de las actuales instalaciones por el rector Octavio Rivero Serrano. Las cuales comenzó su construcción a principios de 1982.

A partir de entonces la Facultad se ha visto inmersa en una dinámica de acciones en pro de la Educación con el caso del 18 de diciembre de 1992, cuando se propone un importante proyecto de transformación académica del marco que había orientado la labor de la FCPyS desde 1976.

Estas instalaciones son vigentes y se encuentran cerca de la zona de los Institutos de Investigación, de la tienda UNAM, del cultural de Ciudad Universitaria y del casi concluido y nuevo Museo de Arte Contemporáneo.

### **3.3.1 OBJETIVO**

*Formar profesionales con alto nivel académico, que sean capaces de analizar objetivamente los procesos histórico-sociales contemporáneos desde la óptica de la Sociología, Ciencia Política, Administración Pública, Relaciones Internacionales y Ciencias de la Comunicación; que ofrezcan*

*soluciones a los problemas nacionales y mundiales a partir de concepciones teóricas plurales y multidisciplinarias. Y sean capaces de generar y difundir investigación científica en apoyo a la docencia, a la actualización del conocimiento de las disciplinas sociales y a la solución de problemas concretos.*

### **3.3.2 CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN<sup>67</sup>**

*Todas la fechas y lugares abajo transcritos fueron tomados del texto citado en el título de este apartado. Excluyendo aquellos que cuentan con cita a pie de página.*

La carrera está proyectada para formar profesionales, comunicólogos capaces de proveer, con creatividad como su máxima herramienta, el servicio en la creación de mensajes para sectores de difusión y elaboración de noticias (prensa, radio, televisión y multimedia), para empresas, publicidad e incluso crítica política.

El egresado contará con una sólida formación social y humanística, cuyos referentes principales son las ciencias sociales, la cultura y las artes, auxiliares de él para poder desempeñarse como profesional interesado en el bienestar social y en los derechos de la sociedad a la información.

Esta se organiza en nueve semestres, en un total de 47 asignaturas, de la siguiente forma, 44 obligatorias y 3 optativas. Se contempla la comprensión de dos idiomas (inglés o francés obligatorio y cualquier otro idioma) o la posesión de uno (inglés o francés) en cualquier caso no tiene valor e créditos solo de acreditación.

El plan de estudios a su vez está dividido en dos ciclos. El inicial constituido por 30 asignaturas distribuidas en los cinco primeros semestres (240 créditos); el segundo ciclo, donde el alumno elegirá una de acuerdo a su interés profesional un área específica y que es del sexto al noveno semestre lo conforman 17

---

<sup>67</sup> [https://www.dgae.unam.mx/planes/f\\_ciencias\\_politicas/Sua-cien-co.pdf](https://www.dgae.unam.mx/planes/f_ciencias_politicas/Sua-cien-co.pdf) 31-enero-2008

asignaturas con carácter terminal: 14 obligatorias y 3 optativas (136 créditos), esta fase consta a su vez de cinco opciones como:

Cuadro descriptivo de las especialidades en comunicación<sup>68</sup>

OPCIÓN	PERFIL
Periodismo	Esta opción está orientada a la formación de profesionistas capaces de producir mensajes informativos y difundirlos a la sociedad a través de los distintos medios de comunicación colectiva.
Producción	Esta opción está orientada a formar profesionistas en la producción de medios audiovisuales. Así como investigadores para la producción, analistas de los medios, organizadores y generadores de medios y sistemas regionales y locales de comunicación.
Publicidad	Está orientada a formar profesionistas en las áreas de mercadotecnia social y comercial. También estará capacitado para diseñar mensajes, estrategias y campañas publicitarias con sentido ético y responsabilidad social en entidades públicas y privadas.
Comunicación Política	Tiene la finalidad de formar egresados que se desempeñen en un ámbito profesional donde se requiera la aplicación de diversas habilidades y competencias profesionales. En el campo de la interacción política de los individuos, los grupos, los partidos, las asociaciones y las organizaciones emergentes de la sociedad civil.
Comunicación Organizacional	Está orientada a la formación de profesionistas propositivos por medio de planes, programas y proyectos capaces de elaborar estrategias comunicacionales, por medio del diagnóstico de la organización así como de su entorno, la planeación, programación, análisis de información y elaboración de instrumentos de comunicación y de investigación a través de estrategias adecuadas acorde a su perfil profesional.

<sup>68</sup> <http://hyperlab.politicas.unam.mx/> 31-enero-2008



### 3.4 CONSIDERACIONES GENERALES

Una vez descritos los antecedentes generales, es necesario precisar el objeto de estudio, se tomó un grupo de cada Institución cuya datos generales son los siguientes:

Escuela Nacional Trabajo Social

Grupo 16

6° semestre

Período 2007-2

48 alumnos inscritos, 43 asistieron a clase

35 fueron encuestados

Horario 7:00 a 9:00

Titular del grupo: Dr. Saturno Maciel Magaña.

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

Grupo 0022

4° semestre

Período 2007-2

Carrera Ciencias de la Comunicación

38 alumnos inscritos, 32 asistieron a clase

27 fueron encuestados

Horario 20:00 a 22:00

Titular del grupo: Mtro. Juan Carlos Molina Álvarez.

En ambos casos los grupos fueron elegidos al azar y la única variable que fue manipulada de manera intencional fue el horario estuviera diametralmente opuesto entre uno y otro grupo.

## CAPÍTULO 4

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 APLICACIÓN DEL PROCESO

Para la recolección de datos, se aplicó un cuestionario con el propósito de averiguar aspectos fundamentales ya planteados con anterioridad en los objetivos del presente trabajo. Dicho instrumento se utilizó mediante la técnica de la encuesta (Vease anexo 2).

Las características generales y específicas del contenido es el siguiente:

Se hicieron 20 preguntas cerradas y 3 abiertas.

Dos preguntas para saber el sexo al que pertenecen y edad;

Las interrogaciones 1, 2, 3, 4, 5, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20 y 21 son acerca de la motivación;

Las consultas 6, 8, 9 y 18 evalúan el proceso enseñanza-aprendizaje del profesor;

La pregunta 7 se realizó para saber si conocían el tema de investigación los encuestados, e igualmente funcionaría como distractor y evitar una serie de respuestas en cascada.

##### 4.1.1 UNIVERSO

Para la aplicación de la encuesta y con el fin de que fuera representativa de la población objeto, se decidió realizar el procedimiento del censo, es decir, se encuestó al 100% de la población objeto de estudio presente.

A continuación se presenta y describe el cuadro estadístico:

Grupo	Alumnos inscritos	Alumnos que asistieron a clase	Total Encuestados
Ciencias de la Comunicación	38	32	27
Trabajo Social	48	43	35

Al ser un censo, no es necesario calcular el tamaño de una muestra, por lo que, el margen de error puede establecerse con valores cercanos al 100% quedando de la siguiente forma:

95% de confianza con margen de error de más-menos 5%.

Con la capacidad de absorber la diferencia que causan los ausentes.

Por otro lado, debe considerarse que, si bien la población objeto de estudio son los alumnos de los grupos señalados, el número de estos inscritos no corresponde al total del censo, en el caso de los desertores estos no pueden ser considerados dentro de la investigación, ni como margen de error, ya que, se encuentran fuera del universo de estudio y su representatividad sesgaría el resultado gráfico y sería nula su aportación cualitativa; y respecto a las ausencias el día de la aplicación del instrumento, estas son absorbidas por el margen de error.

Por lo que, al referirse al 100% será a partir del total de alumnos censados y no de los inscritos en ambos grupos. Considerando el cuadro estadístico ya descrito.

#### **4.1.2 PROCEDIMIENTO**

Primero se entrevistó a los docentes indicados para conocer los antecedentes de los grupos.

Dicha entrevista se realizó en el domicilio de cada Institución educativa y en el horario de cada grupo.

Se llevó a cabo un primer estudio exploratorio para tener una mejor visión de la realidad. El cual consistió en asistir con cada grupo una clase a la mitad del semestre con el fin de conocer el ambiente que generaban durante dicho momento y de no interferir con la presencia del investigador el resto de las clases.

Posteriormente, se elaboró el instrumento que fue aplicado en la penúltima clase del semestre, en el mes de mayo del 2007 con el fin de alcanzar los objetivos planteados.

Como ya se mencionó antes, no se realizó una encuesta, sino se llevó a cabo un censo con la población que asistió a clases. Se concertó una segunda entrevista con el profesor de cada grupo para conocer los pormenores del alumnado como: cuántos desertaron, cuántos asistieron a clase etcétera, y que conocieran el contenido del instrumento de investigación.

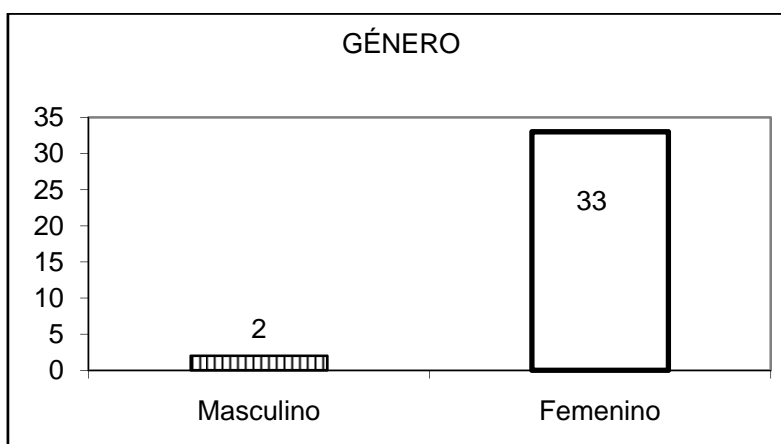
El instrumento fue utilizado una sola vez y se aplicó el mismo día a la población objeto de estudio durante su hora de clase, con una variación de horas entre uno y otro grupo, ya se comentó antes que, el horario de un grupo era matutino y el otro vespertino.

Después de ser cumplido, se procedió a realizar el vaciado de datos para tabular la información y poder proceder a la comparación, presentación gráfica de los resultados e interpretación.

## 4.1 RESULTADOS

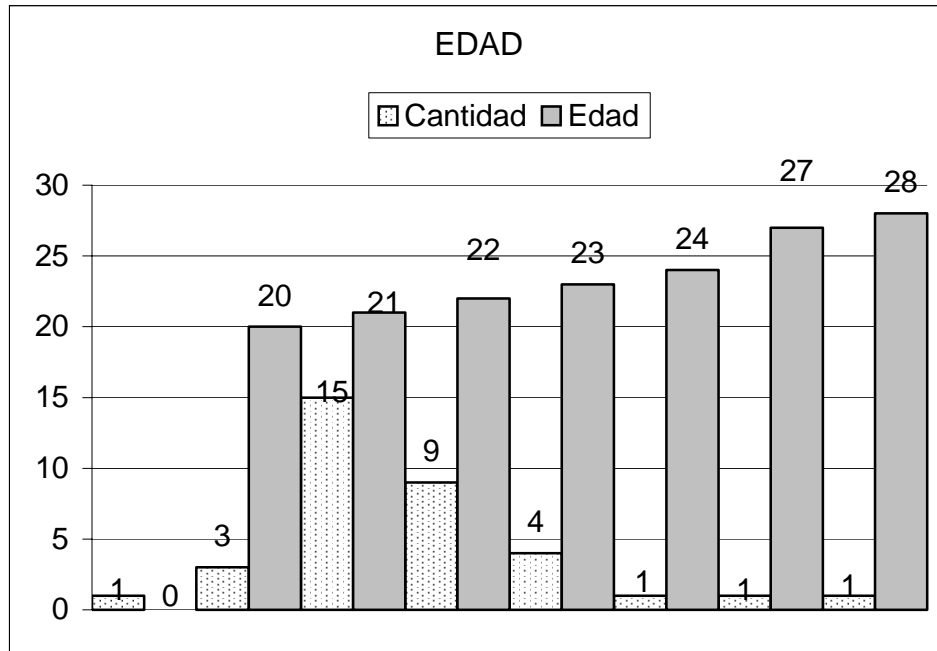
Los resultados se presentan en dos partes para un mejor análisis de los mismos, primero se muestran por separado los datos conseguidos y gráficos de la Escuela Nacional de Trabajo Social, la Facultad de Ciencias Políticas Sociales y consecutivamente es presentado de forma conjunta y comparativa los de ambas escuelas.

### 4.1.1 RESULTADOS: ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL



Masculino	Femenino	TOTAL
2	33	35
5.7%	94.3%	100%

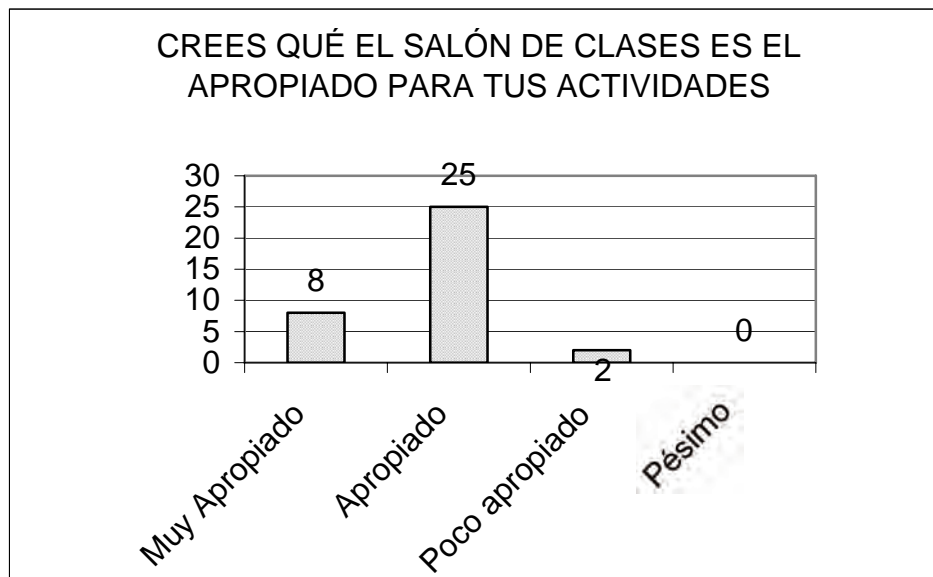
En esta gráfica y observando la tabla de porcentajes, podemos apreciar un 94.3% de estudiantes del sexo femenino con nivel de estudios en licenciatura en la ENTS y 5.7 del sexo masculino.



Edad	%	Cantidad
N/C	2.8%	1
20	8.6%	3
21	42.8%	15
22	25.9%	9
23	11.5%	4
24	2.8%	1
27	2.8%	1
28	2.8%	1
TOTAL	100%	35

En el caso de la edad, se puede apreciar que un 42.8% del grupo representan los 21 años y también se puede notar que no hay rangos muy alejados de este promedio pues un 25.9% tiene 22 años y el 11.5% cuenta con 23 años, en otros porcentajes se aprecia un 8.6% que tiene la edad de 20 años y en los casos de 24,27 y 28 todos son representados en un 2.8% en cada caso.

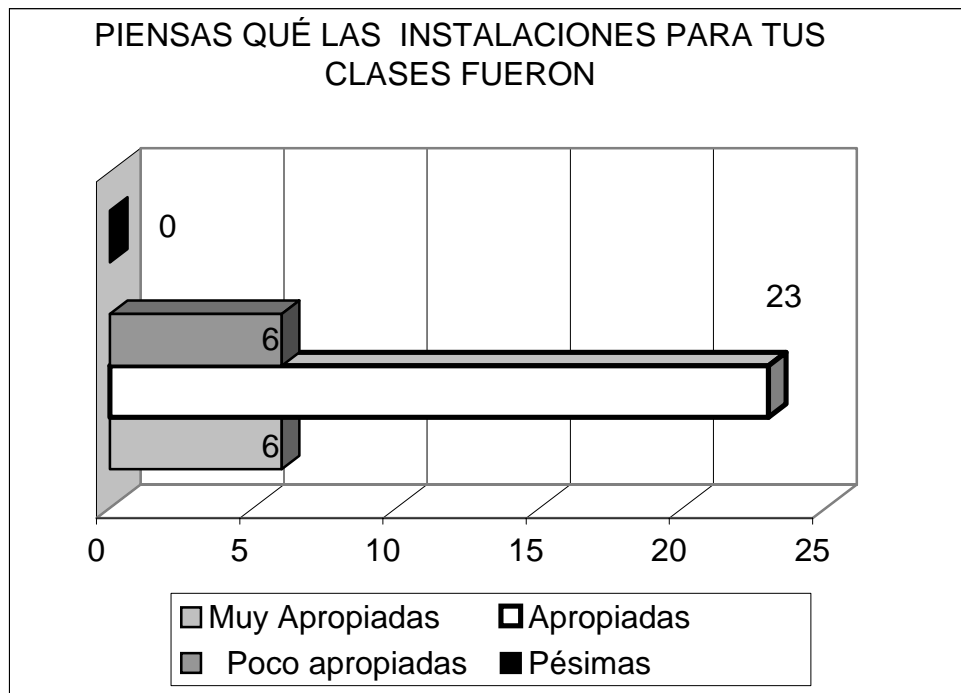
GRÁFICA 1



Muy Apropiado	8	22.8%
Apropiado	25	71.4%
Poco apropiado	2	5.8%
Pésimo	0	0%
TOTAL	35	100%

Observando la tabla de porcentajes podemos ver que un 71.4% considera apropiado el salón de clases, el 22.8% piensa que es apropiado y un 5.8% opina que es poco apropiado, cabe mencionar que esta pregunta se refiere en cuanto a, la ubicación y orientación del salón de clases y es notorio en la gráfica.

GRÁFICA 2

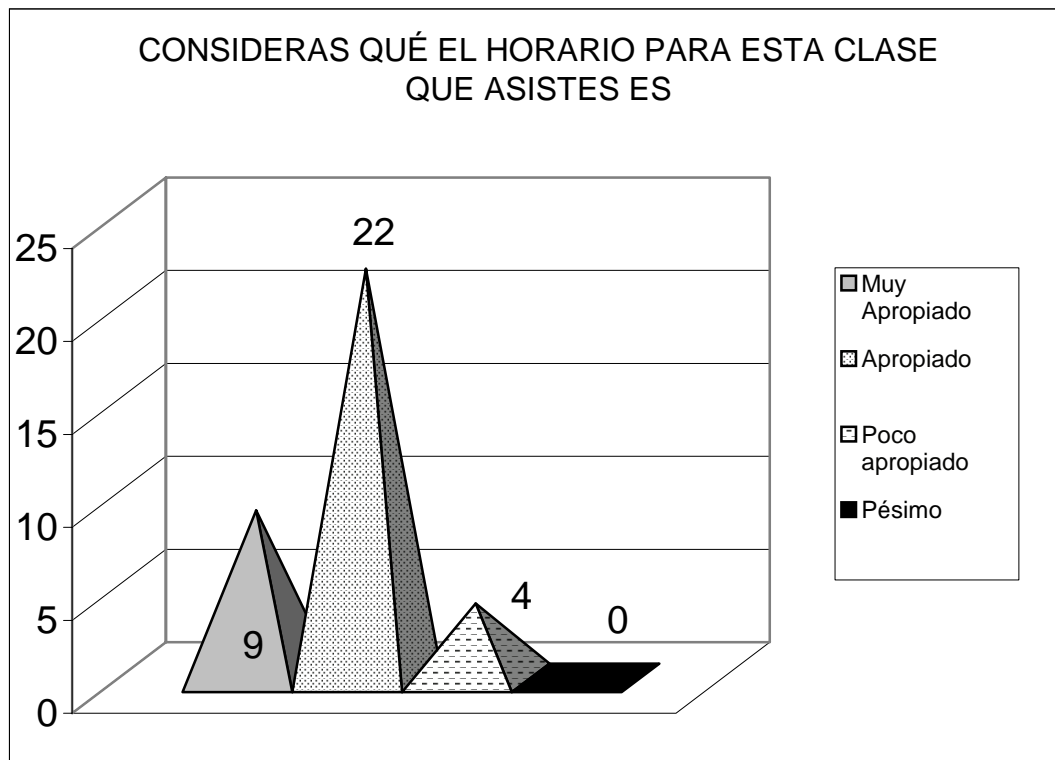


Muy Apropriadas	Apropriadas	Poco apropiadas	Pésimas	TOTAL
6	23	6	0	35
17.1%	65.8%	17.1%	0%	100%

En esta segunda gráfica podemos apreciar como el alumnado en lo que se refiere a instalaciones para las clases como bancas, suministro de luz natural o artificial, pizarrón, etc. Un 65.8% sintió que fue el apropiado y en 17.1% consideró que era muy apropiado y de igual forma otro 17.1% opinó que es poco apropiado.



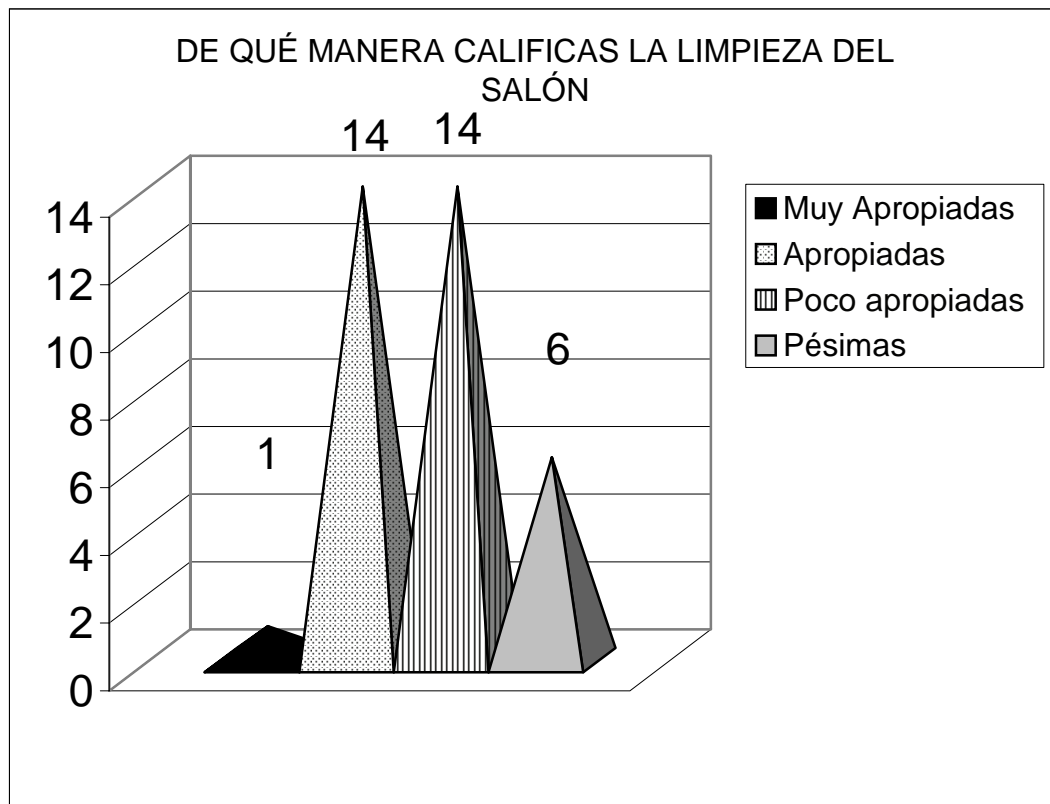
GRÁFICA 3



Muy Apropiado	Apropiado	Poco apropiado	Pésimo	TOTAL
9	22	4	0	35
25.8%	62.8%	11.4%	0%	100%

El horario de asistencia de este grupo fue de 7:00 a 9:00 a.m. y el 62.8% lo consideró apropiado y nadie lo manifestó como pésimo, el 25.8% lo señaló como muy apropiado y sólo un 11% lo consideró como poco apropiado.

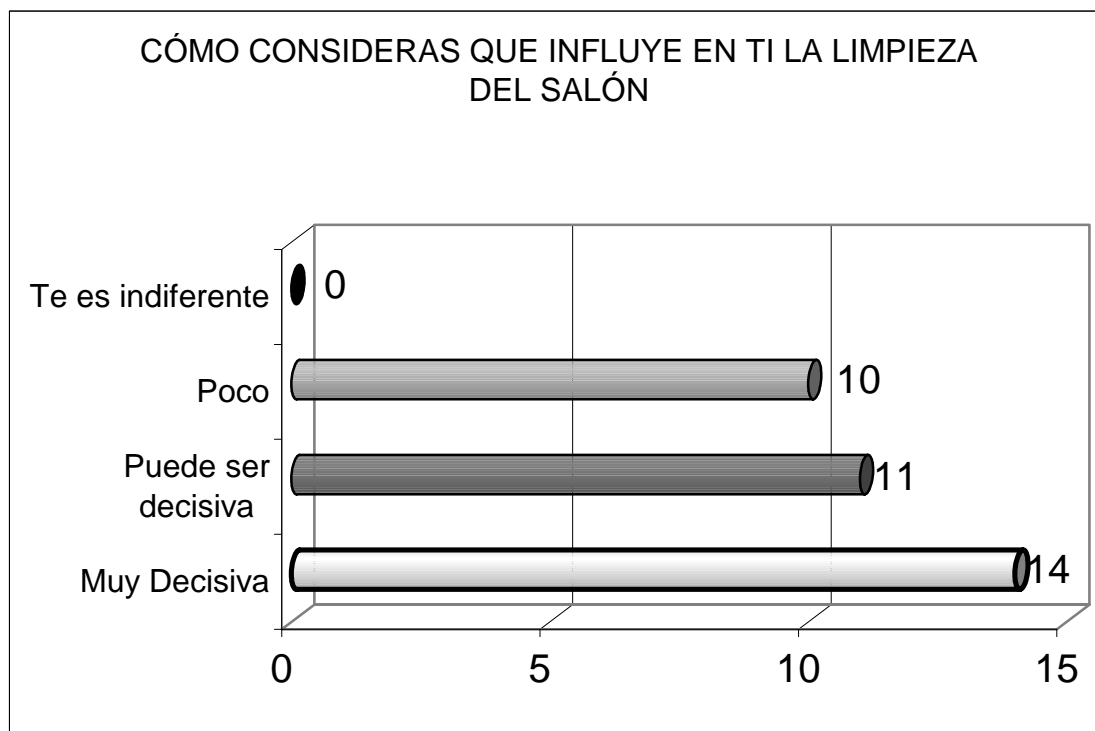
GRÁFICA 4



Muy Apropriadas	Apropriadas	Poco apropiadas	Pésimas	TOTAL
1	14	14	6	35
2.9%	40%	40%	17.1%	100%

En lo referente a la limpieza del salón, en la gráfica se puede apreciar que solo un 2.9% la consideró muy apropiada y un 17.1% como pésima, y que los rubros de apropiada y poco apropiada son de mayor opinión con 40% en ambos casos.

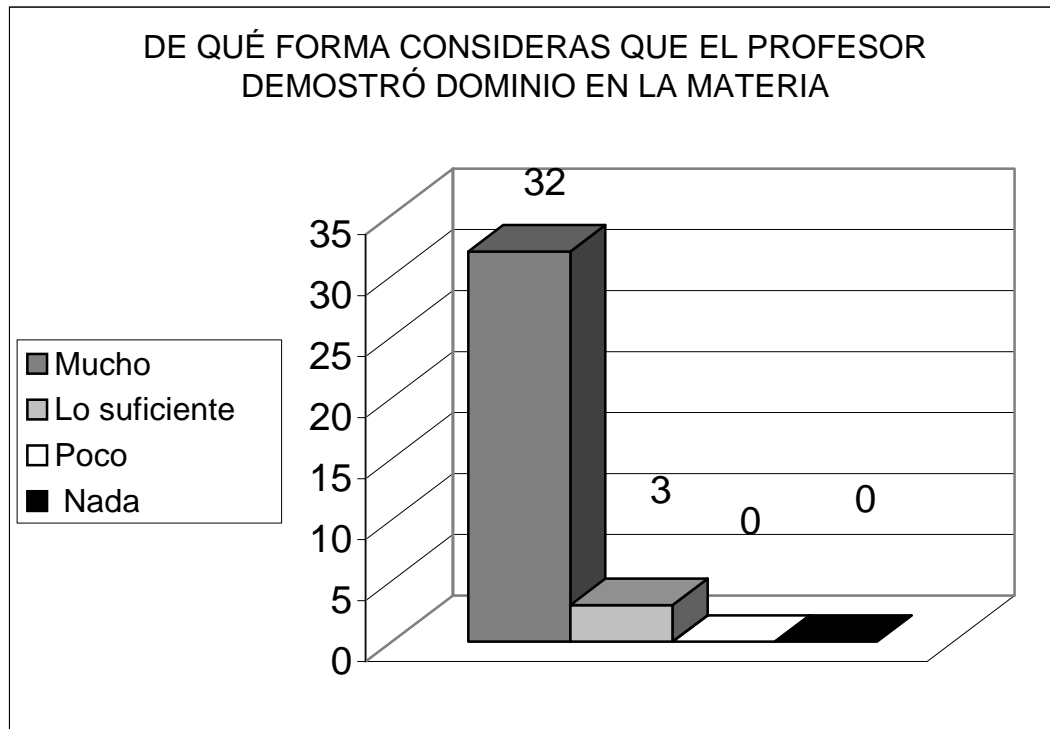
GRÁFICA 5



Muy Decisiva	Puede ser decisiva	Poco	Te es indiferente	TOTAL
14	11	10	0	35
40%	31.4%	28.6%	0%	100%

Puede verse en esta gráfica que tanto influye la limpieza del salón en el alumno, pues un 40% la considera decisiva, un 31.4% que puede ser decisiva, y el 28.6% considera que influye poco en ellos la limpieza del salón.

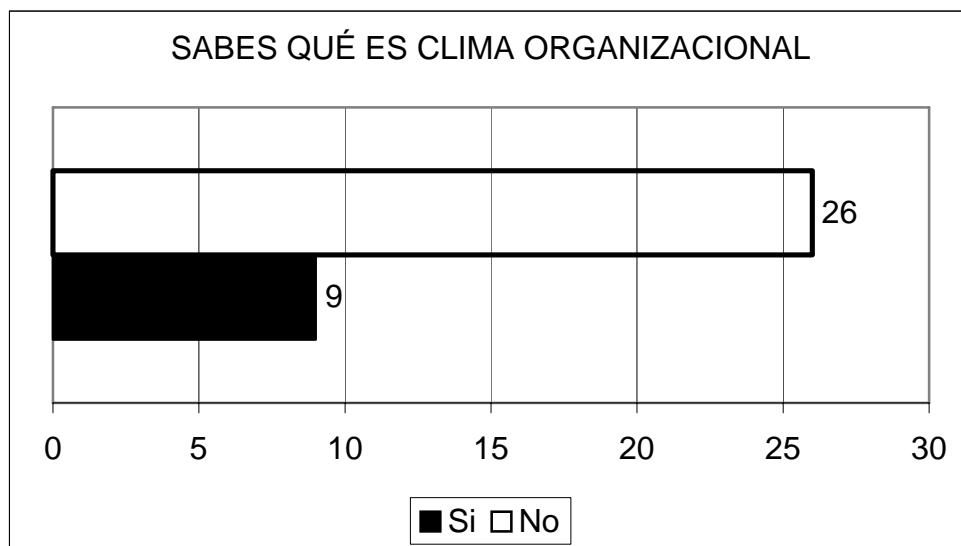
GRÁFICA 6



Mucho	Lo suficiente	Poco	Nada	TOTAL
32	3	0	0	35
91.4%	8.6%	0%	0%	100%

En esta gráfica podemos apreciar que el 91.4% de los alumnos consideran que el profesor tiene mucho dominio sobre la materia y un 8.6% consideran que tiene lo suficiente.

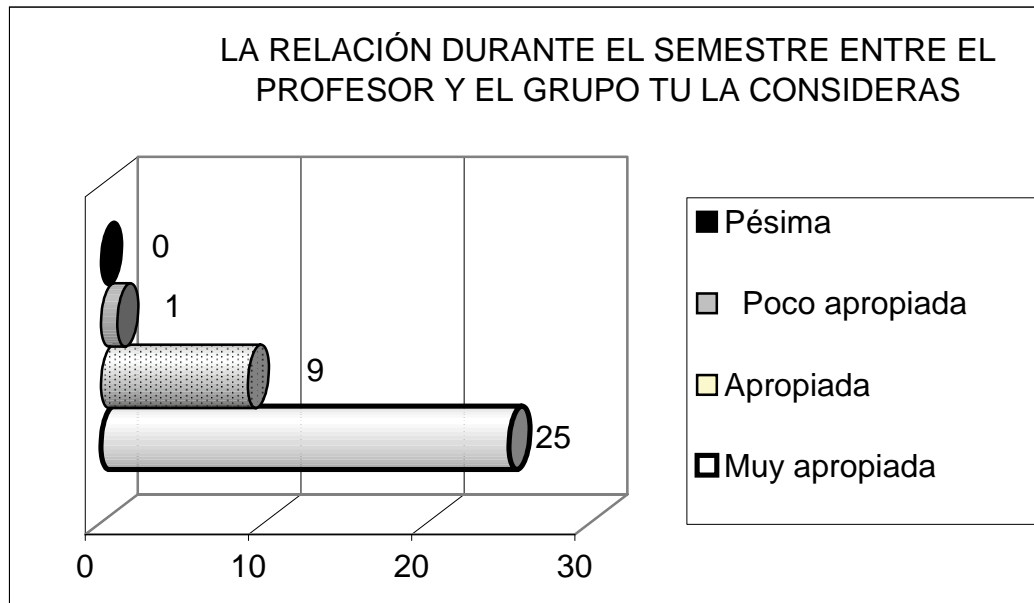
GRÁFICA 7



Si	No	TOTAL
9	26	35
25.8%	74.2%	100%

Ya que la investigación es referente al clima organizacional del grupo, resulta de interés conocer si conocen del tema, ya que esto podría influenciar al responder la batería de preguntas. Se observa que un 74.2% desconoce dicho tema y solo un 25.8% respondió afirmativamente.

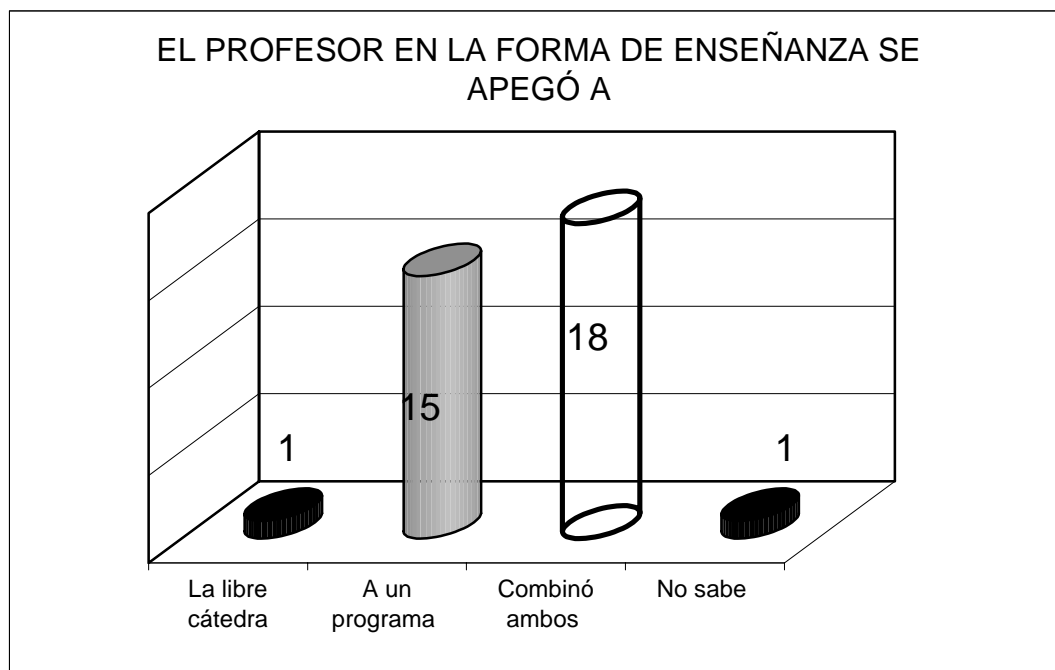
GRÁFICA 8



Muy Apropiada	Apropiada	Poco apropiada	Pésima	TOTAL
25	9	1	0	35
71.4%	25.7%	2.9%	0	100%

La relación que se dio durante el semestre entre el profesor y el grupo de alumnos y fue considerada como muy apropiada en un 71.4%, apropiada por un 25.7 y solo el 2.9% que equivale a un solo alumno la consideró poco apropiada.

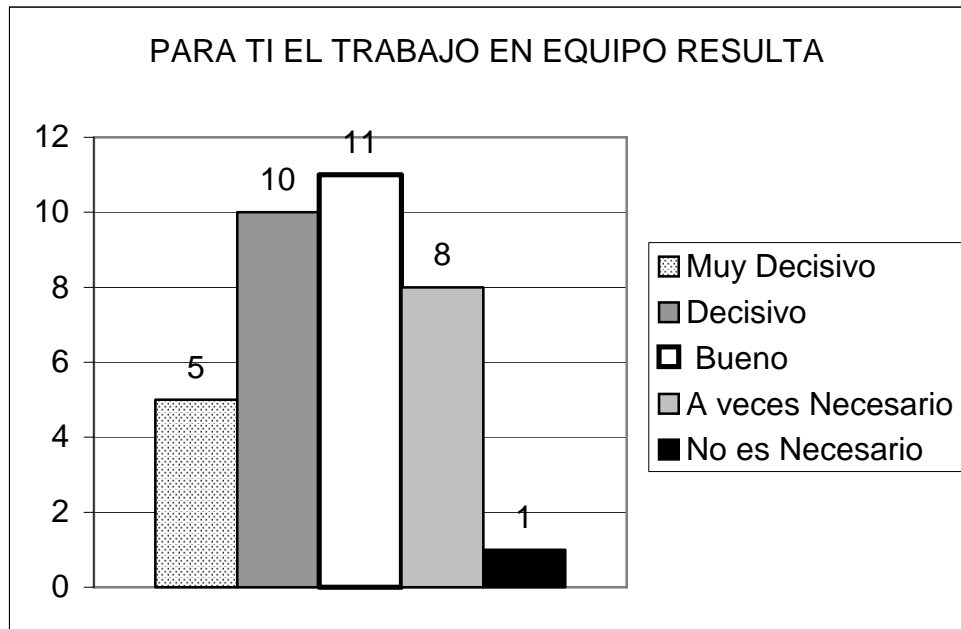
GRÁFICA 9



La libre cátedra	A un programa	Combinó ambos	No sabes	TOTAL
1	15	18	1	35
2.9%	42.8%	51.4%	2.9%	100%

Podemos observar en esta gráfica como un 51.4% señala que el profesor en su forma de enseñanza utilizó una combinación de un programa y la libre cátedra, para un 42.8% se apegó únicamente a un programa, un 2.9% manifestó que llevó solo la libre cátedra y un mismo 2.9% dijo no saber a qué forma de enseñanza se apegó el profesor.

GRÁFICA 10

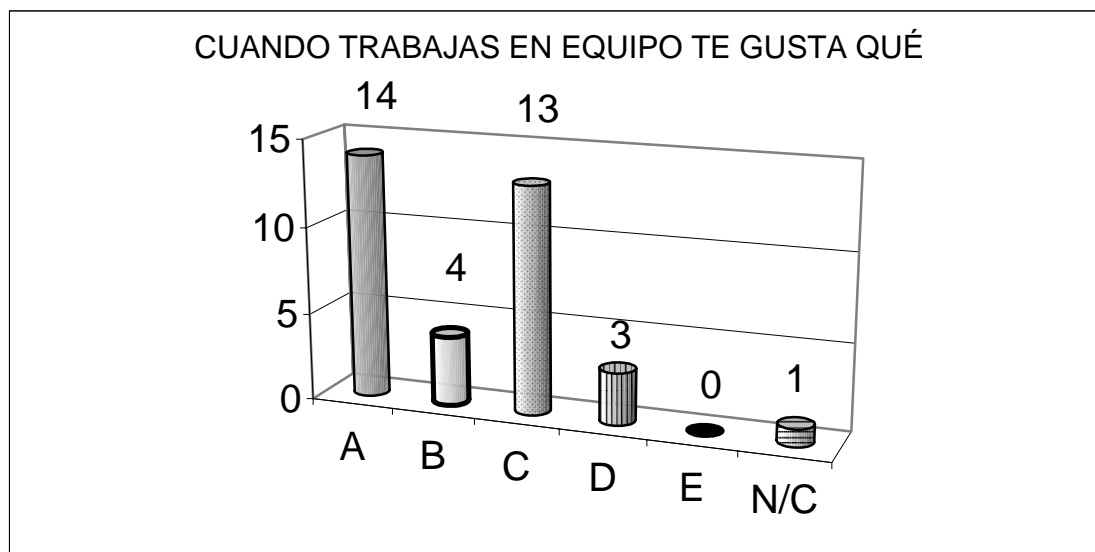


Muy Decisivo	Decisivo	Bueno	A veces Necesario	No es Necesario	TOTAL
5	10	11	8	1	35
14.3%	28.6%	31.4%	22.8%	2.9%	100%

El grupo, en lo referente a trabajar en equipo, manifestó en un 31.4% que es bueno y un 28.6% que es decisivo, mientras que el 22.8% lo considera a veces necesario, para un 14.3% resulta muy decisivo, por el contrario un 2.9% lo considera innecesario.



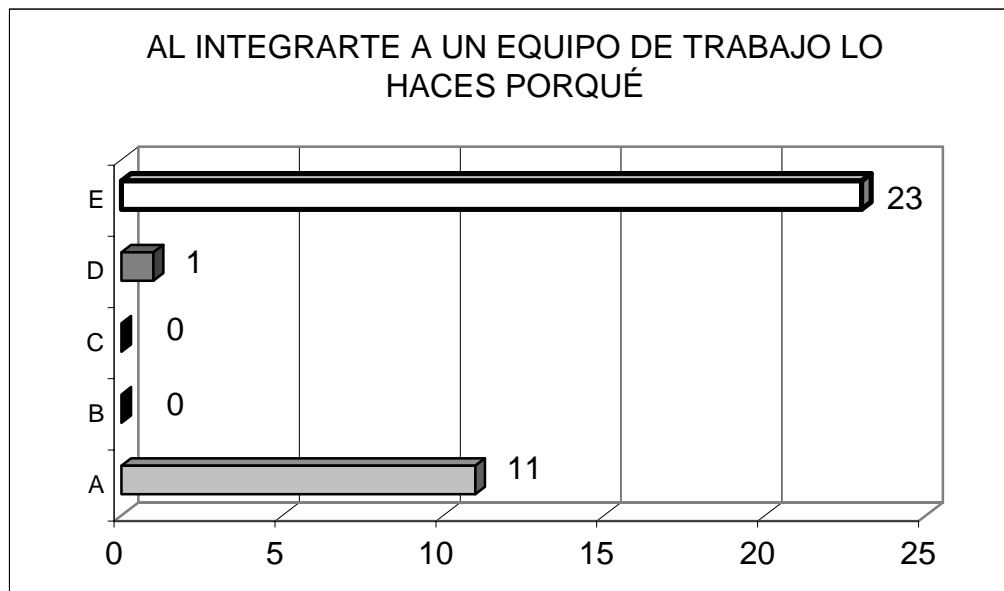
GRÁFICA 11



<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	N/C	TOTAL
Trabajen todos juntos en la investigación	Dividan el trabajo equitativamente, cada uno trabaja por su cuenta y lo juntan al final	Se dividan el trabajo y hacerlo juntos	El trabajo se divide de acuerdo a la disposición de los integrantes de equipo	Trabajen los que puedan y los que no, son tomados en cuenta de cualquier forma	No Contestó	
14	4	13	3	0	1	35
40%	11.6%	37%	8.5%	0%	2.9%	100%

Quando trabajan en equipo, el 40% de alumnos considera que deben trabajar todos juntos en la investigación, un 37% opinan que deben realizarlo juntos pero dividiendo el trabajo, el 11.6% opina que deben dividirse equitativamente el trabajo y realizarlo cada quien por su cuenta, un 8.5% piensa que debe ser dividido el trabajo según la disposición de los integrantes y un 2.9% decidió no contestar.

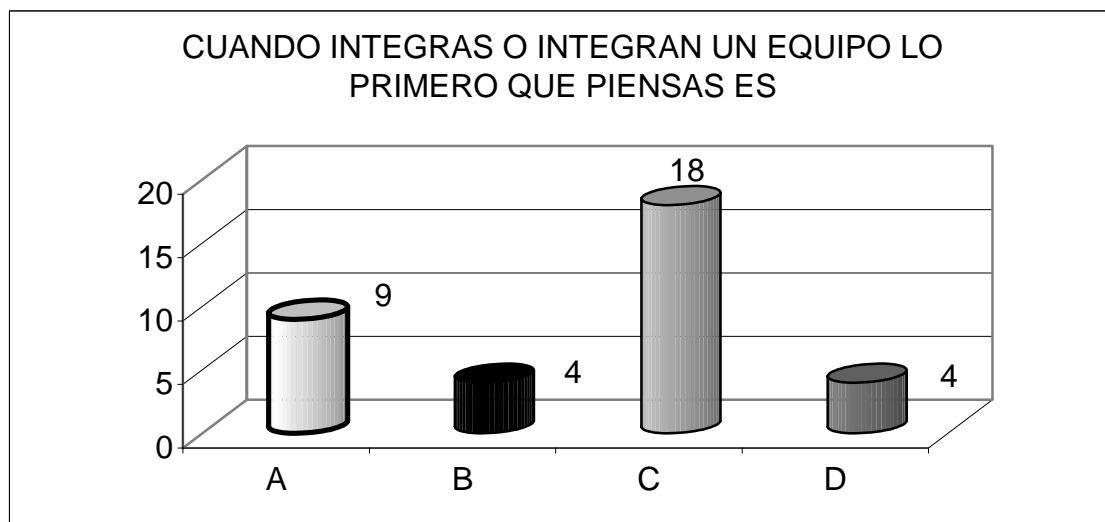
GRÁFICA 12



A	B	C	D	E	TOTAL
Piensas que tomarán decisiones en equipo anticipadamente	Crees que habrá una o dos personas que tomarán decisiones por el equipo	Sabes que hay alguien reconocido como líder y que tomará las decisiones	Es indiferente donde te integres, te consideras un líder y sabes que tomarás una decisión en su momento	Toman decisiones en equipo según se presenten las situaciones	
11	0	0	1	23	35
31.4%	0%	0%	2.9%	65.7%	100%

Para integrarse a un equipo el 65.7% lo hace creyendo que tomarán decisiones en conjunto según se presenten las situaciones y un 31.4% lo hace pensando que tomarán decisiones en equipo, y para el 2.9% le es indiferente donde participe ya que se considera líder y podrá tomar decisiones en su momento.

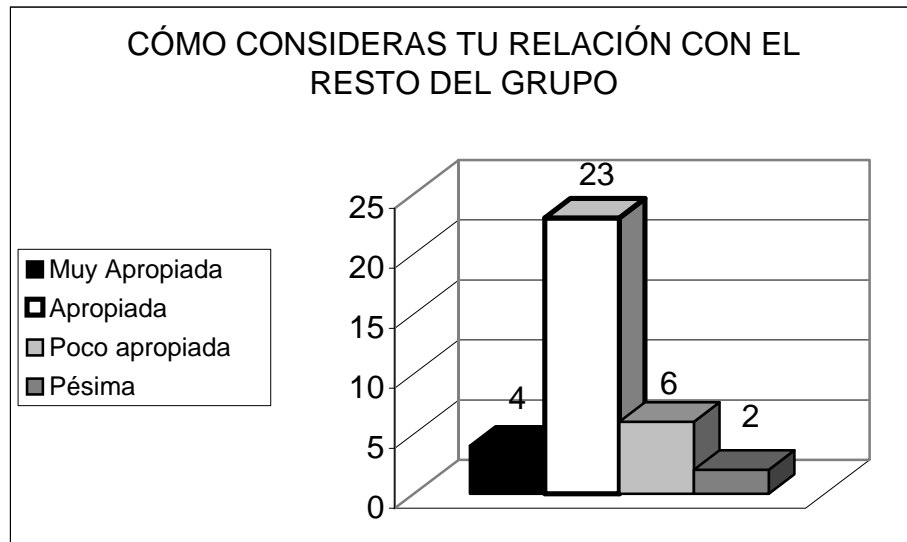
GRÁFICA 13



A	B	C	D	TOTAL
Trabajar con tus amigos únicamente	Trabajar con gente que consideras compañeros	Formar parte del equipo con amigos y compañeros	Te gustaría que te asignaran a un equipo	
9	4	18	4	35
25.7%	11.5%	51.3%	11.5%	100%

En esta pregunta el 51.3% de los alumnos piensa primero en amigos y compañeros para integrar un equipo, un 25.7% opinan formarlo solo con amigos, mientras que un 11.5% considera trabajar con gente que considera solo compañeros y otro 11.5% es indiferente ya que le gustaría ser asignado a un equipo.

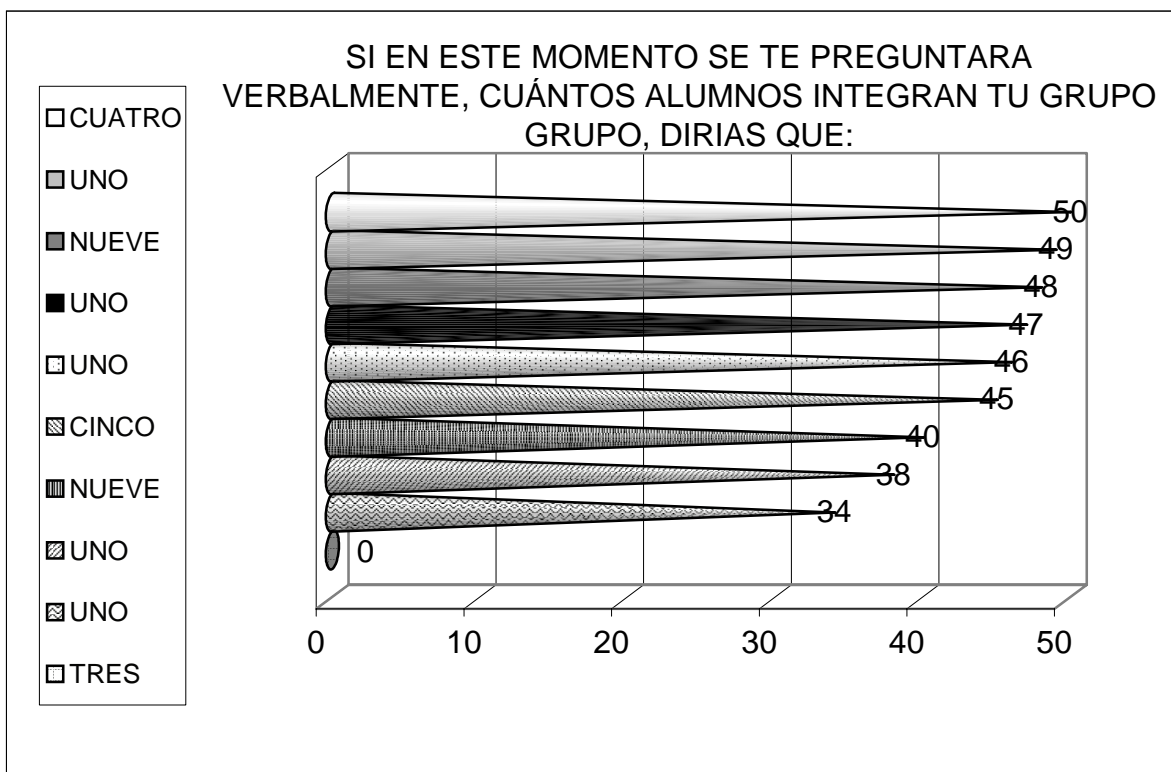
GRÁFICA 14



Muy Apropiada	Apropiada	Poco apropiada	Pésima	TOTAL
4	23	6	2	35
11.4%	65.8%	17%	5.8%	100%

En esta gráfica podemos apreciar como un 65.8% considera tener una relación Apropiada con el grupo, el 5.8% manifiesta tener Pésima relación, un 17% la considera como Poco Apropiada y el 11.4% opinan llevar una relación Muy Apropiada.

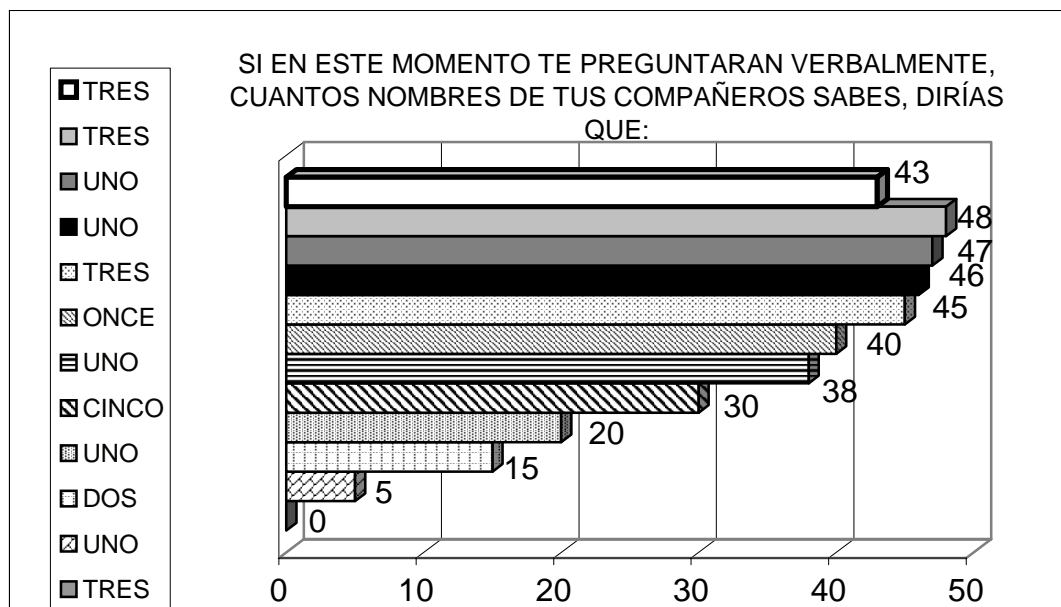
GRÁFICA 15



										TOTAL
<b>TRES</b>	<b>UNO</b>	<b>UNO</b>	<b>NUEVE</b>	<b>CINCO</b>	<b>UNO</b>	<b>UNO</b>	<b>NUEVE</b>	<b>UNO</b>	<b>CUATRO</b>	35
8.5%	2.9%	2.9%	25.7%	14.2%	2.9%	2.9%	25.7%	2.9%	11.4%	100%
N/C	34	38	40	45	46	47	48	49	50	ALUMNOS

En esta gráfica y observando el cuadro de datos estadísticos podemos apreciar un 25.7% que considera integran el grupo 40 alumnos, el 25.7% considera hay 48, en rangos medios podemos observar un 11.4% expresando 50 alumnos, 8.5% prefiere no contestar y aquellos que indican que el número de alumnos es de 34, 38, 46, 47 y 49 se encuentran en el mismo rango de porcentaje 2.9%.

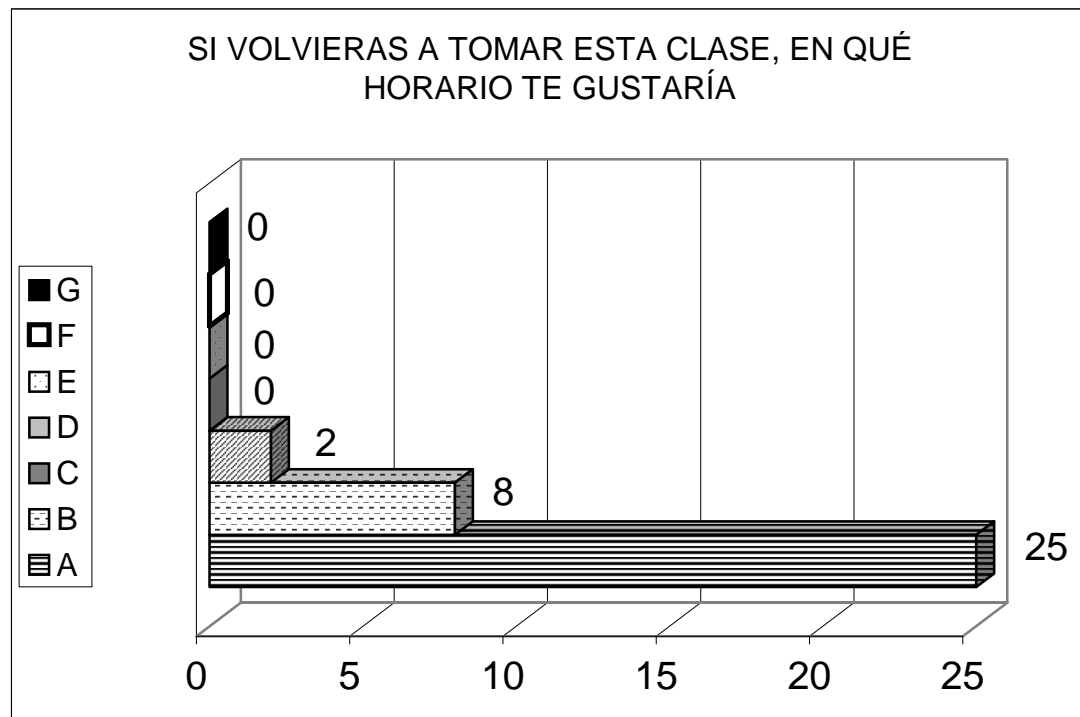
GRÁFICA 16



SERIES												TOTAL
<b>TRES</b>	<b>UNO</b>	<b>DOS</b>	<b>UNO</b>	<b>CINCO</b>	<b>UNO</b>	<b>ONCE</b>	<b>TRES</b>	<b>UNO</b>	<b>UNO</b>	<b>TRES</b>	<b>TRES</b>	35
8.5%	2.9%	5.7%	2.9%	14.2%	2.9%	31.4%	8.5%	2.9%	2.9%	8.5%	8.5%	100%
N/S	5	15	20	30	38	40	45	46	47	48	Todos	ALUMNOS

Nuevamente recurriendo al cuadro de datos estadísticos y a la gráfica, podemos observar un 31.4% que conoce 40 nombres de sus compañeros, en rangos medios podemos apreciar que dicen no conocer y conocer 45, 48 y todos los nombres de sus compañeros en un mismo porcentaje 8.5%, por otra parte un 5.7% dice saber 15 nombres y los que manifiestan conocer 5, 20, 38, 46, 47 nombres se encuentran en el mismo rango de porcentaje 2.9%.

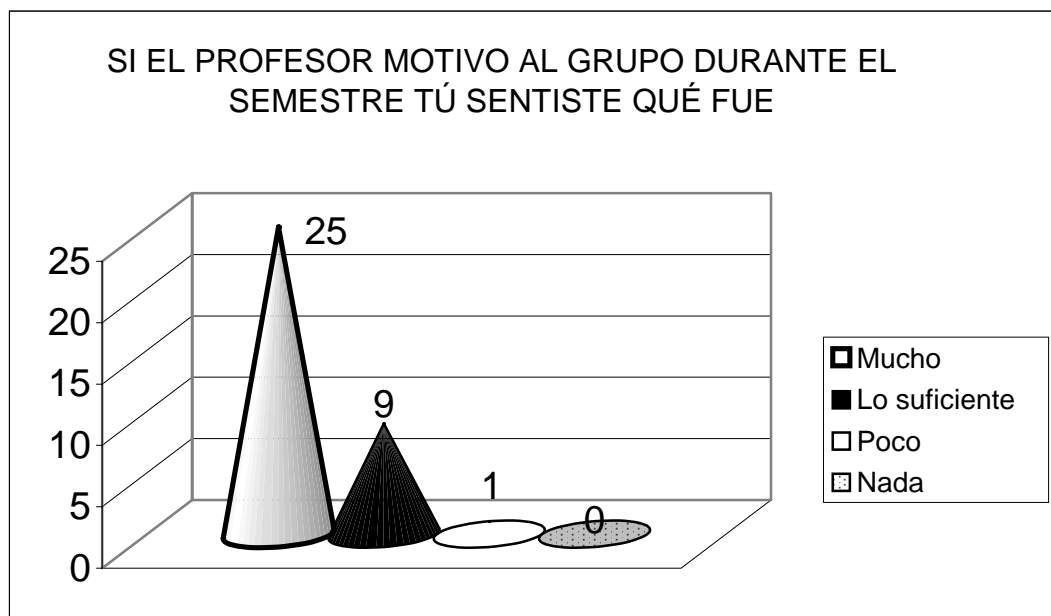
GRÁFICA 17



<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>G</b>	TOTAL
7:00 a 9:00	9:00 a 11:00	11:00 a 13:00	13:00 a 15:00	16:00 a 18:00	18:00 a 20:00	20:00 a 22:00	
25	8	2	0	0	0	0	35
71.5%	22.8%	5.7%	0%	0%	0%	0%	100%

En esta gráfica puede verse fácilmente como un 71.5% tomaría la clase de Salud Pública y Trabajo Social en el horario de 7:00 a 9:00 a.m., un 22.8% aceptaría que fuera de 9:00 a 11:00 a.m. y el un 5.7% lo haría de 11:00 a 13:00.

GRAFICA 18



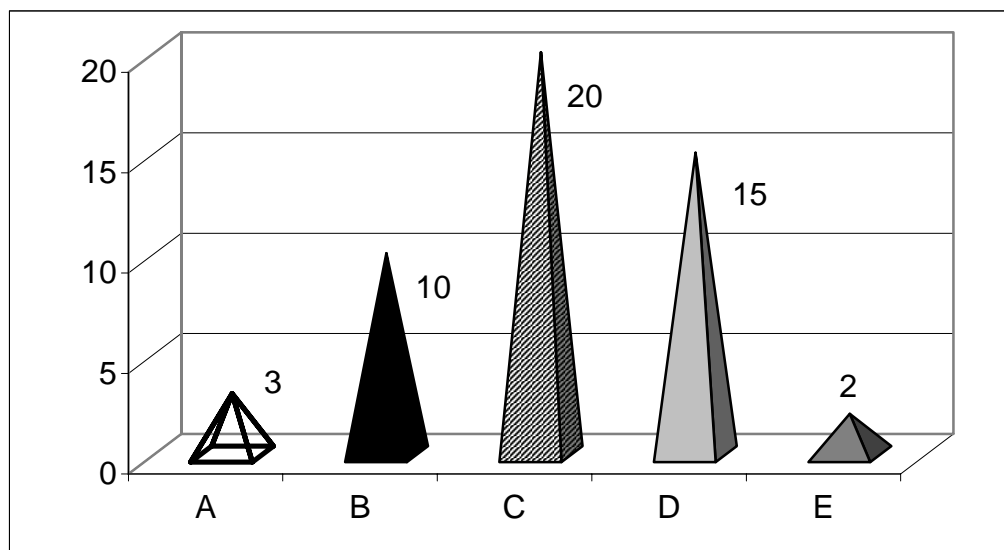
Mucho	Lo suficiente	Poco	Nada	TOTAL
25	9	1	0	35
71.5%	25.7%	2.8%	0%	100%

En esta presentación se observa como un 71.5% manifiesta que el profesor motivó mucho al grupo durante el semestre, mientras el 25.7% considera fue Suficiente y por último un 2.8% consideró fue Poco Motivador.



GRÁFICA 19

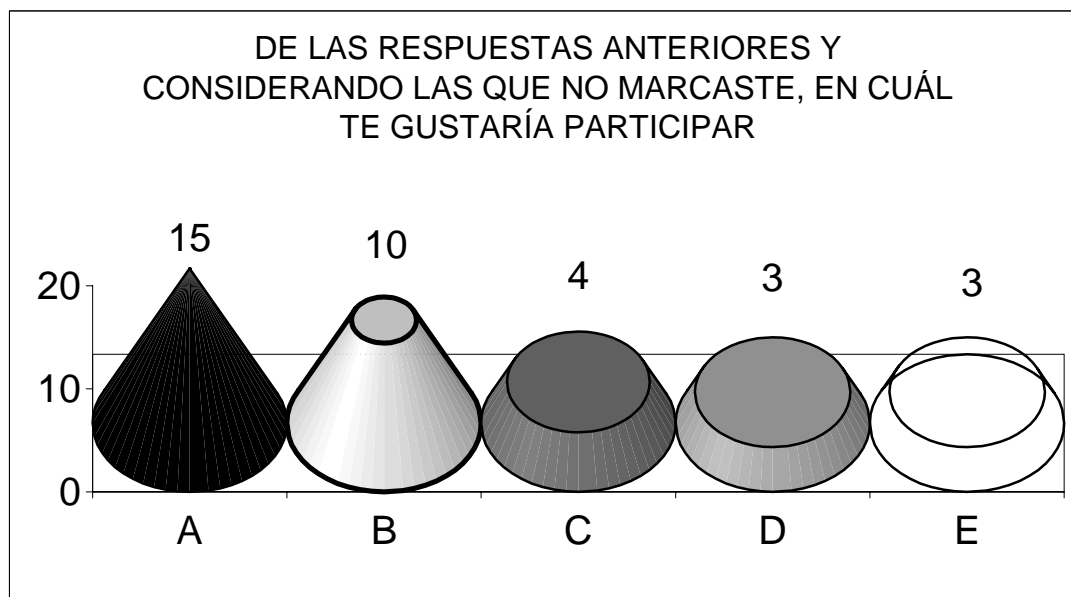
En cuál de las siguientes acciones por iniciativa propia, participas o has participado de manera individual o en grupo: (PUEDES MARCAR HASTA DOS RESPUESTAS)



<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	TOTAL
En una campaña para tener los salones y/o escuela limpios	Preguntar o solicitar al profesor explique su método de enseñanza en sus clases	Por cuenta propia procuras tener limpio el salón	Trabajar en equipo buscando una buena calificación sin importar las amistades	Te es indiferente lo que pasa y te gusta dejarte llevar por lo que sucede	
3	10	20	15	2	50
6%	20%	40%	30%	4%	100%

En esta gráfica y considerando que algunos marcaron dos opciones, se aprecia un 40% que procura tener limpio el salón por su cuenta, el 30% trabaja en equipo por una buena calificación sin importar la amistad, un 20% pregunta o solicita al profesor su método de enseñanza, el 6% ha participado en una campaña para tener limpia la escuela y para un 4% le es indiferente lo que pasa y se deja llevar por lo que sucede.

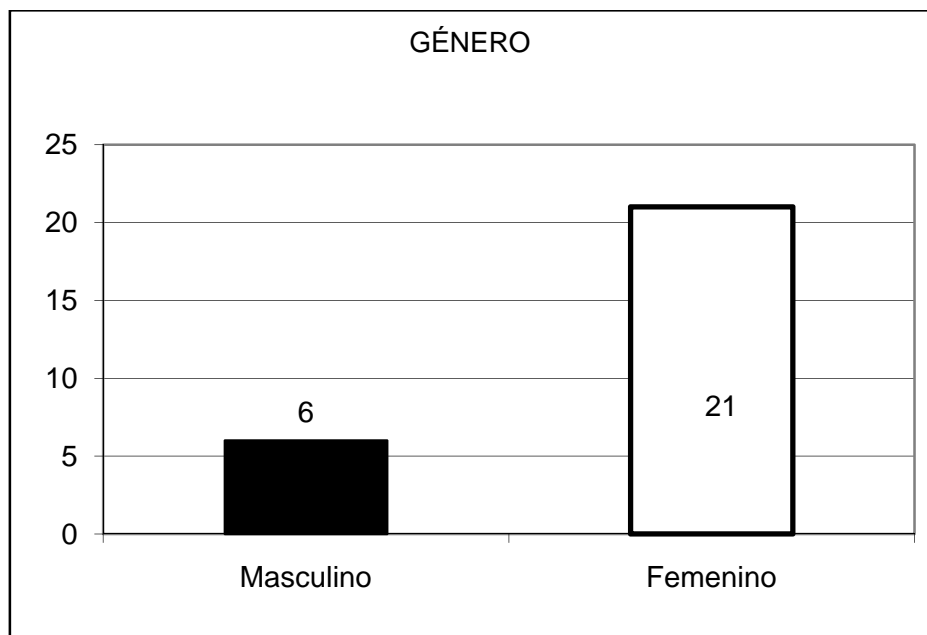
GRÁFICA 20



A	B	C	D	E	TOTAL
En una campaña para tener limpios los salones y/o escuela limpios	Preguntar o solicitar al profesor explique su método de enseñanza en sus clases	Por cuenta propia procuras tener limpio el salón	Trabajar en equipo buscando una buena calificación sin importar las amistades	Te es indiferente lo que pasa y te gusta dejarte llevar por lo que sucede	
15	10	4	3	3	35
43%	28.5%	11.5%	8.5%	8.5%	100%

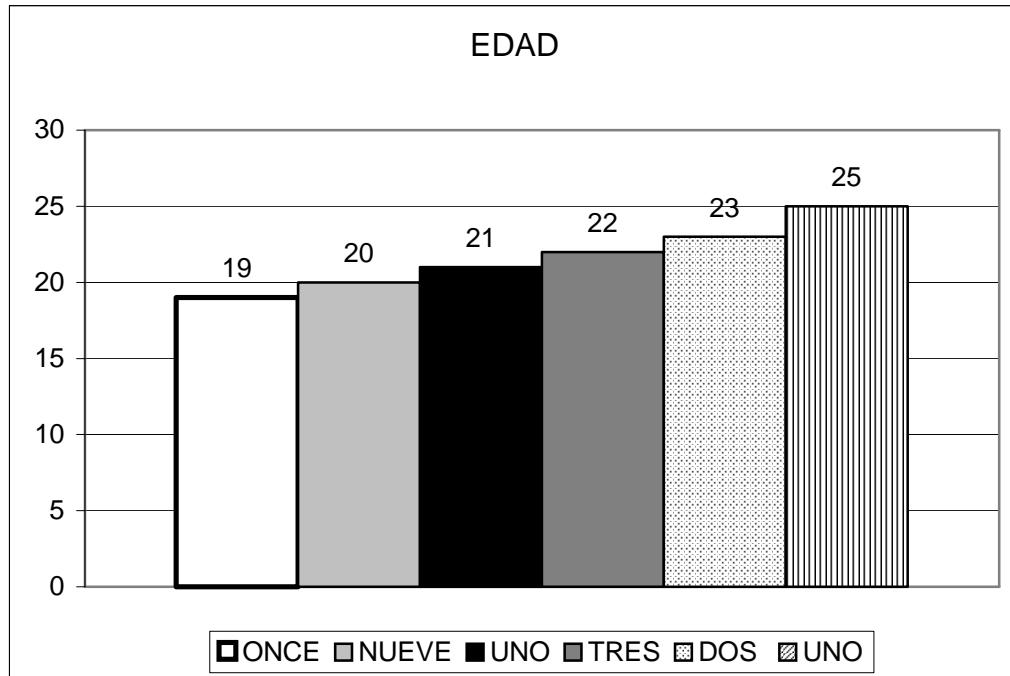
En esta pregunta se pidió una opción, y, a un 43.% le gustaría participar en una campaña para tener limpia la escuela, al 28.5% le interesa preguntar o solicitar al profesor su método de enseñanza, el 11.5% procura tener limpio el salón por su cuenta y en los casos de trabajar en equipo por una buena calificación sin importar las amistad y volverse indiferente ante lo que pasa dejándose llevar por lo que sucede tienen un 8.5.% en ambos casos.

#### 4.2.2 RESULTADOS: FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES



Masculino	Femenino	TOTAL
6	21	27
22.3%	77.7%	100%

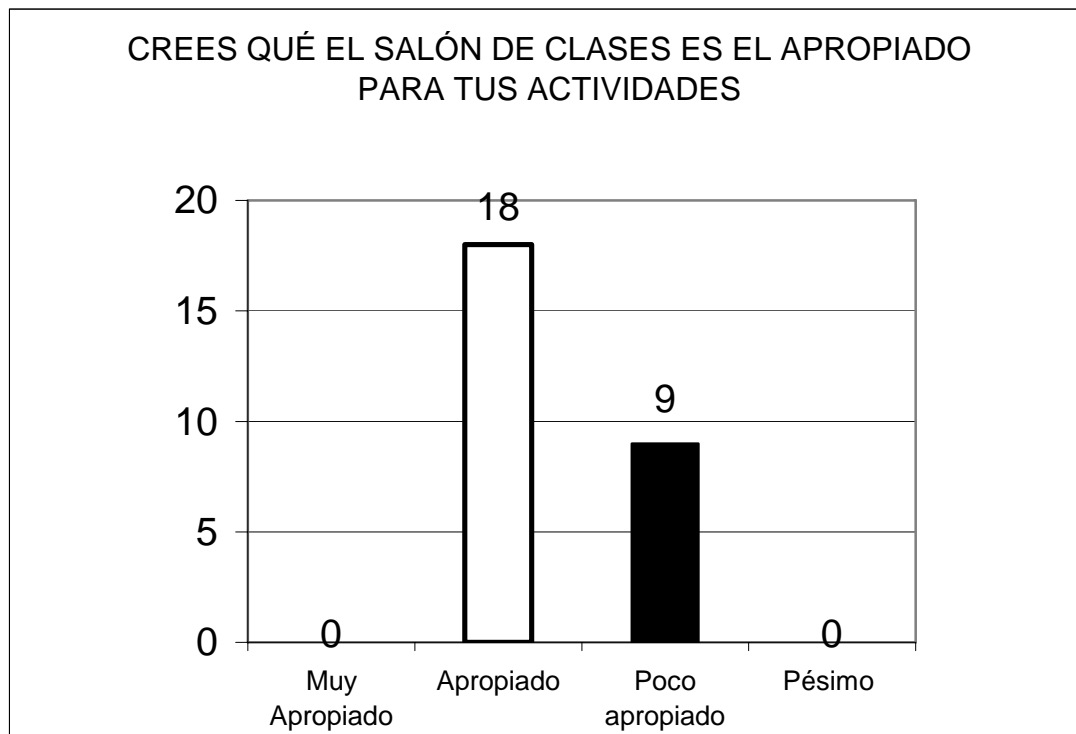
En esta gráfica y observando la tabla de porcentajes, podemos apreciar un 77.7% de estudiantes del sexo femenino en nivel de estudios de licenciatura en la FCPyS y 22.3 del sexo masculino.



Edad	Cantidad	%
19	11	40.8%
20	9	33.3%
21	1	3.7%
22	3	11.1%
23	2	7.4%
25	1	3.7%
TOTAL	27	100%

En el caso de la edad, se puede apreciar que un 40.8% del grupo representan los 19 años y también se puede notar que no hay rangos muy alejados de este promedio pues un 33.3% tiene 20 años y el 11.1% cuenta con 22 años, en otros porcentajes se aprecia un 7.4% que tiene la edad de 23 años y en el caso de 21 y 25 es representado con un 3.7% cada una.

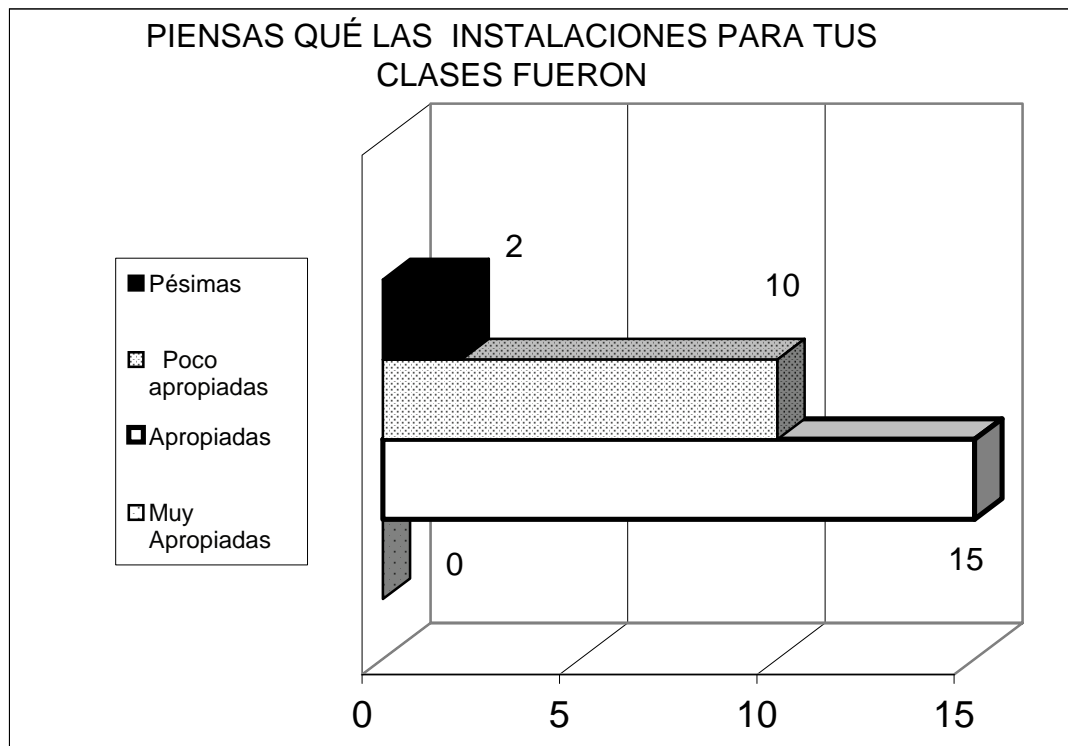
GRÁFICA 1



Muy Apropiado	Apropiado	Poco apropiado	Pésimo	TOTAL
0	18	9	0	27
0%	66.7%	33.3%	0%	100%

Observando la tabla de porcentajes podemos ver que un 66.7% considera apropiado el salón de clases y el 33.3% piensa que es apropiado, cabe mencionar que esta pregunta se refiere en cuanto a la ubicación y orientación del salón de clases y es notorio en la gráfica.

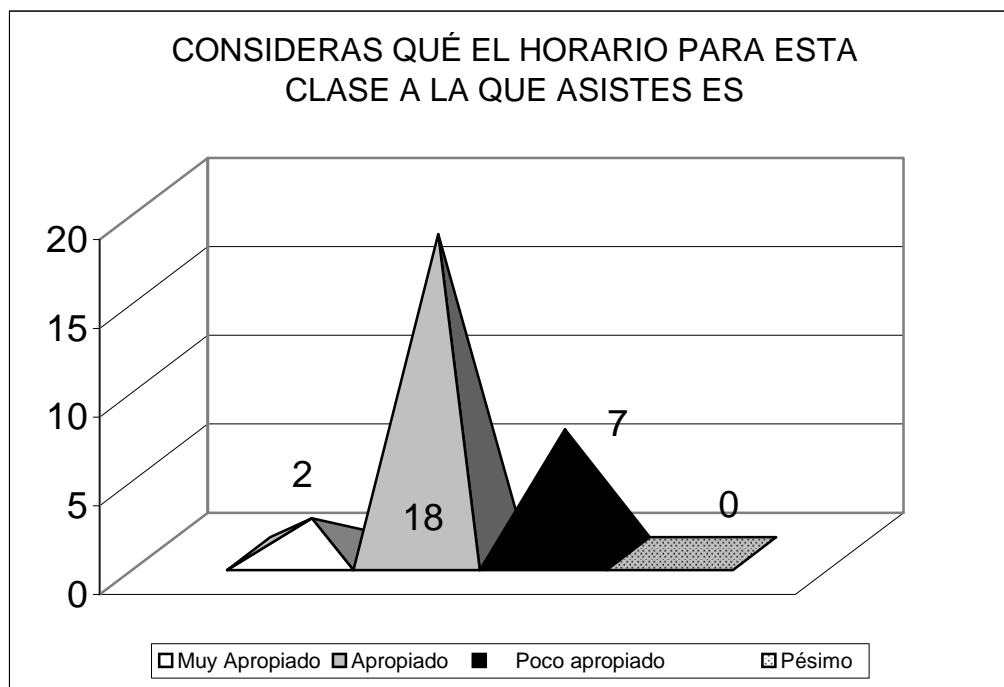
GRÁFICA 2



Muy Apropiadas	Apropiadas	Poco apropiadas	Pésimas	TOTAL
0	15	10	2	27
0%	55.5%	37%	7.5%	100%

En esta segunda gráfica podemos apreciar como el alumnado en lo que se refiere a instalaciones para las clases como bancas, suministro de luz natural o artificial, pizarrón, etcétera. Vemos un 55.5% que sintió fueron apropiadas, el 37% consideró que son poco apropiado y un 7.5% opino que son pésimas.

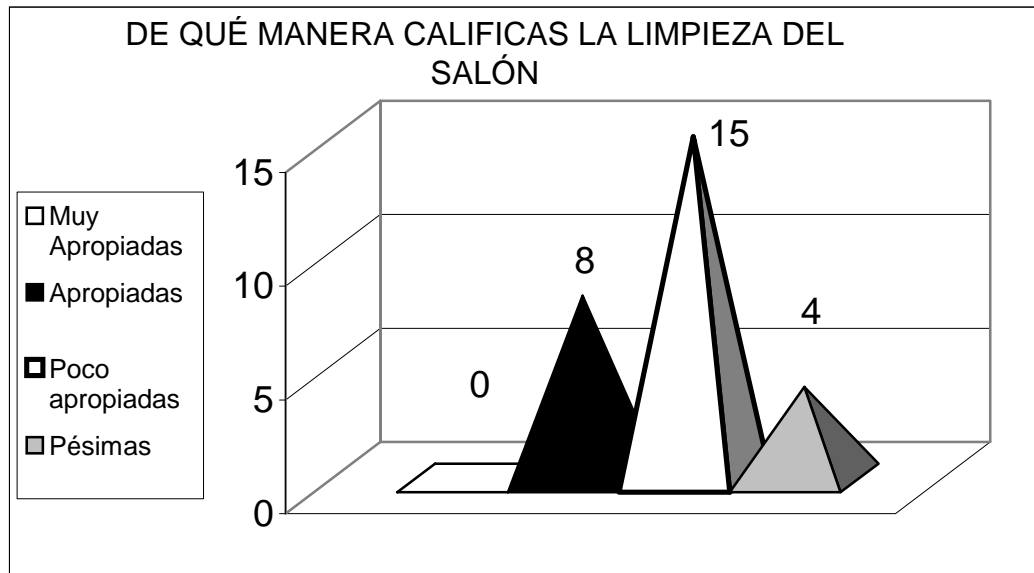
GRÁFICA 3



Muy Apropiado	Apropiado	Poco apropiado	Pésimo	TOTAL
2	18	7	0	27
7.4%	66.7%	25.9%	0%	100%

El horario de asistencia de este grupo fue de 20:00 a 22:00 hs, y el 66.7% lo consideró apropiado y nadie lo manifestó como pésimo, el 25.9% lo señaló como poco apropiado y el 7.4% lo consideró como muy apropiado.

GRÁFICA 4

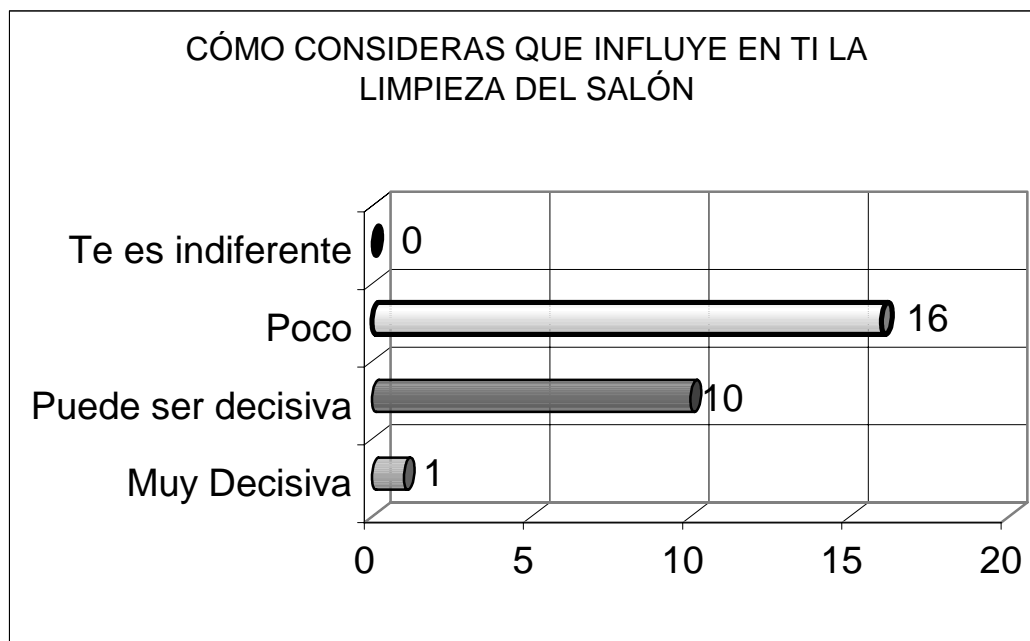


Muy Apropriadas	Apropriadas	Poco apropiadas	Pésimas	TOTAL
0	8	15	4	27
0%	29.6%	55.5%	14.8%	100%

En lo referente a la limpieza del salón, en la gráfica se puede apreciar que un 55.5% la consideró poco apropiadas, un 29.6% como apropiadas y 14.8% las consideran pésimas, nadie las considera Muy apropiada.



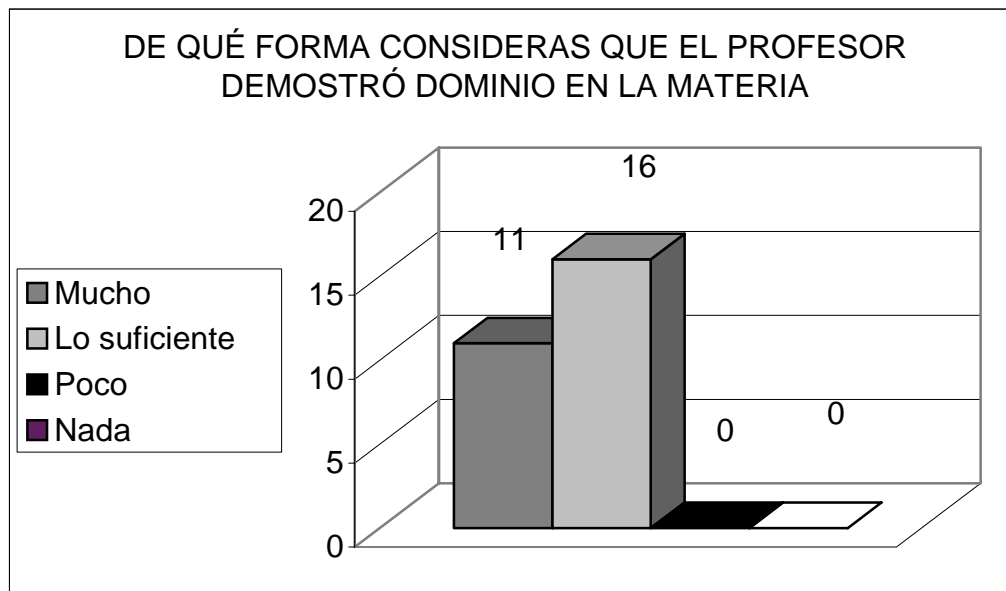
GRÁFICA 5



Muy Decisiva	Puede ser decisiva	Poco	Te es indiferente	TOTAL
1	10	16	0	27
3.7%	37%	59.3%	0%	100%

Se ve en esta gráfica que tanto influye la limpieza del salón en el alumno, pues un 59.3% la considera poco decisiva, un 37% dice que puede ser decisiva y el 3.7% considera que resulta muy decisiva la limpieza del salón.

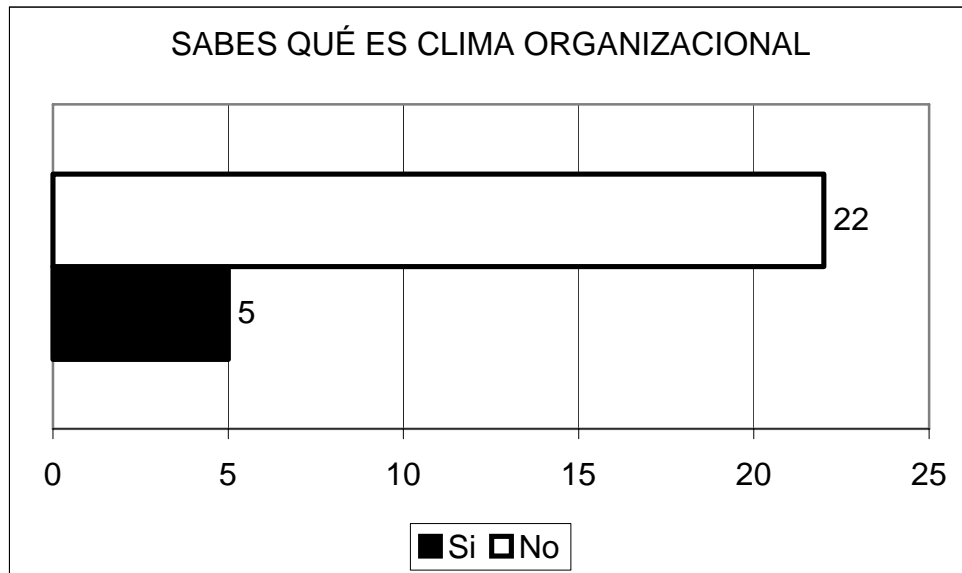
GRÁFICA 6



Mucho	Lo suficiente	Poco	Nada	TOTAL
11	16	0	0	27
40.7%	59.3%	0%	0%	100%

En esta gráfica podemos apreciar que el 59.3% de los alumnos consideran que el profesor tiene el suficiente dominio sobre la materia y un 40.7% considera que tiene mucho dominio.

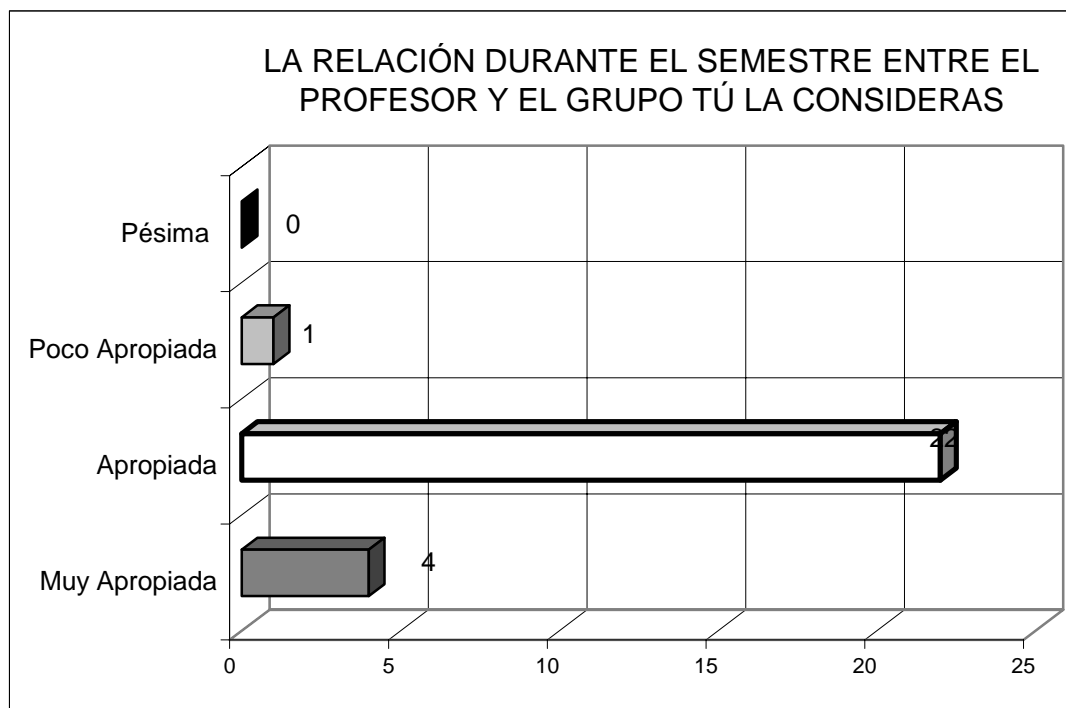
GRÁFICA 7



Si	No	TOTAL
5	22	27
18.5%	81.5	100%

Ya que la investigación es referente al clima organizacional del grupo, resulta de interés conocer si conocen del tema, ya que esto podría influir al responder la batería de preguntas. Se observa que un 81.5% desconoce dicho tema y sólo un 18.5% respondió afirmativamente.

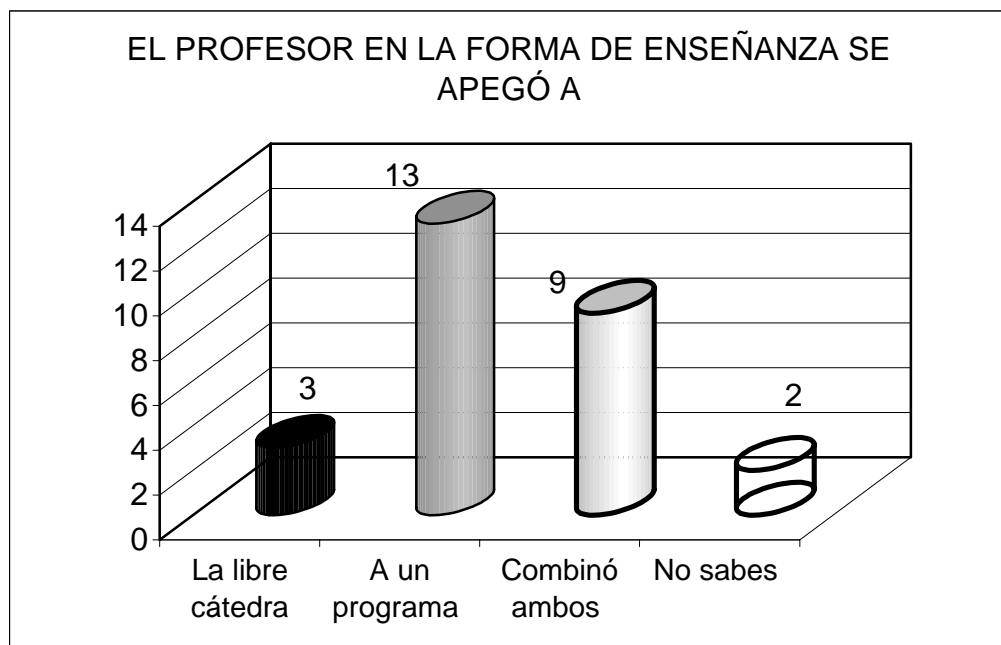
GRÁFICA 8



Muy Apropiada	Apropiada	Poco apropiada	Pésima	TOTAL
4	22	1	0	27
14.8%	81.5	3.7%	0%	100%

La relación que se dio durante el semestre entre el profesor y el grupo de alumnos y fue considerada como apropiada en un 81.5%, muy apropiada por un 14.8% y el 3.7% que equivale a un solo alumno la consideró poco apropiada.

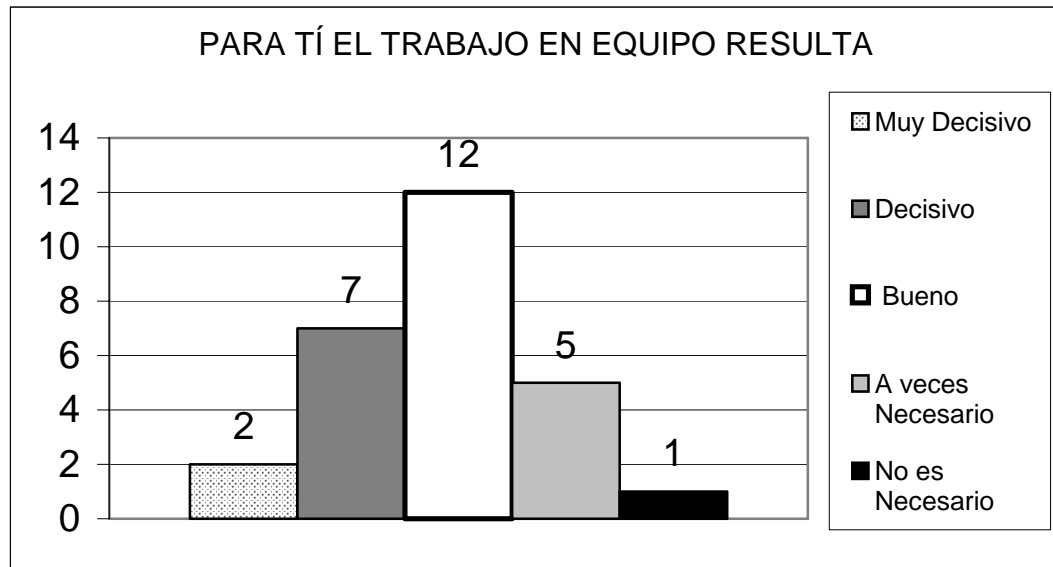
GRÁFICA 9



La libre cátedra	A un programa	Combinó ambos	No sabe	TOTAL
3	13	9	2	27
11.1%	48.1%	33.3%	7.5%	100%

Podemos observar en esta gráfica como un 48.1% señala que el profesor en su forma de enseñanza se apegó a un programa, para un 33.3% combinó el programa y la libre cátedra, un 11.1% manifestó que se apegó a la libre cátedra y el 7.5% dijo no saber a que forma de enseñanza realizó el profesor.

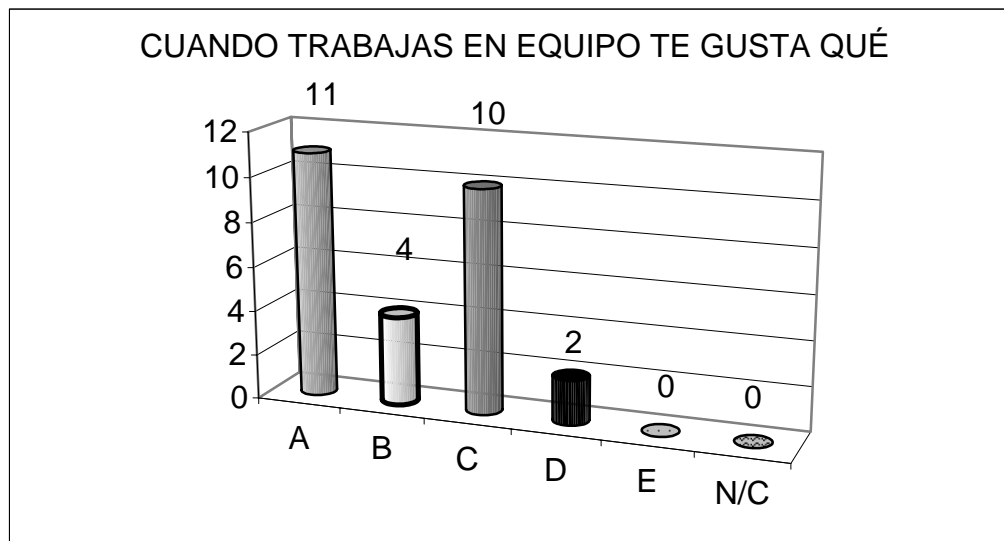
GRÁFICA 10



Muy Decisivo	Decisivo	Bueno	A veces Necesario	No es Necesario	TOTAL
2	7	12	5	1	27
7.5%	25.9%	44.4%	18.5%	3.7%	100%

El grupo, en lo referente a trabajar en equipo, manifestó en un 44.4% que es bueno, un 25.9% que es decisivo, mientras que el 18.5% lo considera a veces necesario, para un 7.5% resulta muy decisivo y por el contrario un 3.7% lo cree innecesario.

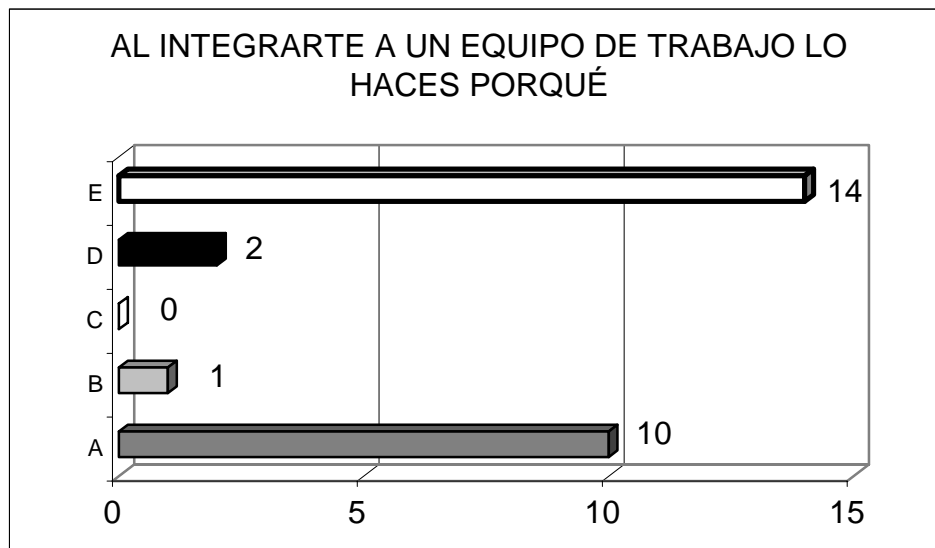
GRÁFICA 11



A	B	C	D	E	N/C	TOTAL
Trabajen todos juntos en la investigación	Dividan el trabajo equitativamente, cada uno trabaja por su cuenta y lo juntan al final	Se dividan el trabajo y hacerlo juntos	El trabajo se divide de acuerdo a la disposición de los integrantes de equipo	Trabajen los que puedan y los que no, son tomados en cuenta de cualquier forma		
11	4	10	2	0	0	27
40.8%	14.8%	37%	7.4%	0%	0%	100%

Cuando trabajan en equipo, el 40.8% de alumnos considera que deben trabajar todos juntos, un 37% opinan que deben realizarlo juntos pero dividiendo el trabajo, el 14.8% opina que deben dividirse equitativamente el trabajo y realizarlo cada cual por su cuenta y un 7.4% piensa que debe ser dividido el trabajo según la disposición de los integrantes.

GRÁFICA 12

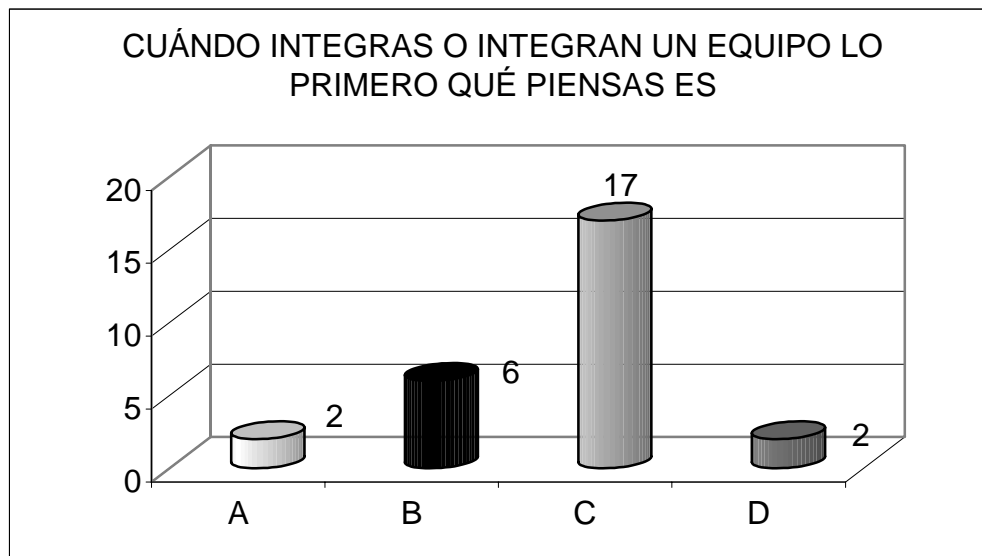


A	B	C	D	E	TOTAL
Tomarán decisiones en equipo anticipadamente	Crees que habrá una o dos personas que tomarán decisiones por el equipo	Sabes que hay alguien reconocido como líder y que tomará las decisiones	Es indiferente donde te integres, te consideras un líder y sabes que tomaras una decisión en su momento	Toman decisiones en equipo según se presenten las situaciones	
10	1	0	2	14	27
37%	3.7%	0%	7.4%	51.9%	100%

Para integrarse a un equipo el 51.9% lo hace creyendo que tomarán decisiones en conjunto según se presenten las situaciones y un 37% piensa que tomarán decisiones en equipo desde el principio, para el 7.4% le es indiferente dónde participe ya que se considera líder y podrá tomar decisiones en su momento y un 3.7% cree que habrá una o dos personas que decidirán por ellos.



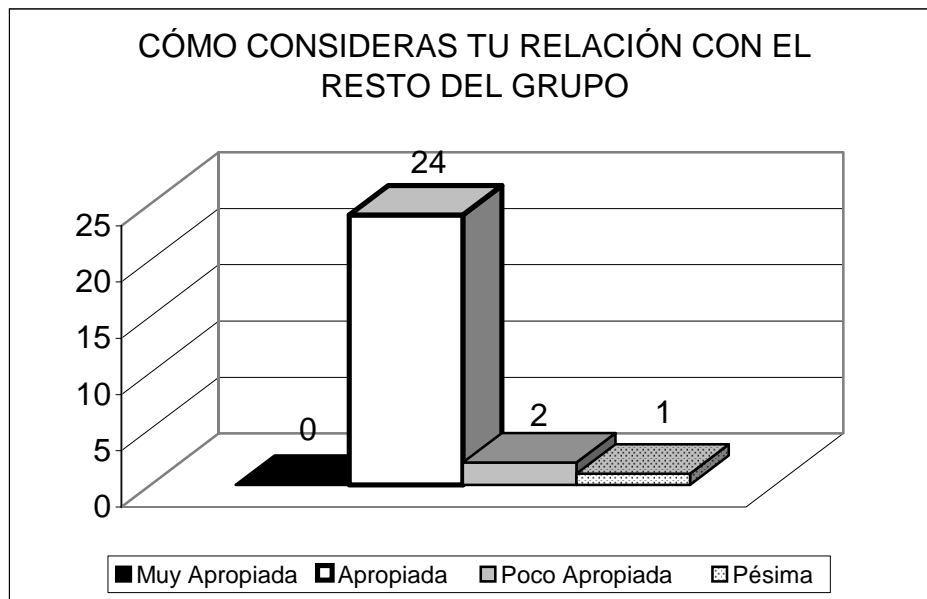
GRÁFICA 13



A	B	C	D	TOTAL
Trabajar con tus amigos únicamente	Trabajar con gente que consideras compañeros	Formar parte del equipo con amigos y compañeros	Te gustaría que te asignaran a un equipo	
2	6	17	2	27
7.4%	22.2%	63%	7.4%	100%

En esta pregunta el 63% de los alumnos piensa primero en amigos y compañeros para integrar un equipo, un 22.2% opinan formarlo con gente que considera compañeros, mientras que un 7.4% indica trabajar solo con sus amigos y para otro 7.4% le es indiferente ya que le gustaría ser asignado a un equipo.

GRÁFICA 14

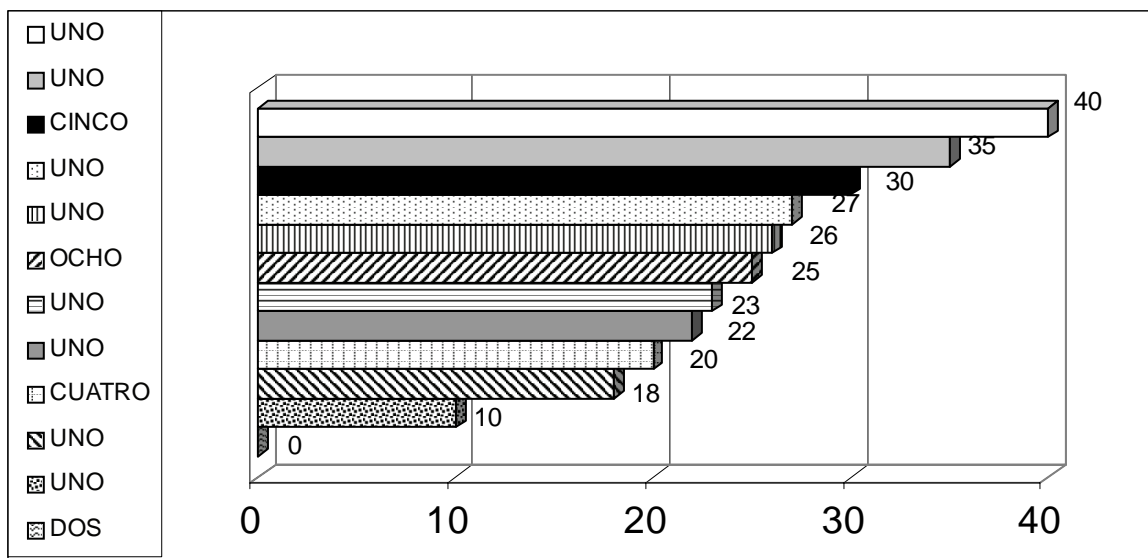


Muy Apropriadada	Apropriadada	Poco apropiada	Pésima	TOTAL
0	24	2	1	27
0%	88.9%	7.4%	3.7%	100%

En esta gráfica podemos apreciar como un 88.9% considera tener una relación Apropriadada con el grupo, el 3.7% manifiesta tener Pésima relación, un 7.4% la considera como Poco Apropriadada y nadie opina llevar una relación Muy Apropriadada.

## GRÁFICA 15

Si en este momento te preguntan, cuántos alumnos integran el grupo, dirías que:

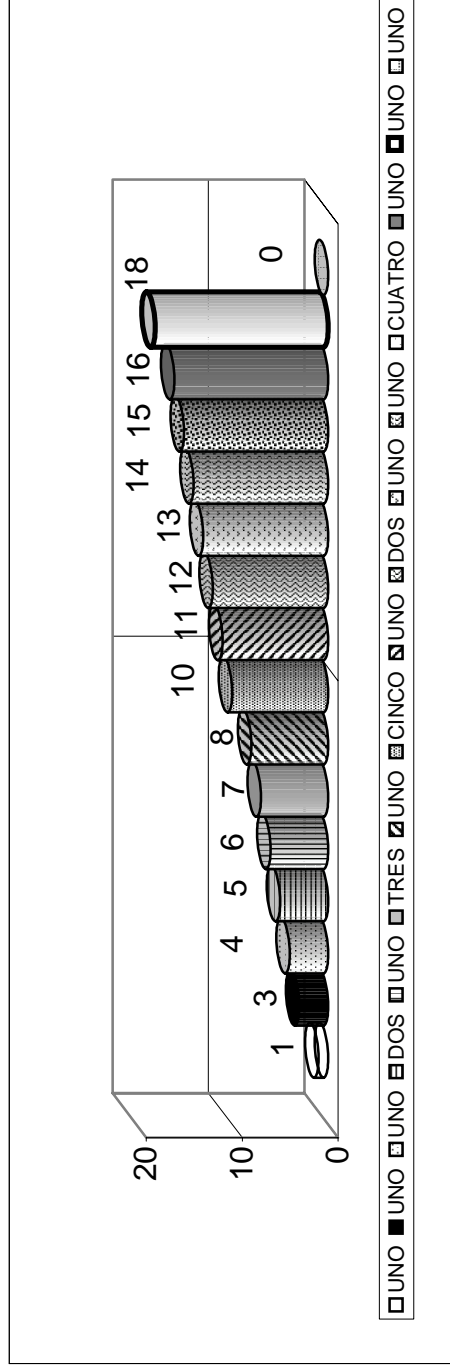


												TOTAL
DOS	UNO	UNO	CUATRO	UNO	UNO	OCHO	UNO	UNO	CINCO	UNO	UNO	27
7.4%	3.7%	3.7%	14.8%	3.7%	3.7%	29.6%	3.7%	3.7%	18.6%	3.7%	3.7%	100%
N/C	10	18	20	22	23	25	26	27	30	35	40	ALUMNOS

En esta gráfica y observando el cuadro de datos estadísticos podemos apreciar un 29.6% que considera integran el grupo 25 alumnos, el 18.6% cree que hay 30, en rangos medios podemos observar un 14.8% expresando 20 alumnos, el 7.4% prefiere no contestar y aquellos que indican que el número de alumnos es de,10, 18, 22, 23, 26, 27, 35 y 40 se encuentran en el mismo rango de porcentaje 3.7%.

GRÁFICA 16

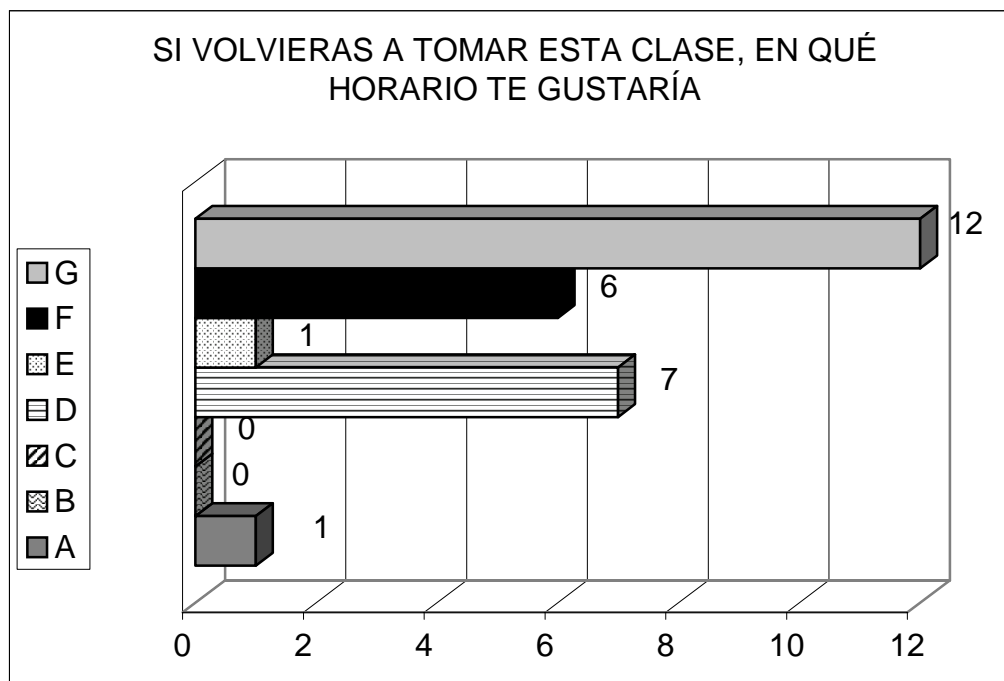
Si en este momento te preguntará verbalmente, ¿cuántos nombres de tus compañeros sabes? dirías que:



		UNO	DOS	UNO	TRES	UNO	CINCO	UNO	DOS	UNO	UNO	UNO	UNO	UNO	UNO	UNO	UNO	UNO	UNO	TOTAL
UNO	3.7%	UNO	3.7%	UNO	3.7%	UNO	18.5%	UNO	7.4%	UNO	3.7%	UNO	3.7%	UNO	3.7%	UNO	3.7%	UNO	3.7%	27
3	3.7%	4	7.4%	5	11.1%	6	18.5%	7	7.4%	8	3.7%	10	3.7%	11	3.7%	12	14.8%	13	3.7%	100%
1	3.7%	3	7.4%	5	11.1%	6	18.5%	7	7.4%	8	3.7%	10	3.7%	11	3.7%	12	14.8%	13	3.7%	100%
																				NOMBRE

Nuevamente recurriendo al cuadro de datos estadísticos y a la gráfica, podemos observar un 18.5% que conoce 10 nombres de sus compañeros, en rangos medios podemos apreciar que dicen conocer 15 el 14.8%, 7 el 11.1%, 12 el 7.4%, cinco otro 7.4%, y en un mismo porcentaje dicen conocer 1, 3, 4, 6, 8, 11, 13, 14, 16, 18 y no contestaron respectivamente cada uno con un 3.7%.

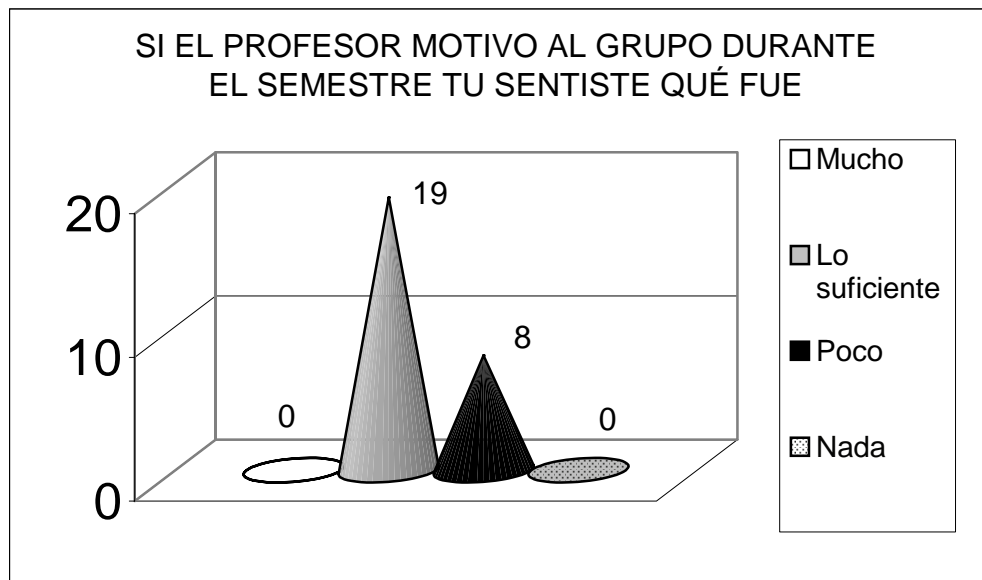
GRÁFICA 17



A	B	C	D	E	F	G	TOTAL
7:00 a 9:00	9:00 a 11:00	11:00 a 13:00	13:00 a 15:00	16:00 a 18:00	18:00 a 20:00	20:00 a 22:00	HORARIO
1	0	0	7	1	6	12	27
3.7%	0%	0%	26%	3.7%	22.2%	44.4%	100%

En esta gráfica puede verse fácilmente como un 44.4% tomaría la clase de Historia Contemporánea y Procesos de Comunicación de 20:00 a 22:00 hs, un 26% aceptaría que fuera de 13:00 a 15:00 hs, el 22.2% lo haría de 18:00 a 20:00 hs. Y tomarían clases de 7:00 a 9:00 y 16:00 a 18:00 un 3.7% respectivamente.

GRÁFICA 18

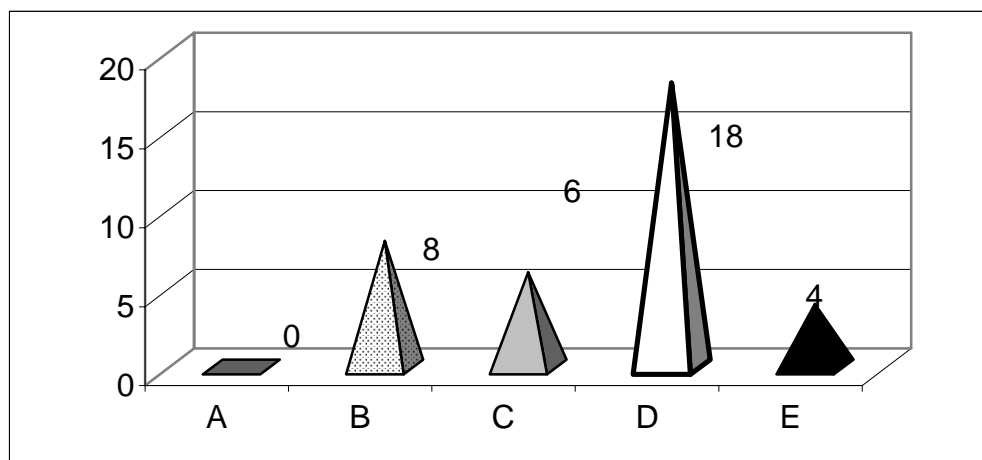


Mucho	Lo suficiente	Poco	Nada	TOTAL
0	19	8	0	27
0%	70.3%	29.7%	0%	100%

En esta presentación se observa como un 70.3% manifiesta que el profesor motivó lo suficiente durante el semestre, mientras para el 29.7% fue poco motivante y en los demás rubros fue nula la opinión.

## GRÁFICA 19

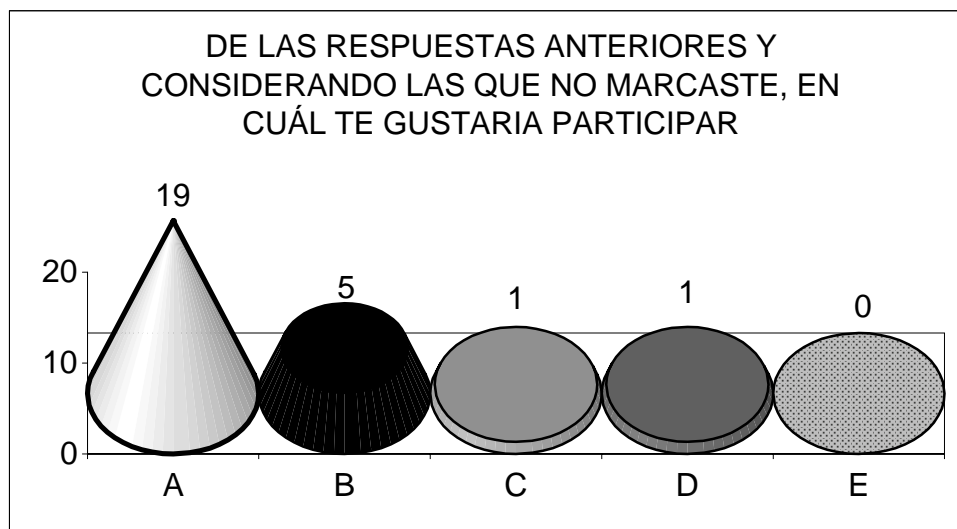
En cual de las siguientes acciones por iniciativa propia, participas o has participado de manera de individual o en grupo: (PUEDES MARCAR HASTA DOS RESPUESTAS)



A	B	C	D	E	TOTAL
En una campaña para tener limpios los salones y/o escuela limpios	Preguntar o solicitar al profesor explique su método de enseñanza en sus clases	Por cuenta propia procuras tener limpio el salón	Trabajar en equipo buscando una buena calificación sin importar las amistades	Te es indiferente lo que pasa y te gusta dejarte llevar por lo que sucede	
0	8	6	18	4	36
0%	22.3%	16.6%	50%	11.1%	100%

En esta gráfica y considerando que algunos marcaron dos opciones, se aprecia un 50% que trabaja en equipo por una buena calificación sin importar la amistad, el 22.3% pregunta o solicita al profesor su método de enseñanza, un 16.6% procura tener limpio el salón por su cuenta y el 11.1% le es indiferente lo que pasa y se deja llevar por lo que sucede, absolutamente nadie a participado en una campaña de limpieza.

GRÁFICA 20



A	B	C	D	E	N/C	TOTAL
En una campaña para tener limpios los salones y/o escuela limpios	Preguntar o solicitar al profesor explique su método de enseñanza en sus clases	Por cuenta propia procuras tener limpio el salón	Trabajar en equipo buscando una buena calificación sin importar las amistades	Te es indiferente lo que pasa y te gusta dejarte llevar por lo que sucede		
19	5	1	1	0	1	27
70.3%	18.5%	3.7%	3.7%	0%	3.7%	100%

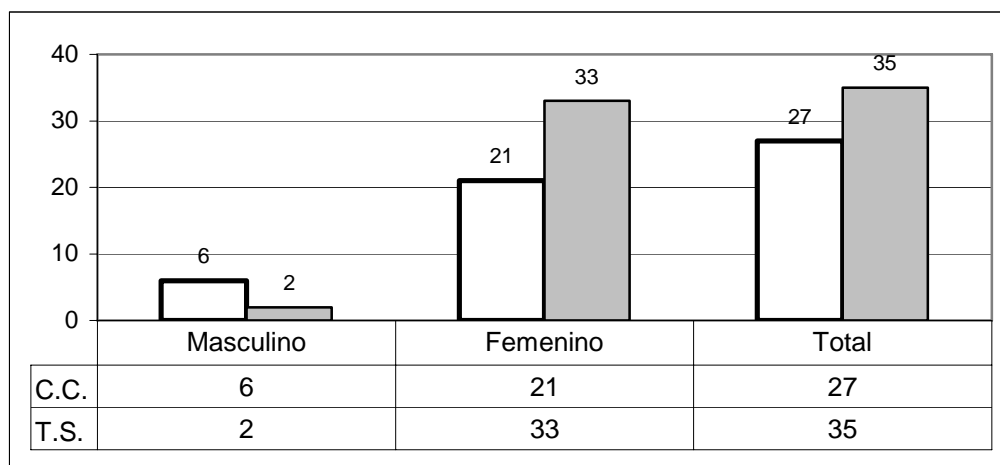
En esta pregunta se pidió una opción, y, a un 70% le gustaría participar en una campaña para tener limpia la escuela, al 18.5% le interesa preguntar o solicitar al profesor su método de enseñanza, el 3.7% procura tener limpio el salón por su cuenta y en los casos de trabajar en equipo por una buena calificación sin importar la amistad tiene otro 3.7%, al igual otro 3.7% no contestó y para nadie es indiferente lo que pasa y se deja llevar.



### 4.3 RESULTADOS COMPARATIVOS ENTRE LA ENTS Y LA FCPyS

A continuación se presentan las gráficas comparativas, que son ordenadas según el tema al que corresponden, por lo que, en algunos casos es notorio que la numeración no es consecutiva; a partir de este punto se podrán observar algunas conclusiones que más adelante se detallarán mencionando la gráfica o cuadro estadístico al que corresponde.

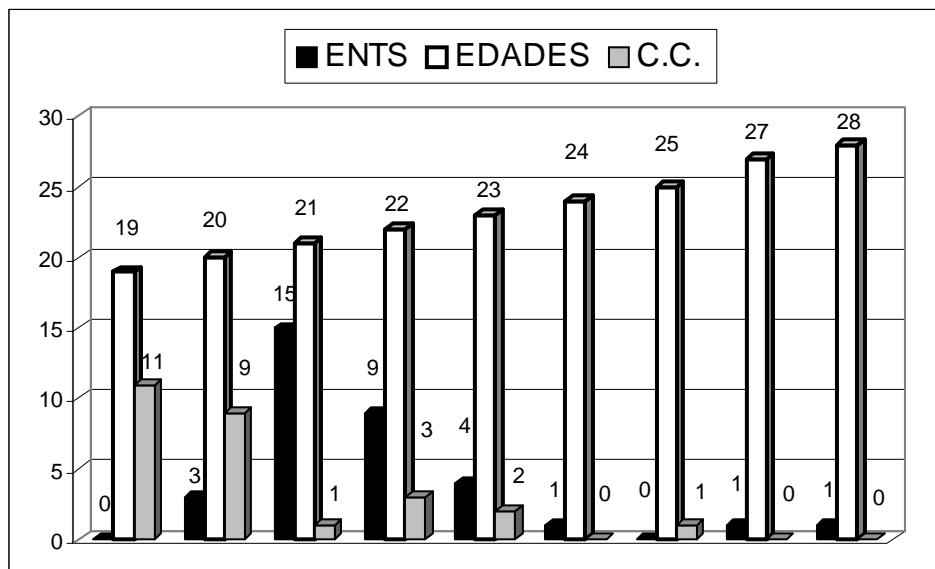
#### GRÁFICA DE GÉNERO



Facultad	Masculino	Femenino	Total
C.C.	6	21	27
C.C.	22.3%	77.7%	100%
T.S.	2	33	35
T.S.	5.7%	94.3%	100%

En esta gráfica y analizando detenidamente la tabla de porcentaje, podemos apreciar fácilmente la incursión del sexo femenino en el nivel de estudios de licenciatura en ambas facultades y que hace una gran diferencia con el sexo masculino.

## GRÁFICA DE EDADES



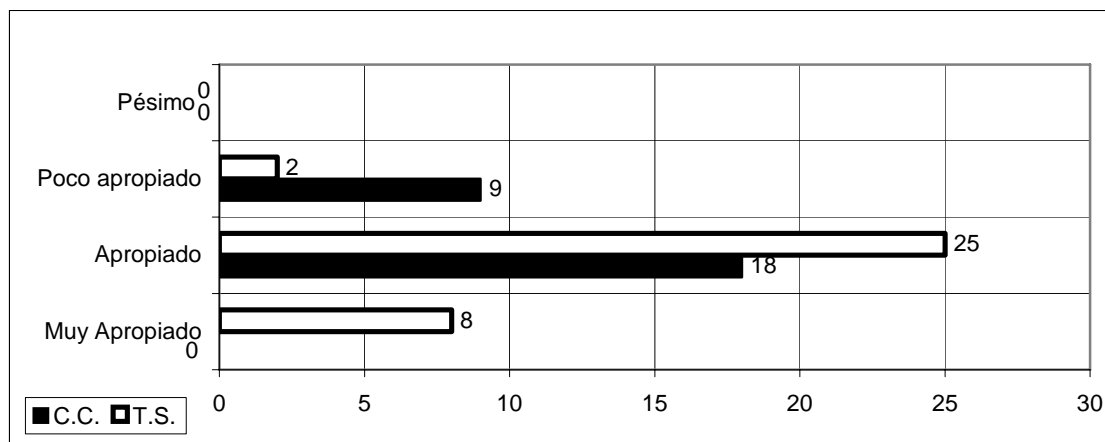
ENTS		EDADES		C.C.	
2.8%	1	19	11	40.8%	
8.6%	3	20	9	33.3%	
42.8%	15	21	1	3.7%	
25.9%	9	22	3	11.1%	
11.5%	4	23	2	7.4%	
2.8%	1	24	0	0%	
0%	0	25	1	3.7%	
2.8%	1	27	0	0%	
2.8%	1	28	0	0%	
100%	34	TOTAL	27	100%	

En el caso de la edad, se puede apreciar que la media aritmética en la ENTS es de 21 y 22 años con un 42.8% y 25.9% respectivamente y en el caso de la FCPyS se encuentran en 19 y 20 años que tienen un 40.8% y 33.3% respectivamente, también se puede notar que, los únicos casos que hay de rangos alejados tienen un porcentaje mínimo, 2.8% de la ENTS y 3.7% en la FCPyS.

### 4.3.1 RESULTADOS MOTIVACIÓN

GRÁFICA 1

Crees qué el salón de clases es el apropiado para tus clases:

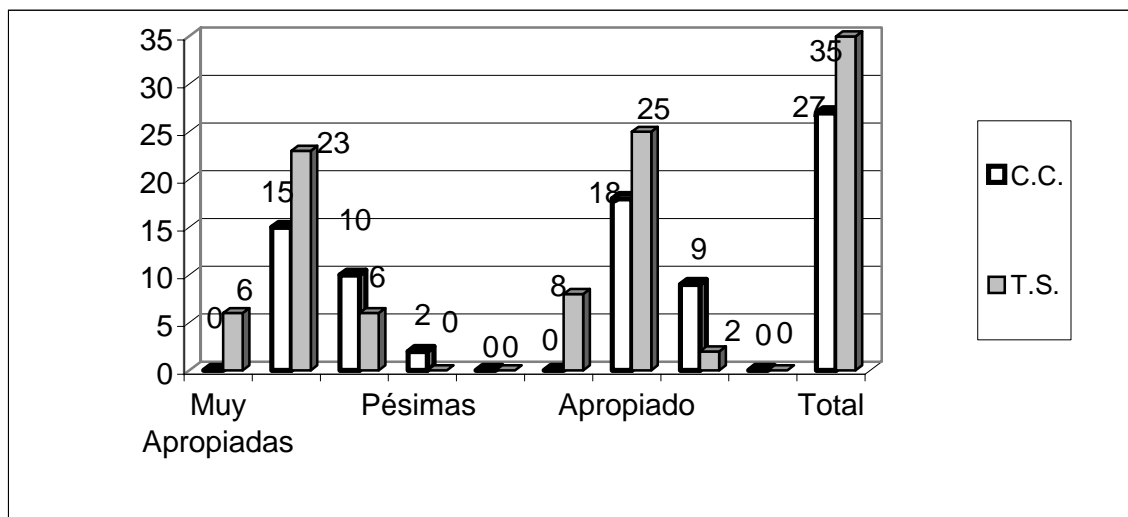


Facultad	C.C.		T.S.	
Pésimo	0	0%	0	0%
Poco apropiado	9	33.3%	2	5.8%
Apropiado	18	66.7%	25	71.4%
Muy Apropiado	0	0%	8	22.8%
Total	27	100%	35	100%

Observando la tabla de porcentajes podemos apreciar que, un 71.4% de la ENTSS y un 66.7% de alumnos de la FCPyS consideran apropiado el salón de clases, nadie lo considera pésimo, el 5.8% de la ENTSS lo considera Poco Apropiado contra un 33.3% de alumnos de la FCPyS, por otro lado el 22.8% de la ENTSS encuentra las instalaciones Muy Apropiadas y nadie de la FCPyS lo percibe así. Hay que considerar que esta pregunta se refiere a la ubicación, tamaño y orientación del salón de clases

## GRÁFICA 2

Piensas qué las instalaciones (bancas, luz artificial o natural, pizarrón, etc.) para tus clases fueron:

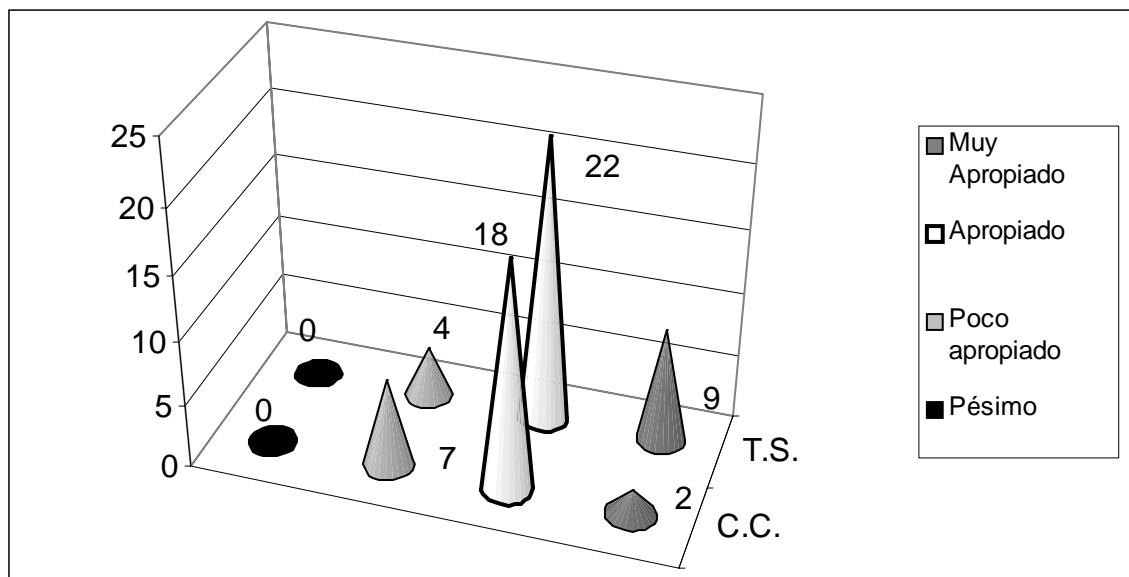


	Muy Apropriadas	Apropiadas	Poco apropiadas	Pésimas	Total
C.C.	0	15	10	2	27
C.C.	0%	55.5%	37%	7.5%	100%
T.S.	6	23	6	0	35
T.S.	17.1%	65.8%	17.1%	0%	100%

En esta segunda gráfica se aprecia en referente a bancas, suministro de luz natural o artificial, pizarrón, etcétera. Que un 55.5% de la FCPyS y el 65.8% de la ENTSS lo encuentran Apropiado y el 17.1% y 37% respectivamente de alumnos lo consideran Poco Apropiado, en la ENTSS nadie las considera pésimas y un 7.5% de la FCPyS opina que lo son, el 17.1% en la ENTSS considera que son Muy Apropiadas y en la FCPyS nadie lo piensa así.

## GRÁFICA 3

Consideras qué el horario para esta clase a la cual asistes es:

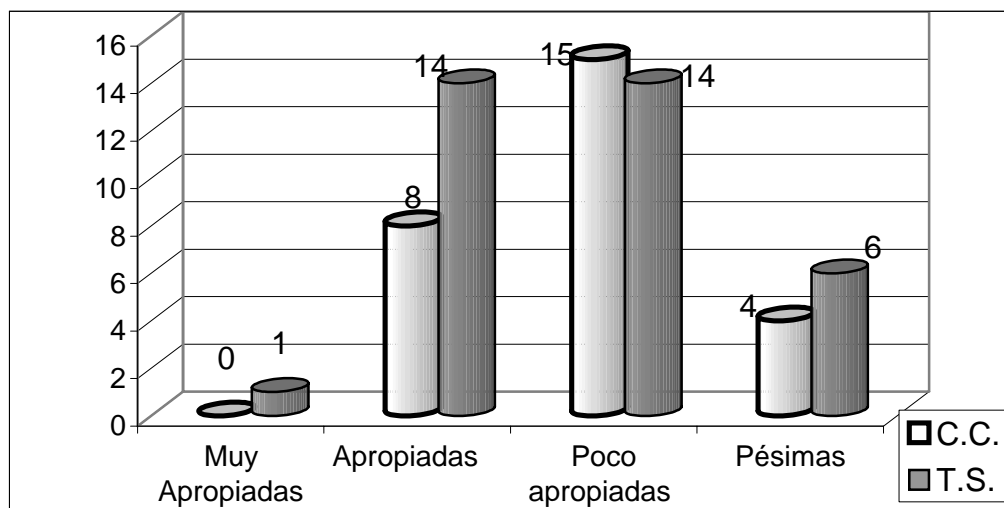


	Muy Apropiado	Apropiado	Poco apropiado	Pésimo	Total
C.C.	2	18	7	0	27
C.C.	7.4%	66.7%	25.9%	0%	100%
T.S.	9	22	4	0	35
T.S.	25.7%	62.8%	11.5%	0%	100%

El horario de asistencia del grupo de la FCPyS fue de 20:00 a 22:00 hs. y el de la ENTS de 7:00 a 9:00. Mientras que los grupos de la FCPyS y de la ENTS consideran Apropiado en 66.7% y 62.8% respectivamente, el 7.4% y un 25.7% lo ven como Muy Apropiado, en contraste el 25.9% y el 11.5% respectivamente lo consideran poco apropiado, nadie lo considera Pésimo.

## GRÁFICA 4

De qué manera calificas la limpieza del salón:

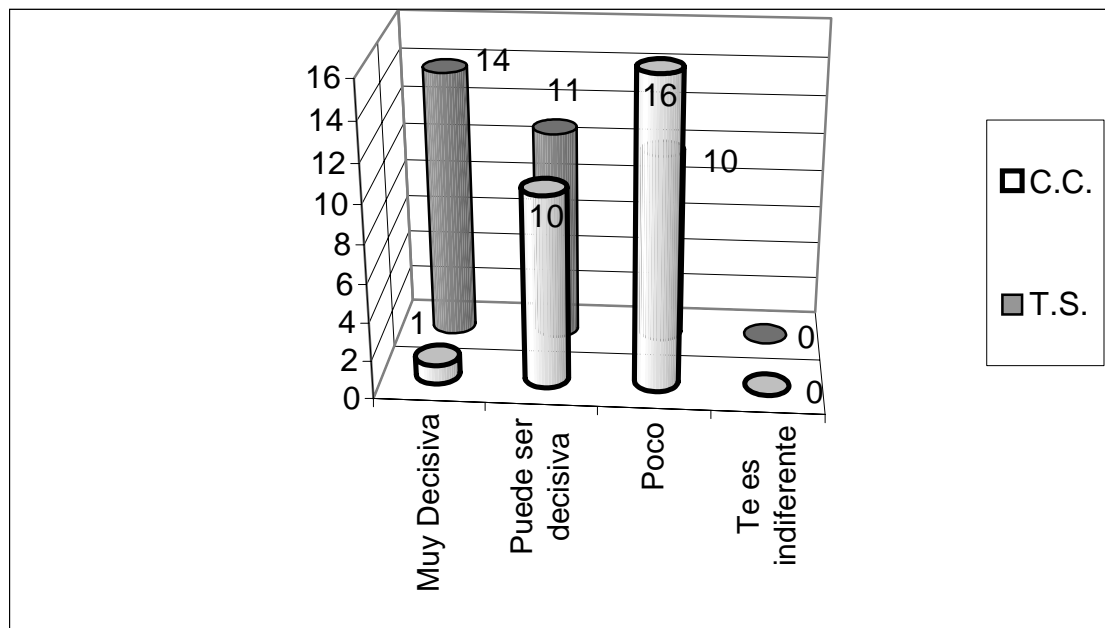


	Muy Apropriadas	Apropiadas	Poco apropiadas	Pésimas	Total
C.C.	0	8	15	4	27
C.C.	0%	29.6%	55.5%	14.8%	100%
T.S.	1	14	14	6	35
T.S.	2.9%	40%	40%	17.1%	100%

En lo referente a la limpieza del salón, en la gráfica se puede apreciar que en la FCPyS y en la ENTS en un 55.5% y 40% respectivamente la consideran Poco Apropriada; y un 29.6% y otro 40% como Apropiada; el 14.8% y 17.1% respectivamente la consideran como Pésima y un 0% y 2.9% respectivos mencionan que es Muy Apropriada.

## GRÁFICA 5

Cómo consideras que influye en ti la limpieza del salón para tus estudios:

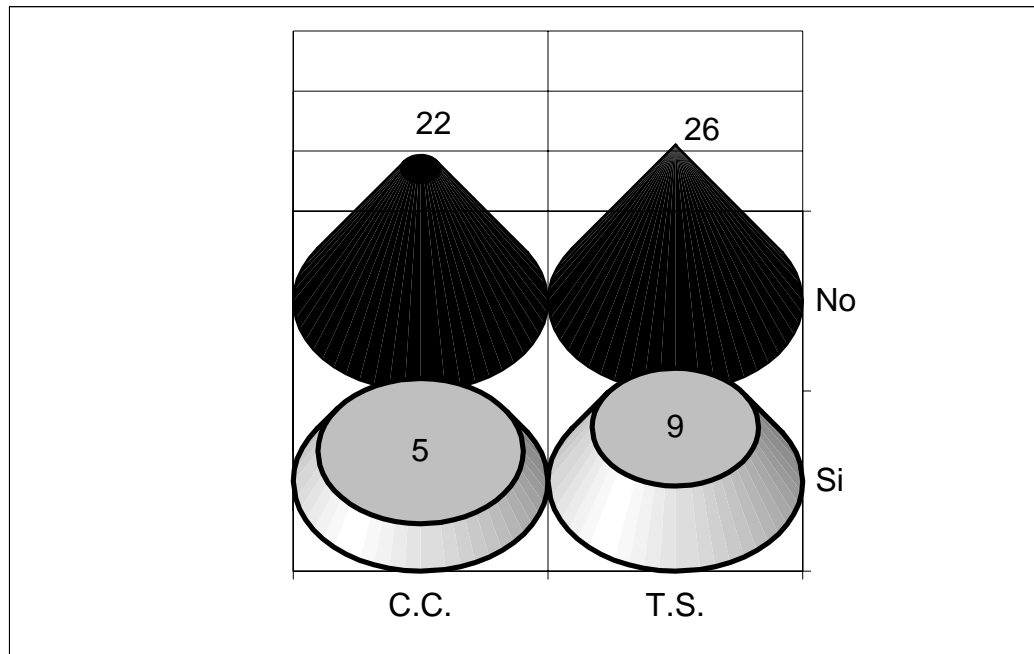


	Muy Decisiva	Puede ser Decisiva	Poco	Te es Indiferente	Total
C.C.	1	10	16	0	27
C.C.	3.7%	37%	59.3%	0%	100%
T.S.	14	11	10	0	35
T.S.	40%	31.5%	28.5%	0%	100%

En la gráfica podemos observar que en la FCPyS y en la ENTS que el 59.3% y un 28.5% respectivamente considera influye Poco; un 37% y 31.5% considera que Puede ser Decisiva; y en con un contraste solo 3.7% contra 40% respectivo dice que puede ser Muy Decisivo en ellos la limpieza del salón. A nadie le resulta indiferente.

## GRÁFICA 7

Sabes qué es el Clima Organizacional:



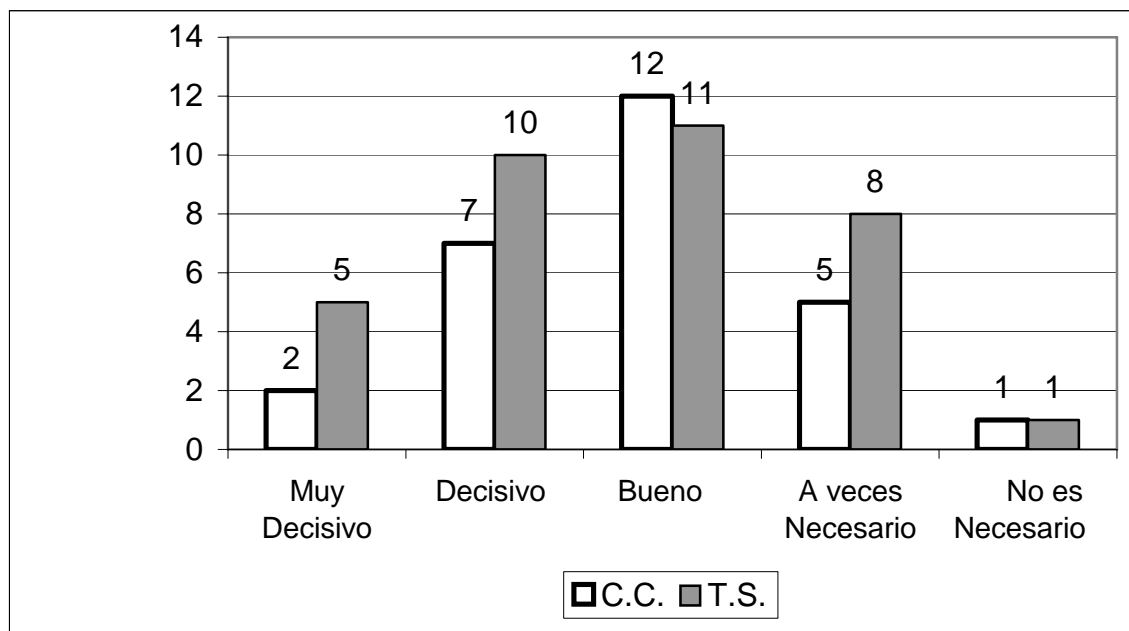
	Si	No	Total
C.C.	5	22	27
C.C.	18.5%	81.5%%	100%
T.S.	9	26	35
T.S.	25.8%	74.2%	100%

Ya que la investigación es referente al clima organizacional, es de interés saber si conocen el tema, ya que, podría influenciar al responder la batería de preguntas. Puede apreciarse que en la FCPyS y en la ENTS un 81.5% y el 74.2% no conocen el tema y solo un 18.5% y 25.8% respectivo respondió afirmativamente.



## GRÁFICA 10

Para ti el trabajo de equipo resulta:

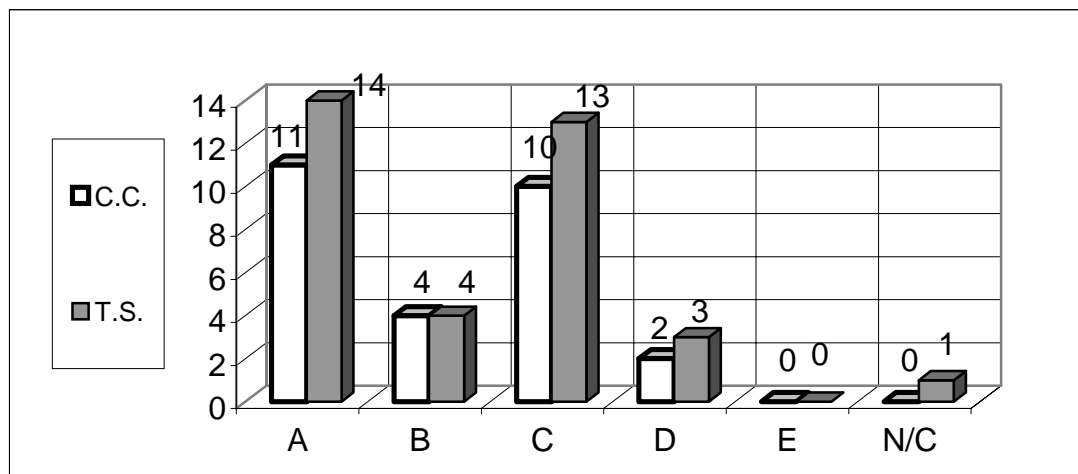


	Muy Decisivo	Decisivo	Bueno	A veces Necesario	No es Necesario	Total
C.C.	2	7	12	5	1	27
C.C.	7.5%	25.9%	44.4%	18.5%	3.7%	100%
T.S.	5	10	11	8	1	35
T.S.	14.3%	28.6%	31.4%	22.8%	2.9%	100%

El grupo, en lo referente a trabajar en equipo, tanto en la FCPyS y como en la ENTS manifestó en un 44.4% y 31.4% respectivamente que es Bueno; el 25.9% y 28.6% respectivo consideran que es decisivo; mientras que el 18.5% y 22.8% respectivo lo considera a veces Necesario; para un 7.5% y 14.3% resulta Muy Decisivo; por el contrario un 3.7% y 2.9% respectivo lo considera Innecesario.

## GRÁFICA 11

Cuando trabajas en equipo te gusta qué:



**A)** Trabajen todos juntos en la investigación

**B)** Dividan el trabajo equitativamente, cada uno trabaja por su cuenta y lo juntan al final

**C)** Se dividan el trabajo y hacerlo juntos

**D)** El trabajo se divida de acuerdo a la disposición de los integrantes de equipo

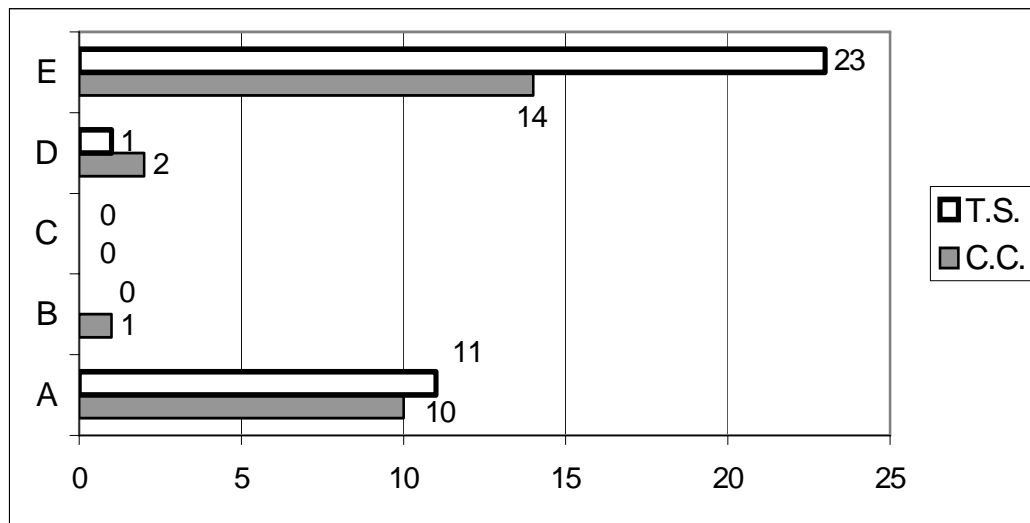
**E)** Trabajen los que puedan y los que no, son tomados en cuenta de cualquier forma

SERIE	C.C.	%	T.S.	%
A	11	40.8%	14	40%
B	4	14.8%	4	11.6%
C	10	37%	13	37%
D	2	7.4%	3	8.5%
E	0	0%	0	0%
N/C	0	0%	1	2.9%
TOTAL	27	100%	35	100%

En la FCPyS y ENTS el 40.8% y 40% de alumnos respectivamente consideran que deben trabajar todos juntos en la investigación; en ambos casos un 37% opina deben realizarlo juntos pero dividiendo el trabajo; el 14.8% y 11.6% opina que deben dividirse equitativamente el trabajo y realizarlo cada quien por su cuenta; en un 7.4% y 8.5% dicen que sea dividido el trabajo según la disposición de los integrantes.

## GRÁFICA 12

Al integrarte a un equipo de trabajo lo haces porqué:



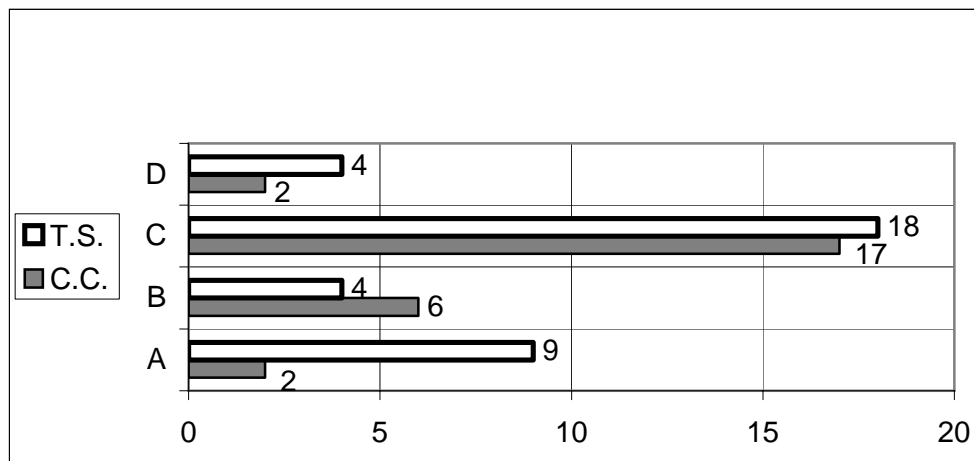
- A)** Piensas que tomarán decisiones en equipo anticipadamente  
**B)** Crees que habrá una o dos personas que tomarán decisiones por el equipo  
**C)** Sabes que hay alguien reconocido como líder y que tomará las decisiones  
**D)** Es indiferente donde te integres, te consideras un líder y sabes que tomarás una decisión en su momento  
**E)** Toman decisiones en equipo según se presenten las situaciones

	C.C	%	T.S	%
A	10	37%	11	31.4%
B	1	3.7%	0	0%
C	0	0%	0	0%
D	2	7.4%	1	2.9%
E	14	51.9%	23	65.7%
TOTAL	27	100%	35	100%

En la FCPyS y ENTS para integrarse a un equipo el 51.9% y 65.7% respectivo lo hace creyendo que tomarán decisiones en conjunto según se presenten las situaciones; un 37% y 31.4% respectivamente piensa que tomarán decisiones en equipo anticipadamente; para el 7.4% y 2.9% le es indiferente donde participe ya que se considera líder y podrá tomar decisiones en su momento; mientras 0% y 3.7% respectivo cree que habrá una o dos personas que tomará las decisiones; en ambos casos nadie espera que haya un líder que tome decisiones.

## GRÁFICA 13

Cuando integras o integran un equipo, lo primero que piensas es:

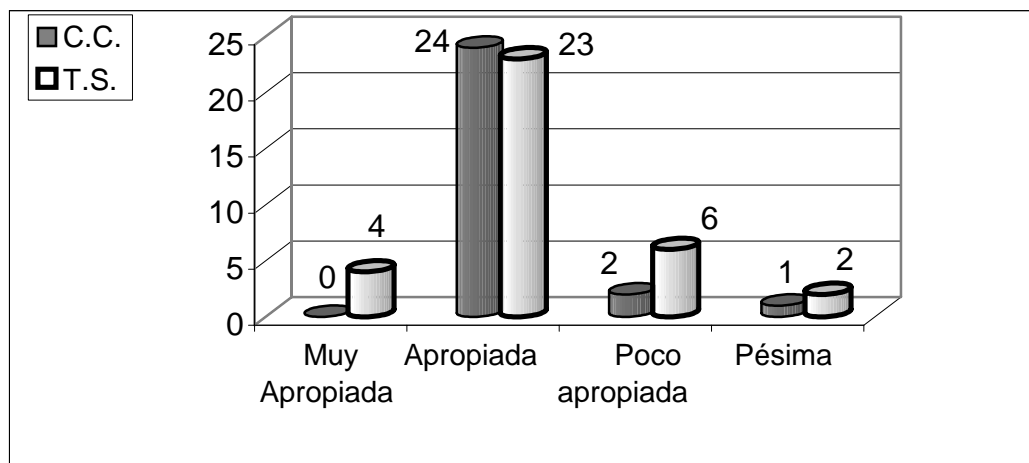


SERIE	A	B	C	D	TOTAL
	Trabajar con tus amigos únicamente	Trabajar con gente que consideras compañeros	Formar parte del equipo con amigos y compañeros	Te gustaría que te asignara a un equipo	
C.C.	2	6	17	2	27
%	7.4%	22.2%	63%	7.4%	100%
T.S.	9	4	18	4	35
%	25.7%	11.5%	51.3%	11.5%	100%

Los alumnos de la FCPyS y de la ENTS en un 63% y 51.3% respectivo piensa primero en amigos y compañeros para integrar un equipo; un 22.2% y 11.5% opinan formarlo solo con gente que considera solo compañeros; al 7.4% y 25.7% respectivamente considera trabajar con amigos; y al 7.4% y 11.5% le es indiferente ya que le gustaría ser asignado a un equipo.

## GRAFICA 14

Cómo consideras tu relación con el resto del grupo:

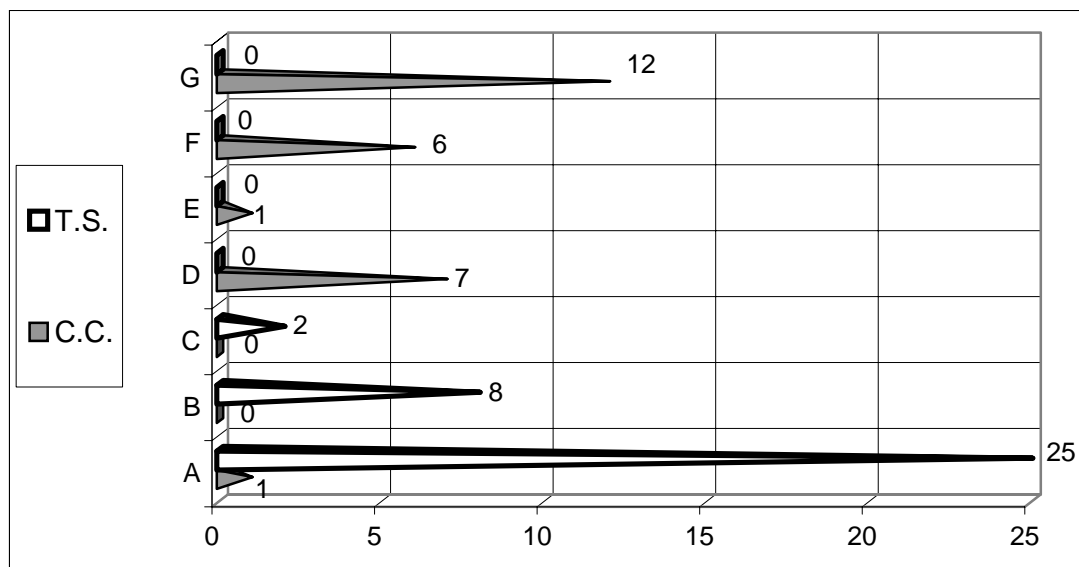


	Muy Apropiaada	Apropiaada	Poco apropiada	Pésima	TOTAL
C.C.	0	24	2	1	27
%	0%	88.9%	7.4%	3.7%	100%
T.S.	4	23	6	2	35
%	11.4%	65.8%	17%	5.8%	100%

En el grupo de la FCPyS y de la ENTS un 88.9% y 65.8% considera tener una relación Apropiaada con el grupo; en tanto hay un 3.7% y 5.8% respectivo que manifiesta tenerla Pésima; por otro lado el 7.4% y 17.5% la considera como Poco Apropiaada y un 11.4% de la ENTS opina llevar una relación Muy Apropiaada a diferencia de la FCPyS que nadie la considera así.

GRAFICA 17

Si volvieras a tomar esta clase, en qué horario te gustaría:

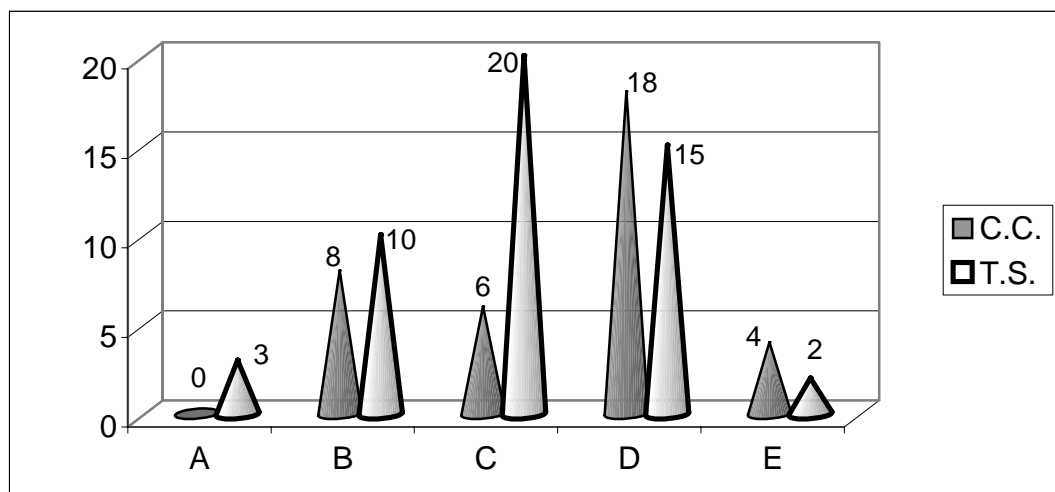


SERIE	HRS.	C.C.	%	T.S.	%
A	7:00 a 9:00	1	3.7%	25	71.5%
B	9:00 a 11:00	0	0%	8	22.8%
C	11:00 a 13:00	0	0%	2	5.7%
D	13:00 a 15:00	7	26%	0	0%
E	16:00 a 18:00	1	3.7%	0	0%
F	18:00 a 20:00	6	22.2%	0	0%
G	20:00 a 22:00	12	44.4%	0	0%
Total		27	100%	35	100%

En la FCPyS y en la ENTS cada grupo respondió de esta manera, respectivamente un 3.7% contra un 71.5% tomaría clase de el horario de 07:00 a 9:00; nadie tomaría clase de 9:00 a 11:00 mientras que de la ENTS lo haría un 22.8%; de la FCPyS un 0% asistiría a clase de 11:00 a 13:00 y un 5.7% la haría; mientras que un 26% aceptaría que fuera de 13:00 a 15:00 un 0% no respectivamente; en la FCPyS un 3.7% asistiría de 16:00 a 18:00 y de la ENTS hay 0%; en el horario de 18:00 a 20:00 hay un 22.2% y el 0% respectivamente y; un 44.4% de la FCPyS acudiría a clases de 20:00 a 22:00 y de la ENTS 0%.

GRAFICA 19

En cuál de las siguientes acciones por iniciativa propia, participas o has participado de manera de individual o en grupo: (PUEDES MARCAR HASTA DOS RESPUESTAS).



**A)** En una campaña para tener limpios los salones y/o escuela limpios

**B)** Preguntar o solicitar al profesor explique su método de enseñanza en sus clases

**C)** Por cuenta propia procuras tener limpio el salón

**D)** Trabajar en equipo buscando una buena calificación sin importar las amistades

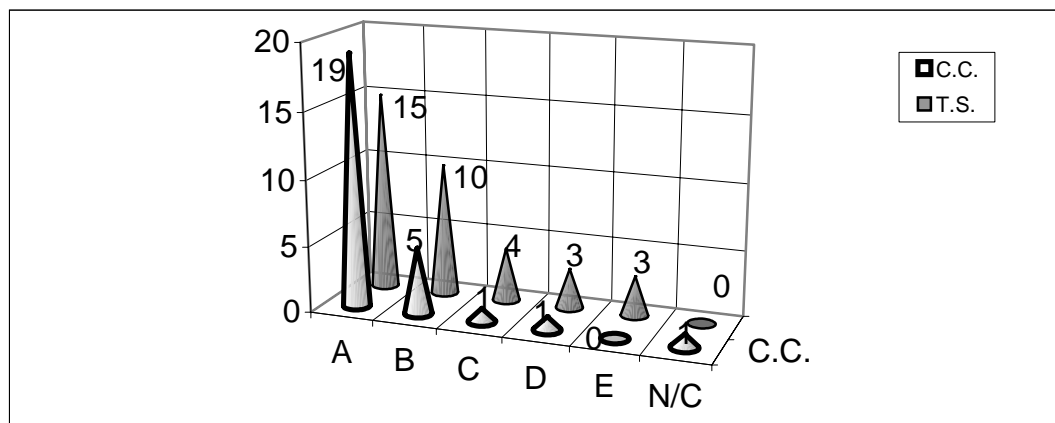
**E)** Te es indiferente lo que pasa y te gusta dejarte llevar por lo que sucede

	A	B	C	D	E	TOTAL
C.C.	0	8	6	18	4	36
%	0%	22.3%	16.6%	50%	11.1%	100%
T.S.	3	10	20	15	2	50
%	6%	20%	40%	30%	4%	100%

En la FCPyS y la ENTS opinan un 50% y 30% que trabajarían en equipo por una buena calificación sin importar las amistad; el 22% y 20% respectivamente pregunta o solicita al profesor su método de enseñanza, mientras el 16.6% y 40% procura tener limpio el salón por su cuenta; y por otro lado un 11.1% y 4% le es indiferente lo que pasa y se deja llevar por lo que sucede; el 0% y 6% respectivamente ha participado en una campaña para tener limpia la escuela.

## GRAFICA 20

De las repuestas anteriores y considerando las que no marcaste, ¿en cuál te gustaría participar?



**A)** En una campaña para tener limpios los salones y/o escuela limpios

**B)** Preguntar o solicitar al profesor explique su método de enseñanza en sus clases

**C)** Por cuenta propia procuras tener limpio el salón

**D)** Trabajar en equipo buscando una buena calificación sin importar las amistades

**E)** Te es indiferente lo que pasa y te gusta dejarte llevar por lo que sucede.

	A	B	C	D	E	N/C	TOTAL
C.C	19	5	1	1	0	1	27
%	70.3%	18.5%	3.7%	3.7%	0%	3.7%	%
T.S	15	10	4	3	3	0	35
%	43%	28.5%	11.5%	8.5%	8.5%	0%	100%

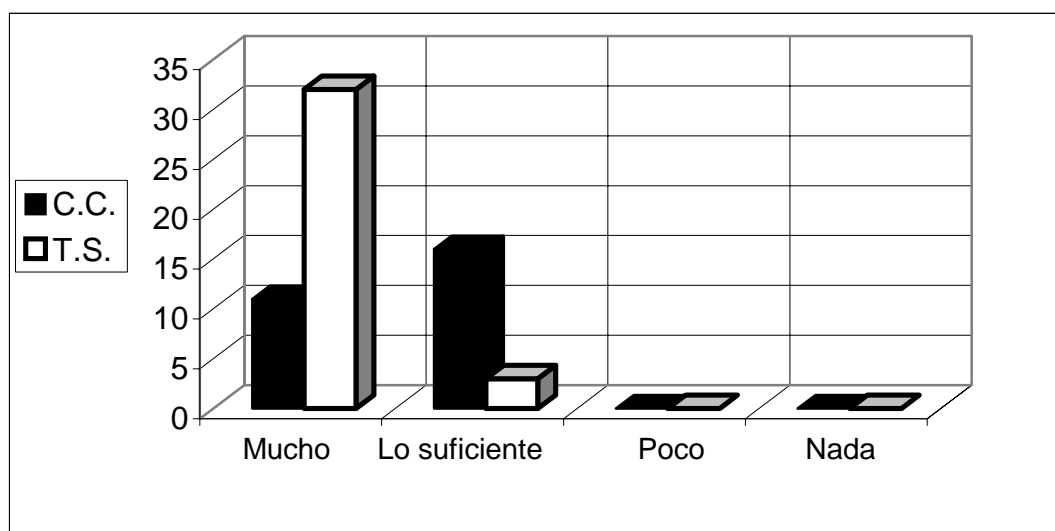
En esta pregunta solo se pidió una opción, y se observa que en la FCPyS y en la ENTS a un 70.3% y 43% respectivamente le gustaría participar en una campaña para tener limpia la escuela; al 18.5% y 28.5% le interesa preguntar o solicitar al profesor su método de enseñanza; mientras que el 3.7% y 11.5% respectivo procurará tener limpio el salón por su cuenta; trabajar en equipo por una buena calificación sin importar la amistad hay un 3.7% y 8.5% respectivo; el volverse indiferente ante lo que pasa y dejarse llevar por lo que sucede hay un 0% y un 3.7% respectivo; un 3.7% y 0% no contestó.



### 4.3.2 RESULTADOS PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

GRÁFICA 6

De qué forma consideras que el profesor demostró dominio sobre la materia:

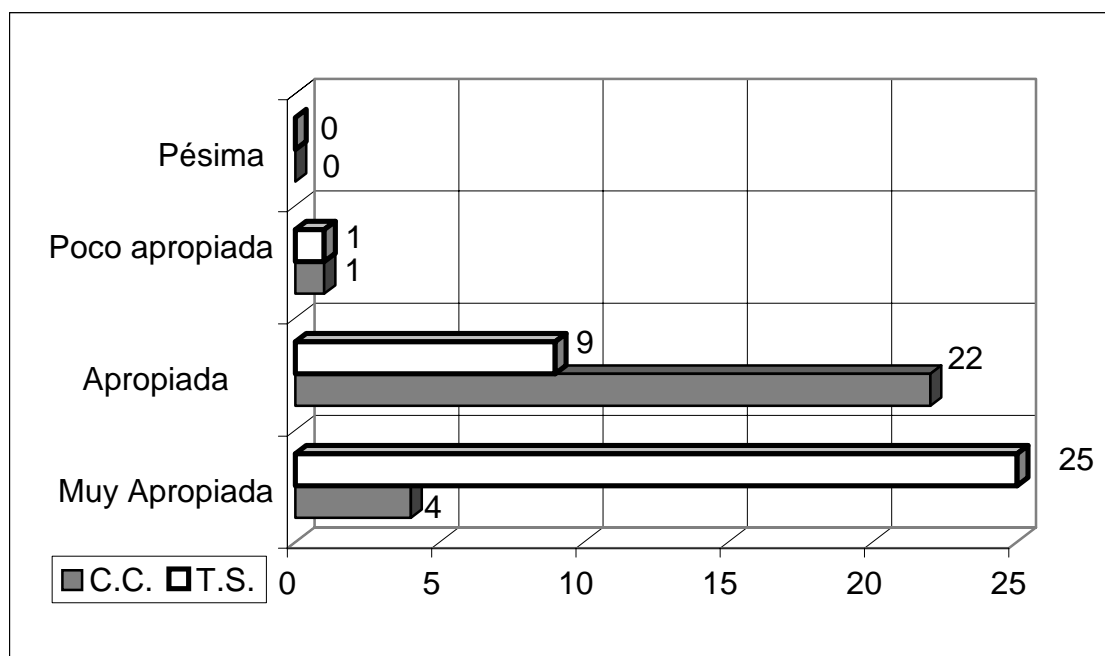


	Mucho	Lo Suficiente	Poco	Nada	Total
C.C.	11	16	0	0	27
C.C.	40.7%	59.3%	0%	0%	100%
T.S.	32	3	0	0	35
T.S.	91.6%	8.6%	0%	0%	100%

En esta gráfica podemos apreciar que en la FCPyS y en la ENTS un 59.3% y 8.6% de alumnos respectivamente consideran que el profesor tiene Suficiente dominio sobre la materia; y un 40.7% y el 91.6% respectivo considera que tiene Mucho dominio, el contraste es el 0% que manifiesta el rango de Poco y Nada en ambos casos.

## GRÁFICA 8

La relación durante el semestre entre el profesor y el grupo tú la consideras:

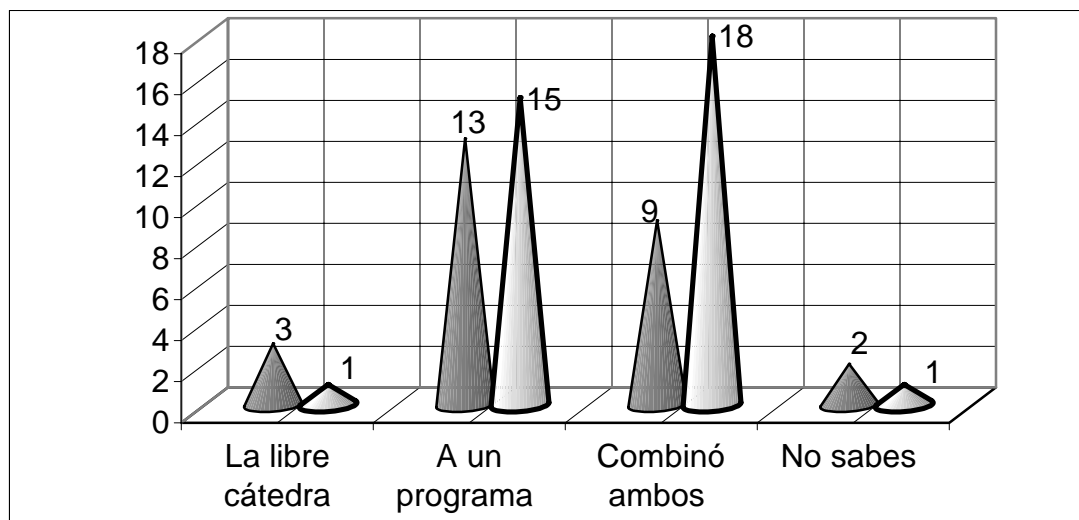


	Muy Apropiadada	Apropiadada	Poco apropiada	Pésima	Total
C.C.	4	22	1	0	27
C.C.	14.8%	81.5%	3.7%	0%	100%
T.S.	25	9	1	0	35
T.S.	71.4%	25.7%	2.9%	0%	100%

A esta pregunta los alumnos de la FCPyS y de la ENTS en un 25.7% y 81.5% respectivo consideran que fue Apropiadada; y Muy Apropiadada con un contraste entre un 14.8% y 71.4% respectivo; contrario solo el 3.7% y 2.9% que equivalen a un sólo alumno que la consideran poco apropiada; nadie en ambos casos la considera Pésima.

## GRÁFICA 9

El profesor en su forma de enseñanza se apegó a:

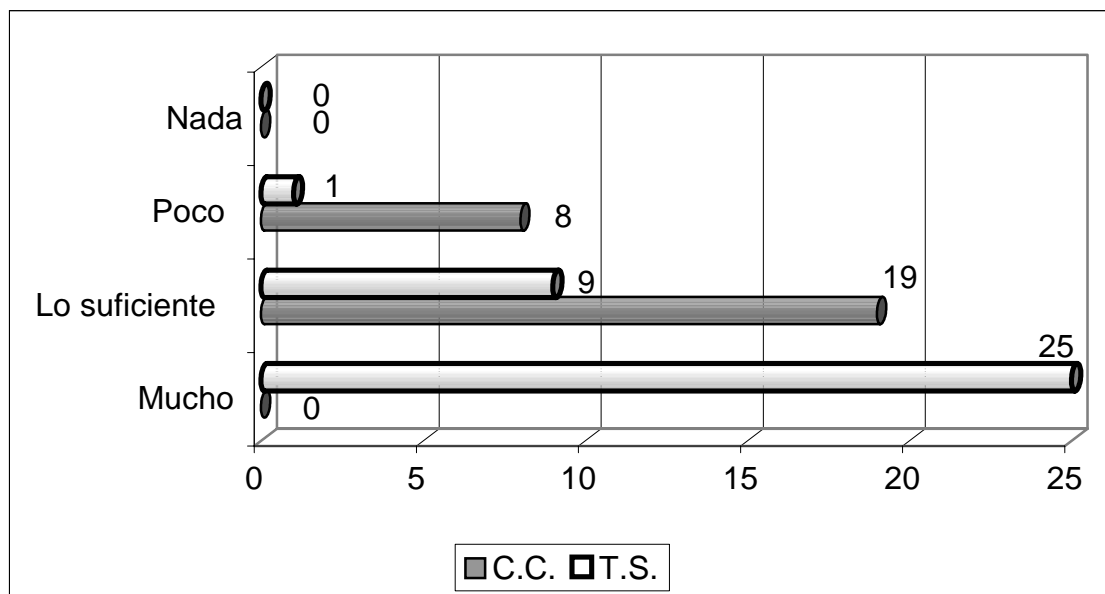


	La libre cátedra	A un programa	Combinó ambos	No sabes	Total
C.C.	3	13	9	2	27
C.C.	11.1%	48.1%	33.3%	7.5%	100%
T.S.	1	15	18	1	35
T.S.	2.9%	42.8%	51.4%	2.9%	100%

Podemos observar que en la FCPyS y en la ENTS un 48.1% y el 42.8% respectivamente consideran que el profesor se apega a un Programa; y para 33.3% y 51.4% respectivos señalan que utilizó una combinación del programa y la libre cátedra; para el 11.1% y 2.9% opinan que se apegó a la libre cátedra y quien reconoció no saber a que forma de enseñanza en un 7.5% y 2.9% respectivo.

GRAFICA 18

Si el profesor motivó al grupo durante el semestre tú sentiste que fué:



	Mucho	Lo suficiente	Poco	Nada	TOTAL
C.C.	0	19	8	0	27
%	0%	70.3%	29.7%	0%	100%
T.S.	25	9	1	0	35
%	71.5%	25.7%	2.8%	0%	100%

Tanto en la FCPyS y en la ENTS consideran respectivamente un 70.3% y 25.7% Suficiente Motivación de parte del maestro, el 0% y 71.5% respectivo consideran fue Mucha; el 29.7% de la FCPyS y 2.8% de la ETNS considera fue Poca motivación y; en ambos casos 0% opina que no fue motivador.

A continuación describo los promedios de cada grupo y diversas pruebas estadísticas que pueden ser contrastados con algunos resultados que más adelante son descritos.

Quiero señalar de manera importante que, si se quiere considerar el promedio en este análisis se debe tomar en cuenta lo siguiente: que durante la entrevista ambos profesores expresaron una forma de evaluación totalmente distinta.

Entonces, el hecho de que un maestro influya emocionalmente en la motivación del grupo parece no ser una situación que influya en los alumnos y obtengan una buena calificación, pues si bien en Trabajo Social consideran haber sido más motivados, no obtienen un mejor promedio que los de Ciencias de la Comunicación, este último punto, pienso deja abierta otra nueva línea de investigación que puede llevarse a cabo.

Las pruebas estadísticas que se aplicaron fueron la media aritmética, media ponderada, mediana y moda. Presento los resultados de cada una y posteriormente describo la formulación estadística y su cálculo. Cabe mencionar que las pruebas se aplicaron sobre las calificaciones y no sobre el promedio final.

A continuación se presenta el cuadro de calificaciones de ambos grupos con la representación de valores estadísticos y posteriormente se demuestra cómo se llegó a dichos resultados por medio de la fórmula.

C. C.				T. S.			
No.	Promedio	Calificación Final	Final Ordenada	No.	Promedio	Calificación Final	Final Ordenada
1	8.4	8	6	1	8.4	9	6
2	6.3	6	7	2	7.4	7	6
3	8.8	9	8	3	6.6	7	6
4	9.6	10	8	4	8	8	6
5	9.3	9	8	5	7.8	8	7
6	8	8	8	6	7.3	7	7
7	9.5	10	8	7	7.3	7	7
8	9.3	9	8	8	6.9	7	7
9	8.8	9	8	9	5.9	6	7
10	7.9	8	8	10	7.7	8	7
11	7.6	8	8	11	8.3	8	7
12	9.4	9	9	12	6.5	6	7
13	7.9	8	9	13	8.3	8	7
14	8.5	9	9 mediana	14	8.1	8	7
15	8.5	9	9	15	8.3	8	7
16	8	8	9	16	7.1	7	7
17	7.3	7	9	17	8.9	9	8
18	9	9	9	18	8.2	8	8
19	9	9	9	19	7.6	8	8
20	7.6	8	9	20	7	7	8 Mediana
21	9.1	9	9	21	8.2	8	8
22	9.2	9	9	22	8.2	8	8
23	7.6	8	9	23	8.3	8	8
24	9.1	9	9	24	8.5	9	8
25	9.3	9	9	25	8.9	9	8
26	8.1	8	10	26	7.2	7	8
27	8.8	9	10	27	6.5	7	8
<b>total</b>	229.9	231	231	28	7.1	7	8
				29	6.2	6	8
				30	8.2	8	8
				31	8.3	8	8
				32	7.8	8	8
				33	7.4	7	8
				34	6.1	6	8
				35	7.9	8	9
				36	7.2	7	9
				37	8.6	9	9
				38	7.6	8	9
				39	7.7	8	9
				<b>total</b>	297.5	297	297

PRUEBA	C. C.	ENTS	Ambos grupos
Media aritmética	8.55	7.61	
Mediana	9	8	
Media ponderada	→	→	7.99
Moda	9	8	

$\bar{X}$  = media y también se conoce como X barra

$N$  = número de datos

$\Sigma$  = verbo matemático que ordena sumar todas las observaciones

**Media Aritmética.**- La obtención de la media aritmética se obtiene sumando el total de las cifras y se divide el resultado por el número de ellas.

$$X = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_N}{N} = \frac{\Sigma X_i}{N}$$

La aplicación de dicha fórmula puede apreciarse en el cuadro completo donde se presentan promedios y calificaciones finales.

**Media Ponderada.**- ésta comprobación estadística se utiliza cuando se quiere obtener el promedio de dos grupos distintos y cada uno cuenta con un número diferente de integrantes, (si el número fuera el mismo bastaría aplicar la Media Aritmética.). La media ponderada se realiza sumando los productos de la media de cada grupo, se multiplica por su ponderación respectiva (la N de cada grupo) y se divide por la suma de las ponderaciones.

$$\begin{aligned} \bar{N}_{w} &= \frac{\Sigma(w \cdot X) + \Sigma(N_i \cdot X)}{\Sigma w + N} \\ \bar{N}_{w} &= \frac{27(8.55) + 39(7.61)}{66} \\ &= \frac{230.85 + 296.79}{66} = 527.64 \end{aligned}$$

$$\frac{66}{66} = \frac{66}{66} = 7.99$$

**Mediana.-** En una distribución de frecuencias agrupadas, la Mediana puede considerarse como el dato potencial de una distribución, por arriba y por abajo del cual caen la mitad de las frecuencias. Es decir, la mediana es el percentil cincuenta.

Cuando N es número es número impar se procederá seleccionar el percentil cincuenta; y en el caso de encontrarse que N sea número par se aplicará la siguiente fórmula.

Su fórmula es:

$$\frac{i(N/2) - f_u \text{ acum}}{X_{ii} +}$$

Puesto que en ninguno de los casos la Mediana cae en número par se ha realizado la selección quedando de la siguiente manera:

C.C.	<b>9</b>
ENTS	<b>8</b>

**Moda.-** para esta comprobación no es necesario la aplicación de fórmula alguna, basta con ordenar en orden ascendente o descendente los datos como se ve a continuación:

C. C.			ENTS	
Calificación	Cantidad		Cantidad	Calificación
6	1		4	6
7	1		12	7
8	9	<b>Moda</b> →	18	8
9	14 ←	<b>Moda</b>	5	9
10	2		0	10
	27	<b>Total</b>	39	



#### **4.4 CONCLUSIONES E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Una vez concluido el análisis de resultados del diagnóstico comparativo, se presentan las conclusiones de la siguiente manera.

Son señaladas de forma descriptiva y primero se habla sobre la motivación del grupo y posteriormente de la evaluación enseñanza-aprendizaje. Se hace mención de la gráfica o cuadro estadístico que le corresponde en algunos casos para sustentar la validez del argumento. Y las pruebas estadísticas que se indican y demás información se podrá encontrar en los anexos.

En los casos donde sea requerido se expondrán conclusiones a partir del análisis correlacionado, es decir, confrontar dos preguntas y sus respectivas respuestas, con el mismo objetivo de apoyar dicha conclusión que puede ser a favor o en contra de tal situación. Quiero agregar que cuando se habla de una mayoría, es que se está hablando del 51% o más, y en otros casos donde es menos del 50% se describirá como un porcentaje que puede ser representativo o no.

Por último, al final se realizan una serie de conclusiones generales respecto a los dos temas principales de esta investigación y elaboración de esta tesis.

A continuación se presenta dichas conclusiones.

##### **4.4.1 CONCLUSIONES SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

**A)** Los dos primeros reactivos tuvieron como finalidad conocer aspectos cuantitativos como edad y género, lo que puede observarse a simple vista es la gran demanda del sexo femenino participando en estudios de nivel licenciatura en las dos escuelas a pesar de que tienen una pequeña diferencia de porcentaje. En la edad los porcentajes máximos son representativos de la generación, no hay que

olvidar que un grupo pertenece a una generación mayor que el otro, esto puede justificar en un algún momento la diferencia de edad entre un grupo y otro.

**B)** La mayoría de los alumnos en la ENTS y de Ciencias de la Comunicación tiene la misma opinión en considerar Apropiado el salón de clases, y Poco Apropiado en menor porcentaje, cabe destacar que los salones en ambas escuelas no tienen las mismas características en cuanto a tamaño y diseño, mientras que en Trabajo Social todos los salones al salir de ellos dan a un pasillo y una jardinera, en Ciencias Políticas los salones están frente a frente divididos por un pasillo; Esta situación es desconocida para ambos grupos y corresponde a la pregunta 1.

**C)** En la pregunta 2, referente a las instalaciones del salón como bancas, luz artificial, luz natural (se filtra bien y hay con que cubrirla cuando es necesario), pizarrón y apoyos audiovisuales, etcétera. Fueron consideradas por la mayoría representativa en ambos grupos como apropiadas, y mientras el 17.1% de alumnos de Trabajo Social las consideró muy apropiadas, los alumnos de Ciencias de la Comunicación nadie comparte esa opinión, por otro lado, un 37% de alumnos de Ciencias de la Comunicación que puede considerarse representativo opina que son poco apropiadas las instalaciones, solo el 17.1% de la Alumnos de la ENTS comparte esa opinión.

En este punto cabe mencionar que, los alumnos desconocen las instalaciones de la otra Institución respectivamente, por lo que su respuesta no esta basada en una comparación sino en lo que percibe cada uno.

Existe una gran diferencia en cuanto a esos recursos, de nueva cuenta y de aquí en adelante quiero señalar que ambos grupos desconocen las instalaciones del opuesto y que sus respuestas serían comparadas, por lo que en algunos casos las tendencias proporcionales solo responden a cada grupo sin impedir que puedan compararse entre ambos grupos, por ejemplo, la ENTS cuenta con cortinas tipo persiana funcionales en todos los salones, utilizan pupitres tipo mesa para dos

personas, cuentan con pizarrones blancos para marcador, todos los salones tienen un aparato de televisión y existe una red de video que une todas las televisiones en audiovisuales, el préstamo de video y dvd se realiza por medio de solicitud, y en Ciencias Políticas solo unos cuantos salones cuentan con cortinas y en malas condiciones, utilizan bancas individuales con paleta, pizarrones verdes para gís, solo unos cuantos salones cuentan con televisores, no existe ninguna conexión y los aparatos de video-casetera y dvd se solicitan en audiovisuales.

Los datos anteriores y la tendencia en los porcentajes que pueden verse en el cuadro respectivo, nos permiten suponer que los recursos e instalaciones pueden llegar a influir en los alumnos.

**D)** En ambos grupos (en la pregunta 3) la mayoría proporcional de alumnos considera apropiado el horario que tiene asignado, pero pueden observarse tendencias opuestas, ya que un 25.7% de alumnos de la ENTS opina que es Muy Apropiado contra un 7.4% de Ciencias de la Comunicación, y el 11.5% contra el 25.9% respectivamente lo consideran como Poco Apropiado.

El horario en ambos grupos era totalmente opuesto, mientras que en la ENTS acudían de 7:00 a 9:00 de la mañana, en Ciencias de la Comunicación lo hacían de 20:00 a 22:00 horas de la noche, es posible suponer que la tendencia se deba a varios factores externos que se refieren como a la distancia y lugar donde habitan, tiempo de recorrido y que de noche los servicios presentan más deficiencias y posiblemente otros aspectos que podrían estudiarse respecto al tema.

**E)** La limpieza del salón (pregunta 4) en Ciencias de la Comunicación la mayoría proporcional opina que es Poco Apropiada, un 29.6% la considera Apropiada, el 14% la califica como Pésima y nadie cree que sea Muy Apropiada, mientras que en la ENTS se puede apreciar una tendencia dispersa ya que

Apropiada y Poco Apropiada tienen un 40% en ambos casos, el 17.1% dice que es Pésima y un 2.9% la considera como Muy Apropiada.

**F)** Resulta interesante ver (pregunta 5) como casi un 60% de alumnos de Ciencias de la Comunicación consideran que la limpieza del salón influye Poco en sus estudios, para un 37% puede ser Decisiva y 3.7% piensa que Sí es Decisiva, mientras que un 40% de alumnos de Trabajo Social opina que Es Muy Decisiva, el 31.5% dice que Puede ser Decisiva y 28.5% considera que es Poco Decisiva.

Revisando el cuadro estadístico puede apreciarse una tendencia inversa, mientras que, para una mayoría de Ciencias de la Comunicación y una minoría de trabajo Social influye Poco, y mientras, lo que para un porcentaje representativo de la ENTS es Muy Decisivo, lo es para una minoría de Ciencias de la Comunicación.

**G)** En esta pregunta, (pregunta 7) y ya que la investigación es referente al clima organizacional, resulta de interés saber si conocen el tema, ya que, podría influir al contestar el cuestionario y por otro lado, la pregunta sirvió de distractor y evitar comenzar a contestar sistemáticamente.

Al revisar la gráfica resulta notorio que la mayoría de ambos grupos desconocen el tema y que, tan solo el 18.5% de Ciencias de la Comunicación y el 28.8% de Trabajo Social conocen del tema.

Como punto de reflexión de esta respuesta, cabe destacar el porcentaje de alumnos de Ciencias de la Comunicación que desconocen del tema, y que al ser alumnos de 4° y el próximo semestre eligen área de especialidad que incluye Comunicación Organizacional pienso debe ser preocupante, ya que desconocen lo significa un área de especialización de la carrera y por otro lado, el grupo de Trabajo Social con no mucho pero si visible porcentaje de diferencia conoce el tema, y cabe aclarar que en la ENTS no existe área o materia de Comunicación o Clima Organizacional.

**H)** Respecto a la pregunta 10, trabajar en equipo resulta Bueno para un gran porcentaje que no es la mayoría en ambos casos. Puede observarse en el cuadro y la gráfica representativa que ambos grupos siguen la misma tendencia, siendo como ya mencioné que un mayor porcentaje consideran Bueno el Trabajo en Equipo, que es Decisivo por un 25.9% y 28.5% de alumnos de Ciencias de la Comunicación y Trabajo Social respectivamente, que lo consideran a Veces Necesario el 18.5% y 22.8% igualmente respectivo como se ha mencionado, y que es Muy Decisivo opinan un 7.5% y un 14.4% respectivamente que se puede considerar significativo, el porcentaje de No es Necesario no es considerado como significativo.

**I)** En esta pregunta (número 11) pueden verse tendencias casi idénticas por el Gusto de Trabajar en equipo, un gran porcentaje representativo en ambos casos con el 40% está de acuerdo en Trabajar Todos Juntos en la Investigación, un 37% igual para cada grupo opina Dividir el Trabajo y hacerlo juntos, no idéntico pero si cercano porcentaje entre ambos grupos opina que pueden Dividir el Trabajo y hacerlo cada uno por su cuenta juntándolo al final, por último la minoría en ambos grupos dice que pueden dividirlo a la posibilidad de los integrantes.

**J)** En esta pregunta (número 12) puede notarse que la mayoría representativa de alumnos en ambos grupos se integran a un equipo de trabajo porque Tomarán Decisiones en Equipo según se presenten las situaciones y que un 37% de Ciencias de la Comunicación y el 31.4% de Trabajo Social ambos porcentajes representativos consideran integrarse a un equipo porque tomarán decisiones anticipadamente, por otra parte hay un 7.4% y 2.9% respectivamente para quienes les resulta indistinto donde se integren porque se consideran líder y sabrán tomar una decisión en su momento.

Esta ausencia de liderazgo considero puede ser explicada a partir de la gran intención de trabajar y tomar decisiones en equipo como se puede ver en los resultados de la pregunta 12.

**K)** En el cuestionamiento de la pregunta 13, de por qué se integran a un equipo, la mayoría representativa de los alumnos en ambos grupos prefieren integrar un equipo con amigos y compañeros, resulta interesante lo anterior ya que supera en mucho a quienes prefieren trabajar únicamente con sus amigos que en Trabajo Social lo haría un 25% y en Ciencias de la Comunicación es el 7.4%.

Probablemente influya en dicha respuesta la siguiente situación, mientras que en Trabajo Social los alumnos son reinscritos en el mismo grupo con la opción de cambio en el período de alta y bajas, en Ciencias de la Comunicación los estudiantes eligen grupo al momento de inscribirse con la opción de permutarse a otro en el período de altas y bajas; mientras que la primera puede encontrarse que entre el 80 y 90 por ciento permanece en el mismo grupo, en el segundo es mucho menor, algo que aún no se precisa es qué lleva primero o influye más al estudiante para elegir el grupo, sus amigos, su calificación, reputación del maestro, etcétera.

**L)** En la pregunta 14, una mayoría representada por el 88.8% de Ciencias de la Comunicación y el 65.8% de Trabajo Social considera la relación con su grupo como Apropiada y pequeñas minorías como el 3.7% y 5.8% respectivamente al orden anterior la consideran Pésima, mientras que el 7.4% de alumnos de Ciencias de la Comunicación la considera Poco Apropiada, nadie cree que sea Muy Apropiada; por el contrario en Trabajo Social el 11.4% la considera Muy Apropiada y el 17% Poco Apropiada.

Podría describirse la escala de la siguiente forma: una relación muy apropiada solo correspondida con amigos, apropiada amigos y compañeros, y las demás solo compañeros.

**M)** Referente a la pregunta 17, una mayoría representativa de alumnos de Trabajo Social volvería a tomar la misma clase en el mismo horario y en Ciencias de la Comunicación lo haría un 44.4% que se considera representativo, los grupos

llevan horarios totalmente opuestos en Trabajo Social cursaban la materia de 7:00 a 9:00 a.m. y en Ciencias Políticas acudían de 20:00 a 22:00 hs.

Puede observarse una frecuencia en los resultados de Trabajo Social que el 22.8% asistiría de 9:00 a 11:00 y el 5.7% de 11:00 a 13:00, nadie asistiría de 13:00 a 15:00.

En el caso de Ciencias de la Comunicación no se observa tal frecuencia, puede verse que el 26% asistiría de 13:00 a 15:00 horas, el 22.2% acudiría de 18:00 a 20:00 y tomaría la misma materia desde las 7:00 a 9:00 y 16:00 a 18:00 horas con 3.7% en ambos casos.

Retomando los datos de la gráfica comparativa 17 sobre cómo consideran el horario del grupo, Se puede concluir que los alumnos tienen preferencia por cursar las materias en la mañana sobre los horarios de la tarde y respecto al horario de 13:00 a 15:00 puede considerarse como el parte aguas de las preferencias.

**N)** Probablemente en los resultados de esta pregunta 19, se encuentran las mayores diferencias entre ambos grupos, ya que mientras en Trabajo Social un 6% de alumnos ha estado en campañas por tener limpios los salones en Ciencias de la Comunicación nadie lo ha hecho, por otro lado, el 40% y 16.6% respectivamente procuran tener limpio el salón, respecto a trabajar en equipo buscando una buena calificación sin importar las amistades el 40% y 50% que pueden ser representativos respectivamente, esta respuesta da validez a la respuesta número trece donde la mayoría prefiere formar equipo con amigos y compañeros que solo con amigos.

Prosiguiendo con los incisos, en el inciso B, el 20% y un 22.3% respectivamente preguntan o solicitan al profesor explique su método de enseñanza, y en sin ser representativo el 4% y 11.1% respectivos a Trabajo Social y Ciencias de la

Comunicación les es indiferente lo que pasa y les gusta dejarse llevar por lo que sucede.

**Ñ)** En las respuestas de la pregunta 20, lleva una estrecha relación con la anterior y resulta interesante ver sus resultados, ya que, si bien el 0% de alumnos de Ciencias de la Comunicación no ha participado en una campaña de limpieza de la Facultad al 70.3% le gustaría hacerlo, igualmente en Trabajo Social solo el 6% ha participado y un 43% está dispuesto a participar, por otra parte, el 18.5% de alumnos de Ciencias de la Comunicación y el 28.5% de Trabajo Social están dispuestos a solicitar del profesor su método de enseñanza que es un promedio casi igual a los que lo hacen como puede apreciarse en los resultados de la pregunta 19, los demás resultados obtuvieron rangos mínimos, en el inciso C se tiene al 11.5% y 3.7, el inciso D un 8.5% y 3.7%, y en el inciso E el 8.5% y un 0% respectivamente de Trabajo Social y Ciencias de la Comunicación.

#### **4.4.2 CONCLUSIONES ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

**O)** A pesar de que las respuestas son afirmativas (en la pregunta 6), existe una gran diferencia en la apreciación de los alumnos referente al dominio del profesor, ya que en Ciencias de la Comunicación existe una opinión casi dividida, mientras el 40.7% opina que domina Mucho la materia, para el 59.3% la Domina lo suficiente, por otro lado, en Trabajo Social el 91.6% considera que Domina Mucho la materia y el 8.6% que es Suficiente. Esta apreciación consigue tener distintos enfoques, y pueden existir varios puntos de partida para investigar y conocer que elementos los hace opinar respecto a sus profesores.

**P)** Respecto a los resultados de la pregunta 8, durante el semestre la relación que se dio entre los alumnos y el profesor, nuevamente presenta una similitud en los resultados de ambos grupos, puede apreciarse que en Ciencias de la Comunicación la consideran como Apropriadada el 81.5% y un 14.8% la considera como Muy Apropriadada, por otro lado, en Trabajo Social el 71.4% de alumnos opina



que es Muy Apropiada y para el 25% resulta Apropiada. El Resultado de Poco Apropiada no es considerado como representativo y en ambos casos nadie considera la relación como Pésima.

**Q)** Para las respuestas de esta pregunta 9, resulta necesario decir con antelación, que ambos profesores dieron a conocer el temario de la materia al inicio del semestre. De igual forma ambos profesores fueron entrevistados y manifestaron apegarse al programa pero sin hacerlo de manera estricta, que en ciertas ocasiones y bajo ciertas circunstancias lo modifican o aplican la libre cátedra agregando algún tema no contemplado, por lo tanto una respuesta correcta a esta pregunta sería: Una combinación de ambos métodos.

Confirmando lo anterior se ubica el 51.4% de alumnos de Trabajo Social y el 33.3% de Ciencias de la Comunicación coinciden que Combino Ambos, el 42.8% y un 48.1% respectivamente manifiestan que se apegó a un programa que también es cierto, como conclusión a esta pregunta puede decirse que la gran mayoría mantiene cierto interés y atención por el contenido y desarrollo de la materia.

**R)** En estos resultados de la pregunta 18, respecto a cuanto consideran que el profesor motivo al grupo, puede observarse una clara igualdad respecto a la tendencia de los resultados de las preguntas 6 y 8, en todo caso los resultados quedaron de la siguiente forma:

Mientras el 71.5% de alumnos de Trabajo Social considera fue Mucha, en Ciencias de la Comunicación fue un 0%, pero, el 25.7% y un 70.3% respectivamente opinan fue lo Suficiente, y para el 29.7% junto al 2.8% respectivamente de Trabajo Social Y Ciencias de la Comunicación consideran fue Poco.

#### 4.4.3 CONCLUSIONES GENERALES

A manera de conclusión general puede decirse que, existe una gran participación del sexo femenino en ambas carreras y que las edades son proporcionales según el grado, sin considerar que esté o no como requisito cierto límite para ingresar a cualquiera de estas carreras.

En cuanto a los elementos considerados para diagnosticar el clima organizacional de ambos grupos como, su relación con el resto del grupo, el horario, instalaciones y la limpieza, se pueden encontrar muchas coincidencias entre ambos grupos y en algunos casos las respuestas son interesantes como ya se mencionó líneas arriba.

A partir de lo anterior, puede decirse que efectivamente esos elementos influyen en los alumnos para realizar sus estudios, en cuanto a la relación entre los alumnos la mayoría busca una buena calificación sobre la amistad sin que ésta desaparezca, los horarios parecen ser los apropiados pero muy probablemente los alumnos eligen no los de su preferencia si no van de acuerdo a sus necesidades, esto punto puede ser una nueva línea de investigación, los referente a las instalaciones al parecer las consideran apropiadas muy probablemente esta opinión cambiaría si hubieran conocido las del grupo opuesto.

Por otro lado, quiero señalar que si bien se encontraron algunas diferencias significativas entre ambos grupos respecto al Clima Organizacional, cabe señalar que efectivamente influye en el desarrollo educativo de los alumnos,

De igual manera resulta provecho indicar que la formación de un ambiente óptimo dentro del salón de clases por parte de los profesor se verá reflejado en el aprovechamiento de los alumnos. Ya que, aún considerando que el profesor cuenta con conocimiento suficiente y domina la materia, eso no será significado ni el reflejo de un buen aprovechamiento por parte de los alumnos.

Varios puntos al respecto que considero importante señalar como interesantes, y es que los alumnos de Ciencias de la Comunicación creen que la limpieza influye poco en sus estudios cabe preguntarse ¿por qué? Y que la mayoría en ambos grupos solamente tome en cuenta como bueno el trabajo en equipo a pesar de que es una constante en los trabajos y desarrollo de uno y otro grupo. Por último resulta llamativo saber por qué hay una gran falta de alumnos que se consideren líder ante su opinión de que trabajar en equipo no la consideran ni muy o necesaria, tan solo es bueno.

Por otra parte, en Trabajo Social el 71% de alumnos de piensan que el profesor motiva mucho al grupo, el 71.4% opina que la relación fue muy apropiada y un 91.6% reconoce que el profesor domina la materia, con esto, es posible considerar que existiendo estos porcentajes representativos, la mayoría de alumnos en Trabajo Social se encuentran motivados para estudiar y obtener una buena calificación.

En el caso de Ciencias de la Comunicación dista un poco los porcentajes pero siguen la misma tendencia, el 70.3% de alumnos piensan que el profesor motivó lo Suficiente al grupo, el 81.5% opina que la relación fue Apropiada y un 59.3% reconoce que el profesor domina la materia lo Suficiente, puede apreciarse que estos porcentajes representativos se encuentran en un inciso distinto a los de Trabajo Social, como de Muy Apropiado a Apropiado, pero aún en estos casos los incisos pueden considerarse como respuestas afirmativas o positivas.

Para finalizar mencionaré dos aspectos que pienso merecen ser considerados y describirse aparte:

Primero, existe la pregunta número 19 que es abierta y hace el siguiente cuestionamiento, ¿qué te motiva a ti seguir estudiando? Y es por demás interesante y curioso que solo un alumno contestó relacionado a los profesores y los demás expresaron opiniones distintas a los aspectos de clima organizacional

que se investigaron, estas respuestas fueron transcritas tal cual y pueden verse en el anexo 1.

Segundo, después del análisis de resultados y de las conclusiones ya presentadas párrafos arriba, considero pertinente responder si fueron cumplidos los objetivos, las metas, la comprobación de hipótesis, la viabilidad de la postura teórico-metodológica para logros alcanzados y futuras líneas de investigación.

- a) El objetivo general fue cumplido en su totalidad como puede certificarse en los tres primeros subcapítulos del capítulo cuatro.
- b) El primer objetivo específico fue alcanzado, ya que el diagnóstico de clima organizacional permitió conocer ¿qué tan motivados? se encontraban los estudiantes dentro del salón de clases.
- c) En el segundo objetivo específico se puede confirmar que también fue cumplido, pues el diagnóstico mismo permitió tener una visión en dos puntos, primero: que es posible la aplicación de la Comunicación Organizacional en las Instituciones Educativas y segundo, que también es posible evaluar el proceso enseñanza-aprendizaje de esa misma perspectiva.
- d) El tercer objetivo específico igualmente fue cumplido, el modelo de Abraham Maslow permitió conocer elementos fundamentales en la investigación e igualmente en el aspecto teórico, pues como mencioné en el capítulo 1, La teoría de la Motivación de Maslow fue diseñada para su análisis a partir de una visión teórico-metodológico.

Respecto a las Hipótesis mencionaré lo siguiente:

- a) La primera hipótesis resultó cierta, ya que demostró una relación profunda y totalmente referida entre la Motivación y el Clima Organizacional de la Institución, lo que puede apreciarse en los resultados.
  
- b) La segunda hipótesis igualmente resulta cierta, el Diagnóstico Comparativo permitió identificar las semejanzas del Clima Organizacional de dos grupos distintos de estudiantes en escuelas distintas, como se aprecia en el punto 4.3.2.

Para finalizar quiero mencionar que, la base fundamental de la Investigación fue el principio teórico de Maslow aplicado mediante un Diagnóstico Comparativo, esta formulación no solo permitió conocer el ambiente motivacional de cada grupo, sino también diagnosticar el Clima Organizacional de los mismos.

La intención de esta investigación se encuentra en su propia esencia, realizar un diagnóstico comparativo que serviría para conocer que tanto Clima Organizacional influye en alumnos de una Institución y la intención de que ser comparativa es, la demostración de uso y viabilidad de técnicas e instrumentos de metodología con el fin de aportar una nueva visión y enfoque de la Comunicación Organizacional. La aportación de realizo debe ser vista a partir del interés del lector mismo y no de señalamientos puros y simples.

También consiste en llegar a algunas conclusiones que dejan abierta la posibilidad de abrir y realizar nuevas líneas de investigación partiendo del presente trabajo y llevándolo a casos más específicos como por ejemplo: diagnóstico del proceso enseñanza-aprendizaje, profundizar el aspecto motivacional a partir de la comunicación Organizacional, etcétera.

## **LIMITACIONES**

En este punto deseo señalar que existen limitaciones tanto operacionales como administrativas que van surgiendo durante el proceso de investigación, sin que ello signifique que vuelven vulnerable o inaplicable el proyecto, al contrario, la formulación y características propias del proyecto permitió que dichas limitaciones fueran superadas o resueltas. También considerado que fueron mínimas.

## **SUGERENCIAS**

Como mencioné en la última parte de las conclusiones, este trabajo deja la puerta abierta para nuevas líneas de investigación tanto en el aspecto de Comunicación, Diagnóstico y Clima Organizacional, Motivación, desempeño académico y escolar a partir de sus diversas formulaciones que puedan hacerse a partir de una visión teórico-metodológico.

**BIBLIOGRAFÍA**

Ander-Egg, Ezequiel  
Diccionario del Trabajo Social  
Editorial El Ateneo  
México  
1984  
350 pp.

Ander-Egg, Ezequiel.  
Metodología del Trabajo Social  
Editorial Lumen  
México.  
2003.  
232 pp.

Barragán González, Guillermo  
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales 50 años de gestión  
FCPyS-UNAM  
Tesis  
2004

Berlo David K.  
El proceso de la comunicación  
Editorial el Ateneo  
México  
1992  
239 pp.

Bonilla Gutiérrez, Carlos  
La comunicación. Función básica de las relaciones públicas  
Trillas  
México  
2001  
120 pp.

Brunet, Luc  
El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias  
Trillas  
México  
1987  
121 pp

Chiavenato, Idalberto  
Comportamiento Organizacional  
Editorial Thomson  
México  
2004  
691 pp.

Colmenero, Sergio.  
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales 1951-1991: Historia, presencia y conciencia.  
México  
1999.  
323 pp.

Costa, Joan.

Identidad Corporativa

Trillas

México

2001

125 pp.

Evangelista Ramírez, Elí

Historia del Trabajo Social en México

Plaza y Valdez editores- ENTS

México

1998

177 pp.

Eyssautier de la Mora, Maurice

Metodología de la Investigación

Editorial Thompson

México

2002

316 pp.

Facultad de Ciencias y Políticas-UNAM

Historia de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales (40 aniversario)

México

1991

199 pp.

Ferrer Rodríguez, Eulalio

Comunicación y Comunicología

Ediciones Eufe. S. A. de C. V.

México

1982

120 pp.

Fowler, Roger.

Para Comprender el Lenguaje.

(Una Introducción a la lingüística)

Editorial Nueva Imagen.

1978

México

401 pp.

Garza Mercado, Ario

Manual de técnicas de Investigación

El Colegio de México

México. 3ª edición

1981

286 pp.

Guérout, Marcial. Introducción y presidente de los coloquios.

El Concepto de la Información en la ciencia Contemporánea.

[Coloquios de Royaumont]. Varios Ponentes.

Siglo XXI.

México

1996.

310 pp.



Hellriegel, Don. Solcum, John, W.

Comportamiento Organizacional.

Editorial Thomson.

México.

2004. 10ª edición.

460 pp.

Hernández Rodríguez, Rafael de Jesús, y otros.

Comunicación Masiva

(Taller de comunicación II, 2ª parte)

UNAM- CCH- UNIDAD ACADÉMICA

México 1997

235 pp.

Hernández Sampieri, Roberto.

Metodología de la Investigación.

Mc Graw-Hill.

México.

2003.

704 pp.

Ivancevich, John M . y James h. Donnelly

Las Organizaciones: conducta, estructura, proceso.

Editorial Nueva Interamericana.

México.

1983.

587 pp.

Koontz, Harold. Weihrich, Heinz.

Elementos de Administración.

(Enfoque Internacional).

Mc Graw-Hill-Interamericana S.A. de C.V.

México

2002. 10ª edición.

497 pp.

Luhmann, Niklas

Teoría de la sociedad

Universidad Iberoamericana

México

1993

444 pp.

Marshall Reeve, John

Motivación y Emoción

Mc Graw-Hill

España

1994

494 pp.

Maslow, Abraham.

Motivación y personalidad.

Edit. Díaz de Santos. S.A.

Madrid, España

1991.

436 pp.

Mc Luhan, Marshall, Fiore, Quentin

(Traducción por Mirlas, León)

El medio es el Mensaje

Editorial Paidós Studio

Estados Unidos

1997

165 pp.

Millan López, Nina y Plata García Maricruz.

Análisis del clima organizacional en la empresa Plasticare

Trabajo Recepcional

ENTS. UNAM.

2003.

76 pp.

Montaner, Pedro, Moyano, Rafael

¿Cómo nos comunicamos? Del gesto a la telemática

Longman de México Editores, S.A. de C. V.

México

1998

156 pp.

Muñoz Vázquez Miriam.

Diagnóstico interno de la comunicación organizacional de la bodega Comercial Mexicana Toluca

FCPyS-UNAM.

Tesis

2005

240 pp.

Paoli, Antonio

La Comunicación

Editorial Edicol S. A.

México,

1980

194 pp.

Ramos Padilla, Carlos G.

La Comunicación. Un punto de vista organizacional

Trillas.

México

1998

75 pp.

Real Academia Española

Diccionario de la Lengua Española

Editorial Espasa-Calpe, S.A.

19ª edición. Tomo II

España

1981

479 pp.

Ricci Bitti, Pio y Cortesi, Santa.  
Comportamiento no verbal y comunicación.  
Editorial Gustavo Gili, S.A.  
Barcelona, España.  
1980.  
204 pp.

Rojas Soriano, Raúl  
Guía para Realizar Investigaciones Sociales  
UNAM Textos Universitarios  
México  
1980  
274 pp.

Ruiz Olabuénaga, José Ignacio.  
Sociología de las Organizaciones.  
Editado por Universidad de Duesto.  
Bilbao, España  
1995  
499 pp.

Sikula, Andrew F.  
Administración de Recursos Humanos en Empresas.  
Editorial Limusa  
México  
1979.  
513 pp.

Taborga, Huáscar  
Como Hacer una Tesis  
Editorial Grijalbo  
México  
1980  
220 pp.

Tapia Campos, Martha  
FCPyS: Una historia de sus planes de estudio (historia documental)  
Tesis  
FCPyS-UNAM.  
1985

Tenorio Herrera Ma. Del Carmen.  
Origen y Desarrollo del Trabajo Social en México  
Tesis  
ENTS-UNAM  
1978  
178 pp.

Todt, Eberhard  
La motivación. Problemas, resultados y aplicaciones  
Editorial Herder  
Barcelona, España  
1982  
323 pp.

Zorrilla Arena, Santiago. Torres Xammar, Miguel  
Guía para elaborar la Tesis  
Editorial Interamericana  
México  
1986  
106 pp.

### **HEMEROGRAFIA**

Gaceta Informativa de la facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Política y Ciencias Sociales, N 22, 15 de julio 1981. Pág. 6

Manual de Información Básica. Manual de Bienvenida generación 1996-2000. Escuela Nacional de Trabajo Social.

### **OTRAS FUENTES**

[www.unam.mx](http://www.unam.mx). 31 de enero de 2008, 23:57 hrs.

[www.politicas.unam.mx](http://www.politicas.unam.mx). 31 de enero de 2008, 23:57 hrs.

[www.politicas.unam.mx/historia.htm](http://www.politicas.unam.mx/historia.htm). 31 de enero de 2008, 16:24 hrs.

[www.dgae.unam.mx/planes/carrerax.html](http://www.dgae.unam.mx/planes/carrerax.html). 31 de enero de 2008, 13:08 hrs.

[www.planeación.unam.mx/memoria/2001/fcpys.html](http://www.planeación.unam.mx/memoria/2001/fcpys.html). 7 de mayo de 2007, 13:08 hrs.

## ANEXOS

### Anexo 1 Respuestas a la Pregunta 19

#### **Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.**

1. Aprender y conseguir un buen trabajo.
2. Que los profesores (en su manera de dar la materia) hagan que la carrera siga pareciendo interesante.
3. El gusto por la carrera, la pasión por el conocimiento y aprender en conjunto.
4. El deseo impetuoso por llegar y alcanzar una meta, que es colocarse en la radio y sentirse satisfecha.
5. El gusto por aprender.
6. Emplearse en la sociedad, ser útil, ofrecer mis ideas y conocer más ideas a parte de las propias y que las motiva.
7. Aprender nuevos conocimientos que ayuden a superarse.
8. Desarrollo profesional.
9. Un ambiente agradable y respetuoso en el salón de clases, aunado a intereses personales.
10. Que siempre pueda seguir aprendiendo y es como una satisfacción personal.
11. Las ganas de superarme y tener un futuro mejor.
12. Deseo propio por una superación personal.
13. Ser una mejor persona, con valores y respetable.
14. Terminar la carrera ya que me gusta aunque haya algunas materias que no me motivan mucho.
15. Terminar la licenciatura.
16. Seguridad, realización, éxito. Demostrar que soy capaz.
17. Lograr independizarme y tener una carrera con la que pueda ser autosuficiente económicamente.

18. Mi convicción, mi gusto, mis planes a futuro.
19. Salir adelante.
20. Que con el conocimiento se pueda alterar la realidad.
21. Las actividades que dejan los profesores y que tomen en cuenta las participaciones.
22. La superación y anhelos que tengo en la vida, lo que me gustaría ser.
23. Superarme, tener los suficientes conocimientos para poder desarrollarme en un futuro.
24. El agrado de la carrera, me gusta lo referente a esta.
25. Seguir construyendo y fortaleciendo mi forma de pensar, un esquema, con más elementos y desde ahí enfrentarme al mundo, no solo laboral.
26. Terminar la carrera, conseguir trabajo y sentirme a gusto, ganar suficiente y apoyar los gastos propios y de la casa.
27. Por metas y aspiraciones propias.

#### **ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

1. Desarrollo personal, profesional.
2. Terminar la carrera para empezar a trabajar.
3. Porque busco mi desarrollo profesional.
4. La verdad ser alguien en la vida y darle lo mejor a mi familia.
5. Tener un conocimiento y poder aplicarlo.
6. Que tengo los recursos y estudio lo que quiero.
7. El desarrollo personal y éxito que tendré en un futuro.
8. No contesto.
9. Ganar conocimientos.
10. El deseo de superación, el interés por aprender más.
11. Ignorar menos sobre lo que pasa en la actualidad.
12. Quiero titularme ya que me satisface la carrera.
13. La importancia de la problemática que día a día repercute a la sociedad, el beneficio de las personas.
14. Estabilidad económica a futuro y satisfacción personal.

15. El tener un futuro asegurado en todo ámbito (económico, social y familiar).
16. Terminar la licenciatura para apoyar económicamente a mi familia.
17. Tener una profesión que me agrade.
18. Superarme como persona.
19. A terminar mi carrera y desarrollarme como profesional.
20. Tener el mayor conocimiento posible para dominar cualquier tema.
21. Aprender cosas y ser buena Trabajadora Social.
22. Seguir la carrera, hacer la licenciatura, ser alguien importante como Trabajadora Social.
23. La calidad de enseñanza y el compromiso de los profesores para con los alumnos y la educación.
24. Prepararme para en un futuro conseguir trabajo.
25. Formarme como una persona con un mayor conocimiento.
26. Por tener Status (socialmente, no económico).
27. Realizar y desarrollarme profesional y personalmente.
28. Que mis padres me digan que no puedo.
29. Adquirir conocimientos para poder dar alternativas a las problemáticas sociales.
30. Tener conocimientos y poder alcanzar un nivel de calidad de vida mejor.
31. El cumplir con el objetivo que me propuse de terminar mi carrera y continuar con una maestría. Los maestros también son una motivación tanto más como menos.
32. Los profesores y mis compañeros. Ya que hay opiniones de las que se les saca provecho.
33. Superación cada día y ser el orgullo de mis papás.
34. Mi desarrollo intelectual y personal sobre todo en esta materia. Estudiar en clase.
35. Las ganas de conocer.

## Anexo 2 Cuestionario Aplicado

Instrucciones: Por favor lea detenidamente y marque la respuesta más acorde a su forma de sentir las siguientes situaciones.

Se le pide que conteste sin consultar a algún compañer@ y procure contestar el primer referente que tenga al responder algunos datos.

Gracias de antemano por su cooperación.

Sexo: (M) (F) Edad \_\_\_\_\_

1.- Crees que el salón de clases es el apropiado para tus clases:

Muy Apropiado      Apropiado      Poco apropiado      Pésimo

2.- Piensas que las instalaciones (bancas, luz artificial o natural, pizarrón, etc.) para tus clases fueron:

Muy Apropiadas      Apropiadas      Poco apropiadas      Pésimas

3- Consideras que el horario para esta clase a la que asistes es:

Muy Apropiado      Apropiado      Poco apropiado      Pésimo

4.- De qué manera calificas la limpieza del salón:

Muy Apropiadas      Apropiadas      Poco apropiadas      Pésimas

5.- Cómo consideras que influye en ti la limpieza del salón para tus estudios:

Muy Decisiva      Puede ser decisiva      Poco      Te es indiferente

6.- De qué forma consideras que el profesor demostró dominio sobre la materia?

Mucho      Lo suficiente      Poco      Nada

7.- Sabes qué es el Clima Organizacional?

Si      No

8.- La relación durante el semestre entre el profesor y el grupo tú la consideras:

Muy Apropiada      Apropiada      Poco apropiada      Pésima

9.- El profesor en su forma de enseñanza se apegó a:

La libre cátedra      A un programa      Combinó ambos      No sabes



10.- Para ti el trabajo de equipo resulta:

Muy Decisivo                  Decisivo                  Bueno                  A veces Necesario                  No es Necesario

11.- Cuando trabajas en equipo te gusta que:

- A) Trabajen todos juntos en la investigación
- B) Dividan el trabajo equitativamente, cada uno trabaja por su cuenta y lo juntan al final
- C) Se dividan el trabajo y hacerlo juntos
- D) El trabajo se divida de acuerdo a la disposición de los integrantes de equipo
- E) Trabajen los que puedan y los que no, son tomados en cuenta de cualquier forma

12.- Al integrarte a un equipo de trabajo lo haces porque:

- A) Piensas que tomarán decisiones en equipo anticipadamente
- B) Crees que habrá una o dos personas que tomarán decisiones por el equipo
- C) Sabes que hay alguien reconocido como líder y que tomará las decisiones
- D) Es indiferente donde te integres, te consideras un líder y sabes que tomaras una decisión en su momento
- E) Toman decisiones en equipo según se presenten las situaciones

13.- Cuando integras o integran un equipo lo primero que piensas es:

- A) Trabajar con tus amig@s únicamente
- B) Trabajar con gente que consideras compañer@s
- C) Formar parte del equipo con amig@s y compañer@s
- D) Te gustaría que te asignaran a un equipo

14.- Cómo consideras tu relación con el resto del grupo

Muy Apropiaada                  Apropiaada                  Poco apropiada                  Pésima

15.- Si en este momento se te preguntara verbalmente, cuántos alumnos integran tu grupo, dirías que:

Son \_\_\_\_\_ Alumnos

16.- Si en este momento te preguntaran verbalmente, cuantos nombres de tus compañeros sabes, dirías que:

Son \_\_\_\_\_ Nombres

Si volvieras a tomar esta clase, en que horario te gustaría:

7:00 a 9:00	9:00 a 11:00	11:00 a 13:00	13:00 a 15:00
16:00 a 18:00	18:00 a 20:00	20:00 a 22:00	

17.- Si el profesor motivó al grupo durante el semestre tú sentiste que fue:

Mucha                  Lo suficiente                  Poco                  Nada

Esta pregunta debes contestarla de la manera más objetiva y profesional que puedas, tomando como referencia a las preguntas anteriores, trata de ser breve y conciso.

18.- Qué es lo que te motiva a ti a seguir estudiando:

---

20.- En cual de las siguientes actividades por iniciativa propia, participas o has participado de manera de individual o en grupo: (PUEDES MARCAR HASTA DOS RESPUESTAS).

- A) En una campaña para tener limpios los salones y/o escuela limpios
- B) Preguntar o solicitar al profesor explique su método de enseñanza en sus clases
- C) Por cuenta propia procuras tener limpio el salón
- D) Trabajar en equipo buscando una buena calificación sin importar las amistades
- E) Te es indiferente lo que pasa y te gusta dejarte llevar por lo que sucede.

21.- De las repuestas anteriores y considerando las que no marcaste, en cual te gustaría participar:

A                      B                      C                      D                      E

Gracias por tu colaboración.