

CAPITULO I. INTRODUCCION.

1.1. Contexto.

El trabajo que a continuación se detalla, ofrece una propuesta de asesoramiento organizacional a la Escuela Secundaria Estatal Prof. “Alejandro Sotelo Burruel”, ubicada en la calle Rosales, entre Cucurpe y Pino Suarez, en la zona centro de Hermosillo. Para su elaboración, fue necesario conocer y valorar los antecedentes de una institución educativa que a lo largo de casi 50 años, gano y consolido un reconocido prestigio en la comunidad.

La secundaria No 24, como también se le conoce, nació en la década de los 50's del siglo pasado, y tuvo como fundador al profesor Teodoro Navarrete García y como primer director oficialmente reconocido, al profesor Alejandro Sotelo Burruel, quien desempeñó el cargo durante más de 28 años. Con más de 40 generaciones de egresados, una gran cantidad de ex - alumnos, han destacado en su trabajo y en su profesión, proyectándose como ciudadanos ejemplares. Sin embargo, y pese al reconocimiento que ha gozado dicha institución, en los últimos años, su prestigio vino a menos y terminó por proyectar una mala imagen hacia la sociedad hermosillense, debido a la carencia de una estructura comunicacional y organizativa, pero también por la falta de control y la organización interna de su alumnado.

En ese contexto, la presente investigación parte de realizar un diagnóstico organizacional sobre las variables de calidad en el servicio y liderazgo, relacionando además al poder, la motivación y la comunicación interna como índices que nos permitan, por un lado, definir el estado actual de la problemática de la organización y, a partir de lo anterior, definir una propuesta de mejora.

De ello deriva la necesidad de un programa de asesoramiento, comunicacional y organizativo donde se planteen reglas y condiciones de trabajo estructuradas a raíz de un diagnóstico previo de la organización, para optimizar las condiciones de trabajo, buscar y sugerir los medios para entablar una buena comunicación y organización con la finalidad específica de dar a la secundaria N° 24 una imagen que refleje seguridad y confianza a todas aquellas personas que requieran de su asistencia estudiantil.

1.2. OBJETIVO GENERAL.

A partir de desarrollar un diagnóstico organizacional que nos permita conocer la situación actual de la Secundaria Profesor Sotelo Burruel, elaborar una propuesta de asesoramiento de comunicación organizacional con el fin de proponer soluciones prácticas a la problemática detectada en dicha institución.

1.3. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

Para el cumplimiento del anterior objetivo general, el trabajo desarrolla los siguientes objetivos particulares:

1. Describir el marco de referencia y análisis de la construcción teórica de diagnóstico y clima organizacional, motivación, calidad en el servicio, liderazgo, poder, y comunicación organizacional.
2. Conocer y describir el contexto organizacional de la institución a evaluar y medir los constructos (índices) teóricos creados, comparaciones y cruces de variables estructurales por índices.
3. Desarrollar una propuesta de mejora de comunicación organizacional dentro de la institución.

1.4. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.

- ¿Es la calidad educativa un factor determinante en la deserción de alumnado en la escuela secundaria estatal “Prof. Alejandro Sotelo Burruel”?
- ¿Afecta la falta de motivación a los docentes para el desempeño adecuado de su trabajo?
- ¿Qué tan eficaz ha sido el liderazgo dentro de la organización en la escuela secundaria estatal “Prof. Alejandro Sotelo Burruel”?

1.5. HIPÓTESIS.

- Hi: La presencia de un liderazgo visionario es lo que garantiza, la eficiencia y supervivencia de la escuela secundaria estatal “Prof. Alejandro Sotelo Burruel”.
- Hn: La presencia de un liderazgo visionario “no” es lo que garantiza, la eficiencia y supervivencia de la escuela secundaria estatal “Prof. Alejandro Sotelo Burruel”.
- Ha: Es la falta de motivación en los empleados por parte de los directivos lo que provoca un mal desempeño docente.

1.6. METODOLOGIA.

La presente es una investigación de tipo exploratoria/descriptiva e incluye correlación de variables estructurales con la construcción de índices y variables centrales del estudio. Se utilizaron tanto metodologías cuantitativas como métodos y técnicas de carácter cualitativo; particularmente, se implemento el método cualitativo basado en la consulta del Modelo de las Relaciones Humanas de Elton Mayo y el Modelo de los Sistema Sociales, explicados más adelante. Además se utilizaron técnicas como la entrevista y la observación directa en la organización.

Con respecto a la aplicación de la metodología cuantitativa, utilizamos la técnica de levantamiento de opinión y percepción empleada al universo total de los miembros de la organización, utilizando para ello la encuesta; el procesamiento de la información obtenida en la medición de los constructos teóricos, donde se incluyen los índices y las principales variables del estudio, fue hecho a través del Programa Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS, por sus siglas en inglés).

El procesamiento de información incluye estadísticas descriptivas, cruce de variables estructurales y centrales de estudio, construcción de índices estadísticos, lo que nos permitió de manera clara y científica identificar y medir percepciones, opiniones y constructos teóricos para responder a las interrogantes de estudio.

Es importante mencionar, por otro lado, que con el fin de completar y consolidar los datos y análisis cuantitativos, fue necesaria la aplicación de al menos dos técnicas de investigación de campo de tipo cualitativo: la entrevista a empleados y directivos y la observación directa en la organización. Ello nos permitió también, comprender

mejor la problemática que abordábamos y nos ayudo, por otro lado a comprender mejor las posibles formas de solución práctica a la problemática que detectamos.

1.7. UNIVERSO DEL MUESTREO.

El proyecto de investigación se sitúa en la Escuela Secundaria Estatal “Prof. Alejandro Sotelo Burruel”; cuenta con una población total dentro de la organización de 108 personas entre personal docente y administrativo, vigilantes, trabajadores sociales, contraloría, orientación y personal de limpieza. Para obtener la muestra representativa se utilizó el programa Statistics y se tomó en cuenta los siguientes parámetros: un 95% de confiabilidad y más / menos 5% de error. Ello dio como resultado un total de 44 personas a considerar en la muestra representativa.

Los constructos teóricos a medir en esta investigación son los siguientes: Poder, Liderazgo, Motivación y Calidad en el Servicio. Esta investigación requiere de una encuesta estructurada por 5 segmentos: Datos generales: En este primer apartado nos proponemos conocer las características personales de los empleados y con ello, detectar los factores que de alguna manera influyen en nuestros índices.

DATOS ESTRUCTURALES DEL TRABAJADOR:

1.- EDAD: _____

2.- SEXO: _____

3.- ESTADO CIVIL: _____

4.- PUESTO: _____

5.- ANTIGUEDAD: _____

6.- GRADO DE ESCOLARIDAD:
A) Primaria B) Secundaria C) preparatoria D) Profesional

7.- TIENES ALGÚN FAMILIAR DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN:
A).- Si B).- No

8.- QUE TAN SEGUIDO RECIBEN CURSOS DE CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DENTRO DE LA INSTITUCIÓN?
A).- Muy Seguido B).- Regularmente C).- Ocasionalmente D).- Nunca

9.- CUAL ES SU INGRESO MENSUAL?
A).- Menos de 2000 B).- 2,000 – 6,000 C).- 6,000 – 15,000 D).- Mas de 15,000

10.- QUE GRADO DE PARTICIPACIÓN TIENE USTED EN LA SECUNDARIA?
A).- ALTO B).- MEDIO C).- BAJO

El segundo apartado consiste en que el encuestado califique aspectos relacionados con el manejo organizacional del poder y las preguntas son las siguientes:

	Mucho	Regular	Poco	Nulo
11.- ¿El grado de participación que tiene en la toma de decisiones dentro de la institución es?	3	2	1	0
12.- ¿En que medida las decisiones institucionales son tomadas por consenso?	3	2	1	0
13.- ¿Qué tanta capacidad tiene el poder directivo para influir en sus decisiones?	3	2	1	0
14.- ¿Qué tanta preferencia existe por parte de la	3	2	1	0

institución hacia algunos trabajadores?				
15.- ¿Se castiga a cualquier trabajador por igual cuando no cumple satisfactoriamente con las reglas de su trabajo?	3	2	1	0
16.- ¿Qué tanto nivel de preparación posee quien ejerce el poder directivo?	3	2	1	0
17.- ¿Que tanto protege el poder directivo a los trabajadores?	3	2	1	0

El tercer apartado de la investigación consiste en ver aspectos relacionados con la influencia del liderazgo dentro de la institución.

	Mucho	Regular	Poco	Nulo
18.- ¿El nivel de planificación y elaboración de metas y objetivos en la institución es?	3	2	1	0
19.- ¿Que tanto se desarrollan proyectos educativos dentro de la organización?	3	2	1	0
20.- ¿En que medida son realizados dichos proyectos?	3	2	1	0
21.- ¿ Que tanto se desempeñan en su trabajo las demás personas dentro de esta escuela?	3	2	1	0
22.-¿ El compromiso que usted tiene con esta institución es?	3	2	1	0
23.-¿Qué tanto su institución participa en eventos, tanto locales, como estatales y nacionales?	3	2	1	0

El cuarto apartado de la investigación se dirige a lo relacionado con las gratificaciones de la organización motivada.

	Mucho	Regular	Poco	Nulo
24¿ El reconocimiento que se les da a los trabajadores por su desempeño es?				
25¿ Qué tanto se celebran eventos con fines de reconocimiento a trabajadores destacados dentro				

de la organización?				
26.- Considerando su desempeño como elemento de la organización y la situación económica actual ¿qué tan satisfecho esta con su salario?				
27.- ¿ Con qué frecuencia se les otorga incentivos ante un desempeño destacado por su trabajo?				
28.- ¿ Que tan agradable es el medio donde desempeña su trabajo?				
29.- ¿ Que tan buena es la relación con sus compañeros de trabajo?				
30.- ¿ Que tan buena es la relación que tengo con mis superiores?				

Finalmente el último apartado consiste en calificar aspectos relacionados con el compromiso de calidad en el servicio de la organización.

	Mucho	Regular	Poco	Nulo
31.- ¿ Que tan bueno es el estado en el que se encuentra la infraestructura de la escuela?	3	2	1	0
32.- ¿ El empeño en que los alumnos de la institución salgan lo mejor preparados es?	3	2	1	0
33.- ¿Qué tan buena considera que es la disposición de los maestros de esta institución para atender a los alumnos aún fuera de sus clases?	3	2	1	0
34.- ¿ Que tanto se apoya a los alumnos destacados en áreas deportivas o cualquier otra inquietud que estos posean a fin de mejorar?	3	2	1	0
35.- ¿ Que tanto se cita a los padres de familia para hablar sobre el desempeño de sus hijos dentro de la organización?	3	2	1	0
36.- ¿ Que tan suficiente y eficiente es el material que manejan para la realización de su trabajo?	3	2	1	0

1.8. CONSTRUCCIÓN DE ÍNDICES.

Utilizamos un sistema para obtención de porcentajes, frecuencias, índices y cruces provisto por el programa SPSS (Programa Estadístico Para las Ciencias Sociales), que permite obtener resultados más confiables.

Primero se tomaron como punto de partida los conceptos o variables manejados dentro del marco teórico referencial, Poder, Liderazgo, Motivación y Calidad en el servicio y después se elaboraron los índices, quedando de la siguiente manera: El Manejo Organizacional Del Poder, Influencia Del Liderazgo Dentro De La Organización, Gratificaciones De Una Organización Motivada Y Compromiso De La Calidad De Servicio.

Para obtener los resultados de cada uno de los índices antes mencionados, elaboramos preguntas relacionadas con cada variable. Posteriormente, codificamos cada uno y establecimos las escalas que necesitamos para medirlos en: Alto, Medio y Bajo.

Para los 5 apartados dentro de la investigación, se usó el mismo número de respuestas a elegir, es decir, considerando que son tantas preguntas, cada una con un número igual de opciones de respuestas (4), cada opción tiene valores que van del cero como mínimo y una puntuación máxima que depende según el número de preguntas por variable. Ya que el valor máximo en cada respuesta es de 3, $3 * \# \text{ de preguntas} = X$.

Para la variable poder, se realizaron 7 preguntas, en donde el valor máximo es de 3 y el mínimo es 0, entonces, $3 * 7 = 21$ y con un valor mínimo de cero.

En el caso de la variable Liderazgo, se elaboraron 6 preguntas, en donde el valor máximo es de 18 y el mínimo 0, entonces, $3 * 6 = 18$.

Para la variable motivación, tenemos un total de 7 preguntas, en donde el valor máximo es de 21 y el mínimo 0, entonces, $3 * 7 = 21$.

Finalmente para la variable Calidad en el Servicio, elaboramos 6 preguntas, donde el valor máximo es de 18 y el mínimo 0, entonces, $3 * 6 = 18$.

➤ INDICE DEL MANEJO ORGANIZACIONAL DEL PODER. ESCALA:

0-7 Bajo

8-14 Medio

15-21 Alto

➤ INDICE DE LA INFLUENCIA DEL LIDERAZGO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN. ESCALA:

0-6 Bajo

7-12 Medio

13-18 Alto

➤ INDICE DE GRATIFICACIONES DE UNA ORGANIZACIÓN MOTIVADA. ESCALA:

0-7 Bajo

8-14 Medio

15-21 Alto

➤ INDICE DE COMPROMISO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

ESCALA:

0-6 Bajo

7-12 Medio

13-18 Alto