



UNIDAD 144



LICENCIATURA EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE
LABORA EN LA DELEGACIÓN DE
LA CRUZ ROJA MEXICANA SAYULA, JAL.**

MARTÍNEZ FAJARDO MARÍA CONCEPCIÓN
VENTURA RODRÍGUEZ ALBERTO BENJAMÍN

DIRECTORA DE TESIS
TERESA GÓMEZ CERVANTES

CD. GUZMÁN, MUNICIPIO DE ZAPOTLÁN EL GRANDE, JAL. SEPTIEMBRE DE 2016



UNIDAD 144



LICENCIATURA EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE
LABORA EN LA DELEGACIÓN DE
LA CRUZ ROJA MEXICANA SAYULA, JAL.**

PROYECTO DE DESARROLLO EDUCATIVO

PRESENTAN

MARTÍNEZ FAJARDO MARÍA CONCEPCIÓN
VENTURA RODRÍGUEZ ALBERTO BENJAMÍN

PARA OBTENER EL GRADO DE
LICENCIADA Y LICENCIADO EN INTERVENCION EDUCATIVA

DIRECTORA DE TESIS
TERESA GÓMEZ CERVANTES

CD. GUZMÁN, MUNICIPIO DE ZAPOTLÁN EL GRANDE, JAL. SEPTIEMBRE DE 2016

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme la vida y salud, así como la oportunidad de disfrutar y compartir con mi familia La etapa más satisfactoria de mi vida.

Le doy gracias a mis padres Ma. Concepción Fajardo Cortes y Sotero Martínez Osorio, por apoyarme en todo momento, por inculcarme valores, pero sobre todo por darme la oportunidad de tener educación durante el trascurso de mi vida, gracias por compartir mis horas grises, mis momentos felices, gracias por ayudarme a salir adelante en la adversidad, por nunca abandonarme en momentos de desdicha y por formar una mujer de valores sustentables ante este mundo de desafíos.

De igual forma agradezco a mi esposo Alberto Benjamín Ventura Rodríguez, la confianza y el apoyo incondicional en los momentos difíciles, siempre tuvo las palabras oportunas para hacerme reír; gracias por tu paciencia en mis ratos de desesperación y enojo, por tu tiempo y desvelos, por concluir esta etapa juntos, compartiendo los mismos objetivos y ahora la emoción de la llegada de nuestro bebé que será el motor de seguir adelante a lo largo de nuestras vidas.

A mis hermanos por su apoyo incondicional, porque siempre han sido un fuerte de estímulo, agradezco a mi hermana Ma. Guadalupe y a mi cuñado Francisco Javier por su apoyo incondicional, su comprensión y sabios consejos que hoy rinden frutos en la culminación de esta licenciatura.

Agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a cada uno de mis profesores, sobre todo el apoyo incondicional a mi directora de tesis Mtra. Teresa Gómez Cervantes por brindarme sus conocimientos, sus consejos, paciencia y su motivación para trabajar que han sido fundamentales para mi formación profesional, se ha ganado mi admiración, mil gracias.

A ustedes le debo este triunfo y con ustedes lo comparto.

Ma. Concepción Martínez Fajardo.

AGRADECIMIENTOS

Con gusto muestro mis más sinceros agradecimientos a quienes fueron el sustento de este arduo trabajo que culmina para abrir nuevas rutas de acción profesional, educativo y trascendental de un plan de vida, que hasta el día de hoy se mantiene con rumbo definido.

Agradezco a mi madre Martha Rodríguez que, con desvelo y esfuerzo, aunado a su labor de madre, me ha apoyado para que culminaran mis estudios profesionales, me siento orgulloso de la mujer que me dio la vida, ella me ha otorgado la oportunidad de formarme como un hombre capaz de emprender cualquier proyecto que el destino me depare.

Como parte importante de mi vida, agradezco a mi esposa María Concepción Martínez Fajardo por su apoyo, así como el tiempo prestado en momentos difíciles y sobre todo la paciencia en esta etapa educativa superior, ya que sin las palabras de aliento no hubiera sido posible mantener el ánimo y la perseverancia para llegar a la meta y tener éxito en este arduo trabajo.

Agradezco de un nuevo a quien me motiva a ser una mejor persona cada día y quien me acompaña en esta etapa de formación profesional, y sobre todo al bebé, que esperamos con ansias y que algún día como hoy lo hago, agradezca la finalización de sus estudios.

Alberto Benjamín Ventura Rodríguez.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1 ANÁLISIS DEL CONTEXTO.....	4
1.2. La entidad receptora.....	6
1.2.1. Ubicación geográfica de la institución	6
1.2.2. Reseña histórica de la institución	6
1.2.3. Cruz Roja Mexicana delegación Sayula	7
1.2.4. Elementos que definen a la institución.....	7
1.3. Infraestructura	9
1.4. Clima laboral.....	9
CAPÍTULO 2 DIAGNÓSTICO	12
2.2. Modelo	12
2.3. Técnicas e instrumentos para recolectar la información	13
2.4. Recursos.....	14
2.5. Resultados del diagnóstico	15
2.6. Necesidades identificadas	15
2.7. Problematización	17
CAPÍTULO 3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	18
3.1 Teoría humanista	18
3.2 Motivación y Liderazgo.....	19
3.3 Resistencia al cambio.....	23
3.4 Trabajo en equipo	24
3.5 Comportamiento organizacional.....	26
3.6 La comunicación	28
CAPÍTULO 4 PLAN DE INTERVENCIÓN	30
4.1 Justificación	30
4.2 Objetivo general.....	31
4.3 Objetivos específicos.....	31
4.4 Metas	31
4.5 Criterios de control.....	31
4.6 Participantes.....	32
4.7 Metodología.....	32

4.8 Cronograma.....	33
4.9 Actividades	35
4.10 Recursos.....	42
CAPITULO 5 EVALUACIÓN	43
5.1 Marco regulador	43
5.2 Justificación	44
5.3 Objetivo.....	44
5.4 Calendario de Trabajo	44
5.5 Equipo evaluador	45
5.6 Modelo de evaluación.....	45
5.7 Técnica e instrumentos de evaluación.....	45
5.7.1 Técnica FODA:.....	45
5.7.2 Cuestionario	46
5.8 Análisis de los resultados.....	47
5.8.1 Análisis FODA.....	47
5.8.2 Resultados de cuestionario.....	49
CONCLUSIONES	50
BIBLIOGRAFÍA.....	56
ANEXOS.....	58

INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta un proyecto de desarrollo educativo, realizado en las instalaciones de Cruz Roja Mexicana delegación Sayula, esta es una institución privada que ofrece servicios de atención pre hospitalaria y auxilios en atención de accidentes, en este lugar se desarrolló, como ya se menciona este proyecto, con la intención de propiciar el cambio en las personas que laboran en esta entidad, con motivo a que esta opción quedara vigente a su aplicación al personal que con frecuencia mantiene cambios de colaboradores.

Durante tres semestres de arduo trabajo de recopilación de información para la generación de datos e información que propiciarán la formulación de los objetivos específicos que se deberán cumplir en concordancia de la situaciones de conflictos encontrados, todo argumento señalado en el documento es sustentado por la teoría humanista de Maslow sustentado por varios autores que fundamentan la idea principal del tema como Rogers, Lewin y Reeve, además de las diferentes herramientas de recolección de datos como la observación, entrevista y encuestas, todo con el propósito de que la detección de necesidades se ampliamente validada para su futura intervención.

Se cuenta con el diseño, aplicación y el análisis de los instrumentos de la evaluación del estado de los miembros de la institución, instrumentos que permitieron la constante aplicación de recogida de datos en cada una de las sesiones, la recolección de información se daba de forma fragmentada por motivo que los colaboradores del centro al que acudimos, no siempre se presentaban por diferentes razones que, la totalidad de los trabajadores están divididos en dos turnos y la coincidencia en los días de asistencia a la institución no siempre nos favorecía para la aplicación de instrumentos.

Para comprensión de los hechos y resultados obtenidos se presentan figuras y tabulaciones que sitúan la problemática y esquemas que se obtuvieron el diagnóstico realizado, los cuales ayuda a determinar, que el lector pueda esclarecer cuál es la situación conflicto y por qué es que se eligió para su tratamiento.

Así como las conclusiones de que expresan el conocimiento adquirido en relación a las competencias de la licenciatura, como algunos aspectos que facilitan la acreditación del contenido del documento.

En el diseño de herramientas de recolección de datos nos dimos cuenta que al utilizar los medios correctos generamos objetividad y nos evitamos pérdidas de tiempo y esfuerzos pues los procedimientos que se llevaron nos permitieron la exactitud en la elección del problema a trabajar.

El desarrollo del proyecto educativo, en la institución en colaboración de los socorristas y demás personal que labora en el lugar, se desarrolló durante tres semestres con una constancia semanal de 4 a 6 horas en el día otorgado como practicantes, con el uso del salón de conferencias y en ocasiones el consultorio se llevaron a cabo sesiones temáticas que integran la propuesta de un curso taller.

El curso taller se implementó en 10 sesiones impartidas en ambos turnos de guardia a los socorristas y enfermeras principalmente, puesto que las necesidades del entorno requerían atención en el área de la motivación y liderazgo en el personal mencionado, para la mejora del clima laboral y la mejor toma de decisiones como equipo de trabajo.

Cada una de las sesiones desarrolladas mantuvieron temáticas acordes a la solución de las necesidades, se hizo necesario material para el trabajo con los participantes, así como el uso de videos.

La implementación del proyecto de desarrollo educativo en esta institución es prioritaria por la labor ofertada a la sociedad, ya que se necesita la estructuración de una nueva forma de pensar en sus colaboradores para atender con mayor eficiencia y efectividad las situaciones que su trabajo les demanda.

Como parte de una creación de ambiente de aprendizaje durante el proceso de diagnóstico de la institución para la construcción del conocimiento propio para la recolección de datos, se dio no sólo en beneficio propio sino también en uso de nuestro saberes previos para la orientación en algunos temas que se nos sugirieron para apoyar a los miembros del lugar, de tal forma que el influir en el aprendizaje en

ambos lados del trabajo colaborativo fue satisfactorio pues va acorde a las competencias que se requieren como LIE en nuestro transcurso de prácticas profesionales.

Uno de los principales objetivos que cumplen elaborar un diagnóstico fuera del ámbito escolar ya que nuestra actitud de búsqueda en la objetividad es una mejora en la calidad de vida surge en la institución ya que está dedicada a asistir a la población en situaciones de emergencia lo cual amerita el diagnóstico para el apoyo en la toma de decisiones para la mejora continua.

CAPÍTULO 1 ANÁLISIS DEL CONTEXTO

El análisis del contexto es un proceso que se realiza para obtener la información recabada a partir de las fuentes e instrumentos para el conocimiento de la realidad donde se suscitan los hechos, y se descubren las condiciones contextuales que rodean al fenómeno o problema donde vamos a intervenir.

Sayula Jalisco, una ciudad ubicada en las planicies de un cordón circular de cerros y montañas que se caracterizan como un lugar resguardado por estas murallas naturales, es una de las ciudades más significativa por la cercanía de la ciudad capital, los municipios cercanos a Sayula al norte se encuentra Atoyac, Amacueca, Techaluta de Montenegro, al sur: San Gabriel, al este Gómez Farías y San Andrés Ixtlán, al oeste Tepec y Tapalpa.

Figura N°1 Escudo de armas de Sayula Jalisco



Fuente: Gobierno del estado de Jalisco 2015

El entorno natural que distingue a Sayula Jal., son su flora y fauna como: encino, pino, oyamel, huizache, granjeno, nopal, jarilla, mezquite, guamúchil, guaje, tasiste, rosa morada, izote, tabachín, amole, sauce, camichín, higueras, pitayo, fresno y nogal. En la fauna se dan especies tales como: venado, tejón, tlacuache, ardilla y conejo. (Gobierno del estado de Jalisco 2015)

Contando además de sus recursos económicos, Sayula siendo uno de los municipios importantes de la Región Sur del estado de Jalisco, tiene 3 notarías públicas prestando sus servicios a la población. Actualmente Sayula se está

consolidando como polo comercial regional con las grandes cadenas comerciales como Aurrera, Soriana, Farmacias Guadalajara, Piaasa Sayula, Oxxo, Mamá Coneja, etc. Y otras que están en proyecto: La Construcción de una sucursal de la cadena Chedraui con su formato SuperCHE, en un área de venta al doble de Bodega Aurrera. Construcción de un cine. Construcción de una Gran Plaza Comercial. así como gran diversidad de tiendas locales en todas las áreas de la economía, el mercado municipal y el gran Tianguis Sabatino, (que próximamente será un Gran Centro Comercial) las cuales atraen a compradores de los municipios vecinos de Gómez Farías, Amacueca, Techaluta de Montenegro, Atoyac, Teocuitatlán de Corona, Tapalpa, San Gabriel, Tonaya, Zacoalco de Torres y hasta de Cd Guzmán que es otro gran polo comercial en el estado.

Actualmente Sayula, Jalisco se distingue por sus centros educativos son:

- ✓ 23 centros educativos a nivel preescolar los cuales son tanto de Sayula, Usmajac y el Reparo: contando con 21 centros públicos y 2 privados
- ✓ Escuelas primarias de Sayula, Usmajac y Reparo: 3 privados y 15 públicos
- ✓ 6 secundarias contando con 1 secundaria en Usmajac, 1 telesecundaria pública en el reparo y 4 secundaria en Sayula:
- ✓ Bachilleratos: cuenta con 2 secundaria en Sayula.
- ✓ Existe un proyecto de nivel universitario: Tecnológico de Jalisco con Sede en Sayula.

Los servicios de salud de orden pública ofrecidos:

- ✓ IMSS.
- ✓ ISSSTE.
- ✓ Hospital Regional de Sayula.

La atención privada a la salud se ofrece en Sayula por dos instituciones:

- ✓ Clínica Santa María Inmaculada (privado)
- ✓ Cruz Roja Mexicana. (Privado)

1.2. La entidad receptora

La Cruz Roja Mexicana es una Institución permanente, de asistencia social, ha venido desarrollando una labor de auténtico beneficio social y de interés colectivo, que mira por el bien común de la sociedad recibiendo un apoyo por parte de los ciudadanos.

1.2.1. Ubicación geográfica de la institución

La Cruz Roja Mexicana Delegación Sayula se encuentra ubicada al oeste de la ciudad en las cercanías del jardín de la veintisiete en la calle Severo Díaz Galindo No.2-A, colindante a la escuela secundaria foránea #22 Javier García Paniagua.

Figura N° 2 Ubicación geográfica de la delegación Sayula



Fuente:

Captura google maps

1.2.2. Reseña histórica de la institución

En 1859 Austria y Francia estaban desempeñadas en una guerra sangrienta en los campos de solferino. El combate había dejado en el campo millares de muertos y heridos; no hay compasión alguna para los heridos ni para los prisioneros.

Esa tarde del 24 de junio, un hombre de poco más de 30 años, providencialmente, contemple ese espectáculo de dolor y desolación. De nombre Henry Dunant, suizo, y por lo tanto neutral. Hacia él se extienden los brazos de los heridos, Dunant se conmueve profundamente y corre a las aldeas vecinas donde reúne a los campesinos, les pide su ayuda personal y sus carros de labranza y organiza la primera ambulancia de la Cruz Roja.

En ese campo de desolación y de sangre se había sembrado una idea destinada a conmover el mundo. Las impresiones de esos días no abandonan a Henry Dunant, quien las confía a su diario "RECUERDOS DE SOLFERIO", en el que lanza la idea de establecer asociaciones nacionales de ayuda a los heridos de contiendas bélicas, vinculadas entre sí por una comisión central internacional.

1.2.3. Cruz Roja Mexicana delegación Sayula

Francisco Cárdenas Alfaro, fue el iniciador del establecimiento de la Delegación de la Cruz Roja Mexicana en esta ciudad, quien tras algún tiempo de tanteos y contacto con personas idóneas logró que el 23 de septiembre de 1971 se reunieran en constitución 26 un grupo de personas entre los cuales se encontraban los señores: Lic. Secundino V. Sáenz Arocha, Prof., Antonio Calvario López, Gilberto Cantú Villarreal, Coronado Sánchez Ceballos, Martín Cárdenas Ceballos, Pablo Ventura Palafox, Juan Cornelio Villalvazo y Joel Alfaro Rodríguez y en cuya reunión fue presentado el Sr. Santiago Sánchez Larios, Jefe de Socorristas de la Delegación de San Juan de los Lagos, con quien Cárdenas Alfaro venía sosteniendo conversaciones que hicieron pertinentes en el acto y dieron por resultados el acuerdo de celebrar ocho días más tarde una nueva reunión a efecto de integrar la directiva y que, habiéndose logrado electo como Primer Presidente de la Delegación el Sr. Lic. Sáenz Arocha. (sic)

1.2.4. Elementos que definen a la institución

En Cruz Roja Mexicana se tiene como políticas internas la consigna de sus colaboradores y voluntariado y ante el apoyo que se ofrece a la sociedad en general

en la atención pre hospitalaria, auxilio y caso de desastre se tiene como meta y objetivo el cumplimiento de: su misión, visión, valores y organigrama.

Misión

La misión de la Cruz Roja Mexicana, consiste en mejorar la vida de las personas vulnerables movilizandoo el poder de la humanidad.

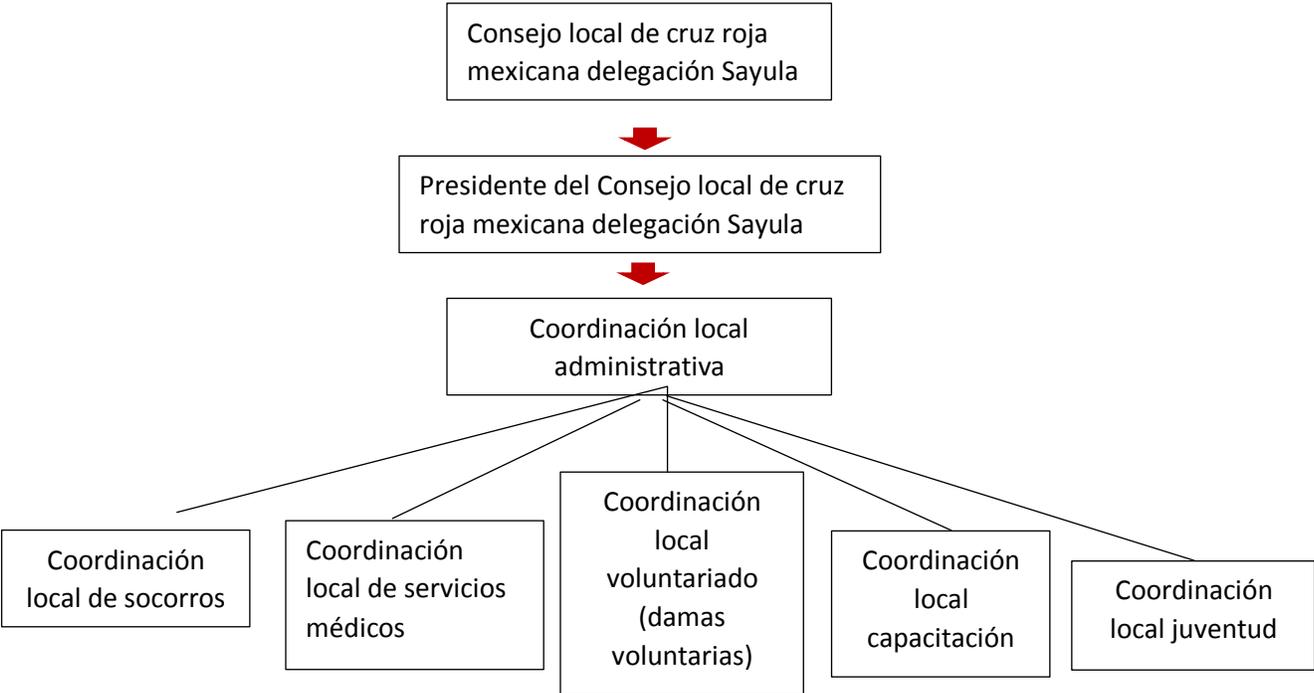
Visión

Ser una institución humanitaria de clase mundial que tenga los mejores estándares de calidad por sus servicios que otorga a la población vulnerable.

Valores

La institución cuenta con sus principales valores que la definen como institución como son: Ser, Proteger, Formar:

Figura N°3 Organigrama de Cruz Roja Mexicana Delegación Sayula



Fuente: tomado de la Cruz Roja Mexicana Delegación Sayula

La Cruz Roja Mexicana delegación Sayula cuenta con personal capacitado para servir a la sociedad, tiene diferentes departamentos como paramédicos, encargado de oficina, operador de ambulancias y enfermeras.

1.3. Infraestructura

Cruz Roja Mexicana Delegación Sayula, cuenta con un edificio de 27 espacios, donde se distribuyen en seis áreas de trabajo, por las afueras del edificio se encuentra en la parte posterior el estacionamiento de ambulancias en servicio, a un lado se puede observar la entrada principal, en donde se encuentra el área médica, que hace uso de cinco de los departamentos del edificio para atender, urgencias, rayos x, recuperación y consultorio.

Figura N°4 Croquis Cruz Roja Mexicana Delegación Sayula



Fuente: fotografía tomada en la Cruz Roja Mexicana Delegación Sayula.

1.4Clima laboral

El personal que trabaja en esta institución cuenta en su gran mayoría con licenciados en seguridad laboral y técnicos en enfermería, algunos de los más jóvenes cursan estudios superiores en las licenciaturas antes mencionadas.

Tabla N°1 Personal que integra la Cruz Roja Mexicana Delegación Sayula

Directora	fem	63 años	9 años
Administrador	masc	45 años	3 años
Aux. en enfermería	fem	56 años	27 años
Encargado de oficina	masc	22 años	2 años
Encargado de oficina	fem	17 años	1 años
Operador de ambulancia	masc	33 años	4 años
Comandante	masc	28 años	6 años
Paramédico	fem	29 años	5 años
Paramédico	fem	26 años	6 años

Elaborado por: María Concepción Martínez Fajardo, Alberto Benjamín Ventura Rodríguez

El clima laboral es la personalidad de la misma institución, es decir, es donde se reúnen personas satisfechas y motivadas para lograr los objetivos, reiteradamente se desenvuelven en un ambiente adecuado entre todos los integrantes. Pero en ocasiones predominan los problemas interpersonales de los trabajadores y cambios repentinos en la actitud, por ejemplo, baja autoestima, problemas que presentan en la familia, la falta de comunicación entre compañeros de diferentes guardias, y el no mantener un liderazgo entre ellos.

La concepción de los miembros de la institución se muestra como una persona en situación de crecimiento en cuando sus potencialidades profesionales, para adquirir las habilidades en los servicios prestados como paramédicos o enfermeros, y como forma de generar ingresos que requiere para satisfacer sus necesidades como acceso a los servicios de salud, acceso a la seguridad social, calidad y espacios de la vivienda y servicios básicos.

Ante esto y pese al sueldo que reciben por su trabajo demuestran que es más importante la labor que ejercen y lo económico sólo lo ven conveniente para sustentar sus necesidades.

Con el apoyo de todos los integrantes, hacen que sus objetivos se cumplan, aunque en ciertas la integración de ideas son desapercibidas, pero ellos saben que el compañerismo y el trabajo en equipo son las principales herramientas para salir adelante ante cualquier problema que se presenten.

Es importante tener en cuenta la importancia de trabajar en equipo y saber cuáles son los principales objetivos y metas que tienen que cumplir como integrantes de la Cruz Roja Mexicana Delegación Sayula, para poder crecer como institución y como equipo, teniendo en cuenta los valores principales para poder ser mejor cada día y obtener mayor productividad en el trabajo.

Para propiciar el clima laboral dentro de la institución es responsabilidad de la alta dirección, a base de sus conocimientos y sus capacidades son capaces de ir preparando al personal para que puedan desarrollarse en ciertas actividades y pueda unir como un verdadero equipo de trabajo, evitando así un bajo rendimiento profesional dentro de la institución y obtener un rendimiento adecuado para crecer como institución.

CAPÍTULO 2 DIAGNÓSTICO

El “diagnóstico” consiste en analizar el problema y comprender su funcionamiento, recabar información, agruparla y analizarla para interpretarla y determinar con claridad cuáles son los problemas o intereses y en caso necesario proponer cambios. Quintero citado por Scarón, Arteaga y Espinoza (2001) afirma que "el diagnóstico es un juicio comparativo de una situación, con otra situación, permitiendo llegar a la definición de una situación actual que se quiere transformar. La que se compara, valorativamente, con otra situación que sirve de norma o pauta". Por lo anterior el diagnóstico implica una comparación entre una situación presente, conocida mediante la investigación y otra situación ya definida o conocida previamente que sirve de referencia, en un proceso planificador esto conlleva a detectar los antecedentes primordiales que configuran la situación problemática que se desea superar, es decir, conocer la situación de la que se parte para determinar las posibilidades de acción que permiten superar.

Scarón et al. (2001), Señala que el diagnóstico es una fase que inicia el proceso de la programación y es el punto de partida para formular el proyecto; así "el diagnóstico consiste en reconocer sobre el terreno donde se pretende realizar la acción, los síntomas o signos reales y concretos de una situación problemática, lo que supone la elaboración de un inventario de necesidades y recursos".

En esta fase el objetivo de la intervención es:

2.1 Objetivo

Detectar las problemáticas que entorpezcan el trabajo de calidad y eficaz en la institución Cruz Roja Mexicana delegación Sayula, para la construcción de un plan que permita el desarrollo y superación de aquellos conflictos elegidos.

2.2 Modelo

Se eligió el modelo A.N.I.S.E, que responde a un análisis de las necesidades de intervención en este ámbito. Su cometido es agrupar todos los datos posibles sobre

un conjunto de problemas que derivan de una realidad concreta dentro de la comunidad y que tiene en cuenta a los distintos elementos que la componen.

2.3 Técnicas e instrumentos para recolectar la información

La recolección de datos es la etapa en donde la información necesaria para conocer la situación de una población o entidad, los instrumentos pueden ser estandarizados (test) o diseñados de acuerdo con el tipo de trabajo que se está realizando, pueden ser cuestionarios, a partir de los objetivos que se va originado dentro de la investigación, propiciando que los datos sean confiables y pertinentes, implementando los instrumentos y técnicas, de forma directa, desde donde se origina la información, fueron proporcionadas principalmente los socorristas, al departamento de administración como a la presidenta que son puntos clave para brindar la información pertinente.

Durante el trabajo se utilizó la observación participante permitiendo conocer las circunstancias que se vive en la institución. Utilizando la observación participante se puede dar cuenta que haciendo uso de dicho instrumento, se muestra su comportamiento apegado a su empatía por los compañeros. También se utilizó el cuestionario (ver anexo 1) realizada con los integrantes de la institución.

Otras de las herramientas fue el: Grupo central que corresponde a la primera fase del modelo ANISE donde nos proporciona datos útiles de acuerdo a las necesidades que se presentó. Sondeo de problemas, es una de las herramientas que nos permite seleccionar las inquietudes, problemáticas que manifiesta el grupo con el objetivo de identificar la situación real y la situación deseable del contexto.

Las actividades se llevaron a cabo en un periodo del 10 de febrero al 28 de abril del 2015, a continuación, se presentan las actividades desarrolladas durante la etapa de diagnóstico.

Tabla N° 2 Actividades para la realización del diagnóstico

Actividades	Fechas
Realizar la observación no participante	Los días 10, 17 y 24 de febrero
Observación participante	Los días 17, 24 de febrero y 03 de marzo
Grupo central	10 de marzo
Sondeo de problemas	17 de marzo
Elaboración de la entrevista	21 de abril
Realización de la entrevista	28 de abril

Elaborado por: María Concepción Martínez Fajardo, Alberto Benjamín Ventura Rodríguez

2.4 Recursos

Los recursos utilizados para la elaboración del diagnóstico son los siguientes:

Tabla N°3 Recursos para la implementación del diagnóstico

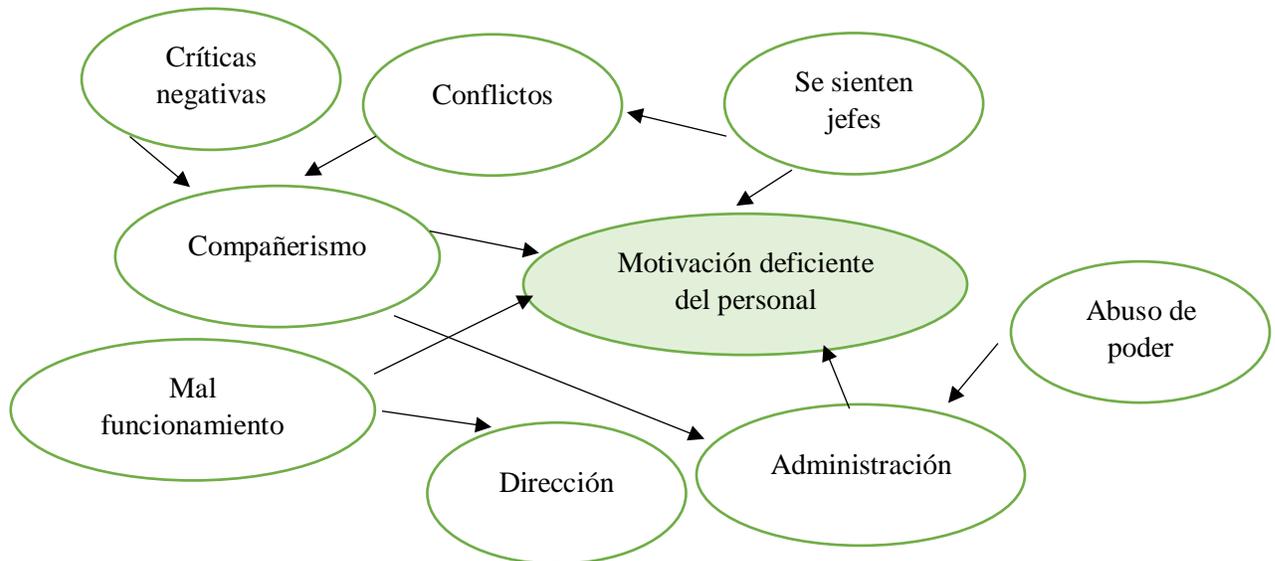
Recursos humanos			
	Cantidad	Costo unitario	Total
Orientadores	3	\$0	\$0
Recursos de infraestructura			
Salón	1	\$0	\$0.00
Sillas	10		\$0.00
Recursos materiales			
Computadora	1		\$4,500
Proyector	1		\$4,000
Papelería	Copias.	\$0.50	\$20
	Impresiones.	\$3.00	\$50
	Cartulina.	\$2.50	\$15.00
	1 metro de papel revolución.	\$15.00	\$15.00
	Lápices	\$5.00	\$75.00
	lapiceras	\$6.00	\$90.00

Elaborado por: María Concepción Martínez Fajardo, Alberto Benjamín Ventura Rodríguez

2.5 Resultados del diagnóstico

En el siguiente diagrama se muestra los resultados obtenidos en las diferentes herramientas desarrolladas en la institución, resultando como problemática “Motivación deficiente del personal” entre los miembros de la institución.

Figura N°6 Resultados sobre la falta de comunicación



Elaborado por: María Concepción Martínez Fajardo, Alberto Benjamín Ventura Rodríguez

2.6 Necesidades identificadas

Las necesidades que se presentan en la Cruz Roja es la falta de liderazgo entre todos los integrantes de la institución.

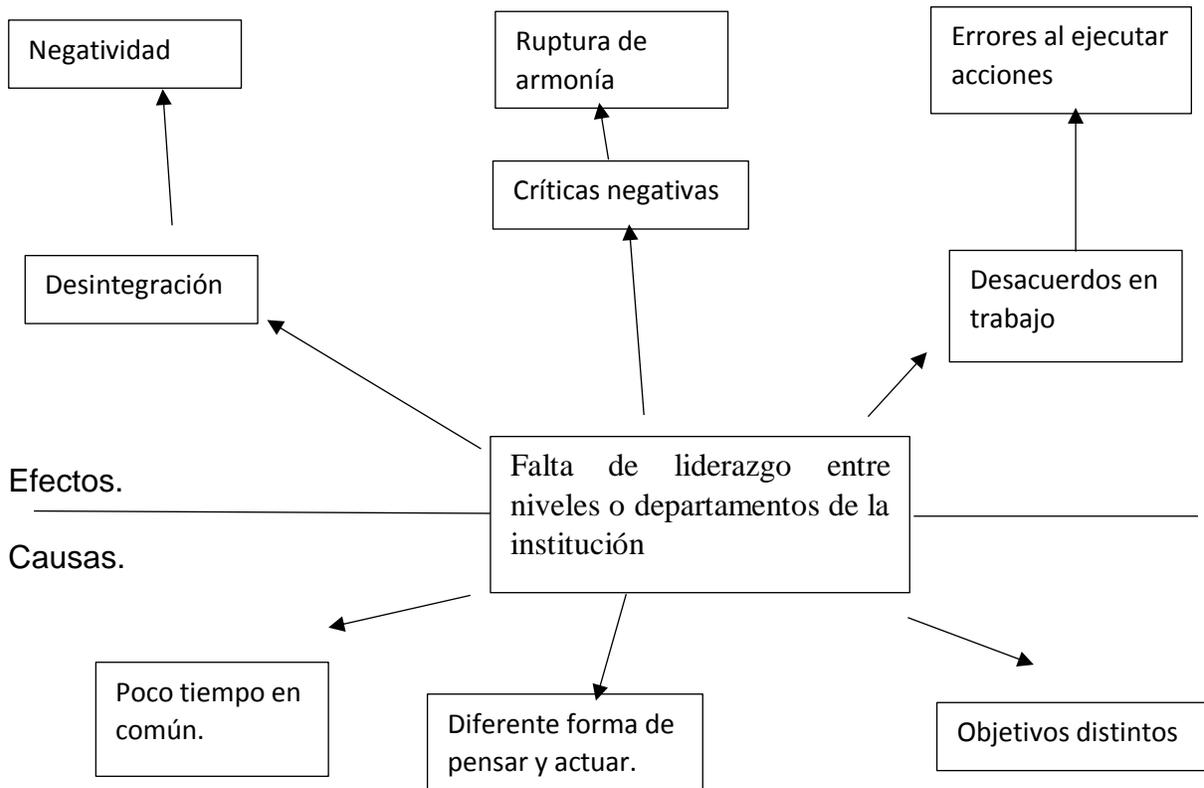
Teniendo como factor desencadenante principal la organización de los colaboradores en general de la entidad, no cumplen con sus funciones establecidas en la institución.

Factores que impide un buen ambiente laboral, para todos integrantes de la institución, mostrando las principales necesidades que afecta el trabajo en la institución.

- ✓ Economía
- ✓ Dirección deficiente
- ✓ Conflictos del personal
- ✓ Desmotivación laboral

Se determinó a través de la técnica del árbol de problemas la principal situación conflicto encontrada en la institución; la necesidad presentada por la mayoría de los integrantes que conforman la institución entre ellas se encuentra Falta de liderazgo entre niveles o departamentos de la institución (Ver anexo 1)

Figura N°7 Árbol de necesidades encontrada en la institución



Elaborado por: María Concepción Martínez Fajardo, Alberto Benjamín Ventura Rodríguez

2.7 Problematización

La problemática radica tanto el departamento de administración como el departamento de socorristas, ambos responsables del proceso. A partir de los factores claves se destacan los problemas principales entre el administrador, socorristas, los problemas destacados se mencionan a continuación:

- 1.- Falta de comunicación entre niveles o departamentos de la institución.
- 2.- Falta de motivación.
- 3.- Remuneraciones económicas poco atractivas.
- 4.- Falta de liderazgo.
- 5.- Mal funcionamiento del departamento de administración.

Como principal problemática queda en claro que el factor primordial es la carencia de un liderazgo entre los distintos niveles o áreas laborales para poder desempeñar un trabajo cooperativo y productivo.

CAPÍTULO 3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La fundamentación teórica es el estudio profundo del tema, es la indagación que sostiene el trabajo, la teoría o corriente, enfocada, dando sustento por varios autores que fundamenta la idea principal del tema.

3.1 Teoría humanista

Los motivos de estudio en las diversas perspectivas y ante la postulación del ser humano son un todo y la necesidad de ser parte de un organismo complejo y funcional con objetivos, metas y finalidades. Se considera una parte importante de la motivación y liderazgo la autorrealización como la punta en que culmina el ser.

Rogers (1996) “El humanismo es un movimiento dentro de la psicología que identifica fuertemente con la perspectiva holista y que pone énfasis en la notación del self y en sus esfuerzos de realización. Estas nociones constituyen las fuerzas holistas que hacen del individuo un sistema motivacional unificado [...] con tendencia a la autorrealización, son nucleares y representan un sistema motivacional supra ordenado que organiza y unifica los demás motivos [...] (pág. 291)

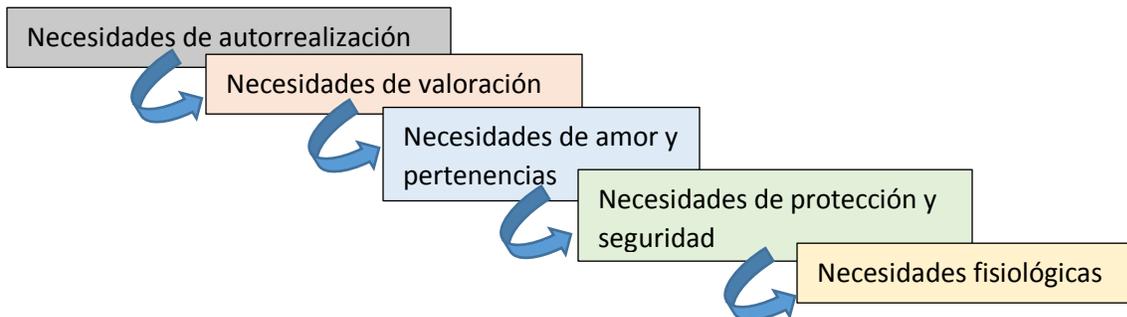
Ante la carencia de motivación y liderazgo se manifiestan necesidades de auto-comprensión y realización personal vinculadas con lo económico en la unificación del motivo por el cual se crea el grupo formal de trabajo en la institución existen dos partes a quienes uno a otro se culpan del fracaso en los objetivos trazados, los socorristas recriminan la falta de apoyo a sus directivos, y los directivos hacen la misma acción con socorristas manifestando el no tener un interés por las actividades a realizar en su trabajo cotidiano.

Maslow, (2012) el hombre muestra en su propia naturaleza hacia una perfección en un mismo sentido natural en que se observa que un tigre presiona su realización como un tigre puesto que el ambiente o el entorno no le infunde capacidades o potencialidades, sino que se poseen en forma

incipiente o embrionaria, del mismo modo en que se posee brazos y piernas (pág. 246, 247)

Como seres humanos miembros de una organización con el objetivo del crecimiento personal y de la búsqueda de una mejor calidad de vida, los participantes coinciden en que su estadía es para la mejora y crecimiento personal, así como profesional en el ámbito de los servicios de salud, teniendo una vocación de servicio y humildad ante un sector de la población con necesidades específicas. Estos trabajadores también son padres, madres, hijos y hermanos, miembros de la sociedad en búsqueda de una transcendencia y una satisfacción de cumplimientos de necesidades por lo que se encuentran esforzándose y dando de sí lo mejor posible.

Figura N°8 Jerarquía de necesidades de Maslow (2012)



Según Maslow (2012) “menos de 1% de la población llevaba a autor realizarse [...], razón que las personas no llegan a desarrollar todo su potencial debido a un ambiente poco favorable”. Debido al mal comportamiento que se presenta en la institución.

3.2 Motivación y Liderazgo

El tema Motivación y Liderazgo, en atención al personal de la institución y teniendo en cuenta que cada sujeto tiene objetivos trazados y expectativas de vida, nos referimos a Lewin (1935) a “la motivación en los individuos como un organismo en búsqueda de metas. Es decir, las personas siempre se están alejando o acercando

a algo [...] manifiesta la influencia constante de muchas necesidades distintas cada una de las cuales podría provocar una intención”.

Reeve (1975) citando a Bollers por afirma que la historia de la motivación es una causa hipotética de la conducta inducida por las condiciones ambientales (por ejemplo, privación de alimento) o que se puede inferir de las conductas fisiológicas y de auto informe. Dado que la motivación es un constructo hipotético, sería útil detenerse un momento para pensar de donde vino ese constructo [...] (pág. 13) esta perspectiva histórica nos permite ver como adquirir fuerza el concepto de motivación, como se ha desarrollado y cambiado y, finalmente, como ha sido desafiado por otras ideas de cómo se puede mejorar la conducta, con o sin la motivación.

Como contexto inmediato tenemos la Cruz Roja Mexicana Delegación Sayula, en donde el personal del área de socorros manifiesta déficit motivacional en la realización de actividades ya sea dentro o fuera de la institución refiriendo que los mandos superiores no incentivan la participación no apoya económicamente ni emocionalmente, situación que:

Reeve, Thornton & Jacobs (1994, 1971) precisa con al déficit motivacional en una manifestación de una disminución en la emisión de respuesta voluntarias [...] entrevistaron a sujetos tras una participación en el experimento de indefensión aprendida para saber porque no había intentado poner fin al ruido aversivo en la segunda fase del experimento. Aproximadamente el 60% de los sujetos informaron que como no tenían control sobre el ruido no valía la pena intentarlo. (pág. 168). Esta verbalización de que no valía la pena intentarlo es un ejemplo típico de déficit motivacional

El personal de la institución hace referencia a crear propuestas con el fin de recaudar fondos, y al momento de presentar la iniciativa sus mandos superiores aceptan, si se obtiene éxito en el evento hay elogio hacia el personal, en cambio si fracasan en la puesta en marcha del proyecto, toda la responsabilidad y culpa es de quien sugirió la idea.

Existe una conducta característica en este grupo hay una reacción ante la acción que contrapone los quehaceres y obligaciones a realizar

Reeve & Brehm (1981) manifiestan que las personas desean el tener la libertad de decidir que conducta van a realizar en que momento por lo que cualquier sugerencia, institucional o favor por bien intencionado que sea, puede llegar a entorpecer la libertad de las personas de tomar decisiones propias, ejemplo: cuando las personas a la que se dirigen las campañas de publicidad hacen lo contrario de lo que proponía la campaña, representan que cada uno está intentando restablecer la libertad de decisiones amenazadas (pág. 203).

Si tomamos en cuenta la cultura y la personalidad propia de cada sujeto que existe en cada contexto se puede dar un enriquecimiento en la verbalización y entendimiento, pero en este caso hay una falta de comunicación entre el personal, así como un mal entendido en cada uno de ellos siendo perjudicial hacia la motivación y una falta de seguimiento hacia la centralización de objetivos propuestos por un líder.

Ornelas (2007) El ser humano se ha transformado cuando evoluciono todavía incipiente tecnología de la comunicación; no obstante, las nuevas tecnologías hacen desaparecer, los anteriores, la esencia de estas subsiste en incluso, permanece casi inalterada, pero lo que se transforma es la manera de expresarla. (pág. 120)

Un factor esencial que prevalece en la situación encontrada es una falta de positivismo y optimismo hacia el trabajo, en un acercamiento a los valores recurrimos al optimismo Gallo (2008) “quien nos menciona que cada día tú eliges ser positivo o negativo, creer o dudar, hablar o enjuiciar, edificar o arrastrar. Cada día decides unir o enfrentar, aportar o entorpecer, ser parte del problema o de la solución [...]

Encontramos dos polos de autoestima tanto positiva como negativa, hace que el ser humano cambie su conducta ante cualquier situación, de acuerdo con Martínez

(2005) hace mención: “La autoestima muestra la habilidad que cada individuo tiene para aceptar los desafíos y los problemas que conlleva la vida, y su derecho de ser feliz, por respetar y defender sus intereses individuales y sus necesidades” (p.20), la autoestima difiere en muchos casos por la inteligencia emocional donde abarca tanto los componentes como la autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía y habilidades sociales permitiendo que el sujeto realice su trabajo con más voluntad de superarse.

Si bien un grupo está integrado por un conjunto de personas donde cada uno realiza su tarea, dependiendo de sus actitudes e intereses y necesidades de los integrantes que conforma la institución, lo cual les permite realizar diferentes roles y normas para mejorar y crear un buen ambiente de trabajo con más calidez y eliminar la motivación negativa.

Generar esperanza entre los individuos puede ser de gran ayuda para que puedan creer en ellos mismos y que sepan que hay esperanza, y sobre todo que la vida puede ir mejorando conforme a lo que se va aprendiendo. De acuerdo con Corwin (2014) se debe determinar el ambiente y las creencias que tienen entre ellos mismos en los cuales hace mención a las siguientes:

- ✓ Tener esperanza y creencias en donde la vida puede ser mejor para cada uno e incluso mucho mejor.
- ✓ Se debe de eliminar la desesperanza para creer un poco más en uno mismo.
- ✓ Mirar la esperanza como un logro al éxito. (p.87)

Es importante tener en cuenta, dentro de una institución siempre debe de haber esperanza en cada uno miembros que conforman la institución, permitiendo cumplir con objetivos planteados.

Ante la falta de participación armónica en la totalidad de los miembros de trabajo en la institución a la que acudimos, con las características que se pretenden obtener como lo ideal, en un grupo de sujetos, unidos por un fin en común.

Cázares, (2008) reconoce como características fundamentales de un buen grupo aquel que cumple con los siguientes puntos:

- Al grupo que se pretenda considerarse como efectivo [...] se debe tratar con las siguientes características:
- Los miembros se comprenden y se respetan entre sí.
- La comunicación es abierta.
- Los integrantes se responsabilizan de su aprendizaje y conducta.
- Los miembros cooperan.
- El grupo establece lineamientos para tomar decisiones.
- Los conflictos se enfrentan abiertamente y se busca resolver de forma constructiva. (p32)

La diferencia de actitudes y desarrollo de actividades entre género, importante destacar ya que las mujeres son conscientes de la importancia en los contenidos presentados en la sesión desarrollada, mientras que los varones realizan la actividad por cumplir con lo establecido.

Gilbert I., Anne B, Moir B (2002) nos menciona que “se confunde la igualdad de derechos con lo mismo, [...]. Ambos sexos se rigen por los sesgos de sus cerebros, aprenden de forma diferente y tienen intereses e ilusiones distintas, y cualquier sistema educativo que insista en que chicos y chicas son lo mismo y en que, por consiguiente, se les ha de tratar de la misma forma va a resultar nocivo”. (55)

3.3 Resistencia al cambio

Toda persona puede manifestar deseos de cambios en su entorno o forma de vida, siendo en aspectos sociales o familiares que hubiesen experimentado como satisfactorio, pero ante lo desconocido se manifiesta la duda

Gallo, G (2008) nos dice que, La duda: todo cambio te lleva de algún modo al mundo de lo incierto y es por eso, hay crecer en fe y en decisión. La única duda valiosa es la que te da sentido crítico y cautela. Si quieres cambiar tienes que crecer y esperar. (pág. 61)

La duda puede jugar un papel importante en nuestras decisiones y en condiciones laborales, como en el contexto a que nos referimos, se tiene arraigada la costumbre

ante lo ya conocido y confortante para la estabilidad que no es progresiva hablando de éxito, simplemente es la relajación ante permanecer alejado de los nuevos retos

De igual manera Gallo, G (2008) conceptualiza la costumbre de la siguiente manera: tiendes a ser rutinario y creas dependencia con los hábitos, aunque te hagan daño. Debes liberar la imaginación, ser creativo y atrevido, [...] (pág. 61)

Ante una empresa con un poco presencia de liderazgo tanto como individual o grupal, se hace referencia a importancia de mantener una figura que propicie una colectividad así lo correcto socialmente y la misma institución establece como funciones, no se ha de justificar que las autoridades tengan una postura poco flexible ante el equipo de trabajo, pero es utilizada como vía de acción para emprender, es por ello el énfasis a lograr una motivación en la acción de liderazgo no solo para el descubrimiento o capacitación del más apto, si no, para que la mayoría pueda ser capaz de direccionar el rumbo del quipo como unidad.

Gallo G. G. (2009) manifiesta que:

“Las mejores empresas y organizaciones progresan con un liderazgo colectivo, no con líderes individualistas estilo Tarzán. Sin embargo, no le quita fuerza al compromiso personal, antes bien lo afianza con un trabajo en red [...] generoso y acepta con humildad las críticas y las personas que piensan de otra forma”. (pág. 38)

3.4 Trabajo en equipo

La institución es ante todo un equipo de trabajo, su funcionamiento se extiende a base de reglas, normas y objetivos que debe de contar la institución, para poder realizar con éxito el trabajo planeado, logrando así la satisfacción de sus clientes, como integrantes de la institución se necesita conocer la importancia de un equipo de trabajo, estando implicados con diferentes objetivos tanto personales como de conjunto, otorgando la importancia de trabajar en conjunto para poder llegar a la meta principal.

El ser humano es un todo, capaz de determinar comportamientos propios y de los demás, apto de juzgar e evaluar al sujeto por la simple imagen que nos dan, es importante mantener una comunicación adecuada para poder trabajar en equipo y lograr el éxito, con esfuerzo, dedicación, y entusiasmo de llegar a la meta principal que nadie ni nada juzguen a las demás personas por como son.

Es importante señalar dentro de la institución el comportamiento que tienen sus integrantes, mostrando así las diferentes percepciones que tienen ellos mismos, influyendo el tipo de relación entre compañeros vinculados con la familia y con el equipo de trabajo que se forma dentro de la institución, afectando así el trabajo desempeñado por cada integrante, desde el administrador, presidenta, socorristas y *cabineros* (personal que atiende en la oficina de emergencia) , manifestando que no tienen una comunicación humana persistente y adecuada para tomar decisiones, que impiden el cumplimiento de sus objetivos.

Martínez, M (2005) señala que, deberíamos hacer un esfuerzo para adaptar nuestras capacidades a los ambientes en que nos desenvolvemos, para ser auténticos y creíbles y contrarrestar los perjuicios que nos atribuyen (pág. 19), como ser humanos debemos de adaptarnos al entorno, salirnos del confort en donde habitualmente vivimos, conociendo así diferentes personas que nos ayudan a ser mejor cada día, aprendiendo a comunicarnos y trabajar en equipo para poder sacar adelante nuestros objetivos como personas y/o estudiantes.

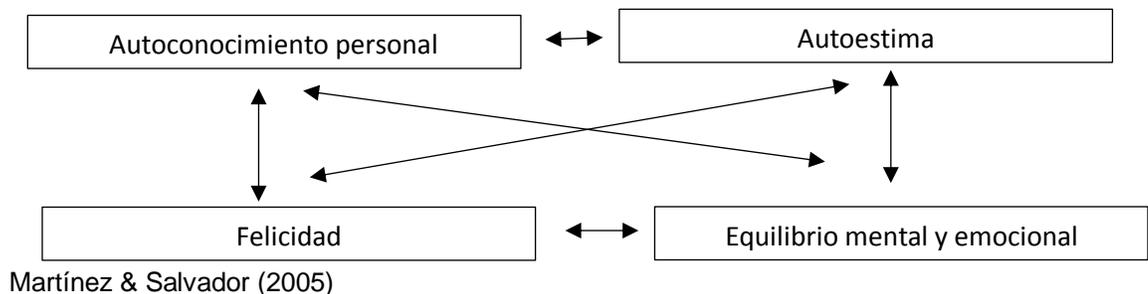
El que trabaja en la Cruz Roja Mexicana muestra la falta de autoestima que debe de tener para poder enfrentar los retos que la misma institución les pone, debe de mostrarse una buena coordinación, que influya positivamente en el resultado que se va mostrando con su trabajo profesional y ampliando la capacidad de aceptar los desafíos y los problemas que conlleva a defender sus intereses como trabajador.

Martínez & Salvador (2005) menciona que “la autoestima es la suma de la confianza y el respeto que nos tenemos a nosotros mismos y tiene dos componentes básicos: el sentimiento de capacidad personal y el sentimiento de valía personal, ambos frutos del autoconocimiento persona”. (pág. 20)

Como persona y como integrantes de la institución se debe demostrar la autoestima según la habilidad que tienen cada uno de los trabajadores para poder enfrentar con entusiasmo el trabajo que se realiza durante transcurso del día, y desarrollando así los reto y desafíos que uno mismo como trabajador debe de enfrentar en cualquier trabajo, para poner en alto el nombre de la institución, dando a reconocer que el personal es capaz de sacar adelante cualquier reto, pero más que nada capaz de desarrollar sus capacidades.

Según Martínez et al (2005) “la autoestima es ampliar nuestra capacidad de ser felices: cuanto más alta sea nuestra autoestima, mejor preparados estaremos para afrontar las adversidades” (pág. 20), lo cual muestra las posibles pautas para aumentar la autoestima:

Figura N°9 Autoestima



3.5 Comportamiento organizacional

Para fomentar la participación de cada uno de los trabajadores que conforman institución, se vincula con el cumplimiento de metas y objetivos que han sido planeados. Siendo uno de los pilares fundamentales de toda institución, el comportamiento de los encargados y los trabajadores manteniendo una comunicación constante dentro de la institución, es importante tener en cuenta el comportamiento de cada individuo, para el cumplimiento de las metas lo cual permita alcanzar y sea más productiva, obtener el éxito deseado dentro de la institución.

Como personal que labora en la institución, mantienen un comportamiento inadecuado, manifestando un mal rendimiento para obtener con éxito las metas que se proponen a corto, mediano y largo plazo.

Hall (1996), citado en Rodríguez & Alcover menciona que “la organización es una colectividad con unos límites relativamente identificable, un orden normativo, niveles de autoridad y sistemas de comunicaciones y de coordinación de pertenencia [...] relacionadas con un conjunto de metas [...]” 2. (Pág. 36)

Cada ser humano, debe ser capaz de salir adelante a pesar de las diferentes dificultades, como personas responsables son capaces de desarrollar todas sus habilidades permitiendo que tengan un mejor comportamiento dentro de la institución, como trabajador de la Cruz Roja Mexicana, debe de tener en cuenta los valores, normas y roles de cada uno, todos trabajando con un mismo fin de ayudar a la institución a ser mejor y crecer cada día más.

Según Scott (1998), citado en Rodríguez & Alcover menciona que una organización debe incluir:

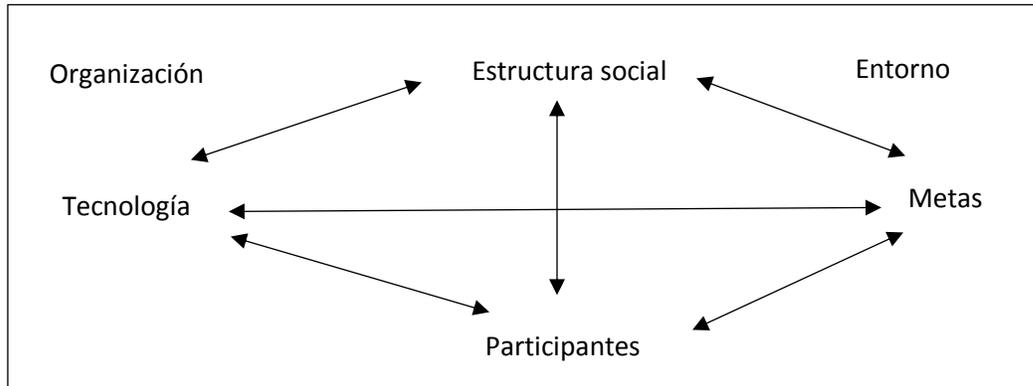
- a) Valores: criterios empleados en la selección de los objetivos de las conductas.
- b) Normas: reglas generalizadas que gobiernan las conductas y que especifican los medios adecuados para alcanzar las metas.
- c) Roles: expectativas o pautas de evaluación empleadas en la valoración de la conducta de los ocupantes de posición sociales específicas. (Pág. 45).

Según los criterios que debe de tener una organización, permite que los integrantes mantengan un alto rendimiento para el funcionamiento de la institución, admite que la motivación hace que mejore la productividad, es por eso importante conocer las causas del comportamiento humano para implementar soluciones.

Las relaciones que se presenta en la institución al servicio que se otorga a la comunidad, en donde recae la alta dirección que es un factor necesario para administrar las organizaciones con eficiencia y productividad, permitiendo que se cumplan las metas y objetivos que se propone como institución, contando con la

motivación adecuada para su buen funcionamiento y que todos se sientan satisfechos y logren su realización para poder proporcionar una producción funcional.

Figura N°10 Componente de las organizaciones (Scott 1998)



3.6 La comunicación

La comunicación es el principal elemento que define al ambiente de trabajo en donde interactúan diferentes tipos de personas como empleados, mostrar información necesaria o recibir algún tipo de indicación, es importante mantener una comunicación constante por ambas partes tanto empleados como presidenta y administración, siendo los elementos principales que hacen que la institución continúe con su labor y obtenga un mejor resultado,

Según Saló (2005) “la comunicación es un proceso dinámico e irreversible, intencional y complejo, mediante el cual intercambiamos e interpretamos mensajes significativos en un contexto determinado”. (pág. 11)

Dentro de la institución falta un buen líder, aquella persona que dedique el tiempo para motivar a las demás personas a que se interesen en cumplir con sus objetivos y metas, a comunicarse entre todos, desde la presidenta y el administrador, personas responsables que la comunicación fluya de constante y oportuna con el personal y con los clientes, porque son ellos que mantienen a la institución de pie.

Falta quien asuma la tarea de motivar al personal y a todo el equipo de trabajo para obtener el objetivo principal, es decir la relación que se establezca al comunicarse es efectivamente más fuerte y puedan obtener mayor productividad y cumplir con sus objetivos.

La comunicación es un elemento necesario para integrar la opinión de las personas a las diferentes estrategias que se proporcione en la institución, vinculados con los objetivos, las acciones de la alta dirección, pero sobre todo con la imagen que tienen la institución, conteniendo valores como la confianza, eficacia, seguridad de la institución.

Dentro de la institución se encuentra con dos tipos de comunicación tanto la empresarial como la social, ambas básicas para fomentar la comunicación activa dentro de la institución, contando con los recursos necesarios para lograr con el propósito principal,

Saló (2005), menciona, la comunicación social o interna se dirige a las personas que forman a la empresa, siendo un elemento imprescindible para la buena marcha de la empresa, y que las personas se sientan implicadas y comprometidas con el proyecto de la misma. (pág. 19).

La mayoría de los conflictos que se ocasionan en la institución se originan por la falta de comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos y eso repercute en la organización.

CAPÍTULO 4 PLAN DE INTERVENCIÓN

La propuesta de intervención es una serie de acciones planeadas estratégicamente para mejorar la calidad en la institución, mediante aportaciones significativas que parten del reconocimiento de las capacidades, aptitudes, intereses y estilos de aprendizaje de cada uno de los integrantes que conforman la Cruz Roja Mexicana Delegación Sayula.

4.1 Justificación

El presente es un proyecto de desarrollo educativo que atiende la falta de motivación y liderazgo entre el personal que se desempeña en la Cruz Roja Mexicana delegación Sayula, encontrada en la etapa diagnóstica. El problema se manifiesta en la realización de actividades con baja calidad y falta de motivación.

Por lo tanto, se diseñó este proyecto que incluye una serie de actividades y recursos que contribuirán a la mejoría de la situación encontrada. Dicho de otro modo, es importante llevar a cabo el plan de trabajo, definir a la institución, a la hora de tomar decisiones.

Es importante intervenir para el buen desarrollo de las actividades cotidianas que la institución ofrece, dado que al ser una estancia de apoyo social se debe actuar una coherencia y sustento mutuo entre integrantes, enfatizando los valores morales, trato humano y un buen ambiente de trabajo, factores que determinan la calidad de servicios.

Se espera un cambio para la disminución de actitudes que no aportan elementos que motiven al personal en actividades en que los involucrados puedan realizar, se busca el propiciar el liderazgo en el equipo de trabajo, no solo en una sola persona, sino generalizado para mejores resultados, queda en manos de nosotros interventores desarrollar el tratamiento oportuno para la transformación deseada. La conexión que se tiene del plan diseñado con la intervención educativa está unida para resolver los problemas o necesidades que se presentan en la institución, ambas te permiten obtener un mayor beneficio para la sociedad.

Para atender a las necesidades de la delegación Cruz Roja Mexicana planeamos un curso taller con los siguientes objetivos:

4.2 Objetivo general

Con base en el diagnóstico el objetivo principal fue propiciar un ambiente de trabajo motivacional y empoderar a los participantes para el liderazgo en la institución por medio de la implementación de un curso taller, llamado “Motivación y Liderazgo”.

4.3 Objetivos específicos

Cada una de las actividades del taller tiene su propio objetivo, sin embargo, estimamos que es importante destacar los siguientes:

- Motivar el emprendimiento de equipo de trabajo de la institución.
- Promover el liderazgo para la toma de decisiones.

4.4 Metas

- Coadyuvar en la construcción de una unidad de trabajo capaz de resolver problemáticas institucionales, al menos 8 de 15 de trabajadores socorrista de la Cruz Roja Mexicana delegación Sayula. Tomen las decisiones a partir de un liderazgo favorable para todos, en un plazo de noviembre 2015 – marzo 2016.
- Modificar la conducta de trabajo en 80 % en los miembros de la institución. Partiendo de la responsabilidad y profesionalismo en las funciones desempeñan en los servicios ofertados, en un plazo de noviembre 2015 – marzo 2016.

4.5 Criterios de control

El criterio de control es la ejecución que permite observar periódicamente las actividades que se están llevando a cabo, con el fin de ir modificando los imprevistos que pueden surgir durante todo el desarrollo de la intervención. Según Álvarez

(2002) “los elementos a controlar durante la aplicación del programa como: control de logística, Control de las actuaciones, Control de cobertura y Control eficacia”.
(Ver anexo 2,3)

Durante el proyecto se pretende aplicar dos controles que nos permitirán la monitorización de las actividades que se realizarán durante todo el proceso de intervención: control de cobertura y control de eficacia.

4.6 Participantes

Este proyecto está destinado a los integrantes que conforma la Delegación Sayula de la Cruz Roja Mexicana, participaran todos los empleados: 6 mujeres y 7 hombres en total se trabajará con 11 a 15 personas

4.7 Metodología

La metodología utilizada en el Curso-taller está centrada principalmente en brindarle el concepto de Motivación y Liderazgo, para luego auxiliar a resolver sus problemas, haciendo ejercicios que le permita cambiar su punto de vista permitiendo que su clima de trabajo sea un poco más armónico, despertar el interés por trabajar con calidad a pesar de las circunstancias por la que está pasando la institución.

La metodología propuesta en el proyecto está destinada a los integrantes de la institución lo cual permite aprender en forma más comprensiva y a la vez fomentando una actitud positiva.

En el curso taller se parte de diferentes actividades que le permitan desarrollar la habilidad para resolver problemas, para ayudarles a la solución de las necesidades que presenta la institución.

En este proceso será necesario recurrir a contenidos que permitan obtener las herramientas necesarias para recabar evidencias de forma escrita y en ocasiones permitiendo la comunicación con los demás compañeros del grupo transmitiendo sus ideas y conocimientos, cómo lo han venido realizado durante todo el proceso de diagnóstico, mediante dibujos, escritos, lluvia de ideas, etc.

Mediante la propuesta se trata que los integrantes de la institución formulen propuestas, expresen sus ideas, desarrollen diferentes competencias y trasmitan sus conocimientos adquiridos a las demás personas.

Al momento de desarrollar las actividades, es necesario tener en cuenta la permanencia de los integrantes como de los orientadores para que se puedan implementar la estrategia adecuada durante el transcurso.

El curso taller contienen actividades que se desarrollarán en los departamentos de socorristas, operador de oficina, auxiliar en enfermería, voluntarios, operador de ambulancia y comandante en los cuales se dividen en dos guardias. Las actividades están planeadas para ejecutar una actividad para las dos guardias planeado los días martes de cada semana lo cual nos permite efectuar adecuadamente los materiales necesarios para lograr el objetivo del curso. Eso permite que todos los integrantes vayan al corriente con los temas y no se queden atrasados eso nos permitirá a evaluar los productos y su desempeño de cada uno para ver el resultado que se obtuvo si nuestro trabajo está bien o hay que modificar algo, todo esto mediante un registro en donde se registrarán las actividades planeadas en la sesión.

El proyecto tiene como objetivo la incrementación de la toma de decisiones por parte de todos los integrantes que conforman la institución y obtener un mayor beneficio, además de demostrar quienes son y no se queden con el simple hecho de la Cruz Roja, sino que vea un poco más allá de lo que se pudo lograr y se vea la transformación pertinente por parte de todos los integrantes que conforman la Cruz Roja.

4.8 Cronograma

Planificación de actividades que se desarrollarán en el curso – taller de motivación y liderazgo a partir de agosto 2015 a diciembre 2015.

Tabla N°4 Plan de actividades

NO	ACTIVIDADES	AGOSTO			SEPTIEMBRE					OCTUBRE				NOVIEMBRE				DIC	
		11	18	25	1	8	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	1	8
1	CORREGIR EL DIAGNOSTICO ANTERIOR	X	X																
2	RECABAR INF DEL TEMA		X	X															
3	REALIZAR LA INVESTIGACION DEL LA TEORIA DE MOTIVACION			X	X														
4	REALIZAR LAS CARTAS DESCRIPTIVAS					X	X	X											
5	AUTORIZACION DEL TRABJO							X	X	X									
6	REALIZAR MATERIAL PARA EL CURSO TALLER									X	X								
7	INICIO DE LA IMPLEMENTACION DEL CURSO TALLER											X							
8	REALIZACION DE ACTIVIDAD 2												X						
9	REALIZACION DE ACTIVIDAD 3													X					
10	REALIZACION DE ACTIVIDAD 4														X				
11	REALIZACION DE ACTIVIDAD 5															X			
12	EVALUAR EL CURSO TALLER																X	X	
13	ENTREGA DE TRABAJO FINAL																		X

Elaborado por: María Concepción Martínez fajardo, Alberto Benjamín Ventura Rodríguez

4.9 Actividades

El Curso Taller consta de 7 sesiones encaminado con el tema “Motivación y Liderazgo.

Tabla N°5 Actividades

<i>SESIÓN</i>	<i>TEMA</i>	<i>OBJETIVO</i>
1	TRABAJO EN EQUIPO	Crear un ambiente de trabajo adecuado para los integrantes de la institución, conociendo principalmente la importancia que es trabajar en equipo.
2	AUTOCONOCIMIENTO Y AUTOESTIMA	Promover el autoconocimiento y autoestima de los participantes a través de experiencias, lo que le permitirá un desarrollo consciente y una valoración de sí mismo y así mejorar sus relaciones interpersonales para lograr un mejor desempeño laboral.
3	IMPORTANCIA DEL AUTOCONOCIMIENTO	Brindar las herramientas necesarias para que los integrantes de la Cruz Roja crezcan en su propio concepto de ¿Quién soy?
4	MOTIVACIÓN	Identificar los factores motivacionales que influyen en la productividad y desempeño de cada uno de los integrantes de la institución.
5	VALORES	Fortalecer el aprendizaje de los valores para la convivencia interna como externa de la institución.
6	SOCIABILIDAD Y COMUNICACIÓN	Asociar la importancia y los elementos de la comunicación al momento de trabajar en equipo.
7	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Desarrollar las habilidades para manejar los conflictos de forma constructiva utilizando diferentes estrategias para intervenir de manera eficaz y creativa.

Elaborado por: María Concepción Martínez Fajardo, Alberto Benjamín Ventura Rodríguez

CARTA DESCRIPTIVA

CRUZ ROJA MEXICANA, DELEGACIÓN SAYULA JALISCO

TOTAL, DE SESIONES: 7 SESIÓN: "TRABAJO EN EQUIPO" GRADO Y NIVEL: SUPERIOR TIEMPO DE DURACIÓN: 2 SEMANAS

NO		TRABAJO EN EQUIPO			
SE SIÓN N	OBJETIVO: Crear un ambiente de trabajo adecuado para los integrantes de la institución, conociendo principalmente la importancia que es trabajar en equipo.				
	TEMAS	ACTIVIDAD	RECURSOS	PARTICIPANTES	TIEMPO
1	Trabajo en equipo	<p>Inicio: Dando inicio a la actividad se desarrollará una dinámica llamada "Me Pica" Cada persona tiene que decir su nombre y a continuación un lugar donde le pica: "Soy Juan y me pica la boca". A continuación, el siguiente tiene que decir cómo se llamaba al anterior, y decir dónde le picaba. Él también dice su nombre y donde le pica y así sucesivamente hasta la última persona. El último tiene que decir desde el primero, los nombres de cada persona y dónde les picaba.</p> <p>Desarrollo: se les mostrará mediante las diapositivas los conceptos más importantes, así como sus características y tipos que hay. Para dar continuidad con la actividad planeada, mediante las instrucciones y creatividad desarrollarán en equipo un "periódico mural (pequeño)" Dando a conocer el tema "Función en equipo en la Cruz Roja que para ellos sea importante.</p> <p>Cierre: para finalizar con el trabajo los integrantes darán a conocer la importancia del tema como también dar una breve introducción sobre lo que les pareció interesante del tema elegido.</p>	<p>www.salud.gob.mx/unidades/pediatria/inp_trabequi.pdf</p> <p>Documento, computadora, proyector, Papel atenuado, plumones, gises, crayolas</p>	Todos los integrantes	<p>20 minutos</p> <p>30 minutos Presentación</p> <p>50 minutos para el periódico mural</p> <p>10 minutos</p>
Evaluación					
Observación					

CURSO - TALLER

CRUZ ROJA MEXICANA, DELEGACIÓN SAYULA JALISCO

TOTAL, DE SESIONES: 7 SESIÓN: "AUTOCONOCIMIENTO Y AUTOESTIMA" GRADO Y NIVEL: SUPERIOR
 TIEMPO DE DURACIÓN: 2 SEMANAS

N°	AUTOCONOCIMIENTO Y AUTOESTIMA			
	OBJETIVO: promover el autoconocimiento y autoestima de los participantes a través de experiencias, lo que le permitirá un desarrollo consciente y una valoración de sí mismo y así mejorar sus relaciones interpersonales para lograr un mejor desempeño laboral.			
	ACTIVIDAD	RECURSOS	PARTICIPANTES	TIEMPO
2	<p>Inicio: Para iniciar con el curso taller que se tiene preparado para esta institución se llevara a cabo una pequeña introducción sobre lo que se va a tratar, como se llevara a cabo, dando continuidad a la segunda parte de la intervención.</p> <p>Desarrollo: Se realizará un pequeño juego con los integrantes de la institución en donde se le dará a conocer una frase, en lo cual el dará su punto de vista y lo que le pareció. Para continuar con el curso taller se expondrá de forma clara y sencilla unas diapositivas sobre el tema "Autoconocimiento y Autoestima", presentada por los interventores, para dar a conocer la importancia que tiene en la vida de las personas. Se realizará una actividad en donde los integrantes de la institución realizaran en una cartulina un escudo. Cada integrante va a realizar un escudo de armas, su propio escudo personal. En el deben representar aquellos aspectos de su propia personalidad que considere más importantes, y que sean positivos. (Como se ven a sí mismo, como su relación con los demás, como es su familia, como lo ven los demás). b) Se pueden representar mediante el dibujo, o mediante fotos, recortes, etc. c) Se divide el escudo en tantas partes como aspectos se quieran representar, y en cada una de las casillas se representa un solo aspecto. 1. Una vez terminado su trabajo, cada cual coloca en la pared su escudo.</p>	<p>Computadora Proyector Plumones Colores Cinta adhesiva Orientadores</p> <p>http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/3765/1/PowerPoint%20-%20TEMA4.pdf</p>	<p>Todos los integrantes de la institución</p>	<p>30 MIN.</p> <p>1 HORA 30 MIN.</p> <p>1 hora</p>

	<p>Cierre: Segundo paso: Puesta en común en gran grupo (20 minutos)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Una vez que todos han terminado, se da un tiempo para que los integrantes de la institución examinen los trabajos, paseando en torno a la clase y fijándose en ellos. 2. Posteriormente se abre el dialogo sobre estos temas: <ol style="list-style-type: none"> a) Aspectos de algún trabajo cuyo significado no se entiende. b) Qué aspectos de algún compañero me han llamado la atención. <p>De forma individual el integrante de la institución explicara su escudo de armas</p>			20 min
Observación				
Evaluación				

CARTA DESCRIPTIVA

CRUZ ROJA MEXICANA, DELEGACIÓN SAYULA JALISCO

TOTAL, DE SESIONES: 7 SESIÓN: "AUTOCONOCIMIENTO" GRADO Y NIVEL: SUPERIOR TIEMPO DE DURACIÓN: 2 SEMANAS

NO	AUTOCONOCIMIENTO				
SESIÓN	OBJETIVO: Brindar las herramientas necesarias para que los integrantes de la Cruz Roja crezcan en su propio concepto de ¿Quién soy?				
	TEMAS	ACTIVIDAD	RECURSOS	PARTICIPANTES	TIEMPO
3	Importancia del Autoconocimiento	<p>Inicio: Para continuar con el curso taller que se tiene preparado para esta institución se llevara a cabo una pequeña introducción sobre lo que se va a tratar, como se llevara a cabo, dando continuidad a la segunda parte de la intervención.</p> <p>Desarrollo: Los participantes realizaran en hojas blancas, el concepto de su vida, partiendo de las preguntas ¿Quién soy?, ¿de dónde vengo?, ¿A dónde me dirijo?, dando prioridad a sus opiniones se leerá en voz alta uno por uno para que los demás tengan conocimiento de su vida y cuál es sus proyectos dependiendo de las metas a corto, mediano y largo plazo.</p> <p>Dando continuidad a lo planeado se mostrar el video "El circo de las Mariposa"</p> <p>Cierre: para finalizar con el trabajo, se les pide que mencionen que le apareció la película, que se llevan a cabo, quien era el líder y como lo veían los demás. Puntos clave para una buena comunicación.</p>	<p>Computadora proyector Hojas blancas. Lápiz.</p>	Todos los participantes	<p>Primera parte 30 min.</p> <p>Video 50 minutos</p>
OBSERVACION					
EVALUACION					

CURSO - TALLER

CRUZ ROJA MEXICANA, DELEGACIÓN SAYULA JALISCO

TOTAL, DE SESIONES: 7 SESIÓN: "MOTIVACIÓN" GRADO Y NIVEL: SUPERIOR TIEMPO DE DURACIÓN: 2 SEMANAS

NO	MOTIVACION				
SESIÓN	OBJETIVO: Identificar los factores motivacionales que influyen en la productividad y desempeño de cada uno de los integrantes de la institución.				
	TEMAS	ACTIVIDAD	RECURSOS	PARTICIPANTES	TIEMPO
4	<p>Frases de motivación</p> <p>Motivación</p>	<p>Inicio: como inicio con la actividad planeada se dará a cada uno de los integrantes de la institución una frase corta de motivación, en donde cada uno de los integrantes dará una interpretación sobre el mensaje que se le dio.</p> <p>Desarrollo: dando seguimiento con la actividad a los integrantes se les proporcionara una lectura, sobre el concepto de motivación y sus características, ya realizada la lectura, el participante realizara un tríptico sobre su importancia y las características del mismo tema</p> <p>Cierre: ya terminada la actividad cada uno de los integrantes Dara una breve explicación de cómo podemos trabajar la motivación tanto laboral como persona, dado su punto de vista.</p>	<p>http://cursos.aiu.edu/psicologia%20organizacional/pdf/tema%202.pdf</p> <p>Frases de motivación.</p> <p>Hojas blancas/colores, plumones, colores</p>	<p>Todos los integrantes de manera individual</p>	
OBSERVACION					
EVALUACIÓN					

"CURSO - TALLER"

CRUZ ROJA MEXICANA, DELEGACIÓN SAYULA JALISCO

TOTAL DE SESIONES: 7 SESIÓN: "**VALORES**" GRADO Y NIVEL: **SUPERIOR** TIEMPO DE DURACIÓN: 2 SEMANAS
 LOS DÍAS 17 DE NOVIEMBRE DEL 205

NO	VALORES				
SESIÓN	OBJETIVO: Fortalecer el aprendizaje de los valores para la convivencia interna como externa de la institución.				
	TEMAS	ACTIVIDAD	RECURSOS	PARTICIPANTES	TIEMPO
5	Valores y su clasificación	<p>Inicio: Al inicio de la sesión se realiza una lluvia de ideas para saber los conocimientos previos que tiene sobre los valores.</p> <p>Desarrollo: se les mostrara mediante las diapositivas los conceptos más importantes, así como sus características y tipos que hay. Realizando la actividad más creativa se le pide a cada uno de los alumnos que realicen un árbol con los valores más significantes para ellos, parte en donde el tronco se han los más importantes y el follaje y la copa del árbol sean útiles para la vida en armonía. Para finalizar con la actividad se les pide que explique qué valores son importantes para ellos.</p> <p>Cierre: Para finalizar con la actividad se les pide que explique qué valores son importantes para ellos.</p>	Hojas, colores, plumones, Computadora proyector	Todos los participantes el trabajo será de forma individual	30 min. 1 hora
OBSERVACION					
EVALUACION					

4.10 Recursos

Los recursos necesarios para el plan de intervención son los siguientes:

Tabla 6 Recursos

	Recursos humanos		
	Cantidad	Costo unitario	Total
Interventores	2	\$0.00	\$10,000
	Recursos de infraestructura		
Salón	1	\$0,00	\$0.00
Sillas	10	\$0.00	\$0.00
	Recursos materiales		
Computadora	1	\$0.00	\$4,500
Proyector	1	\$0.00	\$4,000
Papelería	Cartulinas 10	\$3.00	\$30.00
	Crayolas.2 cajas	\$32.00	\$64.00
	Colore 2 cajas	\$32.00	\$32.00
	Hojas blancas 100 hojas	\$60.00	\$60.00

Elaborado por: María Concepción Martínez Fajardo, Alberto Benjamín Ventura Rodríguez

CAPITULO 5 EVALUACIÓN

La evaluación es un proceso que nos permite apreciar de forma eficaz, el trabajo de una persona tomando en cuenta ciertos elementos que nos ayudaran a tomar decisiones de manera pertinente, como cuestionarios y el análisis FODA.

5.1 Marco regulador

El lugar o contexto amplio en donde se trabaja es en la ciudad de Sayula, Jalisco, una de las ciudades históricamente más representativas del Estado por los acontecimientos conocidos por la mayor parte de la población en general, así como la cultura, tradiciones, festividades y gastronomía que se realiza en el lugar, puntos que contribuyen a la multiculturalidad de los habitantes, ya sea en la forma de vestir, de hablar o de interactuar entre sí, cabe destacar que es una ciudad como muchas en la que su población emigra constantemente a extranjero y regresa aportando a la deformación de la propia identidad cultural de la ciudad y personas.

Se eligió a la Cruz Roja Mexicana Delegación Sayula por ser una de las instituciones que más aportan a la sociedad y sobre todo a la población del lugar, así como por las deficiencias económicas que se presentan; la infraestructura del local o contexto inmediato es muy deficiente afectando significativamente en los servicios en comparación de algunas otras entidades, en la cuestión administrativa la falta de acuerdos perjudica la eficiencia de la labor voluntaria que persigue la entidad. El personal que trabaja en la institución tiene un promedio de edad desde, veinte a treinta años y el personal con mayor antigüedad oscila los 55 años, es destacable que la mayoría sean profesionistas en la salud y sean personas que pretendan el voluntariado y el apoyo al prójimo, son personas que aman lo que hacen y no les importa que en ocasiones su sueldo no les llegue, el lugar en donde radican sea distinto, podemos encontrar personas originarias de Ciudad Guzmán, Techaluta, Amacueca, Atoyac, Zacoalco, Usmajac y Sayula.

5.2 Justificación

La evaluación en este proyecto es importante para la identificación de la problemática teniendo en cuenta la comparación de lo anterior con lo actual, de tal forma que permita mantener una ruta de mejora en los aspectos que requirieren atención para logros de la institución.

La evaluación desarrollada en el proyecto se desarrolló con una guía esquematizada para la valoración de sesiones por parte de los propios participantes durante el transcurso de las temáticas, y para la finalización se contó la encuesta que muestra la eficacia del proyecto de intervención en la institución.

5.3 Objetivo

Que los socorristas comparen de la Cruz Roja Mexicana delegación Sayula, dentro del programa de motivación y liderazgo, la actitud ante la situación problema antes de la intervención proactiva a la mejora y el cómo se encuentran ante las sesiones aplicadas.

5.4 Calendario de Trabajo

Planificación de actividades que se van a realizar durante el curso – talleres a partir de febrero a junio del 2016.

Tabla N° 8 Cronograma de actividades

Actividades	Fechas de evaluación
Corregir el documento	11 al 15 de enero del 2016
Realizar oficio pertinente	18 de enero del 2016
Realizar modificaciones en las cartas descriptivas	18 al 22 de enero del 2016
Implementar más actividades en la institución	25 al 29 de enero del 2016
Seguimiento del curso taller	Febrero a mayo del 2016
Realizar el seguimiento de la evaluación	Febrero a mayo del 2016

5.5 Equipo evaluador

Los evaluadores del programa en función de las actividades destinadas a la mejora continua y en cumplimiento a las competencias como interventor educativo se destina la labor a los estudiantes María Concepción Martínez Fajardo y Alberto Benjamín Ventura Rodríguez, de octavo semestre de la Licenciatura en Intervención Educativa propia de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 144.

5.6 Modelo de evaluación

El modelo que se llevará a cabo para la evaluación del proceso, en la Cruz Roja Mexicana Delegación Sayula, es el modelo CIPP de Stufflebeam (1987) en donde define la evaluación como “[...] el proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva sobre el calor y el mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones [...]”.

El modelo CIPP se concentra en 4 dimensiones evolutivas que son el contexto, entrada, proceso y producto que se caracterizan por estar orientados a la toma de decisiones, así la evaluación se estructura en función de las decisiones que se deben de tomar. Este modelo organiza el proceso de la implantación según cuatro dimensiones que son: contexto, entrada, proceso y producto.

5.7 Técnica e instrumentos de evaluación

5.7.1 Técnica FODA:

Es por eso que la herramienta FODA es una de la más importante en esta evaluación porque te permite que los integrantes describan lo bueno y lo malo que existen a su alrededor de manera que sea un enfoque más superficial a los

problemas que enfrenta, lo cual hace que sea el proceso de recolección de datos más rápido, por la manera en la que se clasifica esta herramienta. Con el objetivo de recabar mayor información apropiada para dar solución a sus problemas.

Se evalúan con base a las fortalezas o debilidades que tiene la institución en donde se está realizando el trabajo lo cual nos permite tener un amplio conocimiento de lo que se presenta actualmente según Valenzuela (2004) hace mención de los elementos que conforman el análisis FODA (anexo 7)

5.7.2 Cuestionario

El cuestionario es una herramienta que nos permite obtener datos significativos por lo cual permite dar solución al problema y conocer más a fondo a la institución en donde se está realizando la intervención, lo cual nos proporciona los datos significativos que nos ayuda a encontrar el problema, según Bisquerra (1996) este tipo de estudios permiten recoger información de individuos de diferentes formas y pretenden hacer estimaciones de las conclusiones a la población de referencia. Como sabemos es importante saber cuál es la población, se realizará el cuestionario eso nos permite tener un poco más presente que tan grande será la muestra a la cual le voy a preguntar, en este sentido, se deben tener la edad, la cultura, el nivel socioeconómico, entre otras cosas, la definición correcta de la muestra es crítica, ya que si no se selecciona adecuadamente se garantiza el fracaso de la investigación. El siguiente aspecto a considerar es el tamaño de la muestra, la cual debe ser representativa de la población objeto de estudio y se deben detectar en ella las variables que posibiliten la descripción de las características propias de la población. (Anexo 8)

Al momento de realizar el cuestionario a los integrantes de la institución, se mostró interés por parte de ellos, dando de forma clara y sencilla las instrucciones establecidas en el cuestionario, mediante lo cual se aplicó a las dos guardias encargadas de cada semana, la aplicación del cuestionario dio como resultado el avance que se obtuvo en el curso taller, permitiendo obtener datos significativos para la evaluación.

Las técnicas o instrumentos a utilizar durante el proceso de evaluación son: análisis FODA, Cuestionario.

5.8 Análisis de los resultados

5.8.1 Análisis FODA

Después de realizar en análisis de evaluación institucional permite exponer que los integrantes varones de la institución se inclinan sobre la posición neutral siendo así para ellos no presenta ninguna debilidad ni una amenaza, esto indica la indiferencia de los trabajadores sobre los procesos que lleva a cabo la administración.

Además, el contenido revela que las personas distinguen muy bien las fortalezas y amenazas al considerarse en posición neutral están inhibiendo su palabra dejando a la administración como organización que dirige y controla el proceso sin involucrar a los participantes en la planeación.

El análisis FODA fue notorio que las mujeres indican que es una fortaleza menor pues es la predominante en dicha escala, asimismo establecen muy poco interés de los procesos que lleva a cabo la administración.

Este desinterés de las personas también denota que los integrantes cuentan con poco tiempo para indagar en los procesos que lleva a cabo la administración ya que siempre están atendiendo labores por parte de enfermera, camillera y recepcionista.

Por lo tanto, no es importante para ellos pues creen que es solo trabajo de la administración y derivan la atención a otras actividades de su interés, es decir creen que cada persona está para crear solo una actividad la que pudo ser destinada por la administración y por ende no prestan interés propio.

En la aplicación del análisis FODA algo en particular que se obtuvo es que la población total no se mostró interesada o por lo menos no indicó la opción de no aplica en los cuestionamientos mencionados, se puede determinar que todos los reactivos son aplicables para la situación en que se encuentra la institución y no hay ningún impedimento para llevar a cabo la evaluación como tal. También se considera la opción de que los participantes no tomaron esta opción por dudar de su juicio ante la decisión de marcar como no aplicable.

En una categorización por edades de los integrantes de la institución se obtuvo que en promedio la edad correspondiente es de 36.5 años siendo la menor edad captada los 17 años y la mayor 63 años por lo que se podría denotar que habría una diferenciación notoria en las respuestas en la escala, por el contrario se obtuvo una frecuencia de elección por lo menos en el 80 por ciento de los reactivos aplicados por parte de la población en general de la institución, para nosotros la edad no representa ninguna diferencia en las respuestas y por lo tanto se mantiene una constante en las elecciones de sus amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades lo que genera una mejor aceptación a una mejora continua.

Algo que nos pareció bueno es que el personal de apoyo se mantiene optimista de lo que pasa, a pesar que no viven un clima laboral muy sano y su desarrollo en la institución lo utilizan como un trampolín para obtener un mejor trabajo, pues fuera de las malas decisiones de sus directivos, el servicio que ofrecen a la comunidad es muy gratificante y se les reconoce por su labor y experiencia lo cual argumentan les servirá para obtener mejores trabajos y mejores remuneraciones.

En cuanto a la antigüedad de las personas se tienen como promedio 7 años, siendo 27 años la mayor y 1 año las antigüedades que se presentan en la población que labora en la institución, se puede ver una inclinación por parte de las personas de menor antigüedad por la elección de sus amenazas y debilidades el área de dirección y administración en conjunto de la problemática de trato con las personas que tienen como compañeros, mientras que otra porción opta por no generar una inclinación a la situación de relaciones dentro de la institución al elegir cero.

Las preguntas previas a la aplicación del análisis FODA solo nos sirvieron en este caso para reafirmar las situaciones de conflicto y ahora con el análisis de los reactivos se puede determinar que la mayor parte de los conflictos surgen a partir de la dirección y control administrativo de la institución.

Mientras se aplicaba dicho análisis a las personas implicadas, se nos mencionaba que viva voz que muchas de las acciones que realizaban los directivos se hacían en beneficio de ellos y no para todos por lo que veían que existen procesos mal planteados y mal encausados por falta de comunicación que hacen que los

proyectos generados por directivos y por los mismos empleados se vayan a bajo así como el que no reconozcan el esfuerzo que imprimen todos los colaboradores pues no se gratifica ni anímicamente.

Por lo cual se puede entender la falta de confianza que manifiesta el personal a sus superiores pues la toma de decisiones se realiza de manera aislada y cualquier opinión que surja por parte de otra persona ajena al personal administrativo es menospreciada para tomarla en cuenta.

5.8.2 Resultados de cuestionario

Dentro del análisis de los cuestionarios que se presentó durante el tiempo de aplicación dio como resultado positivo, hacen mención todos los integrantes de la institución que el tema de motivación y liderazgo es lo que hace falta en la institución para que ellos puedan realizar el trabajo adecuadamente, ya que todo esto viene recayendo porque no saben trabajar en equipo, siempre ven las cosas negativas de ellos y nunca se ayudan en decir cosas positivas las actividades que realizamos fueron de su agrado nos permitió que todos los que conforma la institución se conozcan más sobre ellos y expresen lo que siente lo que les permitió conocer cuál es la diferencia entre un líder y un jefe. Todo este trabajo realizado muestra intereses por los participantes en donde les va a permitir mejorar en su vida personal y laboral.

CONCLUSIONES

El trabajo realizado en la Cruz Roja Mexicana Delegación Sayula, nos permitió llevar a cabo la implementación de actividades, acorde a la problemática presentada, permitiendo así obtener buenos resultados con el personal que trabaja en la institución, planeando estratégicamente una serie de actividades que ayudarían a la mejora de la institución.

En las sesiones desarrolladas con personal de la Cruz Roja Mexicana delegación Sayula, se obtuvo la participación de todos los integrantes de la institución, fue necesario modificar el horario establecido, puesto que la hora de trabajo en muchas de las ocasiones no fue oportuna, debido al llamado de emergencias, se truncaba la sesión, porque es una institución de protección y atención inmediata.

De lo más significativo que se pudo obtener, son las facilidades al proyecto por parte del personal, quienes reiteradamente en cada clase se mostraban participativos y por cuenta propia se formaban grupos de discusión en donde la lluvia de ideas que aportaban enriquecía nuestro trabajo de intervención.

En resultado a la puesta en práctica de las temáticas y estrategias para la transformación de la situación detectada, hasta el momento se puede decir que es factible el cambio en beneficio de los implicados para el buen desarrollo de sus actividades cotidianas.

Y como parte fundamental para obtener el éxito espera se puede mencionar que, durante el proceso de evaluación con el apoyo de instrumentos y técnicas, tales como encuestas y entrevistas que propiciaron la valoración de los generado posterior a la realización del en el proyecto, como ejemplo los integrantes de la institución son muy copo teórico por lo que se optó por temas que permitieran el dinamismo y atracción del contenido.

Es importante destacar los resultados que se obtuvieron para de ahí determinar los avances que tuvo la institución y el interventor, así como para determinar los aspectos que necesitan atención para en la medida de lo posible tratar de solucionarlos; por ende, ante el trabajo realizado durante este semestre tomando la temática de motivacional en la empresa y el liderazgo de equipos se puede concluir que a lo largo de este periodo se ha logrado obtener avances en la conducta de los integrantes, sin embargo, esto no quiere decir que la tarea se termina sino que se debe complementar durante todo este ciclo escolar, puesto que la metodología que se implementó nos permite disminuir el problema detectado para que la institución tenga un cambio favorable como también los miembros que la conforman.

Por otro lado, desempeñar rol del interventor tiene ciertos riesgos que se pone en tela de juicio la función que se realiza, pero a medida que se trabajó se logró asimilar y utilizar eficientemente la metodología implementada, es decir, partir de lo sencillo a lo complejo, para que la problemática detectada se solucionara rápidamente, evitando caer aún más en el error.

Cabe destacar que no siempre se logran los propósitos planteados al principio de cada intervención, sin embargo, seguirá siendo un reto adquirir y apropiarse del proceso de intervención, será una tarea que debe de seguir en proceso.

En las dificultades que se presentaron durante el transcurso del desarrollo de actividades en la institución, se puede mencionar, la falta de un espacio permanente del personal para llevar a cabo las sesiones, puesto que su trabajo es variable en horarios acorde a las emergencias que se atiendan en la localidad o en ciudades aledañas, por consiguiente, se generaron ampliar tiempos de asistencia al lugar para coincidir y las sesiones se desarrollaran con los resultados esperados.

El cambio de personal y la misma rotación de guardias (turno de trabajo) entorpecía la secuencia didáctica de la planeación, ante ello se debían desarrollar sesiones de otra fecha planeada para no hacer tiempo muerto.

Sin duda alguna la escasez de personal dentro de la institución obligo a posponer sesiones y atrasar el trabajo en muchas ocasiones, pues los días destinados a

acudir a la entidad, se truncaba la planeación del día por no contar con los asistentes, por motivo de traslados, emergencias o cursos de capacitación que la misma entidad desarrolla, ante ello se buscó días, como fines de semana para la implementación de las actividades.

Se puede detectar que muestran una colaboración de equipo en la ejecución de una actividad de recolección de recursos monetarios fuera de la colecta anual, se organizó una rifa de dos bicicletas en la ciudad, colaboraron todo el personal de socorros, administrativo, juvenil y apoyo para la venta de boletos, reuniendo una cantidad significativa para la institución.

Las competencias adquiridas durante todo este tiempo en la institución receptora, nos permitió el crecimiento personal y profesionalmente e ir desarrollando cada una de nuestras habilidades para trabajar con diferentes personas de cualquier edad, desde el nivel primaria hasta personas de la tercera edad. Permitiendo desarrollar técnicas e instrumentos de manera más significativa y de mejor calidad, alcanzando el éxito deseado.

Entre las competencias que se han desarrollado encontramos: la creación de ambientes de aprendizaje, mediante la implementación de un proyecto con la intención de generar motivación y liderazgo en un espacio social y real con personas con cualidades diferentes, pero con un objetivo en común por el tipo de institución al que pertenecen, lo cual posibilitó crear un contexto en donde el aprendizaje sea significativo. Por consiguiente, se enlaza la competencia de Creación y construcción de los conocimientos hacia los sujetos en los distintos ámbitos de desarrollo, cabe mencionar que es la primera vez que se trabaja en un ámbito empresarial, fuera del sentido contexto escolar.

La realización del diagnóstico es importante, por el arduo trabajo de la indagación y recolección de datos de la comunidad en donde vivimos y por ende conocer las costumbres y tradiciones de las personas que se tiene como forma de vida y en muchas ocasiones pasa desapercibidas ante nuestros intereses.

Para el diagnóstico en esta entidad, en específico, se requirió de técnicas e instrumentos que posibilitaron la obtención detallada de una descripción de la realidad y del grupo de personas con las cuales se tenía acercamiento.

En la realización del diagnóstico, como primer acercamiento fue la indagación cualitativa y cuantitativa en donde se hizo la elección de una institución, para identificar una situación problema o de mejoría, para obtener resultados estadísticos en un primer momento, ya en la investigación cualitativa se practicó el uso de entrevistas, observación, observación participante y el report para el levantamiento de datos en el contexto inmediato para el análisis y presentación de un informe.

En una decisión acordada se desarrolló el diagnóstico socioeducativo lo cual se optó por el modelo ANISE (Análisis de Necesidades de Intervención Socio educativa) el cual pretende reunir todos los datos necesarios sobre una serie de problemas vividos por un sector de la población, para llegar al diseño y ejecución del programa de intervención, así como para determinar su amplitud, formular objetivos a conseguir y fundamentar todo el proceso de planificación e implementación y posterior evaluación.

Asesorar a individuos, grupos e instituciones a partir del conocimiento de enfoques, de igual manera sustentado por la creación del curso taller de Motivación y Liderazgo donde la principal función a desarrollar es la asesoría y seguimiento de los individuos, utilizando un enfoque humanista centrado en la cobertura de necesidad que el hombre tiene más allá de las necesidades básicas.

Otra de las competencias que aporta a la gran mayoría de aprendizaje en el transcurso de la formación académica como LIE, se puso en práctica por la implementación de una serie de actividades correspondientes a la intervención dentro de un proyecto de desarrollo educativo contribuye a la competencia de Planear procesos, acciones y proyectos educativos mismos con el fin de mejorar la calidad de vida de sus usuarios, puesto que todo trabajo a desarrollar lleva un sentido orientado a la planeación y sistematización de la información para el cumplimiento de las metas y objetivos trazados.

Comparar, diferenciar y apreciar son algunas de las cosas que se realizan en la función de la competencia de: Evaluar instituciones, procesos y sujetos tomando en cuenta los enfoques, metodologías y técnicas de evaluación a fin de que le permitan valorar su pertinencia y generar procesos de retroalimentación, con una actitud crítica y ética.

La intervención permite desarrollar las competencias del perfil de egreso, así mismo se han de adquirir algunas otras más, de esta forma, durante la intervención realizada durante tres semestres, se tuvieron experiencias que permitieron mejorar el aprendizaje de los interventores y favorecer el proceso de aprendizaje de los integrantes de la institución, logrando apropiarse del proceso, que durante su estancia en la educación es indispensable.

Como sabemos la licenciatura tiene la finalidad de formar profesionales de la educación, con una amplia preparación tanto teórica como práctica, permitiendo comprender con más claridad la realidad y sobre todo el contexto en donde se va a intervenir.

Durante los semestres se adquirió la competencia de saber escuchar, interpretar y emitir mensajes pertinentes en diferentes situaciones mediante la utilización de diferentes instrumentos que permitieron obtener con éxito el trabajo, en este proceso de investigación tanto teórico como práctico se ha aprendido muchas cosas nuevas e interesantes en donde se obtienen los elementos primordiales de las competencias, siendo de gran importancia para la vida profesional.

Como sabemos la combinación de los conocimientos, habilidades y actitudes y sobre todo la responsabilidad son factores de un buen desarrollo y saber que somos capaces de demostrar que si se puede luchar por lo que uno quiere facilitando así una visión de la realidad en la que se va a trabajar, en donde nos ayuda a ver que no es un cuento de hadas, sino que te estas preparando para la vida real.

Durante todo este trascurso se ha adquirido diferente competencia que ayudaron a mejorar aún nuestros conocimientos, cerca del papel que se debe de tomar como

orientadores, desarrollando procesos de formación y promoverlas, siempre contando con disposición de cambio e innovación.

Todo esto se hace con el objetivo de adquirir nuevas competencias, desarrollando todo de nosotros, siempre con una mirada muy fija a nuestra meta, todo eso se hace para darnos cuenta de la realidad los cual nos va a llevar a conocer nuevos conocimientos rompiendo paradigmas. En pocas palabras la investigación ha sido un pilar muy importante en nuestra formación profesional, puesto que nos permite establecer contacto con la realidad y ver cómo se puede mejorar.

Teniendo en cuenta que las competencias son el resultado de la combinación dinámica de saberes, habilidades y forma de actuar que permite el desempeño de una tarea concreta.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, R.V. (1994). "Orientación educativa y acción orientadora. Relaciones entre la teoría y la práctica". Madrid. Ed. EOS.
- Álvarez, R. V. (2002). Diseño y evaluación de programas. ED. EOS. Capítulo *Tercera fase: puesta en marcha*. España. Pág. 175-187
- Bisquerra, R, Montañe & Martínez (1994). "Modelo de intervención en orientación", Barcelona España, Ed. Praxis
- Bisquerra, R. (1996). "Orígenes y desarrollo de la Orientación psicopedagogía". Madrid España. Ed. Narcea
- Corwin, L.R. (2014) "Motivar a estudiantes difíciles". Ediciones Narcea, Madrid España p.87
- Cázares, G Y M, (2008) Manejo efectivo de un grupo, El desarrollo de los grupos hacia la madurez y la productividad, México DF, trillas, 32
- Gallo, G.G. (2008) "Liderazgo en acción, valores". Ed Quebecor World, S.A. México D.F Pág. 49
- Gallo, G. G. (2008) Creatividad y cambio, ED. Ediciones internacionales, S.A, de C.V. México DF. Pág. 61
- Gallo, G. G. (2009) Inteligencia emocional ED. Ediciones internacionales, S.A, de C.V. México DF Pág. 38
- Gilbert, I. (2002) Motivar para aprender en el aula, Las siete claves de la motivación escolar. Barcelona España, Paidós Ibérica, p 55

- Maslow, A.H. (2012) "El hombre autor realizado", Barcelona España. Ed. Kairos. Pág. 246
- Martínez, M.S.M, (2005) "Aprende a trabajar en equipo". Ediciones Paidós Barcelona p.20
- Martínez, M. Salvador, M. (2005) "Aprender a trabajar en equipo", Paidós Ibérica S.A. Barcelona. Pág. 19, 20
- Ornelas, A. (2007) "Comunicación, doble vínculo y educación en la sociedad contemporánea". Ed. Plaza Valdés, S.A. de C.V. México D.F. pág. 120
- Rogers, C (1996) "Motivación y emoción". Barcelona España. Ed. McGraw-Hill. Pág. 291
- Reeve, J. M (1994) "Motivación y emoción". Arabaca Madrid España. Ed McGraw-Hill/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A. pág.168, 203,204
- Rodríguez, G.F. Alcover, C.M. (2003), Introducción a la psicología de las organizaciones, Psicología y educación, Ed Alianza, Madrid, Pág. 36, 45
- Saló, N. (2005), Aprender a comunicarse en las organizaciones, Ed. Paidós Ibérica S.A. Barcelona. Pág. 11,19
- Scarón, Q. Arteaga B, Espinoza C. y M. V. González Montaña. (2001). Diagnóstico. En Desarrollo comunitario (pp. 82-106). México: UNAM.
- Torres, A. Rodríguez C.I & Serrano A. (1997) "Técnicas de la investigación documental" México.
- Gobierno del estado de Jalisco (2015), Sayula, Dirección general de tecnologías de la información – SEPAF. Fecha de consulta 24 de septiembre del 2015. Disponible en www.jalisco.gob.mx/es/jalisco/municipios/sayula
- Colaboradores de Cruz Roja (2013). "Nuestro Equipo". Fecha de consulta: 24 de septiembre del 2015. Disponible en: ww.teleasistenciaasturias.com/index.php/cruzroja/recursos-humanos

ANEXOS

1. Cuestionario: Detención de necesidades
2. Rúbrica: control de cobertura
3. Rúbrica: control de eficacia
4. Lista de asistencia y permanencia
5. Registro de actividades
6. Rúbrica de valores
7. Análisis FODA
8. Cuestionario de evaluación

Anexo N°1 Detención de necesidades cuestionario

Con el presente cuestionario se pretende la recolección de datos verídicos y concisos sobre la realidad que se presenta en el contexto laboral e institucional desde el punto de vista particular.

Puesto o función _____ Edad _____ Sexo _____

Grado de estudios _____ Fecha: _____

Ciudad: _____

Instrucciones: Contesta las siguientes preguntas según tu punto de vista pertinente colocando la letra correspondiente en el renglón.

	BM Muy bien	B Bueno	R Regular	M Malo	E Excelente
¿Cómo consideras que es el servicio que se ofrece a las personas que asisten a la institución?					
¿Qué perspectiva crees que tengan las personas ante la calidad de servicios que aporta la institución?					
Si tu institución se mantiene sin cambio alguno tal y como es hoy en día, en ¿qué condiciones piensas que se mantendrá en un futuro?					
¿Cómo percibes que es el clima de trabajo con tus compañeros?					

Instrucciones: Contesta las siguientes preguntas de acuerdo a tu criterio.

1.- ¿Existe un área en la que consideres que requieres capacitación o adiestramiento para brindar un servicio más amplio y de mayor calidad?

2.- ¿Qué problemas consideras que se repiten con mayor frecuencia en la institución?

3.- ¿De dónde crees que surjan los desacuerdos o malos funcionamientos encontrados en la institución?

Instrucción: Enumera en orden de mayor importancia a menor importancia las situaciones que mayor conflicto percibes desde tu área de trabajo.

1.-

2.-

3.-

¿Cómo resolverías la situación más urgente para lograr una mejoría en tu contexto?

Para la solución problemas que para ti es de mayor importancia ¿Qué estás dispuesto(a) aportar para mejorar?

Anexo N°2 Control de Cobertura

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL UNIDAD 144

Licenciatura en intervención educativa

Favor de marcar con una X si el elemento indicado se encuentra disponible para aplicar el programa, seminario, charla informativa, reunión, conferencia, curso, taller, etc.

Control de cobertura			Si	No
Cobertura Amplia	1	El programa cubrió el total de la población objetivo		
	2	El horario elegido es apropiado para la población		
	3	Se informó a todos los posibles destinatarios en tiempo y forma del programa		
	4	Los recursos son suficientes para atender a la totalidad de los destinatarios		
Cobertura Restringida	5	Se cumplió con el tema preparado para la clase		
	6	Se utilizó el material disponible para no hacer gastos innecesarios		
	7	La participación de los destinatarios fue favorable		
	8	Se realizaron las actividades acordes al programa para evitar improvisaciones		

Costo total del proyecto \$_____

Anexo N°3 Control de eficacia

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL UNIDAD 144

Licenciatura en intervención educativa

Favor de marcar con una X si el elemento indicado se encuentra disponible para aplicar el programa, seminario, charla informativa, reunión, conferencia, curso, taller, etc.

Control de eficacia			si	No
Objetivos	1	En las actividades realizadas, los participantes se mostraron con interés.		
	2	Los participantes mostraron interés en las actividades planeadas.		
	3	Se cumple con la finalidad de la actividad realizada en las sesiones.		
	4	Se mantuvo la participación en las asistencias de las actividades.		
Metas	5	Se obtuvieron los resultados esperados en las actividades		
	6	La cooperación en equipo prevaleció		
	7	Se mantuvo el rumbo trazado en el principio.		
	8	Los recursos fueron empleados correctamente en función de las actividades		
	9	El tiempo establecido se mantuvo en el margen estimado de la programación		
Resultados	10	Los participantes obtuvieron un cambio a raíz de las temáticas aplicadas		
	11	Las sesiones aplicadas se realizaron con éxito según lo planeado		
	12	Existieron adecuaciones extensivas a recursos o materiales		
	13	El porcentaje de participación superó las expectativas iniciales		
	14	Se obtuvieron resultados fuera de los esperados		

Costo total del proyecto\$_____



Anexo N° 4 Lista de asistencia y permanencia

Cruz Roja Mexicana Delegación Sayula

Curso – Taller



N°	Nombre	Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		Sesión 4		Sesión 5	
		As.	Pe.								
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											

Total de asistencias (As.) _____

Total de permanencia (Pe.) _____



Anexo N° 5 Registro
Cruz Roja Mexicana Delegación Sayula
Curso – Taller



N°	NOMBRE	ACTIVIDADES						
		Muestra disposición al hacer las actividades del curso taller	Muestra deseos de trasferir lo que aprende	Favorece el dialogo en torno al proceso cognitivo	Trabaja de forma independiente demostrando capacidad para juzgar y analizar	Eleva niveles de autonomías	Pone en práctica habilidades y destrezas en situaciones de aprendizajes	Participa activamente en la comunicación con los demás.
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								



Anexo N°6 Lista de valores
 Cruz Roja Mexicana Delegación Sayula
 Curso – Taller



N°	NOMBRE	ACTIVIDADES						
		Establece relaciones positivas con los demás compañeros.	Muestra disposición a trabajar con los demás compañeros	Reconocer el valor de la experiencia ajena	Demuestra respeto a los demás compañeros.	Son responsables de sí mismos	Toma conciencia de sus propias acciones	Identifica y busca dar soluciones a los conflictos presentados.
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								

F FORTALEZAS	O OPORTUNIDADES	D DEBILIDADES	A AMENAZAS

ANEXO N° 8 Cuestionario de evaluación

Instrucciones: Escribe tu punto de vista sobre la el Curso- taller.

¿Qué te pareció la actividad?

¿Cómo calificas el desarrollo de los expositores?

¿Qué opinas de la estrategia aplicada en el Curso –Taller?

Opinión y/o sugerencias
