

UNIDAD 212.

**“La Comunicación Organizacional como Práctica Esencial
Dentro del Campo Laboral”**

Tesis
Que para obtener el Título de
Licenciada en Pedagogía

Presenta:
Gabriela Calzadas Baez

Teziutlán, Pue., Junio 2014.

UNIDAD 212.

**“La Comunicación Organizacional como Práctica esencial
Dentro del Campo Laboral”**

**Tesis
Que para obtener el Título de
Licenciada en Pedagogía**

**Presenta:
Gabriela Calzadas Baez.**

**Tutor:
Mtro. Emanuel Cabildo González.**

Teziutlán, Pue., Junio 2014.

DICTAMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

U-UPN-212-14/0615.

Teziutlán, Pue., 13 de Junio de 2014.

C.
Gabriela Calzadas Baez
Presente.

En mi calidad de Presidente de la Comisión de Exámenes Profesionales y después de haber analizado el trabajo de titulación, alternativa:

Tesis

Titulada:

"La Comunicación Organizacional como Práctica Esencial dentro del Campo Laboral"

Presentado por usted, le manifiesto que reúne los requisitos a que obligan los reglamentos en vigor para ser presentado ante el H. Jurado del Examen Profesional, por lo que deberá entregar un ejemplar y cinco cd's rotulado en formato PDF como parte de su expediente al solicitar el examen.

SEP
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
"Educar para Transformar"
Mtra. Elisa Fernández Torres
Presidente de la Comisión
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD 212 TEZIUTLÁN

EFT/mlf

CALLE PRINCIPAL IGNACIO ZARAGOZA No. 19 Bo. DE MAXTACO, TEZIUTLÁN, PUE. TEL. Y FAX 01 (231)31 2 23 02

510-RG-16

AGRADECIMIENTOS

A Dios: *Por haberme permitido llegar hasta este día, culminar una de las metas de mi vida, por darme la sabiduría para salir adelante y la fortaleza de afrontar cualquier adversidad. Así como ser la guía de mi camino día a día.*

A mi mamá y a mi hermana: *Por su apoyo incondicional, su confianza, comprensión, palabras de aliento a diario, por llenarme de amor cada día, confiar en mí, en mi capacidad y ser para mí el motor más importante para día con día despertar con ánimo; ganas de seguir adelante y terminar este día un anhelo de las tres. Gracias por que con ustedes he aprendido y lo seguiré haciendo más que en cualquier otro lado, las amo. Dios las cuide siempre.*

A mi familia: *Por su apoyo económico y moral, depositando la confianza en mí para terminar esta etapa de mi vida. Gracias por todo lo que han hecho por mí, no solamente en estos cuatro años, sino que a lo largo de toda mi vida. Los quiero mucho a todos.*

A mis amig@s y compañer@s: *Por hacer más liviano el paso por la universidad, por el apoyo en cada inicio de semestre y sobre todo por animarme en los momentos difíciles. A los amigos fuera de la universidad que confiaron en mis capacidades y animaron mis días, deseándoles siempre lo mejor. Los quiero.*

A las personas que a lo largo de mi carrera aparecieron para bien, pues de todas aprendí algo, pero sobre todo a quien en este momento está presente, decidiendo quedarse para seguir aprendiendo conmigo. Gracias.

A mis maestros: *Por compartir sus conocimientos con nosotros, tenernos paciencia y ayudarme en mi formación académica pero también personal. Cada uno dejó huella en algún aspecto de mi vida y una enseñanza. Nunca dejes de aprender, lo que aprendas compártelo, sé humilde para hacerlo, pues entre más conocimiento tienes, más ignorante eres.*

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL	10
1.1 Planteamiento del Problema.....	10
1.2 Justificación.....	18
1.3 Delimitación Contextual.....	21
1.3.1 Contexto Geográfico.....	21
1.3.2 Contexto Físico.....	23
1.4 Objetivos	25
1.4.1 Objetivo General.....	25
1.4.2 Objetivos Particulares.....	25
1.5 Hipótesis.....	25
1.6 Variables.....	26

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.....	27
2.1 Dimensión del Campo.....	27
2.2 Revisión Bibliográfica.....	29
2.2.1 Humanismo.....	30
2.2.2 Teoría de Grupos.....	32
2.2.3 Teoría estructural-funcionalista.....	37
2.3 Operacionalización de las variables.....	40
2.4 Investigaciones Actuales.....	41

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO.....	44
3.1 Tipo de investigación.....	44
3.2 Tipo de Enfoque.....	46
3.3 Diseño de Investigación.....	47
3.4 Universo, Población y Muestra.....	49
3.5 Metodología Técnicas y Estrategias.....	50

CAPÍTULO IV

4.1 Alternativa de Solución.....	57
----------------------------------	----

4.2 Estrategia Metodológica de la Alternativa de Solución.....	60
4.3 Evaluación.....	64
Planeaciones	
Cronograma del Taller.....	67
Planeaciones.....	68
Resultados.....	83
Conclusiones.....	114
Implicaciones.....	117
Apéndice.....	119
Anexos.....	129
Referencias Bibliográficas.....	137

INTRODUCCIÓN

Desde el comienzo de la historia, el hombre se ha visto en la gran necesidad de comunicarse; siendo esto según Bernard Berelson (1980), el transmitir información, ideas, emociones o habilidades mediante el uso de símbolos, palabras, imágenes, figuras, sonidos. Elementos que ayudarán a lo largo del proceso comunicativo a interactuar con los demás para crear conocimiento y mejoras dentro del entorno donde se encuentran las personas laborando; permitiendo ser la base de la evolución de la vida del ser humano. La comunicación se comprende entonces, como el proceso social que ha hecho posible la existencia y supervivencia humana, permitiendo la expansión del mundo, la construcción de conocimiento y la constitución de los mismos sujetos.

Fundada en el establecimiento de relaciones con uno mismo, con el medio y con los demás, valiéndose del lenguaje y otras expresiones comunicativas para hacer esto posible, la comunicación es una respuesta a las necesidades existenciales del hombre, las cuales ayudarán para crear y desarrollar grupos y organizaciones con finalidades para favorecer la vida diaria.

Es por esto que se desarrolla esta investigación para dar a conocer los elementos de la comunicación organizacional y aterrizar en el campo de la comunicación interna, la que permite el mejoramiento de las actividades dentro del lugar donde se le lleve a la práctica y de igual forma, refleje una mayor competitividad externa (Capriotti, 1998).

Dentro de las organizaciones, ya sean grandes o pequeñas, la comunicación organizacional forma parte del fortalecimiento de las mismas, concretadas en los procesos comunicativos, mediante el uso de instrumentos y las diversas formas de expresión que existen. La importancia de ésta dentro de las empresas comienza a tener un auge importante alrededor del siglo XVIII, con la revolución industrial, pretendiendo comenzar con el impulso de las relaciones interpersonales y la proyección exterior de lo que cada institución realizaba.

“Aproximadamente el 80% del tiempo de los gestores de las organizaciones se dedica a solventar cuestiones en las que la comunicación tiene una incidencia decisiva”

(Sánchez, 1991, p.2). Con este dato, es posible darse cuenta que los seres humanos, la mayor parte del tiempo, lo pasan comunicando y expresando situaciones. Dentro de una empresa las cuestiones comunicativas son mayores, pues se necesita tener bien definido ¿cómo transmitir un mensaje?, ¿qué se pretende transmitir?, ¿a quién?, ¿por cuál canal?, ¿qué medio se va a utilizar?, ¿qué efecto se pretende dar? Preguntas que pudieran parecer fáciles de responder y llevar a cabo pero que, a su vez, cuentan con una mayor cantidad de factores que limitan su respuesta y, en ocasiones, dicha acción.

Con lo antes planteado, se comenzó a realizar una investigación sobre la comunicación organizacional dentro del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de la ciudad de Teziutlán, Puebla. Para corroborar que la problemática de falta de desarrollo en este tipo de comunicación existe, se aplicó un cuestionario diagnóstico, arrojando que, en efecto existe el problema dentro de esta institución. Por lo tanto, fue importante investigar: ¿Cuál es el rasgo de la comunicación organizacional más idóneo para fomentar entre el personal del Instituto Mexicano del Seguro Social en favor de su práctica laboral? Tomando en cuenta como rasgos la comunicación externa, interna, los recursos con los que cuentan y la forma de organización.

Interrogante planteada a la que se le dará respuesta a lo largo de este proceso de investigación, pues se pretende encontrar el elemento de la comunicación organizacional que dará un mayor beneficio a los trabajadores si lo fomentan en su lugar de trabajo, mediante un taller teórico-práctico.

Esta tesis se divide en 4 capítulos, los que permitirán una ampliación y acomodo de información; así como de los resultados. En el primer capítulo se darán a conocer los antecedentes de la problemática identificada y presentada en esta tesis, alimentándose con la pregunta de investigación, las preguntas de trabajo, la justificación de la elección del tema, delimitando el contexto físico y geográfico de dónde se llevó a cabo la investigación, planteando un objetivo general y específicos, así como formulado una hipótesis con las variables correspondientes.

En el segundo capítulo, se abordará el marco teórico, dando a conocer la amplitud del campo de comunicación y lo que aportó a la investigación, así como el motivo de la elección del mismo. Se continuará con todo el aporte bibliográfico en el que se sustenta

dicho trabajo, tomando en cuenta la veracidad de la información, que sea de carácter científico y con base pedagógica; además de incluir teorías comunicativas.

En el tercer capítulo se elaborará el marco metodológico explicando el tipo de investigación que se realizó, el enfoque utilizado, el diseño de investigación, a quién se le aplicó y cuáles fueron las técnicas y estrategias para la aplicación de diagnósticos.

Para continuar con el cuarto capítulo, se describe y detalla la alternativa de solución propuesta para la problemática presentada; la aplicación de un taller teórico-práctico sobre comunicación organizacional. Posteriormente se presenta el análisis de los resultados obtenidos en dicho taller, para dar paso a las donde se aceptará o rechazará la hipótesis que se encuentra al interior del presente trabajo.

Por último se describen las implicaciones del trabajo, siendo los inconvenientes y beneficios que se obtuvieron con esta investigación tanto para el investigador como para proyectos posteriores. En las últimas hojas se encuentran los anexos, apéndices t referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL

1.1 Planteamiento del Problema.

El lenguaje es tan solo uno de los códigos que se utilizan para la transmisión de mensajes, entonces ¿qué se entiende por comunicación? según manifiesta Bernard

Berelson (1980) comunicarse es el transmitir información, ideas, emociones o habilidades mediante el uso de símbolos, palabras, imágenes, figuras, sonidos, etc. Elementos que ayudarán a lo largo del proceso comunicativo a interactuar con los demás para crear conocimiento y mejoras dentro del entorno donde se encuentran; permitiendo ser la base de la evolución de la vida y relaciones humanas. La comunicación se comprende entonces como el proceso que permite emitir y recibir valores, actitudes, ideas, acciones, etc., las cuales favorecerán para crear y desarrollar grupos y organizaciones con finalidades positivas para la vida diaria.

“Simultáneamente intervenimos en forma activa en organizaciones humanas: familia, grupos de pares, iglesia, comunidad. Participamos de lo que ocurre en el ámbito público; interactuamos. La comunicación es la base de esta interacción, de estas relaciones de hombre a hombre...” Berlo (1980). Por ende, se comprende que este proceso es lo que permite el desenvolvimiento personal y colectivo, ayudando así a la integración de la diversidad en puntos de vista, maneras de actuar, pensamientos; que poco a poco se convierten en influencias para los demás, es decir, para la gente de la cual se está rodeado y con los que se comparte un código de acción en común, como lo serían el logro de objetivos de determinado lugar.

Se ha hablado de la palabra “proceso” pero ¿cuál es su significado? La real academia de la lengua española (2014) define la palabra como, “cualquier fenómeno que presenta una continua modificación a través del tiempo”, los acontecimientos y relaciones son dinámicos, cambiantes, continuos, no tienen un final y cada componente de cualquier proceso provoca una reacción que influye en los demás. En el caso de la comunicación sus componentes van encaminados a las siguientes preguntas: ¿cómo transmitir un mensaje?, ¿qué se pretende transmitir?, ¿a quién?, ¿por cuál canal?, ¿qué medio se va a utilizar?, ¿qué efecto se pretende dar? Es evidente que cada pregunta provoca un efecto en la siguiente, de esto trata el comunicarse, efectuar una

acción, provocar un sentimiento, relacionarse con los demás, trabajar en equipo, etc., lo que adentra al tema central, la Comunicación Organizacional; siendo está, “el intercambio cotidiano y permanente de información dentro del marco de una organización completa”, Goldhaber (1998, p.28). Descripción aún muy estrecha que se clarificara a lo largo de este capítulo.

Dentro de las organizaciones, como son: escuelas, hospitales, empresas, etc., ya sean grandes o pequeñas, la comunicación organizacional forma parte del fortalecimiento de las mismas, concretadas en los procesos comunicativos, mediante el uso de instrumentos y las diversas formas de expresión (oral, visual, auditiva) existentes. La importancia de ésta dentro de empresas comienza a tener mayor auge alrededor de la segunda mitad del siglo XX; con la revolución industrial, iniciada a mediados del siglo XVIII y principios del siglo XIX; pretendiendo comenzar con el impulso de las relaciones interpersonales y la proyección al exterior de lo realizado por las instituciones.

La importancia de dar un mayor auge a la comunicación dentro de las empresas o instituciones surge por la necesidad de explicar al público lo que realizaban al interior de las mismas; debido a las prácticas monopolistas de la industria y la impunidad social que se le daba al pueblo; es decir, no tomarlos en cuenta. Por lo tanto, “Se tenía que limpiar la imagen pública utilizando acciones comunicativas, de esta manera comienza a surgir un nuevo movimiento que sin esperarlo, se convertiría en una de las herramientas de legitimación para las organizaciones” (Sotelo, 2001, p.11) Favoreciendo de manera posterior a la adquisición de clientes en empresas comerciales o creación de confianza hacia los usuarios cuando se trataba de la prestación de un servicio. El mantener una comunicación abierta, receptiva y llamativa ayudaba a la empresa para la obtención de mayores ganancias, sin dejar de lado al personal, que son la médula de cualquier organización, siendo estos los que sacan a flote el trabajo.

Es por esto que surge la denominada Comunicación Organizacional descrita por Arrieta (1991) como el sistema nervioso de las empresas o instituciones, tomando como parte de los objetivos de las mismas, el realizar actividades para la creación o fomento de la eficiencia de flujos internos y externos de información, adecuados a las formas de trabajo, teniendo como última finalidad crear, reforzar y modificar entre todo el personal,

actitudes positivas en el centro de trabajo. Esta definición brinda un amplio panorama de las implicaciones y efectos que pretende este tipo de comunicación dentro de las organizaciones, manteniendo una conexión entre el recurso humano y el trabajo que ofertan, siendo una práctica que permitirá llevar a cabo de una manera más oportuna las actividades al interior de las mismas, haciendo referencia a las relaciones que mantienen entre el personal; así como las actividades externas; es decir, la misión, misión y/o objetivos que como organización se plantea.

A su vez, Redding y Samborn (1964) definían a la comunicación organizacional como el hecho de recibir información dentro del marco de una compleja organización, incluyendo las comunicaciones internas, siendo estas las relaciones humanas, ascendentes, descendentes y horizontales, desarrollando las habilidades de comunicación: hablar, escuchar y escribir.

Existen varios tipos de definiciones proporcionadas por diversos autores acerca de este tema, se puede mencionar a Witkin y Stephens (1972) quienes definen al sistema de comunicación organizacional como aquellas interdependencias e interacciones que se producen entre y dentro de los subsistemas, por medio de la comunicación y que sirven a los propósitos de la organización. Estos autores hacen alusión a que los procesos comunicativos tienen forzosamente una interdependencia entre todos los pequeños sistemas, áreas, categorías o cargos que se manejan dentro de una institución, a pesar de estar separados en diversas secciones y ejecutar diversas actividades, todos los empleados y la empresa en general va encaminada a una finalidad en común. Haney (1973), tomando en cuenta el modelo general comunicativo (emisor, mensaje, receptor), define este proceso como la coordinación, mediante el uso de la comunicación, de un cierto número de personas que están interdependientemente relacionadas. Es decir, que la comunicación brinda la coordinación necesaria para ejecutar las diversas actividades, en distintos momentos bajo, nuevamente, un mismo fin.

Si se conjuntan estas tres definiciones, se encuentran similitudes necesarias para puntualizar. En primer lugar, se habla de que la comunicación organizacional ocurre dentro de un marco de complejidad debido a la variedad de factores que intervienen (siendo abierto) pues el medio ambiente de desarrollo no es igual en todos los lugares.

Como segundo punto, se esclarece que la emisión y recepción de mensajes, flujo, propósito y medio que se emplee para hacerlo llegar es de suma importancia para el impacto que se quiere lograr y, por último, se habla de la implicación de personas, actitudes, sentimientos, relaciones y habilidades dentro del campo laboral para obtener resultados positivos.

Cuestiones que, con el paso del tiempo fueron tomando mayor importancia para quienes en ese momento eran los líderes de diversas organizaciones y encontraron en la comunicación una herramienta para potenciar su trabajo. Es así, como en 1945, comienza a implementarse este modelo de trabajo en Europa; de igual manera en el Reino Unido se fomentó este tipo de apoyo donde el objetivo era mantener el prestigio e influencia nacional durante la Segunda Guerra Mundial.

En Francia, a comienzos de los años ochenta, se inició el desarrollo de una nueva idea sobre este tipo de comunicación; entendida como la misión de crear una empresa unida, bajo la visión y objetivos de sus líderes, fomentando el desarrollo comunicativo interno.

Para México

La comunicación organizacional apenas se está desarrollando, definitivamente cada vez es mayor el número de instituciones que conciben a la comunicación como un centro estratégico, generador también de programas, medios y piezas específicas, pero con una concepción ligada a las finalidades de la organización y con orientación a resultados (Newman, 2000).

Con estas concepciones y finalidades que pretende este tipo de comunicación se reconocen tres objetivos principales: a) dar a conocer al público las cuestiones reales económicas, es decir, cómo se encontraban las empresas en cuestiones monetarias b) fomentar la venta de productos y c) la promoción de un ambiente de armonía entre directivos y trabajadores. De esta manera ya se abordan dos aspectos de la comunicación: la externa, encargada de la imagen que da al público y la interna que pretende la creación de un ambiente colaborativo entre todo el personal tornándose uno de los aspectos primordiales para alcanzar el logro de los objetivos de cualquier institución o empresa.

Por ello, es fundamental no descuidar el movimiento interno, organizando las relaciones de trabajo, promoviendo la cohesión y el rendimiento laboral (Westohalen, 1993). Independientemente del área a la que se haga referencia; si no se cuenta con una estrategia adecuada para establecer vínculos de comunicación entre los involucrados a determinados proyectos, se encontrarán a lo largo del desarrollo del mismo, con múltiples dificultades que entorpecerán la ejecución del trabajo.

A falta de una estructurada comunicación interna, los empleados pierden de vista los objetivos planteados por parte de la empresa. Entre los trabajadores no se fomenta la empatía pues, como lo menciona Berlo (1980), es lo que permitirá desarrollar expectativas de la propia conducta, situándose en el lugar de los demás; si son satisfactorias provocará una compensación, pero si los resultados son negativos, se provocaría un rechazo. Estos aspectos negativos, de igual forma, entorpecen el flujo de información hacia los trabajadores; por lo tanto, el ambiente laboral denota una disminución importante en el desarrollo de las actividades de cada miembro de la Institución.

Entre las funciones del proceso comunicativo de organizaciones se encuentran como lo menciona Carlos Ramos Padilla (1999), el poder transmitir a todos los interesados mensajes que expresen como ejecutar un trabajo de manera eficaz, resaltando el hecho de que trabajar en cooperación con otros permitirá una satisfacción propia del cumplimiento de un deber.

A su vez, la comunicación permite la fluidez en las líneas de mando; es decir que, los subordinados tengan conocimiento sobre lo que el jefe quiere que realice y que, a su vez, los jefes conozcan las actividades que están realizando los empleados; esto permitirá la cooperación pues todos se encuentran en una intercomunicación constante, favoreciendo el pensamiento colectivo, dando paso a la formación de un grupo; así que todas las actividades realizadas dentro de una empresa comienzan con la comunicación.

“Aproximadamente el 80% del tiempo de los gestores de las organizaciones se dedican a solventar cuestiones en las que la comunicación tiene una incidencia decisiva” (Sánchez, 1991, p.2). Con este dato es posible darse cuenta que los seres humanos, la mayor parte del tiempo, lo pasan comunicando y expresando situaciones. Dentro de una

empresa las cuestiones comunicativas son mayores, pues se necesita tener bien definido lo que se pretende realizar, quiénes serán los encargados, a quién se deben dirigir, los recursos con los que se cuentan y cuál es la meta final.

En este aspecto, la comunicación organizacional, es la médula para los diferentes procesos de interacción, tanto dentro como fuera del lugar de trabajo. En esta ocasión compete abordar este proceso de manera interna entre el personal del Instituto Mexicano del Seguro Social, de la ciudad de Teziutlán, Puebla. Detectando la poca práctica de una comunicación fluida entre ellos y poca información transmitida de lo que se debe realizar.

Uno de los primeros instrumentos aplicados fue un cuestionario, utilizado para conocer el nivel de comunicación organizacional que se maneja dentro del Instituto; así mismo; saber cuál de los elementos de la comunicación organizacional (recursos, flujo de información, difusión de la misma, comunicación externa o comunicación interna) presentaba una baja más notoria para poner mayor énfasis en él y, en general, lograr una mayor práctica de este tipo de comunicación (ver apéndice A)

El instrumento fue aplicado el 18 de septiembre del año dos mil trece en las instalaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) ubicado en Calle Ferrocarril S/N, Bo. del Fresno, permitiendo su aplicación a 30 miembros del personal, elegidos de forma aleatoria de las diversas áreas de trabajo para tener un panorama amplio de los trabajadores. El trabajo presentado va enfocado a su aplicación con el personal del IMSS debido a que son el objeto principal de la comunicación organizacional, dependiendo de ellos la práctica de la misma.

Se obtuvo información sobre diversos cursos que se les imparten a los trabajadores del IMSS, enfocados en capacitación para la gerencia, capacitación técnico-administrativa y capacitaciones que les permiten obtener las herramientas necesarias para el puesto que desempeñan, dichos cursos tienen una evaluación pertinente de acuerdo al informe que presenta el IMSS en su capítulo VIII Capacitación y Desarrollo General. En dicho informe, que presenta el Instituto, se dan a conocer los resultados que cada año adquieren las capacitaciones, cuántos son los beneficiados, la cantidad de capital invertido, qué periodos se realizaron, así como la veracidad de los resultados positivos que manejan estadísticamente en el informe, mediante la aplicación de una

evaluación y verificación de la aplicación por parte del personal que tomó el curso sobre lo aprendido.

En lo referente a las acciones comunicativas, se maneja un apartado donde la Secretaría de la Función Pública establece aplicar una Encuesta sobre “clima y cultura organizacional” de la Administración Pública Federal; dicha encuesta maneja varios factores como son: identidad con la institución y valores, colaboración y trabajo en equipo, capacidad y desarrollo, liderazgo y participación, comunicación, etc., pero en este aspecto los resultados obtenidos no se evalúan, se maneja como información veraz, sin darle prioridad a la aplicación de una capacitación sobre comunicación y clima organizacional para conocer si realmente los resultados obtenidos son los correctos o se necesita implementar algún tipo de medida para el buen desempeño de todos los rubros que se encuestan, necesarios para el buen funcionamiento del Instituto, ¿Qué pasa si no se verifican resultados? ¿Existe posibilidad de fracaso?

Reflexionando sobre lo antes mencionado, es pertinente preguntarse ¿por qué fracasan las empresas? En 2012 de acuerdo al Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO) el 80% de las medianas y pequeñas empresas no logran rebasar los 14 meses en el mercado, solamente siendo entre el 9 y 15% las que alcanzan una madurez para colocarse. Mary Fonseca (2013), directora de la Escuela de Negocios del Tecnológico de Monterrey menciona lo siguiente: “las empresas en estado inicial o maduro, están conformadas por pilares fundamentales que tienen que crecer de manera conjunta y a proporciones similares, cuando esto no sucede existe un grave riesgo de que el proyecto falle, la organización quiebre y las ideas se queden al aire”. Para crear cualquier tipo de empresa o mantenerla a flote, es necesario contar con el recurso financiero, infraestructura y evidentemente recurso humano, lo que será el sustento de la empresa. Para poder llegar a su conformación, la comunicación organizacional es indispensable pues permitirá acoplar los pilares requeridos, pues “toda actividad comunicativa de la organización, interna y externa debe integrarse en un sistema altamente coordinado” (Bartoli, 1991, p.3).

Si, dentro de una organización existen diferencias ideológicas y administrativas entre los trabajadores que obstaculicen el trabajo en grupo, el futuro de la organización

se encuentra enmarcado por esta situación. Principales errores entre el personal según Tatiana Gutiérrez (2013):

- * Reducción de inversión en el personal.
- * Falta de retroalimentación y comunicación con el personal, generando una carencia de identidad con la empresa.
- * Falta de programas de capacitación y actualización.
- * Falta de programas de incentivo y apoyo para el personal.
- * Falta de desarrollo de programas de beneficio.

Un ejemplo de la falta de práctica de comunicación organizacional según la Crisis Financiera de 2008 y la intervención del Gobierno, es la empresa General Motors: compañía estadounidense de automóviles y camiones fundada en 1908, creció gracias a la adquisición de numerosas marcas, así como la proyección que daba a sus clientes del resto del mundo (comunicación externa) con el paso del tiempo desatendió a sus consumidores y las necesidades de estos (alcance de objetivos) descuidó los requerimientos de su personal (comunicación interna), convirtiéndose en una carga para solventar sus pensiones, no soportando la crisis del siglo XX, declarándose en banca rota, creando posteriormente una nueva empresa, de la cual los accionistas mayoritarios solo poseen el 10%, el resto estando en manos del Gobierno Federal de los Estados Unidos.

Esta empresa mostró falta de elementos como una comunicación directa e interactiva, de manera descendente, ascendente y lineal, donde los directivos trabajan en conjunto con el personal, basándose en los objetivos de la empresa, familiarizándose con ella, comprometiéndose con el trabajo, bajo un flujo de información veraz para que saliera a flote y siguiera como un corporativo líder en su rama de mercado.

Menciona Francisco Pertierra Cánepa (2003) que con poca comunicación o inexistente, no hay futuro para una empresa. Los canales comunicativos deben ser activos para evitar estas problemáticas, si esto no se cumple, no se puede pensar en una conformación de equipos, pues la comunicación interna y externa son las herramientas

para afrontar circunstancias venideras, lo que en un principio logró ayudar a la reacción de una crisis, posiblemente en el futuro no sea la correcta, habrá que comunicarse para dar pronta solución. Lo que el factor humano realiza a diario.

Con todo lo antes expuesto, situación de la comunicación organizacional, problemática, implicaciones e impacto negativo en las organizaciones y sobre todo su falta de práctica entre el personal del IMSS, situación a la que atiende la presente tesis, cabe preguntar:

¿Cuál es el rasgo de la comunicación organizacional más idóneo para fomentar entre el personal del IMSS en favor de su práctica laboral?

1.2 Justificación.

La comunicación ha dejado de ser solamente un intercambio de información para dar paso a una gran red de sistemas y teorías comunicativas que pretenden desarrollar de una forma más completa la interacción entre todos los seres humanos. Se va desde una comunicación innata, es decir sin la intención de transmitir algo, hasta un proceso más elaborado, el cual ya tiene la finalidad de emitir un mensaje, bajo la idea de un objetivo y con una intención. Cuando se crea un sistema de comunicación bajo normas ya se está hablando de comunicación organizacional. Debiendo integrarse la comunicación interna (dentro de la empresa) y comunicación externa (proyección fuera de la empresa). “La comunicación organizacional se desarrolla por medio de conexiones personales, caracterizada por una interpretación individual de los mensajes emitidos” (G.M Goldhaber, 1979, p.4) El personal que labora dentro de un lugar es lo que da vida a este tipo de comunicación, creando poco a poco un sentido de pertenencia, solidaridad, compromiso y trazando rutas estratégicas para el logro de objetivos.

Por esto, la comunicación organizacional es necesaria dentro del Instituto Mexicano del Seguro Social, debido a que el desempeño de todas las funciones principales dentro de una empresa y/o institución de cualquier índole dependen del proceso comunicativo. Dentro de una organización existen dos tipos de comunicación utilizadas mayormente: la verbal (expresiones orales como entrevistas, instrucciones,

discusiones, conversaciones, etc.), escritas (como cartas, informes, memorándums, manuales, boletines, contratos.) y la no verbal que hace referencia a las expresiones faciales y corporales.

Esto permite el desarrollo de nuevas herramientas para hacer eficiente la emisión y recepción de información, la empatía entre los trabajadores de cada lugar, el fomento de la comunicación ascendente (de subordinados a jefes), descendente (de jefes a subordinados) y lineal (siempre se da hacia adelante). Incrementando la interacción, reciprocidad y el trabajo en equipo.

El aspecto educativo estará presente, pues existen organizaciones que no tienen claro cómo es el proceso comunicativo y cuál es la verdadera utilidad o beneficio al desarrollarla de la manera correcta, siempre y cuando se tomen en cuenta las características del personal, los objetivos de la empresa y hacia donde van dirigidas. La investigación beneficiará al personal y al IMSS en general pues permitirá que los interesados en la emisión y recepción de mensajes lo hagan de una manera más consciente para expresar la ejecución de determinada actividad de manera eficaz, reforzando la colaboración con los demás, dando paso a la satisfacción propia de haber cumplido con la parte del trabajo que corresponde.

Con la práctica de la comunicación organizacional, los subordinados saben qué es lo que el superior quiere que se haga, bajo qué reglas y con qué fines; a su vez, el superior conoce qué es lo que el trabajador se encuentra realizando, cuáles son sus necesidades, ventajas y desventajas; para lo cual, más adelante proporcionará un apoyo, estimulando la cooperación y satisfacción en el trabajo. La comunicación organizacional ayuda a fomentar el pensamiento colectivo, sin el cual la empresa no podría existir.

La práctica de este tipo de comunicación dentro del ámbito laboral permitirá controlar la conducta de los miembros de determinado lugar, pues sabrán a quién dirigirse si se encuentran ante una problemática, disminuyendo las zonas de conflicto, servirá para aclarar y motivar a los trabajadores sobre el qué tienen que hacer, cómo lo están haciendo y cómo lo pueden mejorar, esto ayudará a incentivarlos a un mejor desempeño. “Con base en la comunicación interna, el personal cuenta con grupos de trabajo con los cuales descarga frustraciones y sentimientos de satisfacción creando un escape para la

satisfacción de necesidades sociales. De igual manera, facilita la toma de decisiones al favorecer la obtención de la información que los individuos o grupos necesitan para evaluar situaciones. Funciones de la comunicación organizacional” (Ramos Padilla, 1999, p.25). Con esto, se puede deducir que reduce los conflictos que puedan presentarse y en caso de surgimiento, se tendrán los elementos para afrontarlos, teniendo en cuenta ese trabajo en equipo; impulsando, de esta manera, el crecimiento individual y, posteriormente el grupal con proyección empresarial.

¿Vale la pena invertir en un proyecto de comunicación organizacional? En definitiva trae consigo beneficios grandes, de acuerdo con María Antonieta Rebeil (2010, p.23) la comunicación organizacional “es la que se encarga de rescatar la contribución activa de todas las personas que integran una organización y abrir espacios para la discusión de los problemas, buscando el logro de soluciones colectivas en beneficio del sistema para hacerlo más productivo”, el dejar de lado un área importante como lo es la comunicación dentro de una empresa no permitiría el logro de lo antes mencionado afectando de diferentes maneras a empleados desmotivados, disminuyendo su capacidad de trabajo o conflictos internos originados por la desinformación, poniendo, en un caso más extremo, en duda la reputación de la organización.

Dentro de las organizaciones lo que define de manera global el funcionamiento de la misma, son las formas de comunicarse individuos y áreas, generalmente lo que produce complicaciones es la falta de confianza de directivos y poco flujo de información. El objetivo es mejorar este rubro para hacer más efectivas las actividades de cada departamento. Abarcando de esta manera desde el buen uso del logotipo, la imagen externa al público en general, el trato a derechohabiente, forjando un mejor clima organizacional.

Por ello, es importante fomentar la práctica de la comunicación organizacional dentro del IMSS, de esta manera, cada departamento estará dedicado a sus actividades correspondientes, pues habrá un sector del Instituto encargado meramente de la comunicación, con una buena comunicación interna reflejada de forma externa.

1.2 Delimitación Contextual.

1.2.1 Contexto Geográfico.

El tema a tratar en esta tesis es “La comunicación organizacional como práctica esencial dentro del campo laboral”, realizada en el Instituto Mexicano del Seguro Social, Unidad Medica Familiar No. 22, ubicada en el Bo. del Fresnillo de Teziutlán, Puebla, siendo esta ciudad donde se llevó a cabo la investigación, es necesario dar a conocer su contexto geográfico.

Teziutlán, Puebla fue fundada el 15 de marzo de 1552. Su raíz etimológica proviene del náhuatl “Teziuhyotepetzintlan” (lugar junto al cerro lleno de granizo). Es una ciudad y municipio del Estado de Puebla (ver anexo 1). Se localiza en el noreste de la entidad, cerca de la zona limítrofe con el estado de Veracruz. El municipio de Teziutlán cuenta con una población de 92,246 habitantes y la ciudad cuenta con una población de 71,250 habitantes. Es conocida como: "La Perla de la Sierra". Se caracteriza por tener un clima templado húmedo, por sus precipitaciones y declive del Golfo de México.

En lo referente a su población, la gran mayoría de las personas se dedican a trabajar en las maquilas, empleadas domésticas, servicios públicos, tiendas de autoservicio, tiendas de abarrotes como negocios propios, escuelas, hospitales, entre otros. El contexto que compete a esta investigación son los hospitales, donde los empleados son doctores, enfermeras, auxiliares de oficinas, personal de aseo, administrativos y los directivos de cada Institución. El sueldo que perciben va de acuerdo al tipo de puesto que desempeñen y a la Institución que pertenezcan, siendo de índole privada o pública. En su mayoría son los doctores y las enfermeras los poseedores de más de un empleo en el ramo de su especialidad, debido a la demanda de atención médica de la región, pues en Teziutlán se concentran personas de lugares aledaños para su atención medica como son los de: Tlatlauqui, Hueytamalco, Chignautla, San José Acateno, y Xiutetelco, así como municipios veracruzanos como: Jalacingo, Altotonga, Tlapacoyan y Martínez de la Torre. Las dependencias encargadas de ofrecer el servicio de salud pública en Teziutlán son:

- Cruz Roja

- ISSSTEP (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.)
- IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social.)
- Salubridad.

Estas instancias tienen la característica de que sus empleados pueden ser de base, es decir, personal que se encuentra laborando en el sistema de manera permanente; cuentan también con los empleados en rotación que están cubriendo temporalmente un puesto mientras están a la espera de su base; el personal foráneo, son trabajadores que pertenecen a otras unidades, pero son enviados temporalmente a diversas clínicas para cubrir puestos vacantes por falta de personal en determinado tiempo. Son tres tipos diferentes de personal que afecta el desarrollo de la comunicación organizacional debido a la falta de atención para la integración de estas diversas situaciones.

Situación encontrada en el lugar de desarrollo de la presente investigación, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de Teziutlán, Puebla. La Unidad Médica Familiar No. 22 (U.M.F 22) se encontraba ubicada en la prolongación de la Calle Hidalgo, debido a cuestiones de espacio, hace poco más de 10 años se trasladaron a su actual ubicación Calle de lo Jovito Esquina con Ferrocarril S/N en el Bo. de Fresnillo. Actualmente, el IMSS cuenta con una plantilla de 154 trabajadores, contando a personal de base, foráneo y en rotación, pertenecientes a las diversas áreas de la clínica, como son: médicos, enfermeras, asistentes médicas, administrativos, personal de aseo, área de farmacia y el cuerpo de gobierno (Ver anexo 2).

El actual edificio cuenta con 3 niveles y la planta baja, en esta última se encuentra el módulo de información para el derechohabiente. En el primer piso se encuentran las oficinas donde está el Cuerpo de Gobierno, que es el personal de confianza de la clínica, la dirección, contraloría, el departamento de enseñanza, la sala de juntas, viáticos, la administración, cocina y sanitarios. En el segundo piso están ubicados el área de medicina preventiva, estomatología preventiva, estomatología, farmacia, rayos X dental, vestidor, laboratorio, área de toma de muestras de bacteriología, psicología, curaciones, urgencias, afiliación y vigencia, sanitarios (ver anexo 3). En el tercer piso se encuentran

la jefatura de trabajo social, módulo de planificación familiar, nutrición, medicina del trabajo, 11 consultorios de medicina familiar, jefatura de departamento clínico, jefatura de personal cuarto de limpieza, cuenta de igual manera con dos televisiones para el derechohabiente que espera, una máquina expendedora de café, teléfono público, buzón de quejas y sanitarios. (ver anexo 4). Por último, hay un piso extra de únicamente acceso al personal donde se encuentra el comedor, regaderas, sanitarios para hombres y mujeres. En la parte exterior cuenta con estacionamiento para el personal que labora en la U.M.F 22, así como la entrada de las ambulancias y personas que necesitan acceso hacia esa área.

1.2.2 Contexto Físico

Según datos obtenidos de la página oficial el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) este es un organismo que se crea durante el mandato del Presidente de la República Manuel Ávila Camacho para dar atención a la población trabajadora en cuanto a leyes de seguridad social se refiere; proporcionando defensa biológica y económica para otorgar igualdad de oportunidades. El 19 de enero de 1943 nace el IMSS; tomando para su conformación a representantes de trabajadores, patrones y personal del gobierno federal, quiénes fueron asegurados. La primera aportación monetaria que se recibe por parte de éste último organismo es de cien mil pesos. Posteriormente se crea el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social y es hasta el día 01 de enero de 1944 cuando se comienza a trabajar en la prestación de servicios. Al comienzo de la operación en el Instituto solo se atendían a los trabajadores asegurados, en 1949 se gestiona beneficiar de igual manera a familiares, transición complicada, pues otras empresas refutaban que era perjudicial para ellos.

Poco a poco, el IMSS se logró consolidar, se incremento la demanda, observando los beneficios que de éste se obtenían, siendo necesarios la pronta construcción de hospitales y clínicas. Esto permitió crear en México la imagen de compromiso social que demostraban los empresarios por sus trabajadores; por lo cual, la Conferencia Interamericana de Seguridad Social, reconoce el liderazgo que el Instituto mostraba y

decide colocar su sede en la Ciudad de México, siendo presidida por el Director General del Instituto.

Gracias a la expansión del sistema, se creó una política integral en cuanto a seguridad social se refiere, proponiendo la diversificación de sus servicios, no solamente atendiendo los problemas de salud, sino también previniéndolos, con la creación de centros deportivos. De esta manera apoya a un sector importante de la población.

Es en la década de los setentas, cuando se comienza a descentralizar la atención para el derechohabiente, creando centros médicos en todo el país, sumando de esta manera a los ya existentes en la capital. Es así como ahora se situará la siguiente investigación en la Unidad Médica Familiar No.22 de la ciudad de Teziutlán. Puebla; la cual tiene como:

Misión: Proporcionar atención médico-preventiva eficaz y eficiente con trato digno y humanitario, abierto a la voz del usuario basado en el código de ética.

Visión: Ser la mejor unidad de medicina familiar del país basado en el profesionalismo de los trabajadores a través de la mejora continua de los procesos para preservar la salud y lograr la satisfacción del derechohabiente.

Valores: lealtad, eficiencia, confiabilidad, imparcialidad, probidad, armonía laboral, integridad, dignidad y respeto.

La misión, visión y valores son elementos importantes a considerar para que el IMSS logre los objetivos que se plantea de manera interna de acuerdo a su normatividad, de igual forma cubrir las expectativas que tienen como institución, así como la mejora de la armonía laboral, integridad y respeto mediante la práctica de la comunicación organizacional.

1.3 Objetivos.

1.3.1 Objetivo General.

Fomentar la comunicación interna con la implementación de un taller teórico-práctico sobre comunicación organizacional para favorecer su práctica laboral entre el

personal del Instituto Mexicano del Seguro Social de la Unidad Médico Familiar No 22 de Teziutlán, Pue.

1.3.2 Objetivos Específicos.

*Conocer las características del grupo de trabajo.

*Identificar las necesidades mayoritarias del grupo de acuerdo a la comunicación organizacional.

* Diseñar el taller, basándose en lo antes mencionado.

*Aplicar el taller.

* Evaluar el taller.

1.4 Hipótesis.

Si se implementa un taller teórico-práctico sobre comunicación organizacional; entonces, se fomentará la comunicación interna favoreciendo su práctica laboral entre el personal del Instituto Mexicano del Seguro Social de la U.M.F No 22 de Teziutlán, Pue.

1.5 Variables.

Variable Independiente: El taller teórico-práctico sobre comunicación organizacional para el personal de la U.M.F No 22 de Teziutlán.

Variable Dependiente: La comunicación interna.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Dimensión del Campo.

La educación es el tesoro más importante dentro de la sociedad; la acción de educar es fundamental para el desarrollo del ser humano, la tarea de educar forma parte del desarrollo social; se trata del proceso de captación de información y explotar habilidades recorriendo un camino lleno de obstáculos, los que se pueden sobrepasar gracias a las experiencias personales sustentadas con los conocimientos culturales y científicos que se van adquiriendo a lo largo de la formación educativa.

Para lograr las formaciones profesionales que permitan el crecimiento personal existe diversas Universidades y una gran cantidad de carreras, es así como en esta ocasión se aterriza en la Universidad Pedagógica Nacional, institución de nivel superior encargada del proceso enseñanza-aprendizaje para generar conocimientos que permitan entender y transformar la educación. Oferta diversas carreras universitarias, la que compete a esta investigación es la Licenciatura en Pedagogía, teniendo como finalidad “La formación de profesionales con la capacidad de análisis para las problemáticas educativas y así poder intervenir de manera creativa en la resolución de los mismos, dominando las políticas, organizaciones y programas del sistema educativo mexicano; conociendo las bases teórico-metodológicas de la pedagogía, instrumentos y procedimientos técnicos.” (UPN Licenciaturas <http://web.upn.mx> noviembre 2013.)

La licenciatura oferta especialidades para incrementar el campo laboral del pedagogo, distribuidas en cuatro campos; entre los que se encuentran:

*Docencia; línea encargada de los procesos de enseñanza-aprendizaje, mediante el análisis, la elaboración de propuestas, y ejercicio docente, desarrollando programas para el mismo.

*Orientación educativa: campo caracterizado por tratar acciones para el desarrollo humano, con la elaboración y desarrollo de proyectos de organización y desempeño de tutorías o seguimientos escolares

* Currículo: Es el campo de enseñanza donde se encargan de desarrollar programas, planes de acción, estrategias para el logro de las metas y fines de los planes de estudio; dotado de flexibilidad, implementación y evaluación de dichos procesos.

Por último, se encuentra el campo de comunicación educativa; el que compete a esta investigación, es el que “introduce al profesionista en el empleo de diversas alternativas para la construcción de nuevas prácticas de enseñanza y aprendizaje mediante el uso de medios de comunicación. Complementando los métodos tradicionales con una alternativa novedosa de creación, intercambio y significación de mensajes, para lograr el proceso de interacción humana utilizando como recurso el lenguaje ya sea de manera sonora, visual, audiovisual y escrita” (UPN Licenciaturas <http://web.upn.mx> noviembre 2013).

Este campo es el encargado de la producción e intercambio de mensajes entre los involucrados a emitir y recibir mensajes, teniendo como elementos principales: emisor, receptor, canal, código, medio y ruido (ver anexo 5). Los emisores y receptores son los encargados del intercambio de estos mensajes que a su vez asumen la postura del otro provocando de esta manera una retroalimentación; el canal es el soporte en donde se produce el proceso comunicativo; es decir, es lo que canaliza la información (papel, CD, video, etc.) mientras tanto, el medio es lo necesario para que el canal cumpla la función transmisora.

Por ejemplo, si se pretende enviar una carta a un familiar lejano, el medio será la oficina postal y el canal será el papel utilizado para escribirla. Por otra parte, si se quiere enviar un trabajo por correo electrónico, el medio será una computadora, mientras que el canal será el correo electrónico.

El código, por su parte, se compone de un conjunto de símbolos, de los cuales su significado debe ser conocido por el emisor y receptor para no entorpecer la finalidad del mensaje, el ruido es lo que provoca perturbaciones en el canal de comunicación evitando de manera eficiente la recepción del mensaje y su decodificación, es decir la interpretación de éste. La comunicación educativa contiene todos los elementos antes mencionados; sin comunicación no existe educación posible.

La UNESCO da conocer el término de comunicación educativa en 1972, señalando la posibilidad de un cambio cultural generado por los medios de comunicación masiva y los sistemas de información en la enseñanza moderna. Depositando la confianza en este tipo de comunicación para la transformación cultural recomendando la educación con, a través y para los medios. Convirtiéndose así en un campo cultural estratégico, demandando cambios en la percepción de la enseñanza, con una mayor cantidad de mensajes, técnicas y tecnologías de la información como espacios de mediación pedagógica y cultural.

Para algunos autores como Sarramona (1988) y Gutiérrez (1974), educar es comunicar y comunicar significa poder dialogar, dando paso a una forma peculiar de relacionarse, estableciendo intercambios de mensajes que favorecerán la reflexión, crítica y construcción de significados compartidos por los participantes de diferentes temas, en los diferentes contextos sociales. Constituyendo de esta manera un proceso determinante para el desarrollo de la subjetividad e interacción humana, dando el entendimiento de que ahora la comunicación va más allá de una transmisión de información.

Es así como se da apertura al tema de esta investigación, la comunicación permite la interacción social, haciendo posible situarla dentro del ámbito laboral en el Instituto Mexicano del Seguro Social de Teziutlán, Puebla., siendo objeto de estudio el personal para favorecer la práctica de la comunicación organizacional, la cual sirve para mejorar la comunicación, reciprocidad en ideas e inquietudes; manteniendo un equilibrio entre el recurso humano para el cumplimiento de objetivos, basándose en el proceso comunicativo.

2.2 Revisión de la Literatura.

El ámbito educativo ha experimentado una serie de cambios importantes en cuanto al proceso de enseñanza-aprendizaje dependiendo de la época y la visión de las personas que en su momento aplicaran determinado método, por ello y para proporcionar una visión integradora del tipo de sociedad y elementos que debían tener así como de los factores que intervienen en él se crean las llamadas corrientes pedagógicas (conductista, humanista, cognitivo, sociocultural y constructivista), ayudan a explicar los

procesos de enseñanza-aprendizaje, no solo a nivel áulico, sino también en el contexto social y formación personal. La fundamentación que se utilizará para el desarrollo de la investigación “La Comunicación Organizacional como Práctica Esencial dentro del Campo Laboral”, se encuentra enmarcada por el paradigma humanista; tomado como tal debido a que surge de la disciplina psicológica. Entendiendo paradigma como “un sistema de creencias, valores y premisas que determina la comunidad científica de la realidad”; así pues, es un modelo a seguir por una comunidad científica para entender el mundo, explicarlo o manipularlo, siendo una manera de resolver problemas y dar soluciones” (Khun, 1996, p.270).

2.2.1 Humanismo.

El humanismo surge al término de la Edad Media como “fuerza alternativa” y respuesta ante las orientaciones teóricas existentes en esos tiempos (conductismo, tradicionalismo, etc.) y como respuesta también al impacto social de las dos guerras mundiales. Fue una llamada de atención sobre la necesidad de estudiar a los seres humanos como una totalidad dinámica en relación a sus contextos interpersonales y sociales.

Para el humanismo, cada persona es un ser individual, completamente único, diferente de los demás, que amerita respeto. El ser humano posee iniciativa, tiene preocupaciones; necesidades personales de crecer, es capaz de auto determinarse, tiene potencial para desarrollar actividades creativas poseen afectos y vivencias que como un todo van aprendiendo haciéndolo crecer. Con esto se puede notar que en el medio laboral y entre el personal del IMSS existen personas con capacidades, habilidades, sentimientos, posturas; modos de ver la vida únicos, que se encuentran laborando en conjunto, debiendo incrementar la interacción, esto dará paso a los valores que como Institución pretenden alcanzar, pretendiendo ser así un aprendizaje significativo y participativo tomando a las personas de manera integral.

Precisando iniciar con la importancia que tomó el ser humano como persona individual y la concepción de sí mismo en el mundo; el humanismo considera al hombre

el centro y medida de todas las cosas, colocándolo como un ser racional con la capacidad de discernir entre lo verdadero de lo falso, practicando el bien para llegar a un proceso de autorrealización, creando en él un aprendizaje significativo de las prácticas sociales que está desempeñando. Se pretende promover el aprendizaje significativo, explicado por Ausbel (1983) de la siguiente manera:

“Un aprendizaje es significativo cuando los contenidos. Son relacionados de modo no arbitrario y sustancial con lo que el alumno ya sabe. Es decir, que las ideas se relacionan con algún aspecto ya existente específicamente relevante con la estructura cognoscitiva del alumno como una imagen, un símbolo; ya significativo, un concepto o una proposición”.

Cuando un empleado posee un sentido de pertenencia, de colaboración y como meta planteada tiene en crecimiento propio, para poder insertarse dentro del ámbito social, gracias a estas vivencias laborales y de convivencia, los aprendizajes, nuevos conocimientos adquiridos le permiten encontrar su lugar dentro de un centro de trabajo, estando consciente de la importancia de la actividad que realiza y las actividades o funciones que cada uno de sus compañeros de trabajo posee de igual manera.

La interrogante sería ¿Cómo lograr el alcance de metas conjuntas del ambiente laboral, sin olvidar la parte humanista? Abraham Maslow, psicólogo estadounidense, fundador de la psicología humanista implementa la existencia hacia un crecimiento personal basado en la salud mental, mediante su pirámide de las necesidades. En la cual maneja la jerarquía de las mismas, en medida que se satisfacen las más básicas, se van desarrollando deseos y necesidades aún mayores, llegando al tope con la autorrealización (ver anexo VI)

Las necesidades que maneja el autor son las siguientes: en el primer nivel coloca las necesidades fisiológicas indispensables para la supervivencia física como son respirar, tomar agua, dormir, comer, liberación de desechos corporales, bienestar en relación a la enfermedad, etc.; en el siguiente nivel se encuentran la necesidad de una persona por estar segura y protegida con un empleo, contando con ingresos y recursos, seguridad familiar, de autoestima, entre otras. El siguiente escalón está relacionado con el desarrollo afectivo del individuo, la necesidad que presenta de asociación, participación y aceptación dentro de un grupo de trabajo. Esto seguido por el nivel de reconocimiento,

donde detecta su trabajo personal en función de su autoestima; dando paso por fin a la cima de la pirámide cumpliendo con la autorrealización permitiendo la satisfacción personal basando el sentido de la vida en el desarrollo potencial de alguna actividad.

Con estos niveles propuestos se denota que el individuo va conociéndose a sí mismo, identificando cuáles son sus prioridades para así poco a poco satisfacerlas y crear un bien personal en primer lugar, esto dará paso a su inserción en la vida social, donde aprenderá a trabajar en equipo, sin antes olvidar que como ser individual tiene un valor único, el cuál le da un papel importante dentro del centro de trabajo donde se encuentre, dando la oportunidad de alcanzar las metas conjuntas sin dejar de lado la parte humana, todas las actitudes desarrolladas de manera adecuada darán como resultado a una persona receptiva a las experiencias, reflexiva, espontánea, con la capacidad de valorarse a sí mismo y a los demás. Se debe poner énfasis en la creación de ambientes cálidos, socio-afectivos, basados en una comunicación interpersonal adecuada, enriqueciendo la colaboración entre colegas. Estos elementos trabajados dentro del IMSS son de gran ayuda, pues además de permitir el autoconocimiento de los trabajadores, les fomentará posteriormente la identificación del trabajo en grupo, con esto se da paso a la siguiente teoría.

2.2.2 Teoría de grupos.

El motivo de la elección de teoría de grupos es porque, dentro del Instituto Mexicano del Seguro Social U.M.F 22 de Teziutlán, Puebla, se trabaja en grupo, encontrándose en constante movimiento y cada individuo aporta características propias para llegar a la conformación de los mismos, pero es de suma importancia conocer cómo es la dinámica de la conformación y trabajo en grupo.

Antes de cualquier investigación científica realizada con la finalidad de dar a conocer la conformación de grupos, se comenzó un análisis basado en la observación desde la prehistoria; desde esas épocas los hombres comenzaban a relacionarse entre sí con un propósito en común: producir los bienes materiales necesarios para su subsistencia. Poco a poco las relaciones entre los grupos se van diferenciando surgiendo

las clases sociales y las diferentes épocas que conducirían a la idea de grupo en la actualidad.

El concepto de grupo se define como: “dos o más individuos que interactúan y son interdependientes; que se han ajustado para obtener objetivos particulares” (Stephen P. Robbins, 1998, p.222). Destacando de esta manera el interactuar para el logro de los objetivos, mismos que van cambiando de acuerdo a la personalidad de cada miembro, esto permite perfeccionar la capacidad de crear, modificar o cambiar los recursos con los que cuentan.

Si los grupos generan ese desarrollo con los medios que poseen, es necesario que los miembros de éstos sepan qué clase de grupos son, en las empresas o cualquier grupo de trabajo se conoce que trabajan juntos, tienen finalidades similares, regidos por normas, determinando la dinámica del crecimiento grupal la personalidad de cada una de las personas que lo integran; entendiendo como “crecimiento grupal” según los sociólogos Sprott y Jonson (1968) el fomentar una mayor tolerancia entre los grupos y a su capacidad de utilizar al máximo los recursos con los que cuentan, aspecto que puede llegar a incrementarse con la comunicación organizacional como se ha mencionado en esta investigación.

Existen varios tipos de grupos, pero los trabajadores del IMSS poseen características de un grupo denominado posesivo: es un grupo donde ya se conocen entre sí, este conocimiento los lleva a encontrar personas con intereses mutuos, diferentes a los presentados por el instituto; formando de esta manera relaciones personales fuera de un ámbito laboral. El grupo va creando confianza e identificando la importancia de cada una de las funciones que desempeñan los miembros. Determinados esos roles en esta investigación en particular por el cargo que desempeña, directora, médicos, enfermeras, administrativos, etc.

La mayor parte de los grupos de trabajo tiene algunas características en común:

- Una estructura formal
- Van encaminados a tareas específicas.

- Sus actividades dependen de los objetivos de la organización

A su vez muestran una clasificación importante en:

GRUPOS FORMALES

Tienen obligaciones formales que cumplir muchas veces con comportamientos estructurados y limitados, los líderes de grupos formales son designados y su estructura, reglas y procedimientos casi siempre son codificados. La gente cumple una función establecida y es necesario que se comporte según las reglas formales establecidas. Las funciones tienen títulos, descripciones de puestos y contratos. Los grupos formales aparecen en los esquemas organizacionales. En a lo que hace referencia el apartado anterior sobre el desempeño de las funciones, dentro del instituto ya hay reglamentos y normas establecidas para en centro de trabajo. Existen manuales de cómo deben desempeñar su trabajo, cuales son las relaciones directas o indirectas que tienen con otros departamentos y a quién deben dirigirse en cualquier situación. .(Greenberg y Baron, 1992),

Los subgrupos formales se dividen en:

- Grupos de mando: Que son establecidos por la estructura y las reglas organizacionales. En el caso de esta investigación serian los jefes de cada departamento o el grupo de confianza, el cual consta solamente de 10 personas dentro del instituto, elegidos por la antigüedad o cargo que desempeñan siendo jefes de áreas determinantes.
- Grupos de Tarea: Integrados por personas con determinadas habilidades un ejemplo de estos es el sindicato del instituto miembros elegidos por los mismos trabajadores del lugar.

GRUPOS INFORMALES

Evolucionan de manera natural y espontánea. Se desarrollan a través de diversas fuerzas y pueden incluir a personas de diferentes secciones y niveles que tal vez tengan

algo en común que las haga incorporarse a un grupo informal. Puede ser que tengan creencias, pasatiempos, temores o aspiraciones o una energía común. Trabajan por preservar la amistad, la ayuda mutua y la confirmación de algunas creencias e ideologías comunes. Esto lleva a la conformación de grupos por similitudes, entre ellos se fomenta mayormente la comunicación, suele suceder que los intereses sobrepasan en algún punto las finalidades como empresa, propiciando entre los demás compañeros una ligera hostilidad o poca relación laboral.

Los subgrupos informales se dividen en:

- Grupos de interés: Que se unen por que tienen intereses comunes.
- Grupos de amigos: Que existen específicamente para satisfacer las necesidades sociales.

La composición, estructura y organización de los grupos informales estará determinada en parte por los convenios formales existentes en las empresas. Estos establecen el contexto en el cual se forman y tiene lugar las relaciones sociales. Tales limitaciones formales pueden incluir la distribución física, los horarios de trabajo, la cantidad de personal empleado y el tipo de tecnología aplicada. La organización formal se basa en las decisiones de los altos directivos de las empresas. La organización informal surge para cubrir las necesidades omitidas o ignoradas por el sistema formal.

Cuando se tienen ya identificados los dos tipos de grupos dentro de una organización se puede proceder a la identificación de las características del grupo aspecto primordial de la comunicación organizacional, para guiar el sentido de pertenencia e identificación con la misma.

El tamaño del grupo de trabajo es imprescindible pues en medida que aumenta disminuye la participación verbal de cada uno de los miembros. Las inhibiciones aumentan y a medida que aumenta el tamaño, hay que tomar en cuenta un mayor número de puntos de vista diferentes.

Como observó Steiner (1976, p.10), "...en el caso de las tareas aditivas y disyuntivas es posible que los grupos grandes tengan un mejor desempeño, pero a un

costo mayor respecto a la eficiencia de cada uno de sus miembros, y el desempeño en actividades conjuntivas disminuye conforme crece el grupo.” Por lo tanto la cohesión de los grupos es importante.

La cohesión es el adhesivo que mantiene unidos a los grupos, siendo éste el conjunto de personas que interactúan libremente con normas compartidas, una identidad común y objetivos colectivos. “La determinan diferentes factores como el contacto, la identidad, el parentesco y la competencia, el éxito, la semejanza de los miembros, el tamaño y la intensidad de la iniciación” (Johns 1992, p. 459). Las consecuencias de la cohesión incluyen una mayor participación en los asuntos de grupo, más integración y muchas veces mayor éxito.

Las funciones del grupo son los comportamientos establecidos que se esperan de un empleado que ocupa determinado puesto en la organización. Estos comportamientos son muy variados: incluyen las obligaciones laborales y extracurriculares. Muchas veces, las expectativas de las funciones se comunican mediante especificaciones, reglas y reglamentos laborales escritos.

De igual forma se deben fomentar otros aspectos dentro de los grupos para obtener buenos resultados como lo maneja María José Aguilar (S/F) como el ambiente o un clima grupal favorable, las relaciones interpersonales permitiendo acrecentar la confianza y comunicación entre el grupo, establecer acuerdos para solucionar problemas y apoyar el aprendizaje de la manera más adecuada para la toma de mejores decisiones.

Haciendo hincapié en la comunicación, es evidente que cuanto mejor es la comunicación, mayores son las garantías que se tienen para un buen funcionamiento grupal logrando la transmisión de ideas y sentimientos hacia los demás pero también logrando la recepción de los mismos.

Ander Egg (1985) menciona principios básicos para la comunicación en grupos que son:

*Capacidad de escuchar al otro antes de responder, o discutir un problema para poder dar una opinión.

*Capacidad de rectificar los propios puntos de vista.

*Cuenta mayormente la recepción que la emisión del mensaje, hay que expresarse teniendo en cuenta a las demás personas.

*Ser claro, simple y concreto en el lenguaje.

*Ser objetivo con las intervenciones que se hacen y tener algo que decir.

Todos estos aspectos conjuntados nos llevan a la base teórica de este proyecto de investigación, lo que sustentará el proceso comunicativo y cuáles son las expectativas que pretende cumplir la comunicación organizacional bien implementada dentro de un grupo de trabajo.

2.3 Teoría estructural- funcionalista.

Cualquiera que sea una institución, gubernamental, de educación, salud, inclusive la familia, tienen un sustento estructurado donde cada miembro desempeña cierta función para llegar a objetivos comunes, los cuales permitirán obtener beneficios para ellos reflejados posteriormente a la sociedad.

La teoría estructural funcionalista surge por las analogías realizadas de la sociedad hacia organismos biológicos que presentan organismos sociales (H. Spencer) y las interrelaciones de la sociedad como un todo. Para conjuntar todos estos aspectos, Talcott Parsons comienza a elaborar esta corriente a mediados del siglo XX, presentando como problema central la explicación del orden social; en el cual, todas las partes del sistema contribuyen positivamente a su funcionamiento permitiendo que en el sistema exista un equilibrio.

Robert Nisbet señaló que el funcionalismo estructural ha sido el cuerpo de teoría más relevante de las ciencias sociales del siglo XX. Mark Abrahamson (1978) identifica tres tipos de funcionalismo estructural: el primero, en función individualista, ocupándose de las necesidades de los actores y sus diversas estructuras que emergen como respuesta a estas necesidades sociales. El segundo, es el funcionalismo interpersonal, ocupándose de las relaciones sociales, con la particularidad del uso de mecanismos para ajustar las tensiones que se producen en las relaciones. El tercero es el funcionalismo

social, teniendo como principal objeto de estudio las instituciones sociales, sus interrelaciones y la influencia que existe entre los individuos.

Esta teoría maneja que una sociedad debe disponer de un método adecuado para relacionarse con su entorno, tomando en cuenta los sistemas sociales eso incluye intercambios culturales pero sobretodo comunicación conveniente. De igual manera, se deben disponer de una diferenciación adecuada de roles, así como un mecanismo adecuado para asignarlos; en todas las sociedades se realizan determinadas actividades que necesitan de personas con ciertas características para desempeñarlas. Se utiliza comúnmente la estratificación cumpliendo varias funciones como: asegurar la buena disposición de las personas al asumir responsabilidades, cuidando la estabilidad del sistema social. Por esto, dentro del IMSS, se encuentran los roles ya establecidos, de acuerdo a la formación de cada uno de los empleados, bajo el mando de la directora de la misma, quien es la encargada de regular las actividades de todos los empleados pero al mismo tiempo se encuentra la delegación de responsabilidades gracias a las diversas áreas de la clínica, donde cada uno de los trabajadores sabe su función.

Como ya se mencionó en todo sistema social el requisito funcional es la existencia de un sistema de comunicación adecuado. Sus elementos incluyen el lenguaje y vías de comunicación. Una sociedad no podría existir sino interactuar ni se comunican los individuos, entrando de igual manera la comunicación no verbal y simbología haciendo posible la existencia de un sistema de valores culturales y pertenencia para cierto sector de pertenencia. Esto creará el sentido de cohesión grupal, siempre y cuando se cuente con un conjunto compartido y articulado de metas bajo un sistema de normas sin olvidar la expresión afectiva. Elementos que se han abordado a lo largo de la presente investigación como necesarios en la práctica de la comunicación organizacional, siendo así un complemento totalitario de las necesidades del ser humano para llegar a su autorrealización y, posteriormente, facilitando su inserción al medio social o, en este caso contexto laboral, creando su sentido de pertenencia, basado en todo proceso comunicativo; así, la creación y formación de grupos será inminente bajo una estructura y función determinada de cada individuo.

Ritzer (1993), citando a Talcott Parson, crea el llamado sistema AGIL para explicar de una manera más explícita lo antes mencionado:

AGIL: Una función es “un complejo de actividades dirigidas hacia la satisfacción de una o varias necesidades del sistema” (Rocher, 1975, p.116) Sobre esta definición Parson creía que existían cuatro imperativos funcionales necesarios característicos de todo el sistema: (A) Adaptación (G) capacidad para alcanzar metas, (I) integración y (L) latencia o mantenimiento de patrones desglosado de la siguiente manera.

1.- Adaptación: Todo sistema debe satisfacer las exigencias situacionales externas. Debe adaptarse a su entorno y adaptar el entorno a sus necesidades.

2.- Capacidad para alcanzar metas: todo sistema debe definir y alcanzar sus metas primordiales.

3.- Integración: todo sistema debe regular la interrelación entre sus partes constituyentes. Debe controlar también la relaciones entre los 3 imperativos funcionales (A, G, L)

4.- Latencia (mantenimiento de patrones): todo sistema debe proporcionar, mantener y renovar la motivación de los individuos y las pautas culturales que crean y mantienen dicha motivación.

Este modelo está diseñado para utilizarse en cualquier nivel social, elegido precisamente por la descripción de cada uno de los aspectos que debe tener la comunicación organizacional dentro del IMSS. Pues, como Instituto tiene exigencias externas, una proyección a nivel internacional, las metas que deben cumplir ya están estipuladas, debe regular las relaciones internas, motivando a los individuos para la realización fructífera de su trabajo dentro de la clínica.

2.4 Operacionalización de las Variables.

Para poder dar seguimiento y fundamentación a esta investigación, se ha planteado una hipótesis, siendo esta una suposición, la cual, a lo largo del desarrollo de la investigación, se afirmará o negará de acuerdo a los resultados obtenidos. Dentro de esta hipótesis se encuentran 2 tipos de variables las cuales dan el valor necesario a la tesis.

Una variable se entiende por: "...cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores, es decir, que puede variar, aunque para un objeto determinado que se considere puede tener un valor fijo" (Sabino, 1980, p. 58).

Variable Independiente: Es aquella característica o propiedad que se supone ser la causa del fenómeno estudiado.

En investigación experimental se llama así a la variable que el investigador manipula. Son los elementos o factores que explican un fenómeno científico, se identifica como causa o antecedente. Siendo en este proyecto la variable independiente el taller teórico-práctico sobre comunicación organizacional para fomentar la práctica de la comunicación interna entre el personal del IMSS Teziutlán. Dicho taller puede ser manejado por el investigador para producir un efecto positivo en quienes lo tomarán.

Variable Dependiente:

Hayman (1974) la define como propiedad o característica que se trata de cambiar mediante la manipulación de la variable independiente. La variable dependiente es el factor que es observado y medido para determinar el efecto de la variable independiente. Son los efectos o resultados del fenómeno que se intenta investigar. En esta investigación la variable dependiente es la comunicación interna, es decir, entre el personal. Pues es lo que se pretende mejorar con la aplicación del taller teórico-práctico de comunicación organizacional.

2.5 Investigaciones Actuales.

Las investigaciones mencionadas a continuación servirán como apoyo para tener mayor conocimiento sobre la comunicación organizacional en el ámbito laboral, probando que es una herramienta para el éxito en el futuro laboral.

I Investigación.

“Estado del arte de la comunicación organizacional México- Estados Unidos”

Autores: Flor Amparo Chiviri Torres y Luz Andrea Caballero Campos.

Facultad de Comunicación Social y Periodismo

Lugar y Año: Chía Cundinamarca (Municipio de Colombia) 2006.

Dicha investigación menciona que la comunicación es un fenómeno que se da naturalmente en toda organización, cualquiera que sea su tipo o tamaño. Es el proceso social más importante. Sin ella, el hombre se encontraría aún en el primer paso de su desarrollo y la sociedad, la cultura e incluso la civilización no existirían.

La comunicación organizacional se entiende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización y el medio.

Finalmente, las organizaciones en México y en Estados Unidos requieren como necesidad esencial, mejorar los procesos y programas de comunicación interna para adaptarlos a las nuevas tecnologías y garantizar la eficiencia de su personal. Consciente de la importancia que hoy reviste el tema de la comunicación organizacional para enfrentar los nuevos retos en el ambiente de los negocios y las empresas, el presente estudio tiene como fin aportar información valiosa que servirá de material de reflexión y acción sobre el desarrollo e importancia de la comunicación en las organizaciones mexicanas.

Esta investigación refuerza el punto de la presente tesis sobre la necesidad de la práctica de este tipo de comunicación en cualquier ámbito laboral para una mayor garantía de éxito para el personal de cualquier lugar en cuestión personal y profesional.

II Investigación

“Impacto de la Comunicación Organizacional, en la competitividad de las empresas mexicanas”.

Autor: Guillermo Velázquez Valádez.

Lugar y año: México, 2010.

Centro de investigaciones económicas, administrativas y sociales del Instituto Politécnico Nacional.

La presente investigación hace referencia a la temática de la competitividad desde el punto de vista de la comunicación organizacional, destacando su impacto en la interrelación de las organizaciones con los diferentes actores que componen su entorno. El punto a destacar es la escasa comunicación que se da entre las empresas y universidades lo cual es determinante para detonar la innovación como ventaja competitiva, que permita a las compañías nacionales estar en condiciones similares con las organizaciones de países desarrollados. Menciona que la comunicación se maneja en cinco perspectivas: interna, externa, relaciones públicas, publicidad y publicidad institucional.

Los factores que se manejan en este artículo hacen referencia, precisamente, a los elementos que esta tesis abarca: la comunicación interna, que es la que se da entre los trabajadores del IMSS; la externa, siendo el trato o relaciones que se pretenden con los derechohabientes; relaciones públicas que son las buenas relaciones que se mantienen con otras empresas; publicidad, la manejada por los distintos medios de comunicación para incrementar la frecuencia del servicio y, por último, la publicidad institucional, siendo la imagen que proyectan como institución enmarcada por los comportamientos del personal.

III Investigación.

“Comunicación organizacional. Matrices teóricas y enfoques comunicativos”

Autor: Hilda Saladrigas Medina.

Revista Latina de Comunicación Social

Lugar y año: La Habana, Cuba, 2005.

Dicho artículo maneja que la comunicación organizacional es una joven disciplina que tiene sus matrices conceptuales y teóricas en la psicología social, la sociología y las

ciencias de la administración, asociándola actualmente hacia la comunicación masiva teniendo presencia en lo que llaman campo de la comunicación social. La comunicación organizacional denota un sistema peculiar de comunicación en el que el intercambio de expresiones entre actores colectivos (emisores, organizaciones, receptores, públicos, audiencias), se somete a los procesos de producción, consumo o prestación de un servicio convertido en mercancía, facilitando el intercambio de mensajes en el acontecer social, material que compromete a la organización y que es un universo de objetos de referencia frente al cual los miembros de la organización y de la colectividad social necesitan ajustar sus conductas como agentes y como sujetos con aspiraciones sociales y materiales. Este artículo argumenta la postura de la tesis presentada, en cuanto a que los trabajadores del IMSS deben encontrar una pertenencia social y trabajo colectivo para relacionarse como grupo, permitiendo el logro de objetivos, basados en las aspiraciones propias y sociales.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es lo que permite conocer las acciones destinadas a describir y analizar el problema planteado a partir de detallar los procesos específicos que incluyen las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el cómo se realizara la investigación, contando con una guía que permitirá implementar el taller sobre comunicación organizacional entre el personal del IMSS para el fomento de la comunicación interna, con las estrategias que se consideraron más apropiadas para sustentar el estudio, en función de la investigación que en este caso es explicativa.

3.1 Tipo de investigación.

Para el desarrollo de la investigación se deben tomar en cuenta el tipo de investigación, tipo de enfoque, diseño de investigación, universo población y muestra, técnicas e instrumentos a utilizar para la recolección de datos, así como el análisis de resultados obtenidos a través de dichos instrumentos. Para esta investigación se toma el enfoque mixto, apoyado por los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento diagnóstico.

La presente investigación se lleva a cabo en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) Unidad Médica Familiar No. 22 (U.M.F 22) ubicado en Calle Jovito de la Calleja Esq. con Ferrocarril s/n Bo. del Fresnillo.

Para poder elegir el tipo de investigación adecuado se analizaron previamente 4 opciones metodológicas:

*Estudio descriptivo: “Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, proceso, objeto o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, pp.85-86) a este estudio le interesa poder conocer las causas del por qué un fenómeno, situación o problema determinado, describiendo las características o parámetros más recurrentes.

* Estudio Correlacional: “Pretende determinar cómo se relacionan o vinculan determinados y diversos conceptos, variables, o características entre sí, o si no se relacionan” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.87). En este tipo de estudio lo que se pretende conocer es la relación existente entre el fenómeno investigado, un tipo de grupo u otro, mediante las características que comparten.

* Estudio Exploratorio: “Se realiza cuando el objeto es examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen dudas o no se ha abordado antes” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.86). Este tipo de investigación es útil cuando la investigación a realizar tiene pocos antecedentes o un mínimo de información para poder sustentar, posteriormente al realizarla será de gran utilidad para proyectos futuros.

*Estudio Explicativo: “Va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos, así como del establecimiento de las relaciones entre los conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, pp.83-84). En este tipo de investigación la finalidad es conocer el por qué sucede el fenómeno estudiado y las causas que lo originan.

Para elegir cuál de los cuatro estudios manejados es el más adecuado para una investigación, el investigador debe tomar en cuenta la finalidad de su trabajo, lo que desea encontrar y sobre todo lo que pretende proporcionar después del estudio, teniendo una concordancia con el enfoque y el diseño de la investigación; por lo tanto, en este trabajo se selecciona la investigación explicativa. Permitiendo conocer el origen, la causa del problema y llegar a la comprensión del mismo.

En el desarrollo de este trabajo se toma en cuenta la investigación explicativa para saber el por qué es de bajo rendimiento la práctica de comunicación organizacional, especialmente en comunicación interna entre el personal de la U.M.F No.22, tomando en cuenta las causas que lo propician como son: la actitud del personal en cuanto a su disposición al trabajo, la empatía con los demás compañeros, la baja fluidez comunicativa entre directivos y trabajadores, así como entre los mismos compañeros. Barreras que impiden el desempeño de un trabajo en grupo, siendo una de las finalidades de la comunicación organizacional.

3.2 Tipo de Enfoque.

Para proseguir con la investigación es de suma importancia, como se mencionó con anterioridad, conocer bajo qué tipo de enfoque se trabajará, manejando 3 diferentes:

* **Enfoque Cuantitativo:** “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, pp.04). En este tipo de enfoque la investigación se maneja con estadística, siendo totalmente objetiva, usando fríamente números y gráficas que demuestren la problemática de manera cuantificable.

***Enfoque Cualitativo:** “Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.07). Este enfoque se centra totalmente en las cualidades del fenómeno a investigar, proporcionando datos descriptivos, analizando e interpretando de manera subjetiva.

***Enfoque Mixto:** “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y en análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.542) Este enfoque es una mezcla de lo cuantitativo y cualitativo, pudiéndoles otorgar un peso diferente en el desarrollo de la investigación (CUAN-cual) (cuan-CUAL) o la misma importancia a ambos (CUAN-CUAL), utilizando estadística y cualidades del fenómeno a estudiar.

Para esta investigación se eligió el método mixto, pues no solo permite el uso de estadísticas o cualidades para el estudio de la situación, sino que permite la integración de ambos, proporcionando una visión más amplia de lo que se investiga, emitiendo información cuantificable pero al mismo tiempo el por qué se da, cuáles son las consecuencias y qué características influyen en el problema, características a tomar en cuenta para resolver la situación.

En la presente investigación se recolectaron datos de manera mixta; en primer lugar, mediante la aplicación de un cuestionario ya tipificado, lo que permitió encontrar, de los elementos de comunicación organizacional, cuál era el de mayor incidencia negativa entre los trabajadores (CUAN). Posteriormente, con entrevistas no estructuradas (CUAL) dieron paso a comprender cuáles eran las causas principales de la problemática dentro del IMSS, las inquietudes y necesidades del personal; reforzadas con la observación participante, al estar dentro del contexto de desarrollo del fenómeno, tomando en cuenta el comportamiento del personal, siendo la comunicación interna; de los rasgos de la comunicación organizacional, la problemática de mayor incidencia entre ellos. Se le otorga un peso mayor al método cualitativo (cuan-CUAL) pues la comunicación interna está más encaminada a las características que presenta el personal como equipo de trabajo; por lo tanto, la solución del problema debe estar encaminada a la comunicación dentro de la organización, tomando en cuenta las cualidades del grupo de trabajo y del personal de manera individual.

3.3 Diseño de Investigación.

Dentro del enfoque mixto existen diversos tipos de diseño para continuar la línea de investigación que son los siguientes:

***Diseño exploratorio secuencial (DEXPLOS):** “Implica una fase inicial de recolección y análisis de datos cualitativos seguida de otra donde se recaban y analizan datos cuantitativos” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.548). Este diseño es utilizado para quien pretende explorar un fenómeno y expandir los resultados que obtenga.

***Diseño Explicativo Secuencial (DEXPLIS):** “Se caracteriza por una primera etapa en la cual se recaban y analizan datos cuantitativos, seguida de otra donde se recogen y evalúan datos cualitativos. La mezcla mixta ocurre cuando los resultados cuantitativos iniciales informan a la recolección de los datos cualitativos” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.550). Este diseño permite explicar los datos obtenidos de manera cuantitativa, dando una mayor interpretación al fenómeno sobre todo si lo cuantitativo produce confusión.

***Diseño Transformativo secuencial (DITRAS):** “Al igual que los otros enfoques se caracteriza por dos etapas de recolección de interpretación de datos, la diferencia recae en que es una perspectiva teórica amplia la que guía el estudio” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.552). Su finalidad es la utilización de los métodos más útiles para abordar la perspectiva teórica, involucrando mayormente a los participantes y entendiendo el fenómeno sobre uno o más marcos de referencia.

*** Diseño de Triangulación Concurrente (DITRAC):** “se utiliza cuando el investigador pretende confirmar o corroborar resultados y efectuar validación cruzada entre datos cuantitativos y cualitativos, así como aprovechar las ventajas de cada método y minimizar sus debilidades. Puede que no se presente la conformación o corroboración” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.555). Este diseño permite recolectar los datos al mismo tiempo de los dos métodos para después realizar comparaciones, es decir, un dato cuantitativo seguido por la explicación de los datos cualitativos.

*** Diseño anidado o incrustado concurrente de modelo dominante (DIAC):** “colecta simultáneamente datos cuantitativos y cualitativos, la diferencia recae en que un método predominante guía el proyecto (CUAN-CUAL) el que posee menor prioridad es anidado o incrustado dentro del que se considera central” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.557). En este tipo de diseño los métodos son comparados y mezclados en la base de análisis.

***Diseño anidado concurrente de varios niveles (DIACNIV)** “Se recolectan datos cuantitativos y cualitativos en diferentes niveles, pero los análisis pueden variar en cada uno, o bien en un nivel de recolectan y analizan datos cuantitativos, en otro cualitativos y así sucesivamente” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.560), posee las mismas características que los anteriores solamente que trabajado en diferentes niveles.

***Diseño transformativo concurrente (DISTRAC):** “Se recolectan datos cuantitativos y cualitativos en un mismo momento (concurrente) y puede darse mayor peso o no a un método, su recolección y análisis es guiada por una teoría, visión, ideología o perspectiva” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.563). En este diseño nuevamente el fundamento de las decisiones del investigador están enmarcadas por una teoría.

***Diseño de Integración Múltiple (DIM):** “Es la mezcla más completa entre los métodos cuantitativos y cualitativos, es sumamente itinerante” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.565); es decir, que en este diseño los datos y análisis del fenómeno van de un lugar a otro para proporcionar esa visión complementaria.

El tipo de diseño elegido es el anidado o incrustado concurrente de modelo dominante (DIAC), puesto que la investigación pretende encontrar el por qué la comunicación organizacional en el aspecto de comunicación interna no tiene una buena práctica entre el personal de la U.M.F No.22, iniciando con la aplicación diagnóstica de un cuestionario cuantitativo y cualitativo, posteriormente dando paso a lo de mayor peso, las cualidades del por qué los resultados obtenidos en dicho instrumento; permitiendo de esta manera crear una secuencia en la investigación y la obtención de resultados.

3.4 Universo, Población y Muestra.

En este apartado se tomará en cuenta lo siguiente:

El universo de estudio lo define Carrasco (2009), como el conjunto de elementos, personas, objetos, sistemas, sucesos, entre otros, a los que pertenece la población y la muestra de estudio, está en estrecha relación con las variables y el fragmento problemático de la realidad que es la materia de investigación. Para este caso el universo son todos los trabajadores de la Unidad Médica Familiar No. 22, un universo fino tomando en cuenta a toda la clínica.

La población de estudio para Hernández Sampieri (2010), es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, siendo una totalidad del fenómeno a estudiar, donde los elementos de la población poseen características en común que se estudia y dará origen a la investigación; en este trabajo la población son los médicos y asistentes médicas de la clínica; pues son ellos quienes comparten características similares dentro de la clínica ya que trabajan conjuntamente, el médico depende administrativamente de la asistente para llevar a cabo en tiempo y forma su agenda, y la asistente trabaja de acuerdo a los requerimientos del médico, por lo que la

comunicación entre ellos debe ser de manera optima y directa, añadiendo que son parte del mismo turno, matutino. Conformando de esta manera una sola población.

La muestra, definida como: “un grupo de personas, eventos, sucesos, etc. sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo de la población o el universo que se estudia” (Sampieri, Fernández y Baptista, 2010, p.240), se desprenden 2 formas:

- Probabilística: Es el subgrupo de la población del cual todos los miembros tienen la misma posibilidad de ser elegidos.
- No probabilística: Es el subgrupo de la población donde la elección de los miembros depende de las características necesarias para la investigación, volviéndose una elección intencionada.

La muestra serán 25 trabajadores; conformados por médicos y asistentes médicas siendo el subgrupo de la población sobre el cual se recolectarán los datos, retomando lo que menciona Sampieri (2010) sobre que la muestra no necesariamente es representativa de la población; se justifica con la elección de la muestra no probabilística debido a que los participantes del taller se seleccionaron de forma intencionada, siendo éstos los médicos y asistentes del turno matutino, ya que con ellos se otorgaron mayores facilidades para poder recolectar datos y trabajar posteriormente la alternativa de solución debido a los horarios que el investigador tenía designados dentro de la clínica.

3.5 Metodología, Técnicas y Estrategias.

Para esta investigación se utilizaron 3 instrumentos para la recolección de información: el cuestionario; que Sampieri, Fernández y Baptista; en el 2006, lo describen como un género escrito que pretende acumular información, por medio de una serie de preguntas sobre un tema determinado, para dar finalmente puntuaciones globales sobre éste. Con este instrumento se logró recabar, cuantificar y analizar la información recolectada, tomando dos vertientes: preguntas cerradas; las cuales ya contaban con opción de respuesta (ítems) delimitadas por el encuestador; por lo tanto, el encuestado debería elegir la opción más allegada a su respuesta y las preguntas abiertas; son

aquellas que no delimitan las respuestas, sino que ofrecen al encuestado la posibilidad de expresarse de manera libre.

La finalidad del diagnóstico es tratar de detectar las fortalezas y debilidades de la comunicación organizacional dentro del IMSS. En el cuestionario se abordaron temáticas importantes, desde la manera de organización, facilidades de recursos, relaciones de proyección y comunicación externas y, por supuesto las relaciones de comunicación interna. De esta manera, poco a poco, se adentró en la problemática. Dentro del cuestionario se encontraban 7 preguntas cerradas, 3 preguntas abiertas que serían la clave para descifrar que rumbo debía tomar la investigación. La primera encaminada hacia la eficacia de la comunicación entre el personal; la segunda, el qué se mejoraría del recurso humano; es decir, de los trabajadores de la clínica; la tercera cuestionaba sobre la existencia de un programa de mejora comunicativa dentro de la clínica, la cual tuvo respuesta negativa y, por último, se dejó una pregunta abierta para los comentarios de los encuestados sobre el cuestionario, manifestando su agrado sobre el tema de comunicación.

La mayoría de las respuestas recayeron en que las actividades se realizan generalmente; es decir, que de las preguntas del cuestionario sobre las actividades diarias al interior de la clínica; los encuestados respondieron que; por ejemplo, la comunicación generalmente es eficaz dentro de la clínica, generalmente cuentan con un sistema que refleje los resultados positivos obtenidos por los trabajadores, pero no siempre se realiza. Los miembros encuestados proporcionaron información importante para poder interpretar y conjuntar toda la información de forma cuantitativa; por lo tanto, se procedió al uso del siguiente instrumento, la entrevista: que no es casual, sino que es un diálogo intencionado entre el entrevistado y el entrevistador con el objetivo de recopilar información sobre la investigación bajo una estructura particular de preguntas y respuestas menciona Sampieri, Fernández y Batista (2006). Tomando en cuenta esta definición y los diferentes tipos de entrevista, se optó por la no estructurada pues, según Sabino (2002), permite conocer los temas a profundidad, obteniendo de manera oral la percepción de la persona entrevistada sobre la situación a tratar como una experiencia social, dando confianza y flexibilidad para la elaboración de preguntas en el momento con la finalidad de obtener información que al investigador le resulten de interés.

Comenzando con los requerimientos al cliente o derechohabiente, a pesar de que conocen el trabajo que deben hacer; el personal, no lo realiza de manera óptima; debido a que no conocen claramente lo que deben hacer en determinadas circunstancias provocando conflictos por escasas de comunicación, en palabras de los propios trabajadores, le dan una menor importancia; en cuanto al conocimiento de la misión, visión y objetivos de la Institución; la problemática recae en el constante movimiento de personal dentro de la unidad, impidiendo la identificación total con el centro de trabajo, aspecto negativo dentro de los estándares de la comunicación organizacional, en cuanto a control de documentación no existe mayor problema pues todos los documentos ya están elaborados, siendo un proceso sistemático, gestionado desde la ciudad de Puebla. Por otra parte si existen limitaciones en cuanto a equipos, esto demora en ocasiones el trabajo que se debe realizar. En cuanto a la revisión de objetivos planteados por la clínica para mejorar, solamente se dan a conocer los resultados, pero éstos aunque sean poco favorables, no ayudan para la reformulación de los objetivos.

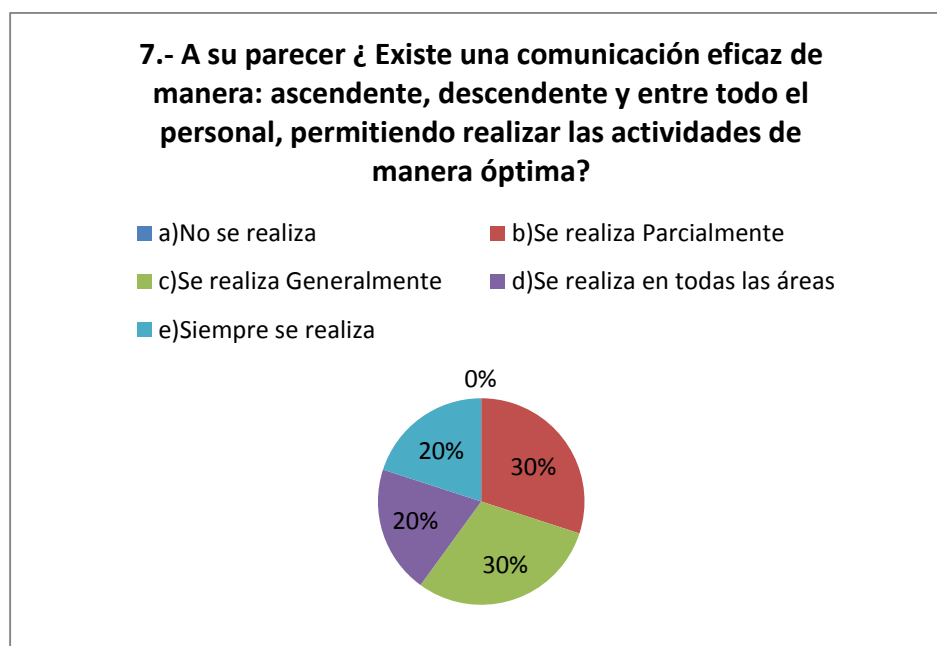
La mayor problemática recae en los inconvenientes que se presentan al momento de trabajar con los demás. A pesar de saber los movimientos y acciones que deben hacer los trabajadores para cada una de sus actividades, las cuestiones personales intervienen para realizar dichas actividades de manera poco productivas. Las principales cuestiones que mencionan los trabajadores para mejorar entre ellos, son: la actitud del personal, la disponibilidad al trabajo y el humanismo; manifestando ideas sobre la necesidad de aumentar la comunicación constante entre las diferentes áreas de trabajo, que se apoye la fluidez de la misma entre trabajadores y directivos. Un trabajador se permitió aportar una opinión sobre el crear un departamento o buscar el apoyo de un especialista en comunicación para mejorarla. Información obtenida gracias a las entrevistas no estructuradas que se realizaron después de la aplicación del cuestionario.

Para dar mayor fundamentación a estos dos instrumentos se utilizó un tercero: la observación, la cual según Sampieri y colaboradores (2006) es la que se fundamenta en la búsqueda del realismo y la interpretación del medio; es decir, que a través de esta se puede conocer el fenómeno de una manera más real basándose en los actos individuales

y grupales de las personas como gestos, acciones, posturas; en general su comportamiento y las situaciones que viven diariamente, lo que en la comunicación organizacional es fundamental. De esta manera se elige la observación participante pues el investigador se vuelve parte del contexto; es decir, participe de las actividades del objeto de la investigación, creando relaciones con los informantes, los que ayudarán a confirmar o rechazar las suposiciones hechas con anterioridad.

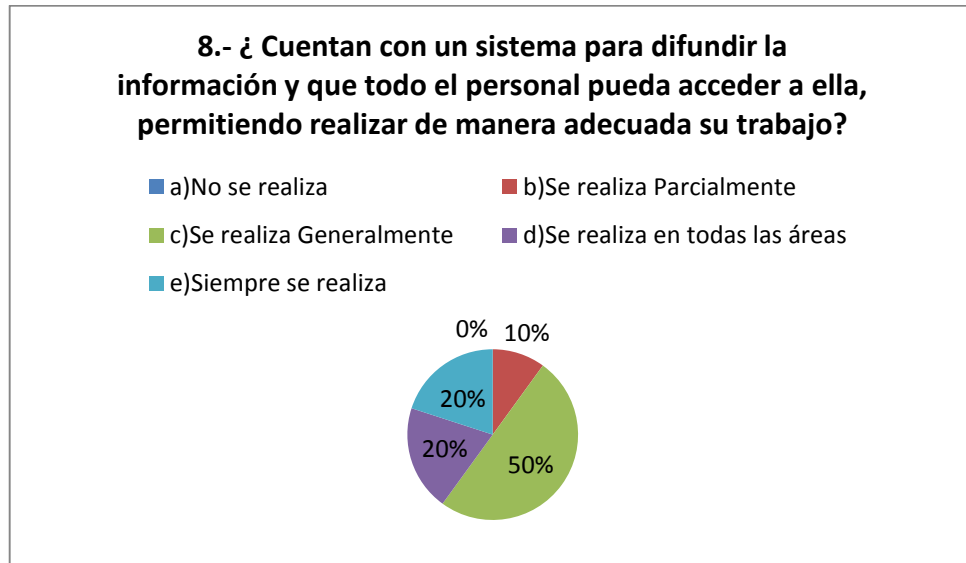
Acción que se llevó a cabo con el personal de la U.M.F No 22, al crear una relación de empatía y convivencia diaria para poder corroborar o contrastar las respuestas obtenidas en la aplicación del diagnostico, donde los resultados obtenidos fueron buenos, pero al realizar la entrevista no estructurada, las respuestas se tornaron poco favorables manifestando los entrevistados “dificultades” en la ejecución de sus actividades, debido a la poca comunicación entre los trabajadores, reforzadas con la observación realizada por el investigador; detectando un ambiente donde se descuida la comunicación interna y por lo tanto la armonía entre directivos y trabajadores.

A continuación se presentan algunas de las preguntas claves del instrumento diagnostico para identificar el problema:



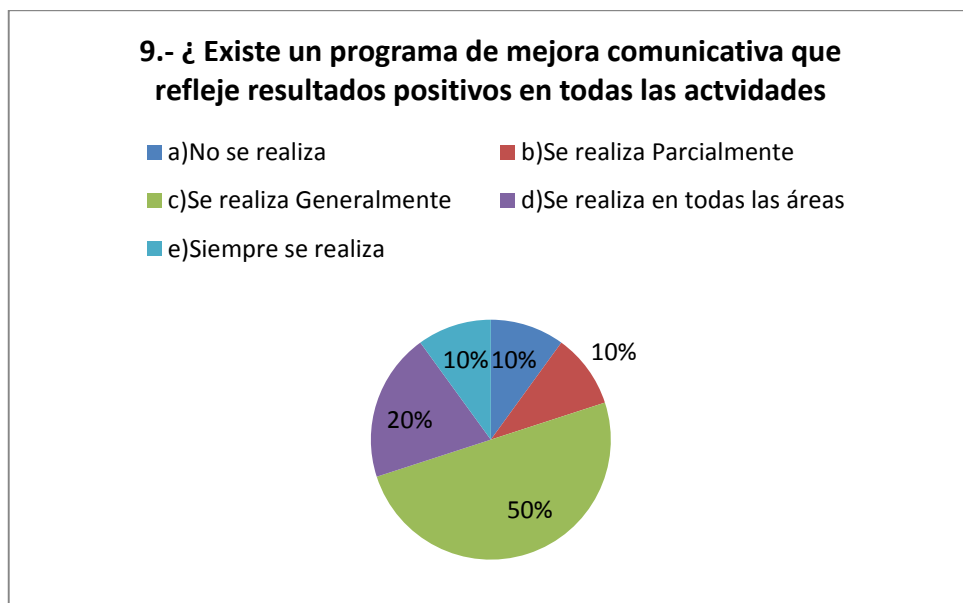
Fuente: Elaboración Propia.

En esta pregunta también se encuentran opiniones divididas en cuanto al proceso comunicativo que llevan a cabo, siendo el que se realiza óptimamente siempre y en todas las áreas un 20% y que se realiza parcialmente y generalmente un 30%.



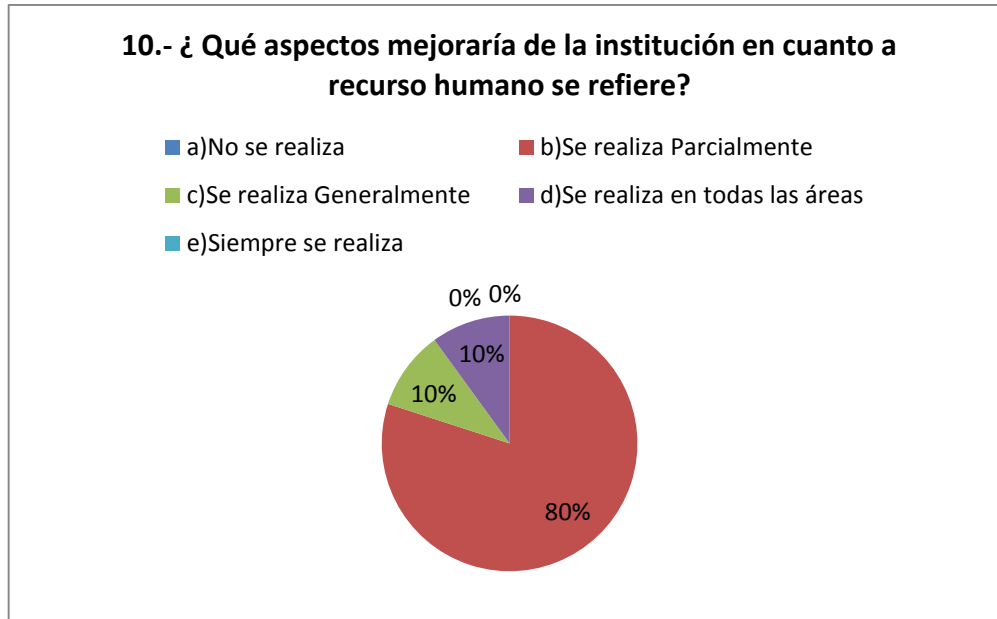
Fuente: Elaboración Propia.

En lo que a esta pregunta respecta el 50% coinciden en que si cuenta con un sistema de información para toda la unidad, un 20 % coincide en que el sistema siempre y en todas las áreas está presente para mejorar el trabajo de todos, mientras que un 10% piensa que esto se logra parcialmente.



Fuente: Elaboración Propia.

En esta pregunta se encuentra el resultado de que un 50% menciona que si existe un programa de mejora comunicativa y ayuda a la institución, mientras un 20% piensa que se realiza en todas las áreas y un 30% con opiniones divididas entre el que no se realiza, se realiza de manera parcial y el que siempre se realiza.



Fuente: Elaboración Propia.

En esta pregunta, se les explicó a los encuestados que debían valorar si se realizaban los cambios necesarios, de acuerdo a las necesidades del personal, pues posteriormente argumentarían cuáles aspectos proponían para mejorar; obteniendo el resultado de que el 80% coincide en que es necesario realizar cambios pertinentes debido a diversas causas, mientras un 10% cree que no hay necesidad de mejorar ninguna cuestión pues rinden de manera aceptable en todas las áreas de forma general.

ANÁLISIS DE JUICIO.

Tomando en cuenta los resultados que se obtuvieron en el cuestionario, la observación que se realizó dentro de la institución y las entrevistas no estructuradas que surgen de las pláticas con el personal diariamente mientras se labora, se puede llegar a conclusiones sobre la comunicación organizacional que se desempeña en el IMSS.

Al comienzo de la elaboración del diagnóstico la idea principal era tratar la comunicación organizacional, dentro de esta se encontraban dos preguntas que serían la clave para descifrar qué rumbo debía tomar la investigación. Las preguntas se trataban

sobre la comunicación entre el personal y el qué se mejoraría del recurso humano; es decir, de los trabajadores de la clínica.

Las demás preguntas dieron un panorama amplio sobre los documentos y la manera de organizar la información dentro de la institución, en donde no se encontró mayor problema pues todo se realiza de manera sistemática, con documentación, tiempos, llenados, etc., provenientes desde la ciudad de Puebla, de esta manera cada gestión que debe hacerse ya tiene un *modus operandi*.

La problemática se centra en los inconvenientes que se presentan por la poca comunicación interna al momento de trabajar con los demás, a pesar de saber las actividades que cada uno debe realizar, las cuestiones personales como son: el no entablar conversaciones con los compañeros de trabajo, quedarse con dudas al ejecutar sus actividades porque no tienen la empatía necesaria con los jefes inmediatos, no saber comunicar sus necesidades de manera correcta; mostrando así una actitud negativa; intervienen para que no se lleve a cabo la comunicación organizacional de manera satisfactoria.

Las principales cuestiones que mencionan los trabajadores para mejorar entre ellos; (información obtenida gracias a las entrevistas no estructuradas que se realizaron al entablar conversaciones), son: la actitud del personal, la disponibilidad al trabajo, el humanismo para tratar al derechohabiente y entre ellos mismos, así como la comunicación; aspectos que permitieron delimitar que la problemática va encaminada a la comunicación interna. Los trabajadores manifestaron ideas sobre la necesidad de aumentar la comunicación constante entre las diferentes áreas de trabajo, que se apoye la fluidez de la misma entre trabajadores y directivos; otro trabajador se permitió aportar una opinión sobre el crear un departamento o buscar el apoyo de un especialista en comunicación para mejorarla.

Es necesario, después de esto, tomar cartas en el asunto y poner énfasis en este tipo de proceso comunicativo, pues es a petición del mismo personal, añadido a esto una última pregunta dentro del cuestionario permitió sustentar el acuerdo que presentan para prestar ayuda en esta situación y ellos aportarían lo que estuviera de su parte.

CAPÍTULO IV

4.1 ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN

Cualquier lugar de trabajo actualmente se encuentra enmarcado por una dinámica de participación, socialización, integración y trabajo en equipo, tomando como punto de partida la comunicación, pues se encuentran en una labor conjunta para proporcionar un servicio, crear un producto, etc.

Los diferentes modos de pensar, perspectivas y objetivos particulares; sino son tratados de manera adecuada y de forma oportuna, a largo plazo, pueden crear un conflicto en los objetivos generales de la institución (en la cual este trabajando cualquier persona); por lo tanto, la calidad de la operatividad disminuye. Para tratar esta problemática se crea como alternativa general de solución, la práctica de la comunicación organizacional en todas las empresas y/o instituciones, la que pretende conjuntar el factor humano, recursos financieros y materiales, así como relaciones personales fomentando la comunicación entre todo el personal.

Se emprendió esta alternativa de solución en base al instrumento diagnóstico aplicado en el Instituto Mexicano del Seguro Social Unidad Médica Familiar No.22, de Teziutlán, Puebla; a los trabajadores de dicha institución, logrando detectar una problemática de poca práctica de comunicación organizacional, sobre todo en el aspecto de comunicación interna puesto que los trabajadores no tienen una buena relación ni comunicación entre ellos, lo que a largo plazo provoca que se obstaculice el trabajo que cada uno desempeña. Por lo cual, se detectó la necesidad de implementar una medida para reforzar la práctica de la comunicación organizacional, la que permite con un desarrollo correcto, optimizar el uso de recursos con los que cuenta la institución, mejora la proyección externa con los derechohabientes y crear un ambiente laboral favorable para el desempeño de las actividades de cada uno de los trabajadores, ayudando así, al fomento del trabajo colaborativo.

Por lo tanto, se decidió implementar un taller teórico-práctico sobre comunicación organizacional, dirigido a las asistentes médicas y médicos de la clínica del turno matutino, con el propósito de reforzar la práctica de este tipo de comunicación, teniendo conocimiento de las ventajas y desventajas de su implementación dentro de una empresa tomando en cuenta el aprendizaje significativo, es decir; que con los

conocimiento previos y los nuevos adquiridos; logren los participantes del taller, un criterio propio sobre el beneficio de practicar o fomentar este tipo de comunicación en su área de trabajo. Por lo anterior, se demuestra la importancia de esta alternativa de solución pues permitirá comprender, reforzar, conocer los elementos del proceso comunicativo, las implicaciones y diversos usos de la comunicación organizacional y, de esta manera, mejorar la relación entre empleados para el logro de objetivos particulares y de la institución.

En la alternativa de solución se abordaron temáticas encaminadas a los diferentes puntos de la comunicación organizacional, realizando hincapié en la comunicación interna; es decir, la que se da entre empleados, con el fin de que ellos se den cuenta en qué los beneficia y cuáles son las actividades o conductas que han realizado de manera errónea, por lo cual no se logran mejorar las problemáticas que día a día se les presentan.

Se elige trabajar mediante un taller, pues éste fomenta el trabajo en grupo, siendo una metodología a utilizar para la participación, permitiendo un aprendizaje activo por parte de los integrantes, quienes se pueden organizar de diferentes maneras para el trabajo en las diferentes sesiones. El taller es un lugar donde se trabaja y se elabora algo para obtener un aprendizaje, volviéndose vivencial y no solamente un proceso de transmisión, es un aprender haciendo, Melba Reyes, citado por Arnovio Maya Betancourt, define al taller como:

“Una realidad integradora, compleja reflexiva, en que se une la teoría y la práctica como fuerza motriz del proceso pedagógico, orientado a una comunicación constante con la realidad social y como un equipo de trabajo altamente dialógico formado por docentes y estudiantes, en el cual cada uno es un miembro más del equipo y hacen sus aportes específicos” (Betancourt. A. 2007)

Esta relación que pretende el taller entre la teoría y la práctica, es para que se logre una interacción entre el conocimiento y la acción; además de promover el desarrollo de varios factores como son: saber cognitivo, saber escuchar, saber trabajar con los demás, aprender a ser tolerantes con opiniones distintas, fomentar la toma de decisiones y la coordinación para desempeñar actividades.

Por su parte Ander Egg (1991) maneja tres tipos de talleres:

*Taller total: “consiste en incorporar a todos los docentes y alumnos de un centro educativo en la realización de un programa o proyecto”.

*Taller vertical: “comprende un cursos de diferentes años, pero integrados para realizar un proyecto en común”.

*Taller horizontal: “Abarca y comprende a quienes cursan un mismo año de estudios”.

De lo antes mencionado, para esta alternativa, se utilizó el taller vertical, puesto que aterrizado en el lugar donde se desarrolla la investigación, que es el IMSS Unidad Médica Familiar No.22, se trabaja con asistentes médicas y médicos, siendo dos categorías diferentes pero orientadas en este trabajo en equipo a la realización de un aprendizaje en común para mejorar su ambiente laboral.

La estrategia de aprendizaje se llevará a cabo mediante el taller, siendo de 5 sesiones con una duración de 120min cada una, serán aplicadas una vez por semana de 8 a 10 de la mañana, trabajando con el turno matutino de la unidad. La primera sesión servirá para la presentación de los participantes (asistentes médicas, médicos y tallerista) así como la aplicación del pre-test (ver apéndice B), siguiendo el diseño de investigación DIAC, el cual sirve en las investigaciones mixtas para que al finalizar pueda ser evaluada la efectividad de la alternativa de solución. Aplicando un solo instrumento para tomar en cuenta cuestiones cuantitativas, siendo los elementos más recurrentes de las problemáticas de comunicación que se presentan, y cuestiones cualitativas que demostrarán las causas de esas dificultades. En las siguientes sesiones se abordarán las temáticas de comunicación de manera lúdica, culminando con la elaboración de un proyecto por parte de los participantes donde aplicarán los conocimientos adquiridos trabajando en grupo. Al finalizar cada sesión se evaluará el objetivo planteado en cada una; para que al término del taller se pueda realizar una evaluación general sobre el éxito de la alternativa aplicada para la problemática presentada.

4.2 Estrategia Metodológica de la Alternativa de Solución.

El taller está dirigido a 25 participantes; distribuidos entre asistentes médicas y médicos del turno matutino del Instituto Mexicano del Seguro Social Unidad Médica Familiar No. 22 de Teziutlán, Puebla. La aplicación se realizó los miércoles de cada semana con una duración de 120min, dividido en 5 sesiones.

La estrategia a utilizar está enmarcada por técnicas de comunicación, trabajo en grupo y organización, así como el trabajo en equipo durante todas las sesiones aplicadas, pretendiendo que cada participante, por cuenta propia, construyera su propio conocimiento gracias a las actividades que se realizaron. Siendo estas elegidas para exaltar la problemática de una escases de práctica de la comunicación organizacional dentro del instituto. En este caso que desventajas trae para ellos el no comunicarse de manera adecuada con sus compañeros, fomentando el diálogo y al final una solución; no propuesta o implantada por el tallerista, sino una solución que resulte del trabajo en equipo y de los conocimiento que adquirieron durante el taller.

Cabe resaltar que se retomaron, en las actividades planteadas para el taller, las teorías que sustentan esta investigación, como son la teoría de grupos, donde éstos crean un ambiente en determinado sitio para llevar a cabo actividades, siempre y cuando tengan objetivo comunes, sustentando esto con la siguiente teoría llamada estructural-funcionalista; la cual recalca la importancia que tiene cada miembro de un grupo pues realiza determinadas actividades que permiten el logro de objetivos, funcionando todos de manera óptima, realizando cada quién el trabajo que le corresponde los beneficios serán mayores.

El procedimiento del taller y las actividades de este fueron evaluados mediante el uso de listas de cotejo y rúbricas; permitiendo integrar, de esta manera, un amplio rango de criterios, donde, de manera paulatina, se verificó la evolución de los participantes en cuanto al logro del objetivo general. La rúbrica se usó para evaluar los rasgos cualitativos de esta investigación a los que se les dará mayor peso, pues no solamente se pretende conocer cuáles son los elementos de la comunicación organizacional con mayor incidencia sino las causas que lo provocan.

La lista de cotejo, menciona Hurtado (2000), consiste en un listado de aspectos a observar, favoreciendo el marcado o asignando una puntuación a dicho aspecto si se

encuentra presente o no, al ser evaluado; favoreciendo así lo individual, siendo el instrumento cuantitativo, pues como ya se mencionó se asignará una numeración determinada al rasgo calificado.

Retomando la división del taller se esclarece la metodología aplicada: en la primera sesión se dio a conocer el objetivo del taller, tiempo, participantes y manera de trabajo en general, se comenzó con una dinámica de presentación llamada “nombre-cualidad” donde de manera individual mostrarán al grupo que tanto se conocen de forma personal.

Técnica “nombre-cualidad”.

Objetivo: conocer nombre y alguna característica de las personas.

- Materiales: integrantes.
- Desarrollo: cada participante dice su nombre y una característica personal que empiece con la primera letra de su nombre.

Reforzándola con la siguiente técnica llamada “mi filosofía” con el objetivo de que los participantes compartan el conocimiento que tienen sobre sí mismos, cómo lo aplican a su vida personal y profesional.

Técnica “mi filosofía”

Cada uno escribe en un papel su filosofía de vida: principios o fundamentos de acción, su reglamento personal, sus refranes preferidos, etc., que sean encaminados al trabajo que desempeñan de acuerdo también a la misión, visión, objetivos y valores de la institución

Cada uno expone su trabajo al grupo, el que cuestiona la objetividad de todo aquello o de alguna parte.

Enseguida se realizará la técnica denominada “por parejas”, la cual permitirá observar el nivel de conocimiento entre compañeros de trabajo, así como el diálogo que se ejecuta diariamente dentro del instituto Se agruparon por parejas utilizando la dinámica de “canta la canción” en la que se repartieron papeles con nombres de canciones escritos dos veces, cada participante tomaba uno y cantando la canción escrita en el papel, localizaba a su pareja para poder realizar la dinámica de fomentar la comunicación.

Técnica “por parejas”

Objetivo: Integrar a los compañeros de grupo.

¿CÓMO SE HACE? Todos los participantes se unen en parejas. Durante un tiempo (el que considere conveniente el coordinador del taller), conversan y se presentan al compañero; se cuentan cómo se llaman, qué hacen y cualquier información que crean relevante para los objetivos del taller o actividad. Pasado el tiempo asignado por el coordinador del taller, todas las parejas volverán al plenario para compartir lo aprendido, qué sabían de sus compañeros y que no.

Esto permitió que los integrantes del taller se dieran cuenta del nivel de convivencia y comunicación que manejan, de manera divertida, espontánea, amena y sobre todo trabajando en grupo. Y al finalizar se aplicó el pre-test obteniendo resultados en las preguntas cerradas positivas, al preguntar sobre la comunicación cuando se presentan problemáticas, sobre el flujo de información, la libertad para expresarse, el intercambio de comunicación y vías de la misma para entablar relaciones laborales e interpersonales con los compañeros; pero al mismo tiempo se les pidió argumentaran sus respuestas lo que la mayoría no logró hacer, con esto se pudo deducir que no se tiene una buena comunicación organizacional, por lo que es necesario continuar con la aplicación del taller (ver apéndice C).

En la segunda sesión se comenzó con la aplicación de la técnica de “el rumor” permitiendo a los miembros de grupo identificar de una manera práctica las problemáticas de una mala comunicación.

Técnica “el rumor”

OBJETIVO: Ver cómo la información se distorsiona a partir de la interpretación que cada uno le da.

DESARROLLO

1- Quien coordina prepara un mensaje escrito.

2-Se piden un mínimo de 6 voluntarios, que se numeran, los demás miembros del grupo son los espectadores del proceso de distorsión del mensaje.

3-Quien coordina pide al N° 1 que lea el mensaje, éste le comunica al N° 2 lo leído, sin Así sucesivamente, hasta que pasen todos los compañeros.

4-El último compañero, en lugar de repetir el mensaje oralmente, es más conveniente que lo escriba en la pizarra, si es posible. A su vez, el que coordina anotará el mensaje original para comparar.

Para reforzar esta actividad y siguiendo con la línea de la adquisición de conocimiento mediante la práctica, se realiza la dinámica del “sociodrama” tiene como finalidad la conformación de equipos por afinidad para realizar una representación o pequeña obra donde exalten una problemática por falta de comunicación entre el personal dentro del IMSS, la cual debe ser la de mayor inquietud para cada equipo sin que éstas se repitan. Al final de la sesión se lleva a cabo una retroalimentación, qué elementos negativos encontraron y cómo se sintieron y aprendieron con las actividades del día.

Para la tercera sesión se dieron a conocer términos teóricos sobre comunicación y comunicación organizacional, reforzando la teoría con un video llamado “el juego de echar la culpa”, luego de observarlo y conjuntar las acciones mostradas en el video con lo explicado anteriormente comenzaron con el desarrollo del proyecto llamado “miremos más allá” en el que equipos conformados nuevamente por afinidad retomarán una problemática de su centro de trabajo por falta de comunicación pero a la cuál ellos puedan ofrecer una solución, siendo una participación más activa al mismo tiempo favorecerá el aporte de sus personalidades y capacidades.

Técnica “Miremos más allá”

Objetivo: Apoyar a un grupo a organizarse, ordenar y planificar su trabajo a la hora de ejecutar actividades concretas.

Materiales: Hoja y lápiz para cada participante, pizarra. Requiere bastante tiempo y puede aplicarse en varias sesiones.

Desarrollo: Eligiendo el problema que encuentran dentro de su lugar de trabajo

(recalcar que debe ser una acción que ellos puedan resolver, mediante una propuesta a corto plazo) van a responder a las siguientes preguntas: ¿Qué se va a hacer?, ¿Para qué?, ¿Cómo?, ¿Quiénes?, ¿Con qué medios?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y plazos. Esto permitirá trazar un plan de acción, a una dificultad que ellos encuentran tomando como eje central la comunicación organizacional, así como la personalidad de cada integrante o participante de la solución de éste y el trabajo en equipo.

En la cuarta sesión se retomó el proyecto “miremos más allá” donde se desglosó el plan de acción a seguir para solucionar la problemática seleccionada por cada equipo, tomando en cuenta los elementos teóricos manejados de igual manera en la sesión anterior, al término de esto se expuso a los demás compañeros cuáles son las ideas de cada equipo y en grupo se eligió la más conveniente para aplicar a la brevedad posible dentro del instituto.

Por último, para la quinta sesión se aplicó el instrumento de evaluación denominado post test, donde se evaluó la mejora en cuanto a la práctica de la comunicación organizacional en el lugar de trabajo de cada participante, se realizó de nuevo la representación del “sociodrama” pero ahora con las mejoras que cada equipo propone en su proyecto, para culminar se dialogó de manera grupal lo bueno y malo de la aplicación del taller para llegar a conclusiones finales.

4.3 Evaluación.

Posterior al proceso de la aplicación de la alternativa de solución, se debe realizar la evaluación pertinente de dicha propuesta, siendo ésta la que permitirá aceptar o rechazar la hipótesis planteada al inicio de la investigación.

Se puede definir la evaluación como “una actividad o proceso sistemático de identificación, recolección, o tratamiento de datos sobre elementos o hechos; con el objetivo de valorarlos y sobre dicha valoración tomar decisiones” (García Ramos, 1989, pp.38). Por lo tanto evaluar es recolectar información para después interpretarla de acuerdo a las referencias planteadas deseables, para realizar un juicio de valor que permita tomar decisiones o lograr cambios.

En esta investigación para realizar el proceso de evaluación se utilizó, en primer lugar la aplicación de un pre test (es el que permite conocer la situación inicial del grupo de control al cual se le aplicó el tratamiento) el instrumento consistió en responder un cuestionario de 5 preguntas cerradas y abiertas, donde se expuso una situación cotidiana de trabajo donde la comunicación tiene gran preponderancia, a la cuál debían responder con un sí, no o a veces y posteriormente argumentar su respuesta. Encontrando así aspectos cuantitativos con las respuestas y cualitativos con la argumentación de las mismas.

Para la evaluación por sesión, tomando en cuenta que la alternativa es un taller teórico-práctico sobre comunicación organizacional para fomentar la comunicación interna entre el personal, bajo una perspectiva de aprendizaje significativo, manejado por Ausubel (1983), como el aprendizaje en base al conjunto de conocimientos previos e ideas que un individuo posee en un determinado rubro, se utilizaron instrumentos como la lista de cotejo y rúbrica, descritos anteriormente, valorando de manera cuantitativa y cualitativa las mejoras de los miembros del taller.

En la evaluación final los participantes llevaron a cabo una actividad, donde mostraron las mejoras que propusieron como solución a una de las problemáticas que a ellos les inquieta más; como fueron, la comunicación entre directivos y trabajadores; los acuerdos en cuanto a las consultas entre directivos, médicos y asistentes médicas y las solicitudes de apoyo con material a almacén, al departamento de personal o a dirección; puesto que a lo largo del taller desarrollaron un proyecto donde trabajaron lo aprendido, expresando a su manera el cómo les gustaría que se aplicara la comunicación organizacional y en beneficio de qué situación en particular. A su vez se aplicará un post test a los participantes; éste permitirá obtener los resultados posteriores a la ejecución del taller como alternativa de solución, para saber qué tanto los benefició, perjudicó o no hubo modificación alguna en la problemática.

Con la evidencia de las sesiones, lista de cotejo, rúbricas, pre test y post test se podrá hacer una evaluación conjunta de los resultados obtenidos al inicio del taller y los resultados obtenidos después del taller. Valorando el nivel de información sobre comunicación organizacional, nivel de comprensión y práctica; siendo así la base para

deducir si el taller de comunicación organizacional para la mejora de la comunicación entre empleados funciona o no en favor del cumplimiento del objetivo.

PLANEACIONES

U.M.F No. 22 TEZIUTLÁN, PUEBLA.

DOMICILIO: Calle Jovito de la Calleja Esquina con Ferrocarril Bo. Del Fresnillo

GRUPO: Asistentes Médicas y médicos **FECHA:** 12 de marzo de 2014. **SESIÓN:** I **DURACIÓN DE LA SESIÓN:** 120min.

NOMBRE DEL TALLER: Comunicación Organizacional y trabajo en equipo.

OBJETIVO: Favorecer la práctica de la comunicación organizacional mediante la impartición de un taller teórico-práctico para mejorar la comunicación entre el personal./ Identificar elementos de la comunicación organizacional en los participantes del taller.

TEMA	ESTRATEGIA DIDÁCTICA	RECURSOS DE APOYO	TIEMPO	EVALUACIÓN
*Conocimiento general del taller.	*Los integrantes y el coordinador del taller se presentan mediante la dinámica de "nombre-cualidad". Eligiendo una cualidad personal basándose en la primera letra de su nombre.		15min.	
	* Se procede a la presentación general del taller mediante el uso de diapositivas.	Cañón, diapositivas.	10min.	
	*Aplicación del instrumento diagnóstico. (PRE-TEST)	Hojas de diagnostico.	15min.	
	*Se trabaja la dinámica denominada "mi filosofía" donde los integrantes mostraran su identificación con el Instituto, escribiendo una frase, refrán, etc con la que se identifiquen de manera personal con su labor diaria. (personal y profesional.)	Hojas blancas	15min.	
	*Se desarrolla la dinámica "Por parejas". Donde entablan una conversación para identificar el conocimiento de sus compañeros de trabajo. Posteriormente se consensa con el grupo las características comunicativas encontradas en las dinámicas realizadas asemejándolas al ámbito laboral. Posteriormente los participantes anotarán sus expectativas del taller.	Hojas blancas.	60min.	Hojas con las expectativas del taller, refranes o escritos sobre su filosofía. Lista de cotejo y rúbrica. (Ver anexo 5)

Bibliografía: Técnicas grupales, elementos para el aula flexible, Martha Pasut-Horacio Ferreira, Ed. Novedades educativas. Aprendiendo jugando #3, Alejandro Acevedo. Ed.Limusa Noriega 2001.

Asesor

Alumna

Calificación	(4) Muy Bueno	(3) Bueno	(2) Suficiente	(1) Insuficiente
---------------------	--------------------------------	----------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

CRITERIOS	NIVEL			
	MUY BUENO	BUENO	SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Conocimiento de sus fortalezas y debilidades individuales.	Mostró un muy buen conocimiento de sus fortalezas y debilidades.	Mostró un buen conocimiento de sus fortalezas y debilidades.	Mostró un conocimiento suficiente de sus fortalezas y debilidades.	No mostró conocimiento suficiente de sí, en cuanto a fortalezas y debilidades.
Identificación con el centro de trabajo y desarrollo de su puesto.	Mostró una muy buena identificación personal con su centro de trabajo y el puesto que desempeña.	Mostró una buena identificación personal con su centro de trabajo y el puesto que desempeña.	Mostró una suficiente identificación personal con su centro de trabajo y el puesto que desempeña.	No mostró identificación personal con su centro de trabajo y el puesto que desempeña.
Disposición para socializar con diferentes personas del grupo.	Mostró muy buena disposición para socializar con las otras personas del grupo.	Mostró una buena disposición para socializar con las otras personas del grupo.	Mostró disposición suficiente para socializar con las otras personas del grupo.	No mostró disposición para socializar con las otras personas del grupo.
Facilidad para el desarrollo del diálogo grupal.	Tuvo una gran facilidad para dialogar de forma grupal.	Tuvo buena facilidad para dialogar de forma grupal.	Dialogó de manera suficiente con el grupo.	No logró el diálogo grupal.

No .	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	RASGOS A EVALUAR				Total
		Conocimiento de sí mismo	Identificación con el Instituto	Socialización	Facilidad de diálogo	
1	Aguilar Ortha Grisel					
2	Balma Gómez Dolores					
3	Benítez Cruz Laura					
70	Campos Medellín Mario Swany					
	González Hernández Hortencia					
6	Hernández Aguilar Cruz Mariol					
7	Hernández Nochebuena Javier					
8	Juárez Estudillo María Isabel					
9	Landeros Guerrero Mónica					
10	Márquez Cortés Anna Lilia					
11	Martínez Martínez Norma					
12	Maza Méndez Carlos Omar					
13	Mejía Posadas Alejandro					
14	Méndez Jiménez Yazmín					
15	Mendoza Hernández Margarita					
16	Mercado Hernández Juan José					
17	Mixcoatl de los Santos Dulce María					
18	Morones Hernández Ruth					
19	Muro López Madly Mariel					
20	Ortega Juárez Evelyn					
21	Palacios Herrera Anna Luisa					
22	Rivera Navarro Guadalupe					
23	Sánchez Ceja Graciela del Carmen					
24	Torres Sánchez Manuel Ángel					
25	Uribe Huerta Mirza					

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

U.M.F No. 22 TEZIUTLÁN, PUEBLA.

DOMICILIO: Calle Jovito de la Calleja Esquina con Ferrocarril Bo. Del Fresnillo. **GRUPO:** Asistentes Médicas y médicos **FECHA:** 19 de marzo de 2014.

SESIÓN: II **DURACIÓN DE LA SESIÓN:** 120min **NOMBRE DEL TALLER:** Comunicación Organizacional y trabajo en equipo.

OBJETIVO: Que los participantes del taller logren identificar por medio de técnicas y cuenta propia las problemáticas más comunes dentro de su lugar de trabajo por falta de comunicación organizacional.

TEMA	ESTRATEGIA DIDÁCTICA	RECURSOS DE APOYO	TIEMPO	EVALUACIÓN
Las problemáticas de la comunicación organizacional.	*Se conforman 3 equipos para desarrollar la técnica de "el rumor", donde un participante lee una oración y posteriormente la pasa a los demás participantes, con la cual se identificarán deficiencias de una mala comunicación cuando se distorsiona la información.	Pizarrón, gises, una hoja con la frase escrita.	20min.	
	*Abordar las características que se encontraron en la técnica y mencionar la importancia de la comunicación, así como los elementos principales del modelo de comunicación de Shannon y Weber.		20min.	
	*Se conforman nuevos equipos por afinidad.		10min.	
	*Se realiza la técnica de "El sociodrama". Los participantes elegirán una problemática de su centro de trabajo y realizarán una representación.	El mobiliario del aula.	50min.	Lista de cotejo y rúbrica.
	*Se comenta que fue lo que aprendieron de las actividades realizadas.			

Bibliografía: Fiske, John. (1985). "Teoría de la comunicación" en Introducción al estudio de la comunicación. España: Editorial Herder, pp. 1-17. Técnicas grupales, elementos para el aula flexible, Martha Pasut-Horacio Ferreira, Ed. Novedades educativas.

Asesor

Alumna

Calificación	(3) Muy Bueno	(2) Bueno	(1) Suficiente	(0) Insuficiente
---------------------	--------------------------------	----------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

RÚBRICA

CRITERIOS	NIVEL			
	MUY BUENO	BUENO	SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Tiene iniciativa ante la actividad que se les plantea.	Siempre mostro iniciativa en las actividades planteadas.	Mostro iniciativa en algunas de las actividades planteadas.	Mostro iniciativa en pocas de las actividades planteadas.	No mostro iniciativa en ninguna de las actividades planteadas.
Presenta disposición al trabajo en equipo.	Siempre mostro disposición al trabajo en equipo.	Algunas veces mostro disposición al trabajo en equipo.	Mostro poca disposición al trabajo en equipo.	Nunca mostro disposición al trabajo en equipo.
Participó activamente en la representación.	Siempre se mantuvo la cohesión para realizar las actividades.	Algunos veces mostraron cohesión para realizar las actividades	Pocas veces se mostro la cohesión para realizar las actividades.	Nunca se mostro cohesión para el trabajo en equipo.
Identificó los aspectos que puede mejorar para el trabajo colaborativo .	Identificaron todos los aspectos a mejorar en el trabajo colaborativo.	Identificaron algunos aspectos a mejorar en el trabajo colaborativo.	Identificaron pocos de los aspectos a mejorar en el trabajo colaborativo.	No identificaron ninguno de los aspectos a mejorar en el trabajo colaborativo.

No	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	RASGOS A EVALUAR				Total
		Iniciativa para la actividad.	Disposición al trabajo.	Participación activa	Identificó aspectos de mejora	
1	Aguilar Ortha Grisel					
73	Balma Gómez Dolores					
	Benítez Cruz Laura					
4	Campos Medellín Mario Swany					
5	González Hernández Hortencia					
6	Hernández Aguilar Cruz Mariol					
7	Hernández Nochebuena Javier					
8	Juárez Estudillo María Isabel					
9	Landeros Guerrero Mónica					
10	Márquez Cortés Anna Lilia					
11	Martínez Martínez Norma					
12	Maza Méndez Carlos Omar					
13	Mejía Posadas Alejandro					
14	Méndez Jiménez Yazmín					
15	Mendoza Hernández Margarita					
16	Mercado Hernández Juan José					
17	Mixcoatl de los Santos Dulce María					
18	Morones Hernández Ruth					
19	Muro López Madly Mariel					
20	Ortega Juárez Evelyn					
21	Palacios Herrera Anna Luisa					
22	Rivera Navarro Guadalupe					
23	Sánchez Ceja Graciela del Carmen					



24	Torres Sanchez Manuel Ángel					
25	Uribe Huerta Mirza					



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

U.M.F No. 22 TEZIUTLÁN, PUEBLA.

DOMICILIO: Calle Jovito de la Calleja Esquina con Ferrocarril Bo. Del Fresnillo.

GRUPO: Asistentes Médicas y médicos **FECHA:** 26 de marzo de 2014. **SESIÓN:** III **DURACIÓN DE LA SESIÓN:** 120min.

NOMBRE DEL TALLER: Comunicación Organizacional y trabajo en equipo.

OBJETIVO: Que los participantes conozcan de manera teórica todos los elementos de la comunicación organizacional para su aplicación posterior en un proyecto.

TEMA	ESTRATEGIA DIDÁCTICA	RECURSOS DE APOYO	TIEMPO	EVALUACIÓN
*elementos y aplicación de la comunicación organizacional.	*Se da la bienvenida y se explica la dinámica del día.	.	5min.	Lista de cotejo y rúbrica.
	*Se comienza con la explicación de los elementos teóricos de la comunicación organizacional. Apoyándose de un video llamado "Comunicación Organizacional" descargado de la página de youtube.		45min.	Hoja de anotación de la dinámica "miremos más allá"
	*Se procede con preguntas o dudas que tengan los participantes sobre lo expuesto y enseguida se proyecta un segundo video "El juego de echar la culpa" obtenido mediante el portal de youtube.		30min.	
	*Se conforman equipos por afinidad para comenzar a desarrollar el proyecto final con la dinámica "miremos más allá" que tiene como finalidad desglosar los pasos a seguir para abordar un problema u ofrecer una solución, respondiendo a determinadas preguntas.	El mobiliario del aula y los recursos que lleven en ese momento los participantes de acuerdo a su creatividad.	10min.	
	Teniendo conocimiento de la dinámica anterior, comienzan a trabajar al interior de cada equipo formado la problemática que abordarán y a la que darán solución. Se dan los criterios para trabajar la		30min.	

Bibliografía: Andrade, Horacio. Comunicación Organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. España, 2005. Netbilo. Rodríguez Rowe, Verónica. Comunicación Corporativa, un derecho y un deber. Santiago de Chile, 2008. Ril Editores.

Asesor

Alumna

Calificación	(3) Muy Bueno	(2) Bueno	(1) Suficiente	(0) Insuficiente
---------------------	--------------------------	----------------------	---------------------------	-----------------------------

RÚBRICA

CRITERIOS	NIVEL			
	MUY BUENO	BUENO	SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Presto atención a la información que se proporcionó.	Siempre prestó atención a la información que se le estaba dando.	Mostró buena atención a la información que se le estaba dando.	Mostró la atención suficiente a la información que se le estaba dando.	No mostró atención a la información que se le estaba dando.
Analiza la información que se le proporciona.	Tuvo un muy buen análisis de la información proporcionada.	Tuvo un buen análisis de la información proporcionada.	Tuvo un análisis suficiente de la información proporcionada.	No tuvo un análisis suficiente de la información proporcionada.
Comprendió la información sobre el tema tratado.	Comprendió muy bien la información que se le proporcionó.	Comprendió bien la información que se le proporcionó.	Mostró una comprensión suficiente de la información que se le proporcionó.	Mostró una insuficiencia en la comprensión de la información que se le proporcionó.
Se integró a su equipo de trabajo.	Tuvo una muy buena integración con su equipo de trabajo.	Tuvo una buena integración con su equipo de trabajo.	Tuvo una integración suficiente con su equipo de trabajo.	No logró una integración con su equipo de trabajo.

No	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	RASGOS A EVALUAR				Total
		Prestó atención.	Analizó la información.	Comprendió la información.	Integración de equipo.	
1	Aguilar Ortha Grisel					
2	Balma Gómez Dolores					
3	Benítez Cruz Laura					
4	Campos Medellín Mario Swany					
5	González Hernández Hortencia					
6	Hernández Aguilar Cruz Mariol					
7	Hernández Nochebuena Javier					
8	Juárez Estudillo María Isabel					
9	Landeros Guerrero Mónica					
10	Márquez Cortés Anna Lilia					
11	Martínez Martínez Norma					
12	Maza Méndez Carlos Omar					
13	Mejía Posadas Alejandro					
14	Méndez Jiménez Yazmín					
15	Mendoza Hernández Margarita					
16	Mercado Hernández Juan José					
17	Mixcoatl de los Santos Dulce María					
18	Morones Hernández Ruth					
19	Muro López Madly Mariel					
20	Ortega Juárez Evelyn					
21	Palacios Herrera Anna Luisa					
22	Rivera Navarro Guadalupe					
23	Sánchez Ceja Graciela del Carmen					
24	Torres Sánchez Manuel Ángel					

25	Uribe Huerta Mirza						
----	--------------------	--	--	--	--	--	--

76



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

U.M.F No. 22 TEZIUTLÁN, PUEBLA.

DOMICILIO: Calle Jovito de la Calleja Esquina con Ferrocarril Bo. Del Fresnillo.

GRUPO: Asistentes Médicas y médicos **FECHA:** 02 de abril de 2014. **SESIÓN:** IV **DURACIÓN DE LA SESIÓN:** 120min.

NOMBRE DEL TALLER: Comunicación Organizacional y trabajo en equipo.

OBJETIVO: Que los participantes apliquen los conocimientos adquiridos previamente de forma teórica para elaborar un proyecto.

TEMA	ESTRATEGIA DIDÁCTICA	RECURSOS DE APOYO	TIEMPO	EVALUACIÓN
Aplico lo que aprendo.	*Se realiza un recordatorio de las problemáticas elegidas por cada equipo en la sesión anterior y se procede a la reanudación del trabajo.		15min.	
	*Conforman nuevamente los equipos ya formados por afinidad anteriormente.		5min.	
	*Comienzan a trabajar en la solución al problema utilizando los conocimientos teóricos ya explicados sobre comunicación organizacional.	Hojas de papel y lapiceros.	60min.	Hojas elaboradas sobre su proyecto
	*Se les pide expongan las soluciones a su problemática por equipo para que todo el grupo las conozca, de acuerdo a los criterios marcados en la sesión anterior.	Pizarrón, plumones, gis.	30min.	
	*Se platica de forma grupal los inconvenientes a los que se enfrentaron para dar solución a su problema.		10min.	Lista de cotejo y rúbrica.

Bibliografía: Ander- Egg (1991). *El taller una alternativa de renovación pedagógica*. Buenos Aires: Magisterio del Rio. Técnicas grupales, elementos para el aula flexible, Martha Pasut-Horacio Ferreira, Ed. Novedades educativas.

Asesor

Alumna

77

Calificación	(4) Muy Bueno	(3) Bueno	(2) Suficiente	(1) Insuficiente
---------------------	--------------------------	----------------------	---------------------------	-----------------------------

Rúbrica

CRITERIOS	NIVEL			
	MUY BUENO	BUENO	SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Tiene iniciativa ante la actividad que se les plantea.	Mostró muy buena iniciativa para la actividad planteada.	Mostró buena iniciativa en la actividad planteada.	Mostró una iniciativa suficiente en la actividad planteada.	No mostró iniciativa en la actividad planteada.
Presentan disposición al trabajo en equipo.	Siempre mostró muy buena disposición al trabajo en equipo.	Mostró buena disposición al trabajo en equipo.	Mostró poca disposición al trabajo en equipo.	Nunca mostró disposición al trabajo en equipo.
Fomenta la cohesión del grupo para la realización de la actividad.	Siempre mantuvo la cohesión para realizar las actividades.	Mostró buen interés para fomentar la cohesión del grupo en las actividades.	Pocas veces se mostró interesado en fomentar la cohesión para realizar las actividades.	Nunca se mostro interesado en fomentar la cohesión para el trabajo en equipo.
Fomenta la comunicación para lograr el objetivo del equipo en relación al trabajo.	Fomento muy bien la comunicación entre el equipo para cumplir el objetivo.	Fomento bien la comunicación entre el equipo para cumplir el objetivo.	Pocas veces fomento la comunicación entre el equipo para cumplir el objetivo.	Nunca fomentó la comunicación entre el equipo para cumplir el objetivo.

No	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	RASGOS A EVALUAR				Total
		Iniciativa para la actividad.	Trabajo en equipo.	Fomentó la cohesión.	Fomentó la comunicación.	
1	Aguilar Ortha Grisel					
2	Balma Gómez Dolores					
3	Benítez Cruz Laura					
4	Campos Medellín Mario Swany					
5	González Hernández Hortencia					
6	Hernández Aguilar Cruz Mariol					
7	Hernández Nochebuena Javier					
8	Juárez Estudillo María Isabel					
9	Landeros Guerrero Mónica					
10	Márquez Cortés Anna Lilia					
11	Martínez Martínez Norma					
12	Maza Méndez Carlos Omar					
13	Mejía Posadas Alejandro					
14	Méndez Jiménez Yazmín					
15	Mendoza Hernández Margarita					
16	Mercado Hernández Juan José					
17	Mixcoatl de los Santos Dulce María					
18	Morones Hernández Ruth					
19	Muro López Madly Mariel					
20	Ortega Juárez Evelyn					
21	Palacios Herrera Anna Luisa					
22	Rivera Navarro Guadalupe					

23	Sánchez Ceja Graciela del Carmen					
24	Torres Sánchez Manuel Ángel					
25	Uribe Huerta Mirza					

U.M.F No. 22 TEZIUTLÁN, PUEBLA.

DOMICILIO: Calle Jovito de la Calleja Esquina con Ferrocarril Bo. Del Fresnillo.

GRUPO: Asistentes Médicas y médicos **FECHA:** 09 de abril de 2014. **SESIÓN:** v **DURACIÓN DE LA SESIÓN:** 120min.

NOMBRE DEL TALLER: Comunicación Organizacional y trabajo en equipo.

OBJETIVO: Que los participantes apliquen de manera práctica la solución al problema que trabajaron en equipo para que noten las diferencias de una buena y mala comunicación organizacional.

TEMA	ESTRATEGIA DIDÁCTICA	RECURSOS DE APOYO	TIEMPO	EVALUACIÓN
Situación real.	*Se da la bienvenida y se explica la dinámica del día.		5min.	Responder a las preguntas ¿qué aprendí? ¿De qué me di cuenta? ¿Dónde lo puedo aplicar?
	*se trabaja la dinámica de “el sociodrama” ahora con las correcciones realizadas a su problemática. Realizando la representación.	El mobiliario del aula y los recursos que lleven en ese momento los participantes de acuerdo a su creatividad.	60min.	
	*Se conversa de manera grupal las diferencias que se encontraron entre la primera y segunda representación, así como comentarios acerca del trabajo.		30min.	
	*Se les pide que anoten si el taller cumplió con las expectativas que plasmaron al inicio. *Se agradece la participación en las actividades del taller y se realiza la despedida.	Hojas y lapiceros.	25min.	Lista de cotejo y rúbrica.

Bibliografía: Ander- Egg (1991). *El taller una alternativa de renovación pedagógica*. Buenos Aires: Magisterio del Rio. Técnicas grupales, elementos para el aula flexible, Martha Pasut-Horacio Ferreira, Ed. Novedades educativas.

Asesor

Alumna

Mtro. Emanuel Cabildo González.

Gabriela Calzadas Baez.

Calificación	(4) Muy Bueno	(3) Bueno	(2) Suficiente	(1) Insuficiente
---------------------	--------------------------------	----------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

No	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	RASGOS A EVALUAR				Total
		Adquisición de conocimiento.	Aplicación de conocimiento	Mejor trabajo en equipo.	Mayor comunicación.	
1	Aguilar Ortha Grisel					
2	Balma Gómez Dolores					
3	Benítez Cruz Laura					
4	Campos Medellín Mario Swany					
5	González Hernández Hortencia					
6	Hernández Aguilar Cruz Mariol					
7	Hernández Nochebuena Javier					
8	Juárez Estudillo María Isabel					
9	Landeros Guerrero Mónica					
10	Márquez Cortés Anna Lilia					
11	Martínez Martínez Norma					
12	Maza Méndez Carlos Omar					
13	Mejía Posadas Alejandro					
14	Méndez Jiménez Yazmín					
15	Mendoza Hernández Margarita					
16	Mercado Hernández Juan José					
17	Mixcoatl de los Santos Dulce María					
18	Morones Hernández Ruth					
19	Muro López Madly Mariel					
20	Ortega Juárez Evelyn					
21	Palacios Herrera Anna Luisa					
22	Rivera Navarro Guadalupe					

Rúbrica

23	Sánchez Ceja Graciela del Carmen					
24	Torres Sánchez Manuel Ángel					
25	Uribe Huerta Mirza					

CRITERIOS	NIVEL			
	MUY BUENO	BUENO	SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Adquirió los conocimientos sobre comunicación necesarios para la detección y resolución de problemáticas en su lugar de trabajo.	Mostró una muy buena adquisición de conocimientos para poder aplicarlos posteriormente.	Mostró una buena adquisición de conocimientos para poder aplicarlos posteriormente.	Mostró una deficiente adquisición de conocimientos para poder aplicarlos posteriormente.	No mostró adquisición de los conocimientos, por lo tanto su aplicación posterior es nula.
Logró aplicar los conocimientos adquiridos mediante la elaboración de un proyecto.	Logró una muy buena aplicación de los conocimientos adquiridos al elaborar su proyecto.	Logró una buena aplicación de los conocimientos adquiridos al elaborar su proyecto.	Logró muy poca aplicación de los conocimientos adquiridos en su proyecto.	No mostró aplicación alguna de los conocimientos adquiridos en la elaboración de su proyecto.
Su trabajo en equipo aumentó notablemente para resolver conflictos y realizar actividades conjuntas.	Su aumento de trabajo en equipo fue muy bueno para poder resolver conflictos y realizar actividades conjuntas.	Su aumento de trabajo en equipo fue bueno para poder resolver conflictos y realizar actividades conjuntas.	Su aumento de trabajo en equipo fue poco para poder resolver conflictos y realizar actividades conjuntas.	Su aumento de trabajo en equipo fue nulo para poder resolver conflictos y realizar actividades conjuntas.
Aumento su capacidad de comunicación con sus compañeros.	El aumento en su capacidad de comunicación con sus compañeros fue muy bueno.	El aumento en su capacidad de comunicación con sus compañeros fue bueno.	El aumento en su capacidad de comunicación con sus compañeros fue poco.	El aumento en su capacidad de comunicación con sus compañeros fue nulo.

RESULTADOS

RESULTADOS

Una vez aplicadas las evaluaciones correspondientes, es necesario realizar el análisis de la información; en este caso de manera cuantitativa y cualitativa; por lo cual, el llenado de los instrumentos utilizados, como fueron la lista de cotejo, rúbricas y un post test; los primeros dos en cada una de las sesiones aplicadas del taller, arrojaron los resultados para concluir sobre la eficiencia de la alternativa de solución aplicada; el taller teórico-práctico sobre comunicación organizacional, así como la validación de la hipótesis sostenida en esta investigación.

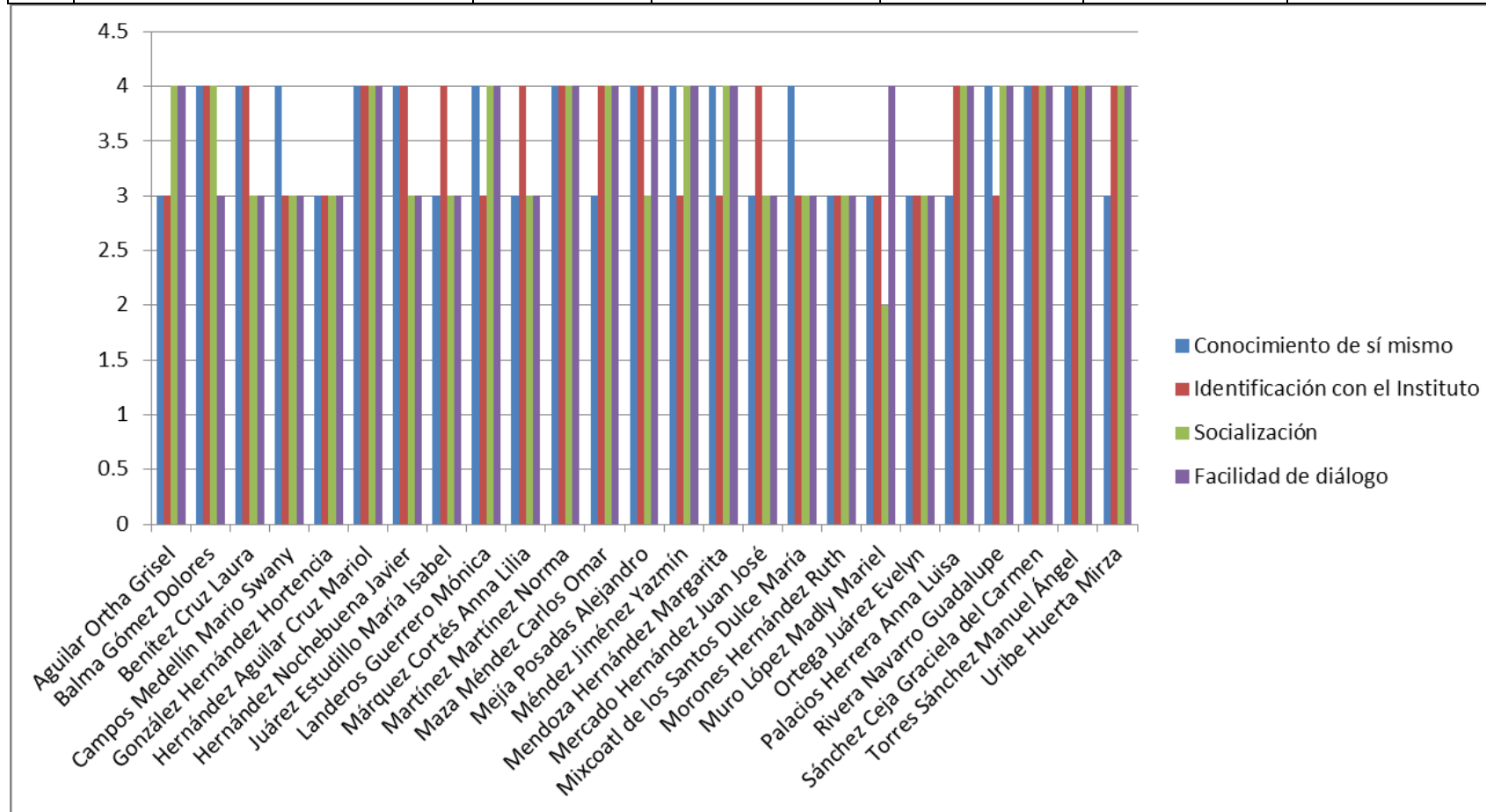
A continuación se muestran los resultados obtenidos por sesión de los 25 participantes del taller teórico-práctico de “Comunicación organizacional” en el cual estuvieron involucrados asistentes médicas y médicos del turno matutino del Instituto Mexicano del Seguro Social, Unidad Médica Familiar No.22 de Teziutlán, Puebla,. Con una duración de 5 sesiones por 120 min cada una.

Sesión I: En esta primera sesión se abordaron temáticas donde era necesario determinar el grado de conocimiento propio de los participantes, basándose en Abraham Maslow y su pirámide de las necesidades bajo el enfoque humanista; así como uno de los aspectos clave de la comunicación organizacional como lo es el sentido de pertenencia al lugar de trabajo para un mayor desempeño laboral, presentados en la técnica realizada llamada “mi filosofía”; de igual manera era importante hacer notar el nivel de comunicación y compañerismo entre los trabajadores, esto mediante la técnica de “por parejas” donde los compañeros debían dialogar y posteriormente compartirlo con los demás. Es de esta forma como se logró obtener aspectos a evaluar como son: el conocimiento de sí mismo, la identificación con el instituto, la socialización y por último la facilidad de diálogo.

Calificación	(4) Muy Bueno	(3) Bueno	(2) Suficiente	(1) Insuficiente
---------------------	--------------------------------	----------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

No	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	RASGOS A EVALUAR				Total
		Conocimiento de sí mismo	Identificación con el Instituto	Socialización	Facilidad de diálogo	
1	Aguilar Ortha Grisel	3	3	4	4	14/16
2	Balma Gómez Dolores	4	4	4	3	14/16
3	Benítez Cruz Laura	4	4	3	3	14/16
4	Campos Medellín Mario Swany	4	3	3	3	13/16
5	González Hernández Hortencia	3	3	3	3	12/16
6	Hernández Aguilar Cruz Mariol	4	4	4	4	16/16
7	Hernández Nochebuena Javier	4	4	3	3	14/16
8	Juárez Estudillo María Isabel	3	4	3	3	13/16
9	Landeros Guerrero Mónica	4	3	4	4	15/16
10	Márquez Cortés Anna Lilia	3	4	3	3	13/16
11	Martínez Martínez Norma	4	4	4	4	16/16
12	Maza Méndez Carlos Omar	3	4	4	4	15/16
13	Mejía Posadas Alejandro	4	4	3	4	15/16
14	Méndez Jiménez Yazmín	4	3	4	4	15/16
15	Mendoza Hernández Margarita	4	3	4	4	15/16
16	Mercado Hernández Juan José	3	4	3	3	13/16
17	Mixcoatl de los Santos Dulce María	4	3	3	3	13/16
18	Morones Hernández Ruth	3	3	3	3	12/16
19	Muro López Madly Mariel	3	3	2	4	12/16
20	Ortega Juárez Evelyn	3	3	3	3	12/16
21	Palacios Herrera Anna Luisa	3	4	4	4	15/16
22	Rivera Navarro Guadalupe	4	3	4	4	15/16
23	Sánchez Ceja Graciela del Carmen	4	4	4	4	16/16
24	Torres Sánchez Manuel Ángel	4	4	4	4	16/16

25	Uribe Huerta Mirza	3	4	4	4	15/16
----	--------------------	---	---	---	---	-------



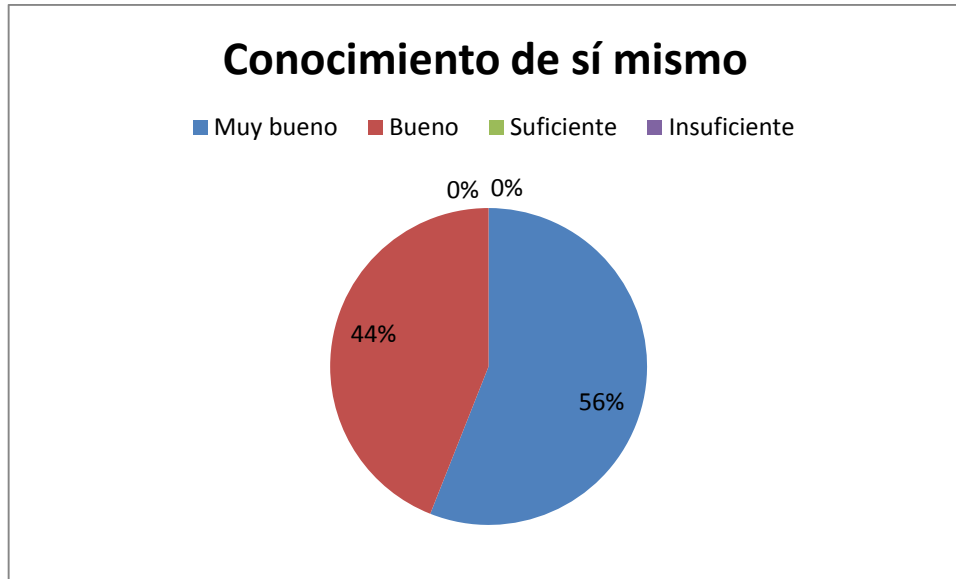
Fuente: Elaboración Propia.

Esta gráfica muestra los resultados individuales de la primera sesión, exaltando quiénes fueron las personas con mayores resultados.

CRITERIOS	NIVEL			
	MUY BUENO	BUENO	SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Conocimiento de sus fortalezas y debilidades individuales.	Mostró un muy buen conocimiento de sus fortalezas y debilidades. 52%	Mostró un buen conocimiento de sus fortalezas y debilidades. 44%	Mostró un conocimiento suficiente de sus fortalezas y debilidades. 0%	No mostró conocimiento suficiente de sí, en cuanto a fortalezas y debilidades. 0%
Identificación con el centro de trabajo y desarrollo de su puesto.	Mostró una muy buena identificación personal con su centro de trabajo y el puesto que desempeña. 56%	Mostró una buena identificación personal con su centro de trabajo y el puesto que desempeña. 44%	Mostró una suficiente identificación personal con su centro de trabajo y el puesto que desempeña. 0%	No mostró identificación personal con su centro de trabajo y el puesto que desempeña. 0%
Disposición para socializar con diferentes personas del grupo.	Mostró muy buena disposición para socializar con las otras personas del grupo. 52%	Mostró una buena disposición para socializar con las otras personas del grupo. 44%	Mostró disposición suficiente para socializar con las otras personas del grupo. 0%	No mostró disposición para socializar con las otras personas del grupo. 0%
Facilidad para el desarrollo del diálogo grupal.	Tuvo una gran facilidad para dialogar de forma grupal. 56%	Tuvo buena facilidad para dialogar de forma grupal. 44%	Dialogó de manera suficiente con el grupo. 0%	No logró el diálogo grupal. 0%

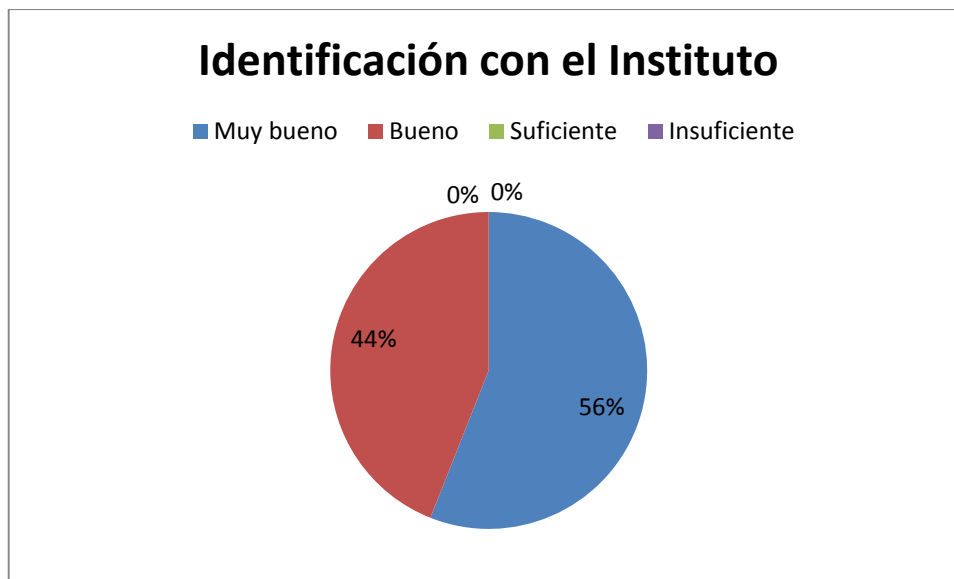
Resultados de la evaluación aplicada.

Sesión 1



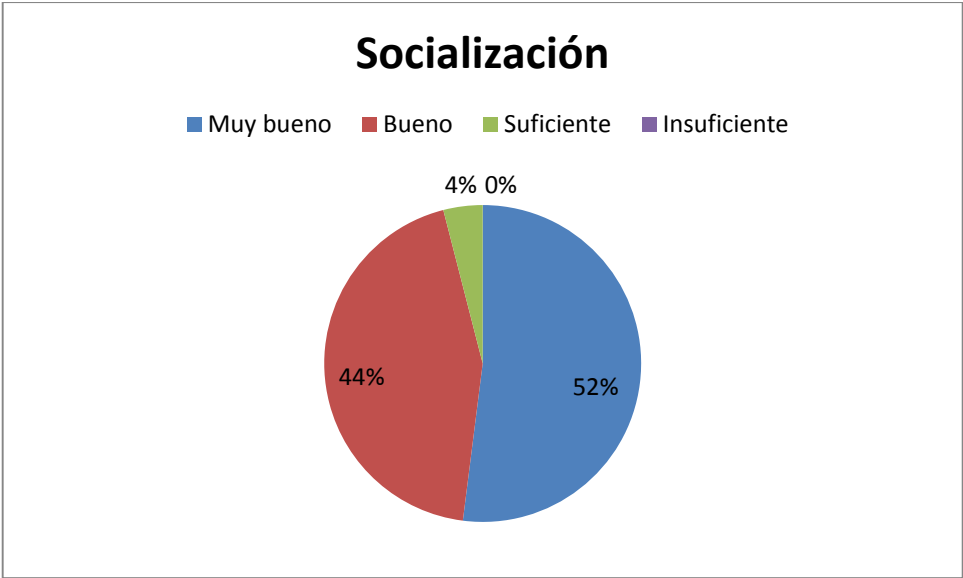
Fuente: Elaboración propia.

En esta gráfica se muestra que el 56% de los participantes del taller mostraron un conocimiento muy bueno de sí mismo, plasmando debilidades y fortaleza. Mientras que el 44% mostró un conocimiento bueno de sí mismo, faltando un poco de análisis y aplicación de sus habilidades en las actividades.



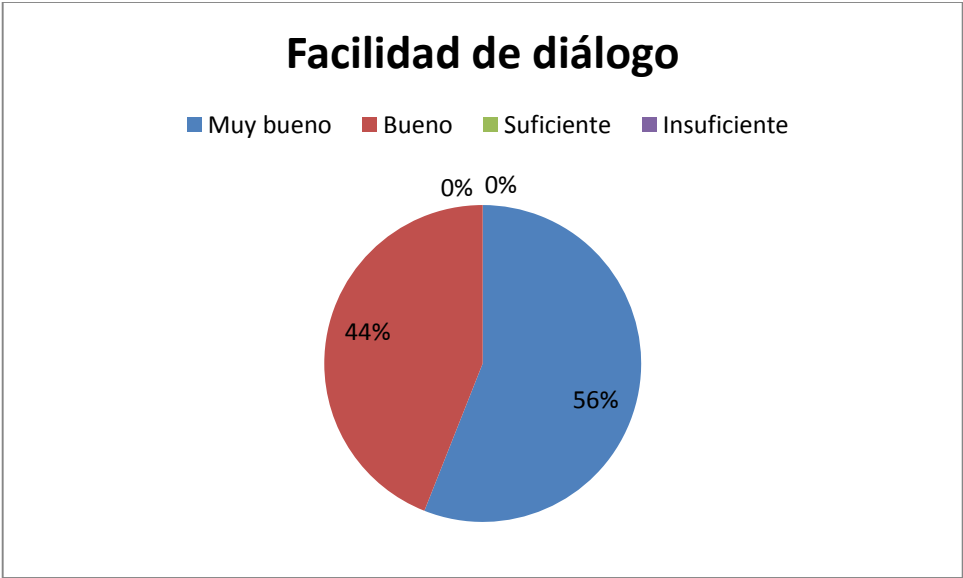
Fuente: Elaboración propia

En este apartado se puede observar que el 56% de los participantes siente un alto grado de identificación con el Instituto (IMSS), sus objetivos y manera de trabajar, mientras que el 44% se siente identificado de una manera buena, pues aún no se sienten totalmente comprometidos con la labor a realizar.



Fuente: Elaboración propia

Se puede observar en esta parte que el 52% de las personas mostró una muy buena disposición y facilidad para socializar con los demás miembros del taller, el 44% una buena socialización, mientras que un 8% solamente mostró un interés suficiente para entablar relaciones con los demás compañeros del grupo.



Fuente: Elaboración propia

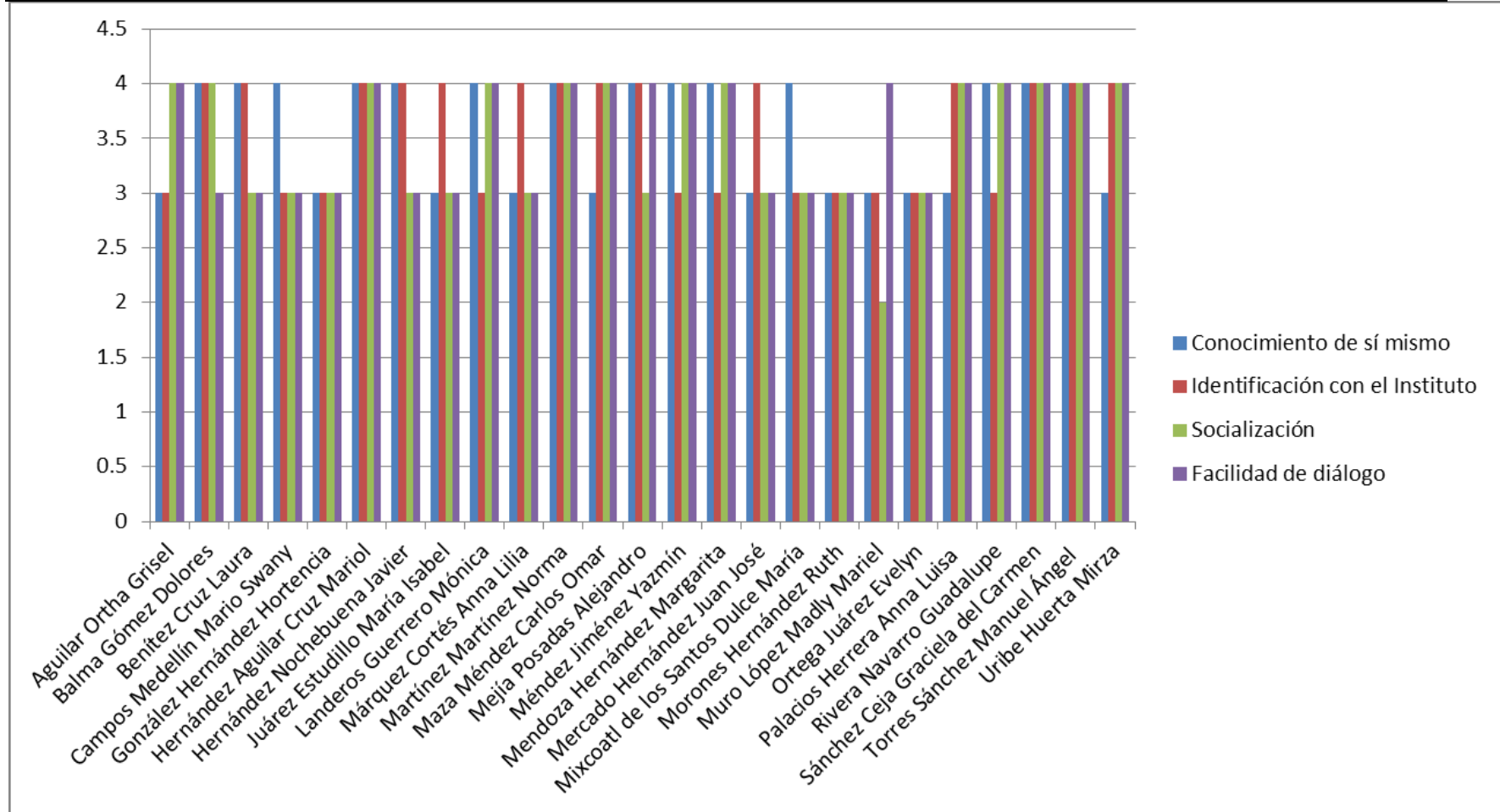
En este apartado la gráfica muestra que el 56% de los miembros del taller en las actividades exaltaron la facilidad que tienen para el diálogo, demostrándolo con cada uno de sus compañeros de forma individual, de equipo o en la última parte que era el diálogo grupal, el 44% tuvo una facilidad de diálogo buena, pues aún dejaban que otros tomarán la batuta para iniciar un diálogo mayor.

Sesión II: En esta segunda sesión la dinámica se realizó siguiendo la línea de trabajar conceptos teóricos de manera práctica impulsando el aprendizaje de los participantes por iniciativa propia, el trabajo en equipo, detección de aspectos de mejora dentro del instituto en cuanto al trabajo y relaciones personales, así como la participación fueron un factor primordial; por lo tanto los rubros a evaluar en esta sesión estaban enfocados en: iniciativa para realizar las actividades, disposición al trabajo, una participación activa y la identificación de los aspectos de mejora.

Calificación	(4) Muy Bueno	(3) Bueno	(2) Suficiente	(1) Insuficiente
---------------------	--------------------------------	----------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

No	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	RASGOS A EVALUAR				Total
		Conocimiento de sí mismo	Identificación con el Instituto	Socialización	Facilidad de diálogo	
1	Aguilar Ortha Grisel	3	3	4	4	14/16
2	Balma Gómez Dolores	4	4	4	3	14/16
3	Benítez Cruz Laura	4	4	3	3	14/16
4	Campos Medellín Mario Swany	4	3	3	3	13/16
5	González Hernández Hortencia	3	3	3	3	12/16
6	Hernández Aguilar Cruz Mariol	4	4	4	4	16/16
7	Hernández Nochebuena Javier	4	4	3	3	14/16
8	Juárez Estudillo María Isabel	3	4	3	3	13/16
9	Landeros Guerrero Mónica	4	3	4	4	15/16
10	Márquez Cortés Anna Lilia	3	4	3	3	13/16
11	Martínez Martínez Norma	4	4	4	4	16/16
12	Maza Méndez Carlos Omar	3	4	4	4	15/16
13	Mejía Posadas Alejandro	4	4	3	4	15/16
14	Méndez Jiménez Yazmín	4	3	4	4	15/16
15	Mendoza Hernández Margarita	4	3	4	4	15/16
16	Mercado Hernández Juan José	3	4	3	3	13/16
17	Mixcoatl de los Santos Dulce María	4	3	3	3	13/16
18	Morones Hernández Ruth	3	3	3	3	12/16
19	Muro López Madly Mariel	3	3	2	4	12/16
20	Ortega Juárez Evelyn	3	3	3	3	12/16
21	Palacios Herrera Anna Luisa	3	4	4	4	15/16
22	Rivera Navarro Guadalupe	4	3	4	4	15/16
23	Sánchez Ceja Graciela del Carmen	4	4	4	4	16/16
24	Torres Sánchez Manuel Ángel	4	4	4	4	16/16

25	Uribe Huerta Mirza	3	4	4	4	15/16
----	--------------------	---	---	---	---	-------



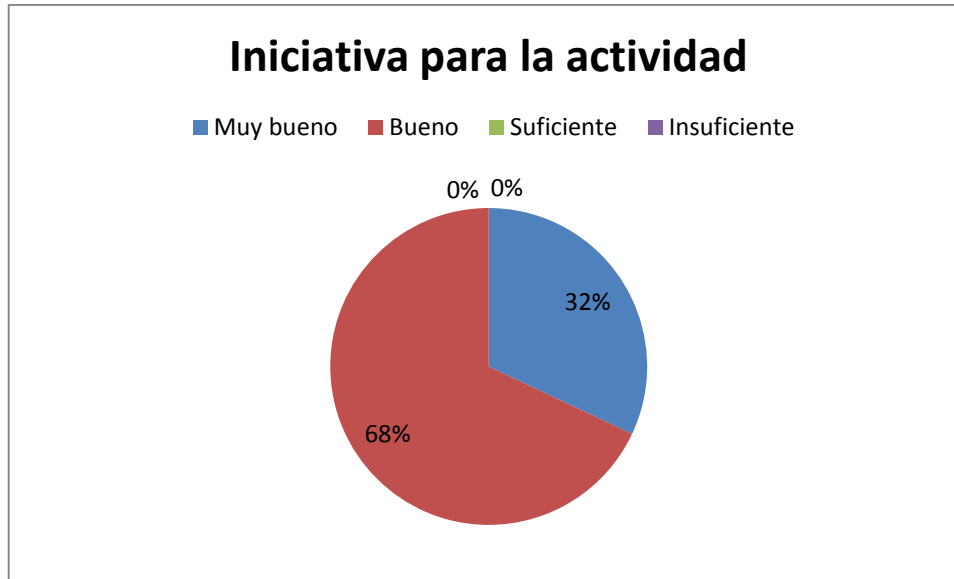
Fuente: Elaboración propia.

Resultados individuales la segunda sesión aplicada del taller.

CRITERIOS	NIVEL			
	MUY BUENO	BUENO	SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Conocimiento de sus fortalezas y debilidades individuales.	Mostró un muy buen conocimiento de sus fortalezas y debilidades. 32%	Mostró un buen conocimiento de sus fortalezas y debilidades. 68%	Mostró un conocimiento suficiente de sus fortalezas y debilidades. 0%	No mostró conocimiento suficiente de sí, en cuanto a fortalezas y debilidades. 0%
Identificación con el centro de trabajo y desarrollo de su puesto.	Mostró una muy buena identificación personal con su centro de trabajo y el puesto que desempeña. 80%	Mostró una buena identificación personal con su centro de trabajo y el puesto que desempeña. 20%	Mostró una suficiente identificación personal con su centro de trabajo y el puesto que desempeña. 0%	No mostró identificación personal con su centro de trabajo y el puesto que desempeña. 0%
Disposición para socializar con diferentes personas del grupo.	Mostró muy buena disposición para socializar con las otras personas del grupo. 60%	Mostró una buena disposición para socializar con las otras personas del grupo. 40%	Mostró disposición suficiente para socializar con las otras personas del grupo. 0%	No mostró disposición para socializar con las otras personas del grupo. 0%
Facilidad para el desarrollo del diálogo grupal.	Tuvo una gran facilidad para dialogar de forma grupal. 88%	Tuvo buena facilidad para dialogar de forma grupal. 12%	Dialogó de manera suficiente con el grupo. 0%	No logró el diálogo grupal. 0%

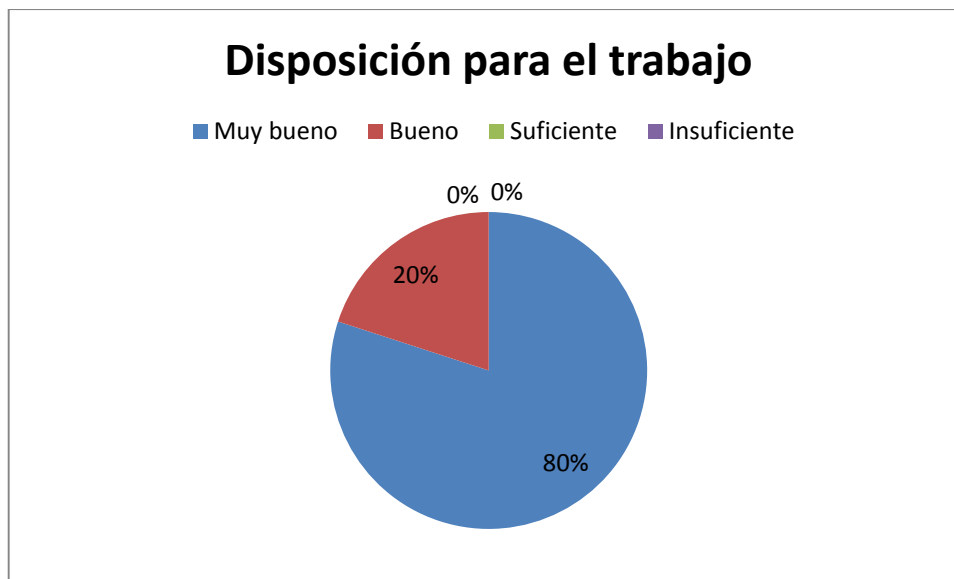
Resultados de la rúbrica.

Sesión 2



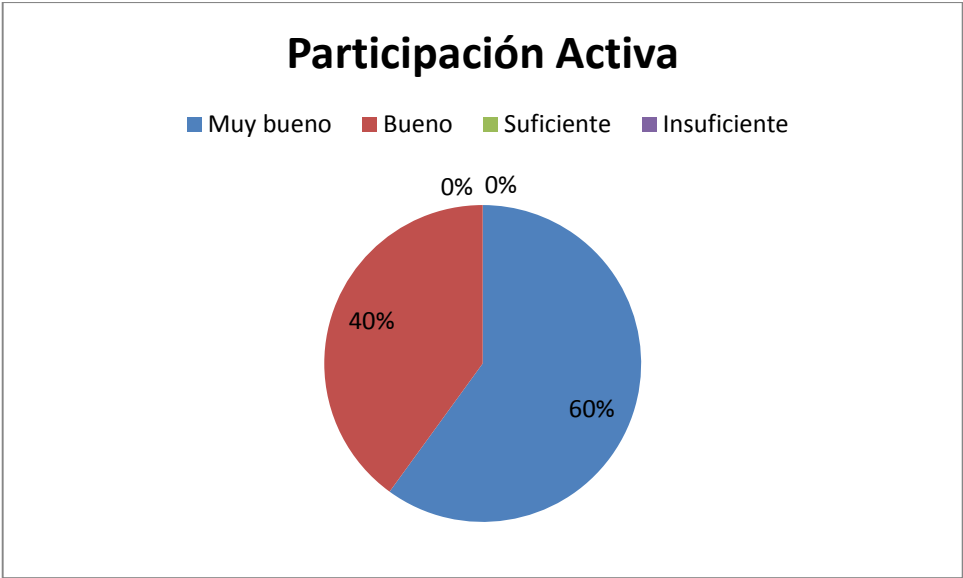
Fuente: Elaboración propia

Aquí puede observarse que solamente el 32% de los participantes tuvieron una muy buena iniciativa para las actividades, con un liderazgo mayor, el 68% tuvieron una buena iniciativa para el trabajo, puesto que aún se les dificultaba un poco el proponer la activación de los demás miembros de su equipo.



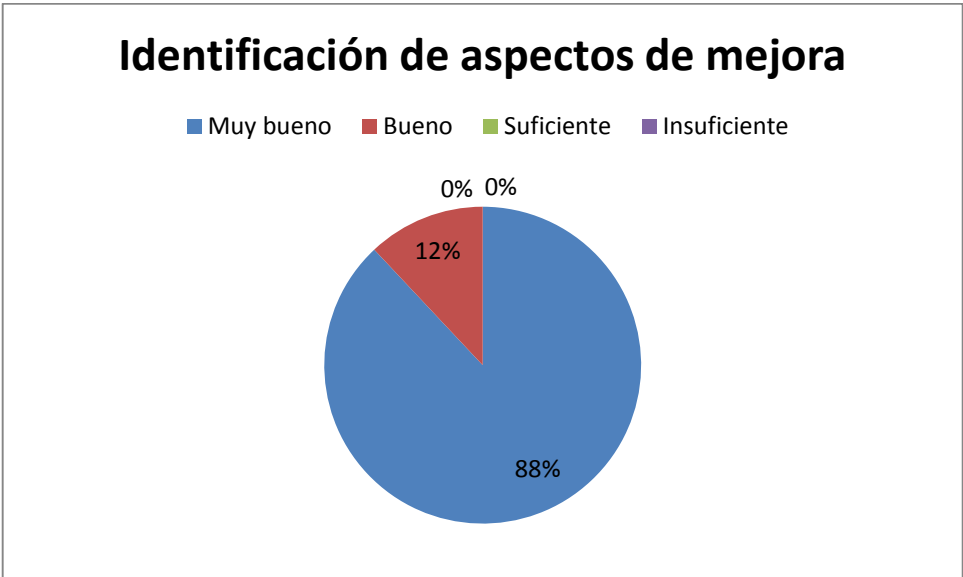
Fuente: Elaboración propia

En este apartado de disposición al trabajo el 80% de las personas se encontraban con un alto grado para trabajar, realizar actividades, así como obtener el trabajo en tiempo y forma, solamente el 20% obtuvo una disposición de trabajo buena, debido a que tardaban un poco más en integrarse a la actividad.



Fuente: Elaboración propia.

En lo que a participación activa se refiere el 60% de los miembros del taller estuvieron con ganas de participar y realizar las actividades de una manera muy buena, el 40% mostró una buena participación.



Fuente: Elaboración propia.

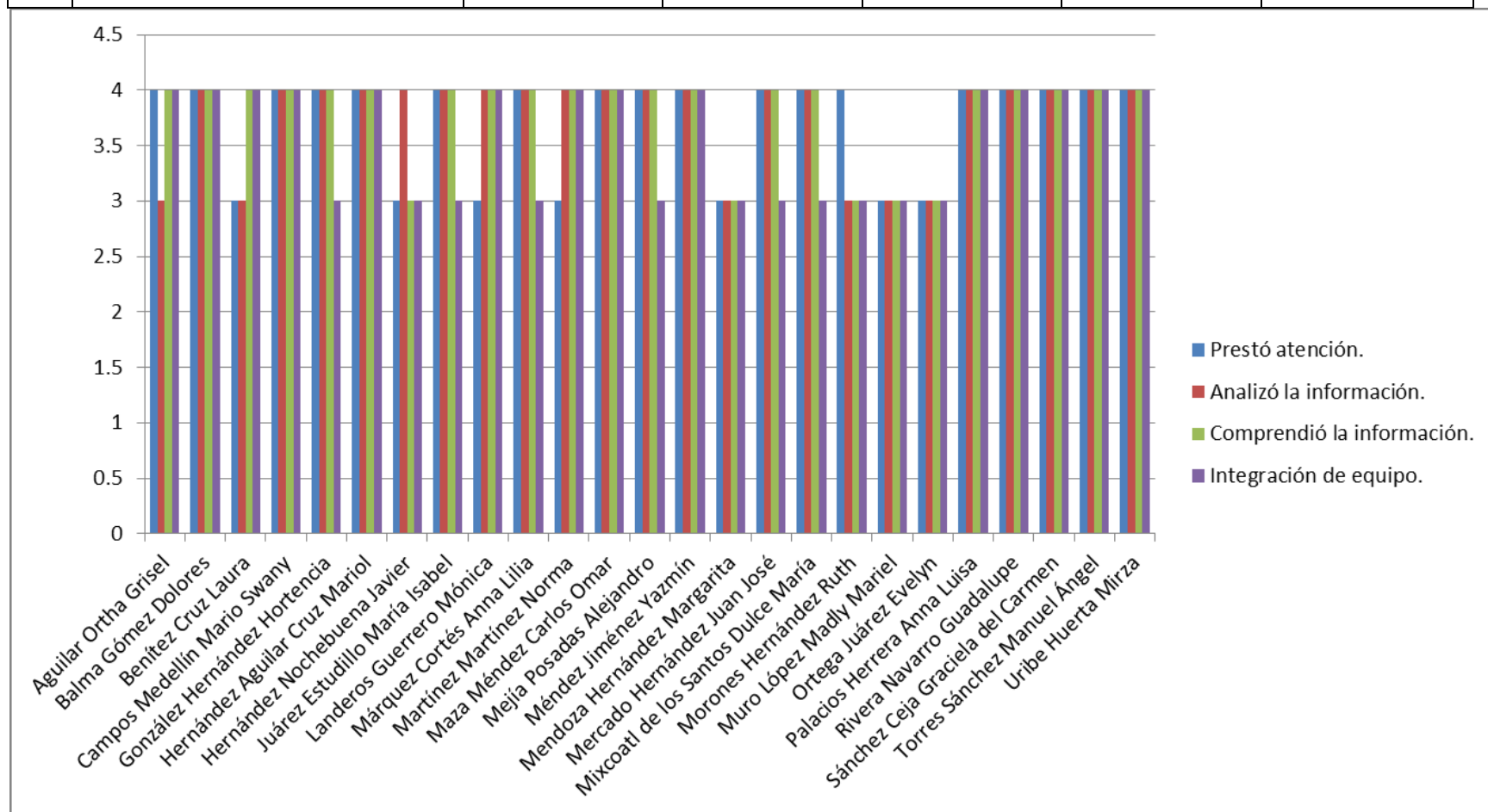
En este aspecto el 88% de los participantes al pedirles que identifiquen los aspectos de mejora dentro del instituto y como grupo de trabajo lo hicieron muy bien. Solamente el 12% tuvo un buen desempeño en este aspecto puesto que estaban muy conformes con su trabajo, encontrar fallas se les dificultó un poco.

Sesión III: En esta tercera sesión mediante la proyección de videos, se usó una forma más dinámica para mostrar definiciones de comunicación y comunicación organizacional, de igual manera el video posterior de “el juego de echar la culpa” destacó rasgos del comportamiento de un grupo de trabajo dentro de cualquier empresa, permitiendo crear la reflexión y conformación del propio conocimiento de cada participante para obtener lo mejor del taller y poder aplicarlo; nuevamente el trabajo en equipo fue primordial para ahora encontrar una solución en base a un proyecto de las problemáticas detectadas, en este caso los puntos a evaluar fueron los siguientes: el prestar atención, el análisis de la información proporcionada, la comprensión de la información y el interés por fomentar la integración de su equipo de trabajo.

Calificación	(4) Muy Bueno	(3) Bueno	(2) Suficiente	(1) Insuficiente
---------------------	--------------------------------	----------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

No	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	RASGOS A EVALUAR				Total
		Prestó atención.	Analizó la información.	Comprendió la información.	Integración de equipo.	
1	Aguilar Ortha Grisel	4	3	4	4	15/16
2	Balma Gómez Dolores	4	4	4	4	16/16
3	Benítez Cruz Laura	3	3	4	4	14/16
4	Campos Medellín Mario Swany	4	4	4	4	16/16
5	González Hernández Hortencia	4	4	4	3	15/16
6	Hernández Aguilar Cruz Mariol	4	4	4	4	16/16
7	Hernández Nochebuena Javier	3	4	3	3	13/16
8	Juárez Estudillo María Isabel	4	4	4	3	15/16
9	Landeros Guerrero Mónica	3	4	4	4	16/16
10	Márquez Cortés Anna Lilia	4	4	4	3	15/16
11	Martínez Martínez Norma	3	4	4	4	15/16
12	Maza Méndez Carlos Omar	4	4	4	4	16/16
13	Mejía Posadas Alejandro	4	4	4	3	15/16
14	Méndez Jiménez Yazmín	4	4	4	4	16/16
15	Mendoza Hernández Margarita	3	3	3	3	12/16
16	Mercado Hernández Juan José	4	4	4	3	15/16
17	Mixcoatl de los Santos Dulce María	4	4	4	3	15/16
18	Morones Hernández Ruth	4	3	3	3	13/16
19	Muro López Madly Mariel	3	3	3	3	12/16
20	Ortega Juárez Evelyn	3	3	3	3	12/16
21	Palacios Herrera Anna Luisa	4	4	4	4	16/16
22	Rivera Navarro Guadalupe	4	4	4	4	16/16

23	Sánchez Ceja Graciela del Carmen	4	4	4	4	16/16
24	Torres Sánchez Manuel Ángel	4	4	4	4	16/16
25	Uribe Huerta Mirza	4	4	4	4	16/16



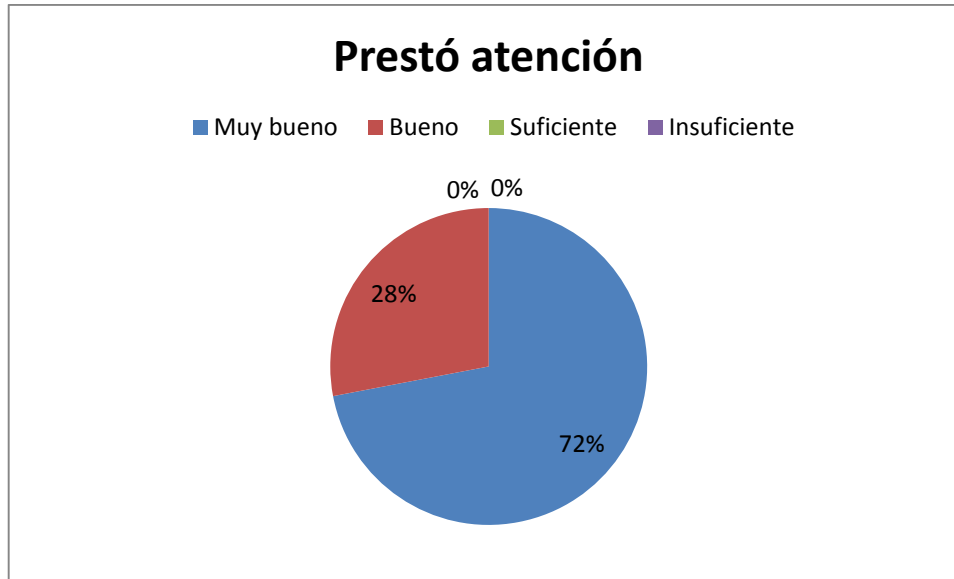
Fuente: Elaboración propia.

Resultados individuales de la tercera sesión.

97 CRITERIOS	NIVEL			
	MUY BUENO	BUENO	SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Presto atención a la información que se proporcionó.	Siempre prestó atención a la información que se le estaba dando. 72%	Mostró buena atención a la información que se le estaba dando. 28%	Mostró la atención suficiente a la información que se le estaba dando. 0%	No mostró atención a la información que se le estaba dando. 0%
Analiza la información que se le proporciona.	Tuvo un muy buen análisis de la información proporcionada. 76%	Tuvo un buen análisis de la información proporcionada. 24%	Tuvo un análisis suficiente de la información proporcionada. 0%	No tuvo un análisis suficiente de la información proporcionada. 0%
Comprendió la información sobre el tema tratado.	Comprendió muy bien la información que se le proporcionó. 85%	Comprendió bien la información que se le proporcionó. 20%	Mostró una comprensión suficiente de la información que se le proporcionó. 0%	Mostró una insuficiencia en la comprensión de la información que se le proporcionó. 0%
Se integró a su equipo de trabajo.	Tuvo una muy buena integración con su equipo de trabajo. 56%	Tuvo una buena integración con su equipo de trabajo. 44%	Tuvo una integración suficiente con su equipo de trabajo. 0%	No logró una integración con su equipo de trabajo. 0%

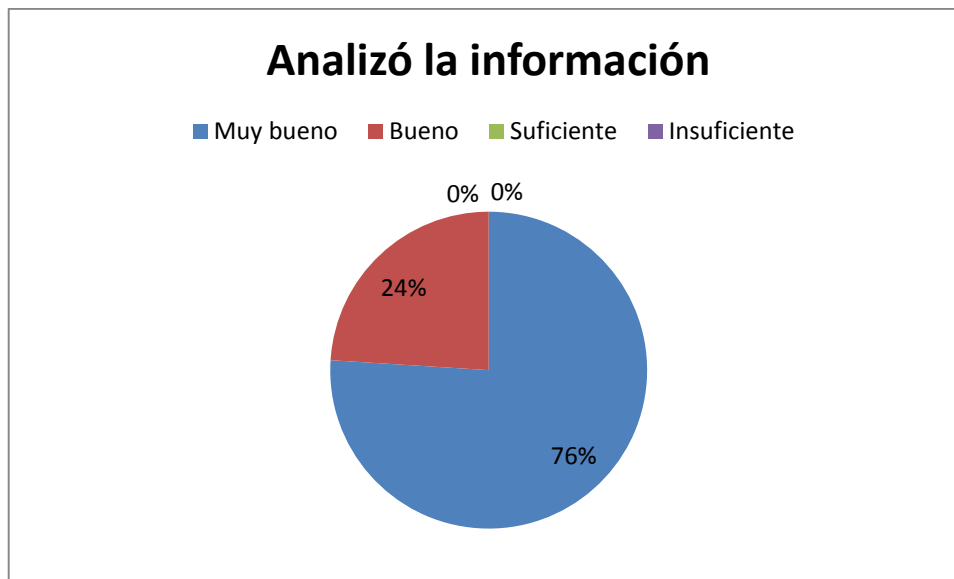
Resultados de la rúbrica.

Sesión 3



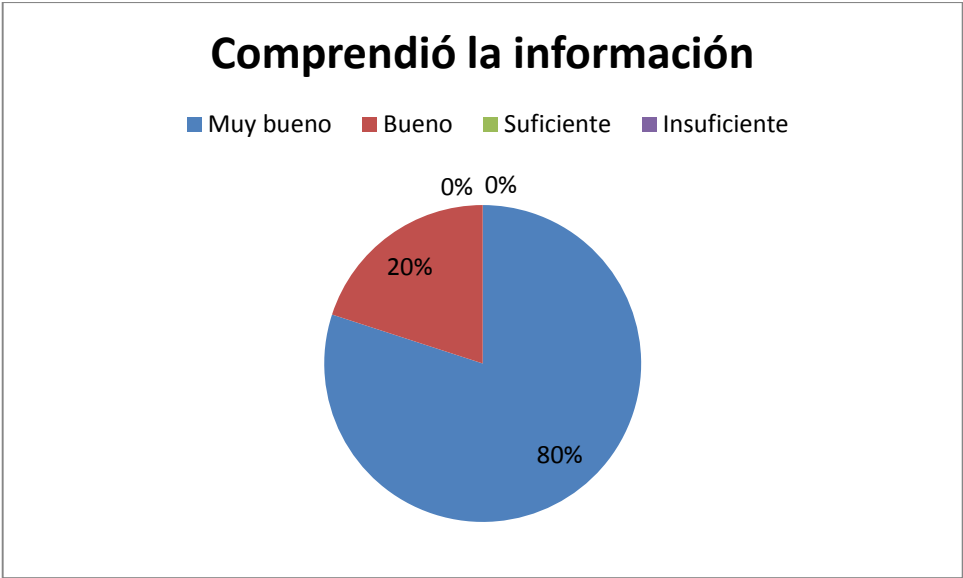
Fuente: Elaboración propia.

En el aspecto que se observa el 72% de los partícipes al taller prestaron una buena atención a las actividades realizados, estando atentos a lo que se les presentaba, el 28% tuvo una atención buena ya que se distraían con aspectos del trabajo que debían atender.



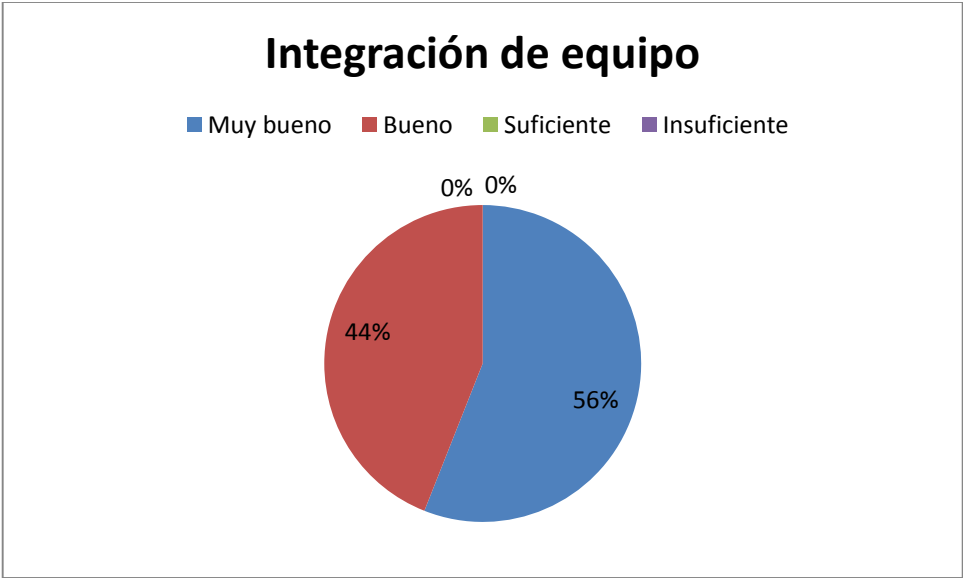
Fuente: Elaboración propia.

En la dinámica de comunicación colectiva, destacaban el nivel de análisis de la información que se había trabajado en el día a lo cual el 76% lo hizo de una muy buena manera, mientras que el 24% mostró un buen análisis de la información proporcionada.



Fuente: Elaboración propia.

En lo referente a la comprensión de la información el 80% de los participantes logró una muy buena comprensión de lo presentado, mostrándolo en los trabajos realizados durante la sesión, únicamente el 20% tuvo una comprensión buena de lo trabajado, debido a que en el momento no compartieron del todo lo aprendido con los compañeros.



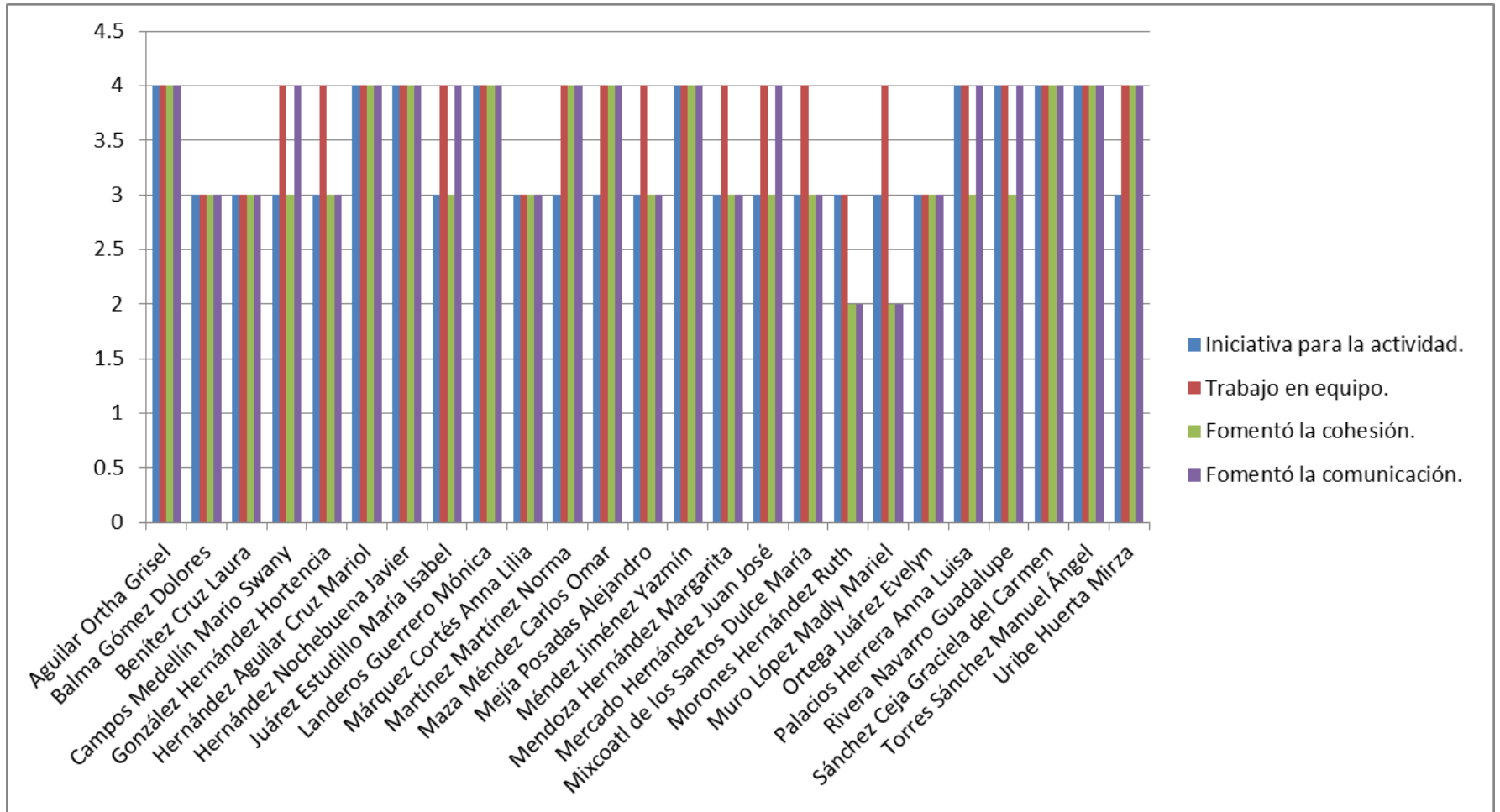
Fuente: Elaboración propia.

Las tareas realizadas en la sesión requerían la integración de equipo a lo que el 56% de los miembros del grupo actuó de manera muy buena, queriendo que las cosas se hicieran de manera conjunta, el 44% lo hizo de manera buena, trabajando en equipo pero no con el mismo empeño de otros compañeros.

Sesión IV: En esta penúltima sesión se tenía que culminar el proyecto que comenzaron a trabajar con anterioridad, es decir al identificar la problemática, darle una solución, aplicando los conocimientos adquiridos sobre comunicación organizacional, aquí se mostraba que la teoría era llevada a la práctica; por lo cual, la evaluación consistía en: iniciativa para realizar las actividades donde se notaba el liderazgo de algunos de los miembros del grupo en total, siendo los primeros en tomar la palabra y ofrecer soluciones, invitando a los demás a participar de igual forma, el trabajo en equipo, fomento de cohesión y el fomento de la comunicación entre todos los participantes.

Calificación	(4) Muy Bueno	(3) Bueno	(2) Suficiente	(1) Insuficiente
---------------------	--------------------------------	----------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

No	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	RASGOS A EVALUAR				Total
		Iniciativa para la actividad.	Trabajo en equipo.	Fomentó la cohesión.	Fomentó la comunicación.	
1	Aguilar Ortha Grisel	4	4	4	4	16/16
2	Balma Gómez Dolores	3	3	3	3	12/16
3	Benítez Cruz Laura	3	3	3	3	12/16
4	Campos Medellín Mario Swany	3	4	3	4	14/16
5	González Hernández Hortencia	3	4	3	3	13/16
6	Hernández Aguilar Cruz Mariol	4	4	4	4	16/16
7	Hernández Nochebuena Javier	4	4	4	4	16/16
8	Juárez Estudillo María Isabel	3	4	3	4	14/16
9	Landeros Guerrero Mónica	4	4	4	4	16/16
10	Márquez Cortés Anna Lilia	3	3	3	3	12/16
11	Martínez Martínez Norma	3	4	4	4	15/16
12	Maza Méndez Carlos Omar	3	4	4	4	15/16
13	Mejía Posadas Alejandro	3	4	3	3	13/16
14	Méndez Jiménez Yazmín	4	4	4	4	16/16
15	Mendoza Hernández Margarita	3	4	3	3	13/16
16	Mercado Hernández Juan José	3	4	3	4	14/16
17	Mixcoatl de los Santos Dulce María	3	4	3	3	13/16
18	Morones Hernández Ruth	3	3	2	2	10/16
19	Muro López Madly Mariel	3	4	2	2	11/16
20	Ortega Juárez Evelyn	3	3	3	3	12/16
21	Palacios Herrera Anna Luisa	4	4	3	4	15/16
22	Rivera Navarro Guadalupe	4	4	3	4	15/16
23	Sánchez Ceja Graciela del Carmen	4	4	4	4	16/16
24	Torres Sánchez Manuel Ángel	4	4	4	4	16/16
25	Uribe Huerta Mirza	3	4	4	4	16/16



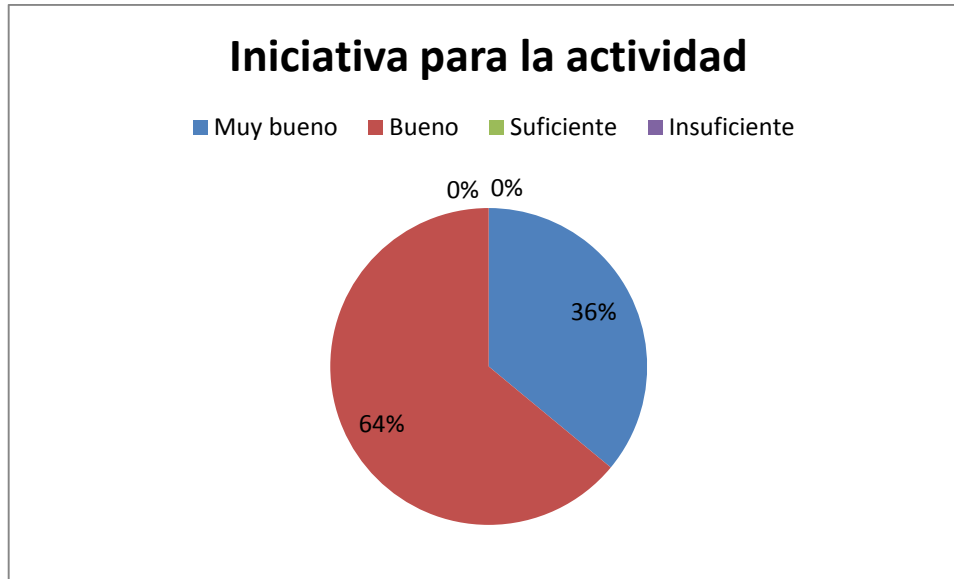
Fuente: Elaboración propia.

Resultados individuales de la cuarta sesión.

CRITERIOS	NIVEL			
	MUY BUENO	BUENO	SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Tiene iniciativa ante la actividad que se les plantea.	Mostró muy buena iniciativa para la actividad planteada. 36%	Mostró buena iniciativa en la actividad planteada. 64%	Mostró una iniciativa suficiente en la actividad planteada. 0%	No mostró iniciativa en la actividad planteada. 0%
Presentan disposición al trabajo en equipo.	Siempre mostró muy buena disposición al trabajo en equipo. 80%	Mostró buena disposición al trabajo en equipo. 20%	Mostró poca disposición al trabajo en equipo. 0%	Nunca mostró disposición al trabajo en equipo. 0%
Fomenta la cohesión del grupo para la realización de la actividad.	Siempre mantuvo la cohesión para realizar las actividades. 40%	Mostró buen interés para fomentar la cohesión del grupo en las actividades. 52%	Pocas veces se mostró interesado en fomentar la cohesión para realizar las actividades. 8%	Nunca se mostro interesado en fomentar la cohesión para el trabajo en equipo. 0%
Fomenta la comunicación para lograr el objetivo del equipo en relación al trabajo.	Fomento muy bien la comunicación entre el equipo para cumplir el objetivo. 60%	Fomento bien la comunicación entre el equipo para cumplir el objetivo. 32%	Pocas veces fomento la comunicación entre el equipo para cumplir el objetivo. 8%	Nunca fomentó la comunicación entre el equipo para cumplir el objetivo. 0%

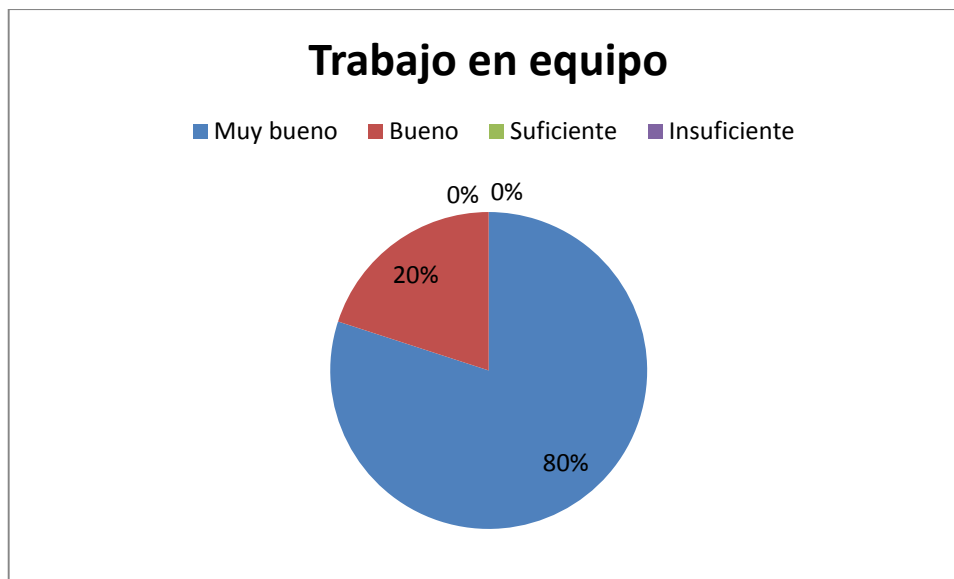
Resultados de la rúbrica.

Sesión 4



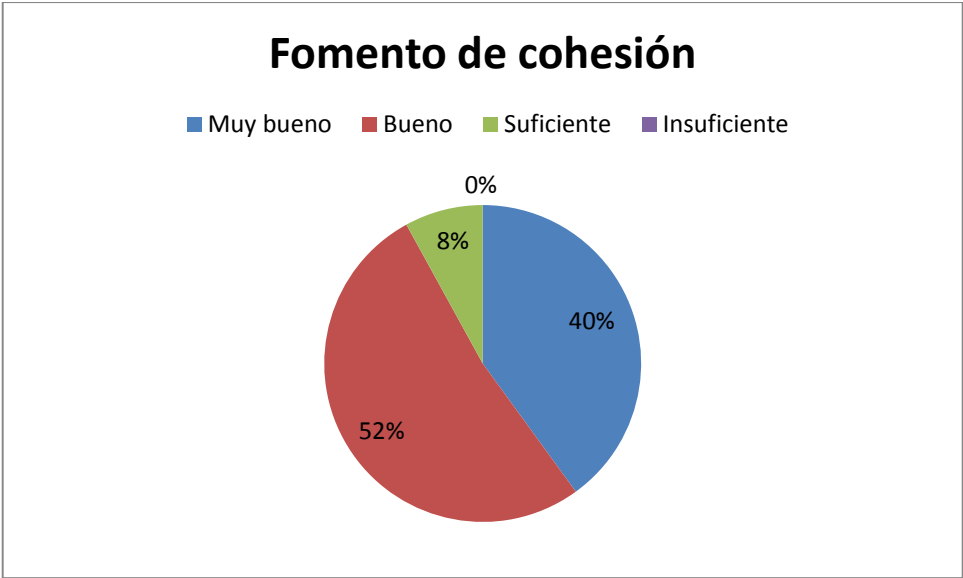
Fuente: Elaboración propia.

En este rubro de iniciativa para la actividad el 64% de las personas dentro del taller pudieron lograr un puntaje muy bueno, mientras que el 36% lograron un buen puntaje, esto debido a que los rasgos de liderazgo se hacían más notorios conforme pasaban las actividades a realizar.



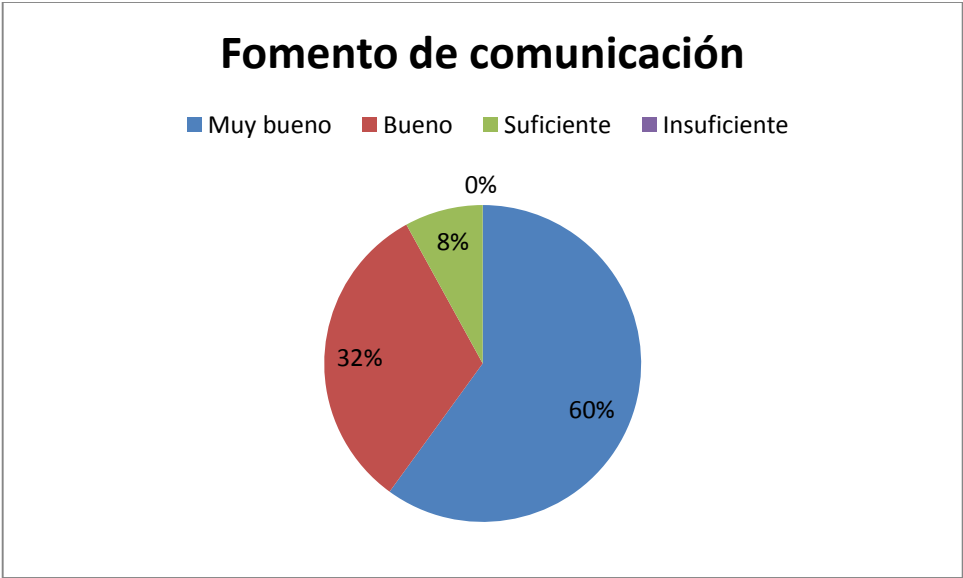
Fuente: Elaboración propia.

El trabajo en equipo era un aspecto de suma importancia, a lo cual respondieron de muy buena manera el 80% de los miembros, solo el 20% mostraron un buen trabajo en equipo, calificados de esta manera por el mayor interés de otros compañeros para fomentar este tipo de trabajo dentro del taller.



Fuente: Elaboración propia.

Los integrantes del taller debían desarrollar por cuenta propia el fomento de la cohesión de grupo, situación que el 40% llevo a la práctica de una manera muy buena, el 52% de una forma buena, únicamente el 8% realizó el esfuerzo suficiente para lograr este objetivo.



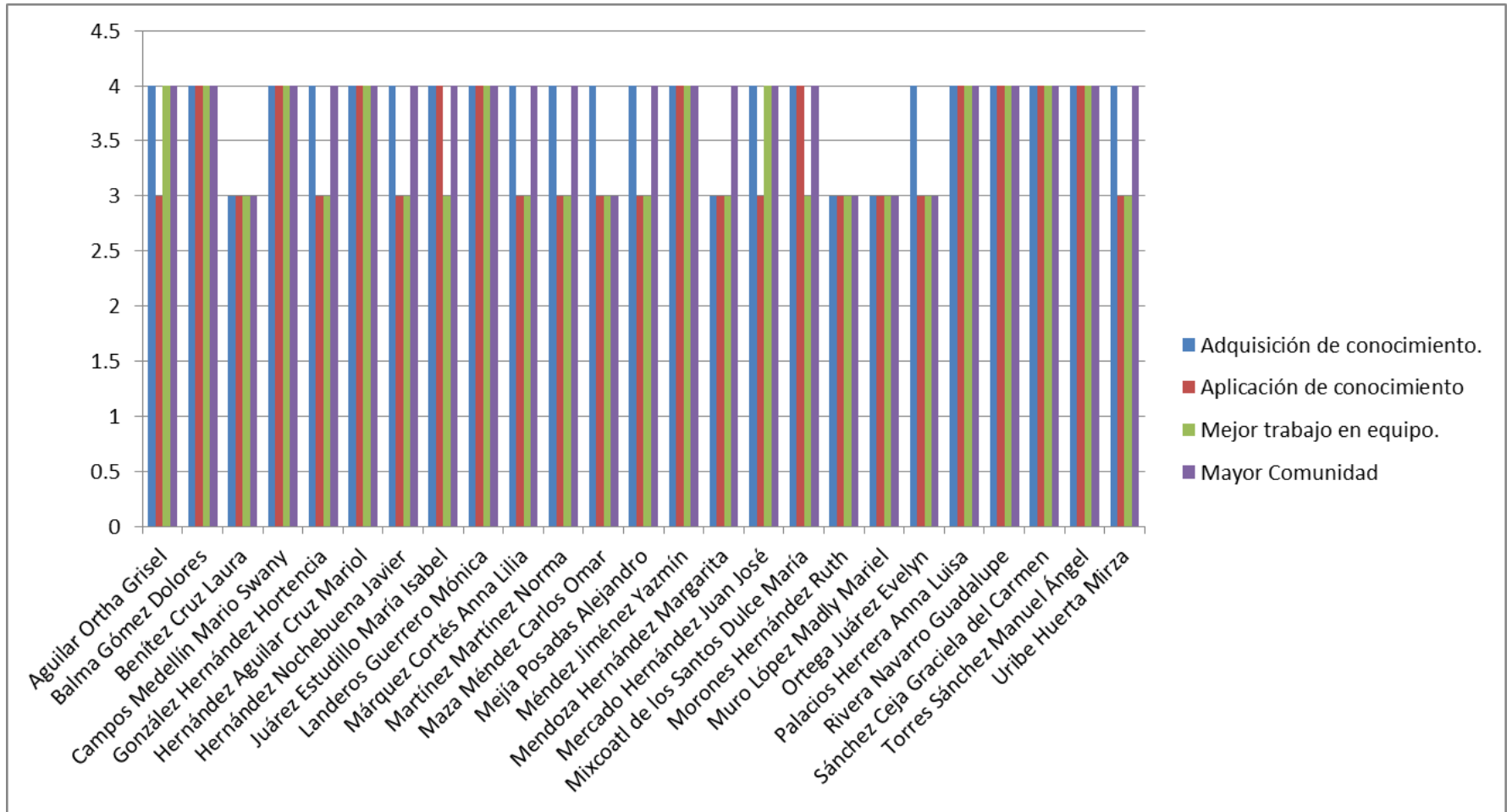
Fuente: Elaboración propia.

De igual manera al aspecto anterior los participantes tomaban la iniciativa para fomentar la comunicación entre ellos a lo cual el 60% lo realizó de una muy buena manera, el 32% de buena forma, el 8% lo hizo de una forma suficiente.

Sesión V: En esta sesión se realizó la evaluación posterior a la aplicación de la alternativa de solución para detectar las mejoras en los participantes y una plática grupal sobre los beneficios y aplicación de los conocimientos que se adquirieron con la práctica

Calificación	(4) Muy Bueno	(3) Bueno	(2) Suficiente	(1) Insuficiente
---------------------	--------------------------------	----------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

No	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	RASGOS A EVALUAR				Total
		Adquisición de conocimiento.	Aplicación de conocimiento	Mejor trabajo en equipo.	Mayor comunicación.	
1	Aguilar Ortha Grisel	4	3	4	4	15/16
2	Balma Gómez Dolores	4	4	4	4	16/16
3	Benítez Cruz Laura	3	3	3	3	12/16
4	Campos Medellín Mario Swany	4	4	4	4	16/16
5	González Hernández Hortencia	4	3	3	4	14/16
6	Hernández Aguilar Cruz Mariol	4	4	4	4	16/16
7	Hernández Nochebuena Javier	4	3	3	4	14/16
8	Juárez Estudillo María Isabel	4	4	3	4	15/16
9	Landeros Guerrero Mónica	4	4	4	4	16/16
10	Márquez Cortés Anna Lilia	4	3	3	4	14/16
11	Martínez Martínez Norma	4	3	3	4	14/16
12	Maza Méndez Carlos Omar	4	3	3	3	13/16
13	Mejía Posadas Alejandro	4	3	3	4	14/16
14	Méndez Jiménez Yazmín	4	4	4	4	16/16
15	Mendoza Hernández Margarita	3	3	3	4	13/16
16	Mercado Hernández Juan José	4	3	4	4	15/16
17	Mixcoatl de los Santos Dulce María	4	4	3	4	15/16
18	Morones Hernández Ruth	3	3	3	3	12/16
19	Muro López Madly Mariel	3	3	3	3	12/16
20	Ortega Juárez Evelyn	4	3	3	3	13/16
21	Palacios Herrera Anna Luisa	4	4	4	4	16/16
22	Rivera Navarro Guadalupe	4	4	4	4	16/16
23	Sánchez Ceja Graciela del Carmen	4	4	4	4	16/16
24	Torres Sánchez Manuel Ángel	4	4	4	4	16/16
25	Uribe Huerta Mirza	4	3	3	4	14/1



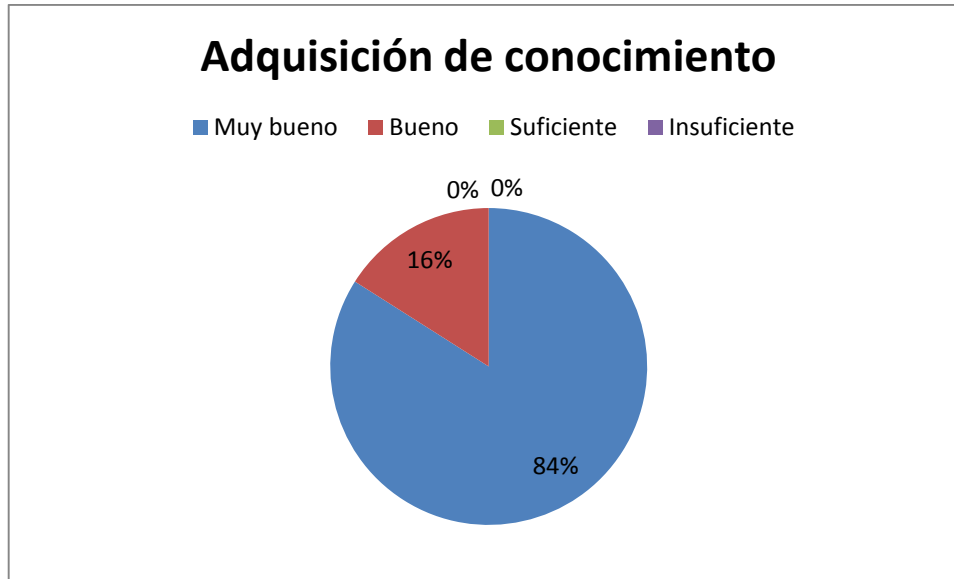
Fuente: Elaboración propia.

Resultados individuales de la quinta sesión.

CRITERIOS	NIVEL			
	MUY BUENO	BUENO	SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Adquirió los conocimientos sobre comunicación necesarios para la detección y resolución de problemáticas en su lugar de trabajo.	Mostró una muy buena adquisición de conocimientos para poder aplicarlos posteriormente. 84%	Mostró una buena adquisición de conocimientos para poder aplicarlos posteriormente. 16%	Mostró una deficiente adquisición de conocimientos para poder aplicarlos posteriormente. 0%	No mostró adquisición de los conocimientos, por lo tanto su aplicación posterior es nula. 0%
Logró aplicar los conocimientos adquiridos mediante la elaboración de un proyecto.	Logró una muy buena aplicación de los conocimientos adquiridos al elaborar su proyecto. 44%	Logró una buena aplicación de los conocimientos adquiridos al elaborar su proyecto. 56%	Logró muy poca aplicación de los conocimientos adquiridos en su proyecto. 0%	No mostró aplicación alguna de los conocimientos adquiridos en la elaboración de su proyecto. 0%
Su trabajo en equipo aumentó notablemente para resolver conflictos y realizar actividades conjuntas.	Su aumento de trabajo en equipo fue muy bueno para poder resolver conflictos y realizar actividades conjuntas. 44%	Su aumento de trabajo en equipo fue bueno para poder resolver conflictos y realizar actividades conjuntas. 56%	Su aumento de trabajo en equipo fue poco para poder resolver conflictos y realizar actividades conjuntas. 0%	Su aumento de trabajo en equipo fue nulo para poder resolver conflictos y realizar actividades conjuntas. 0%
Aumento su capacidad de comunicación con sus compañeros.	El aumento en su capacidad de comunicación con sus compañeros fue muy bueno. 80%	El aumento en su capacidad de comunicación con sus compañeros fue bueno. 20%	El aumento en su capacidad de comunicación con sus compañeros fue poco. 0%	El aumento en su capacidad de comunicación con sus compañeros fue nulo. 0%

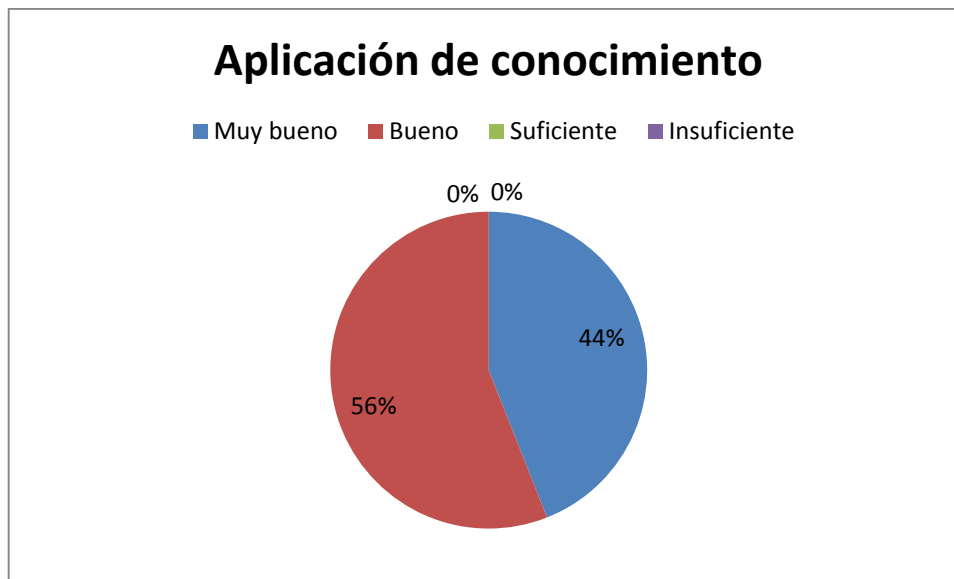
Resultados de la rúbrica.

Sesión 5



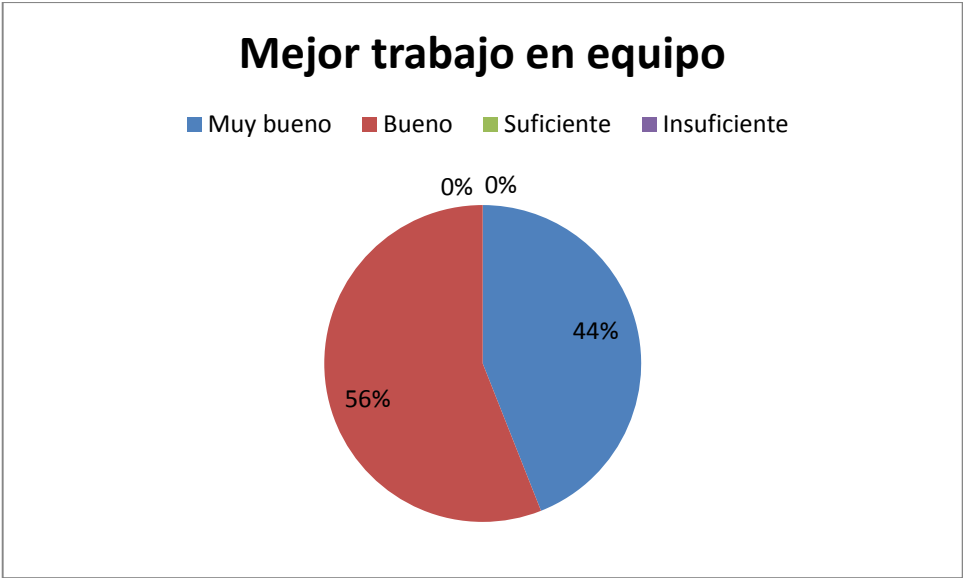
Fuente: Elaboración propia.

En este apartado se evaluó la adquisición de conocimiento, donde el 84% denoto una adquisición de lo trabajo de manera muy buena, solamente el 16% una adquisición buena, debido a pocas participaciones.



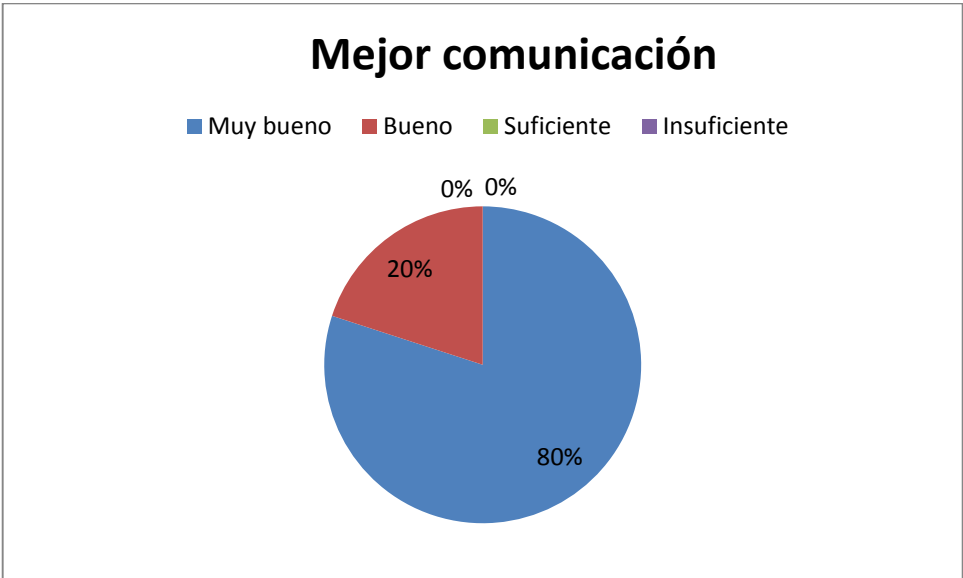
Fuente: Elaboración propia.

Para evaluar este rubro se llevaron a cabo situaciones donde debían aplicar lo aprendido de manera práctica, el 44% lo hizo de manera muy buena demostrándolo en las participaciones que tenían y liderazgo que mostraban, el 56% aplico su conocimiento de manera buena, pues aportaban aspectos dentro de su equipo, pero al querer hacerlo de manera grupal se limitaban.



Fuente: Elaboración propia.

Al trabajar en equipo en todas las sesiones, era necesario percatarse de la mejora en este aspecto, donde el 44% tuvo un aumento muy bueno pues se dieron cuenta de que trabajar en equipo era más productivo y animaban a los demás a hacerlo, el 56% aumento de manera buena, aún se encontraban un poco receptivos solamente a las ideas de los que mostraron liderazgo a pesar de querer éstos pasar la estafeta a los demás.



Fuente: Elaboración propia.

El aspecto central de comunicación, tuvo un aumento considerable, el 80% de los participantes mejoro de muy buena manera la comunicación con sus compañeros, tanto de manera individual, como equipo y grupal, únicamente el 20% aumento de manera buena

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

La tesis presentada lleva por nombre “La Comunicación Organizacional como Práctica esencial dentro del Campo Laboral”, tuvo como objetivo general fomentar la comunicación interna mediante la implementación de un taller teórico-práctico sobre comunicación organizacional, favoreciendo su práctica laboral entre el personal del Instituto Mexicano del Seguro Social, de la Unidad Médico Familiar No.22 de Teziutlán, Pue.

El diseño del taller se realizó con sus respectivas planeaciones, en las cuales se plasmaron técnicas que permitieron, en 5 sesiones el cumplimiento del objetivo general (ver anexo X). Dichas técnicas fueron elegidas porque, implementadas de manera correcta, favorecerían, paulatinamente, el aumento de la comunicación entre el personal del IMSS. Conjuntado los objetivos particulares de cada una de las sesiones, se logró que los participantes reconocieran su personalidad, cuáles eran sus fortalezas y debilidades personales posibles para aplicar y/o mejorar dentro de su lugar de trabajo, se entendió la importancia y compromiso que se tiene dentro del instituto, la identificación con la misión, visión, valores, práctica laboral; aspectos tomados en cuenta pues son marcados por la práctica de la comunicación organizacional.

Como siguiente paso, los participantes identificaron, por cuenta propia, cuáles eran los aspectos negativos de no tener una buena comunicación, como son: distorsión de la información, poco conocimiento de las actividades a realizar; así como también, menor trabajo en equipo. Posteriormente se trabajó un proyecto donde, mediante la conformación de equipos, tenían que detectar las problemáticas que encontraban dentro de su centro de trabajo, que tenía como necesidad principal el comunicarse.

Las dinámicas se llevaron a cabo de manera favorable, el grupo participaba de manera activa y entre todos se ayudaban para buscar soluciones a las problemáticas detectadas, al interior de los subgrupos de trabajo o equipos que se formaron, todos dialogaban y daban a conocer sus puntos de vista, las evaluaciones fueron realizadas en función de que algunos miembros del grupo mostraron mayor liderazgo para coordinar y dirigir a sus compañeros, pues a pesar de la cooperación de todos éstos destacaron de forma notable

Al finalizar cada sesión se llevaba a cabo una retroalimentación de lo aprendido, más que demostrar al tallerista sus conocimientos, el taller se convirtió en un espacio de diálogo para los trabajadores del IMSS, los cuáles en raras ocasiones tienen la posibilidad de encontrar un momento para compartir inquietudes y tener espacios para mejorar, no solamente en su área sino también poder convivir con un área distinta; así se dieron cuenta por las participaciones y las palabras propias de los participantes; que la comunicación organizacional es de suma importancia para cualquier centro de trabajo; aún más importante, es la práctica de ésta, pues permitirá aumentar el rendimiento de cada trabajador, la atención a los derechohabientes, la imagen que proyectan como empresa y sobre todo las relaciones laborales.

En base a esto y a los datos obtenidos, al analizar y evaluar las sesiones aplicadas, se logró el cumplimiento del objetivo general del taller que era “fomentar la comunicación interna con la implementación de un taller teórico-práctico sobre comunicación organizacional para favorecer su práctica laboral entre el personal del Instituto Mexicano del Seguro Social, Unidad Médico Familiar No.22, de Teziutlán, Puebla.” Puesto que en cada sesión se tenía un objetivo específico, que permitía, en conjunto, lograr el general, con los resultados obtenidos de más del 50% de los participantes con calificación de muy bueno en los diversos rubros, se da por aceptado el cumplimiento del objetivo general.

Por otra parte, con la aplicación del pre test y pos test, se pudo validar o rechazar la hipótesis planteada en esta investigación, los resultados del pre test arrojaron que los trabajadores del IMSS a pesar de haber intentado responder favorablemente al cuestionario de preguntas cerradas sobre actividades que fomentan la comunicación organizacional en una empresa, cuando se les pidió argumentar su respuesta simplemente lo dejaron en blanco, evidenciando que en realidad no existía una buena comunicación entre compañeros, un buen flujo de información, las necesidades no son atendidas y entre diferentes áreas el diálogo era escaso.

Al final de las 5 sesiones se aplicó nuevamente un cuestionario con 3 preguntas abiertas llamado post test (ver apéndice D) en el que los participantes tenían la libertad de plasmar lo que aprendieron, de qué situaciones se dieron cuenta y dónde pueden aplicar lo aprendido, pues esto es vital para tener un aprendizaje significativo, de esta

manera poder aplicarlo en otra situación. Los resultados obtenidos fueron favorables pues aprendieron sobre la importancia del desarrollo de una buena comunicación organizacional dentro de una empresa; los beneficios que trae consigo el fomentar la comunicación, como son: saber trabajar en equipo, el no olvidar los objetivos que se tiene como empresa o prestadores de servicio y que las relaciones laborales hacen más productivo el rendimiento de cada persona si se respeta la función de cada uno, siendo estos, el conjunto de rubros que se manejan en la comunicación organizacional. Aprendieron nuevas formas de comunicarse, cuáles y cómo son las mejores vías para hacerlo, de qué manera, con qué finalidad y fomentaron el conocimiento entre compañeros. Otro aspecto sumamente rescatable es que dieron a notar que lo aprendido no solamente lo pueden aplicar en su lugar de trabajo sino también en su vida diaria para ser mejores personas (ver apéndice E).

Por todo lo antes expuesto, se acepta la hipótesis planteada para esta investigación, la cual era “Si se implementa un taller teórico-práctico sobre comunicación organizacional; entonces, se fomentará la comunicación interna, favoreciendo su práctica laboral entre el personal del IMSS de la Unidad Médico Familiar No.22 de Teziutlán, Pue.” Y en efecto, el cometido se cumplió, mejoraron su comunicación o al menos aumentó considerablemente. El taller sirvió para que ellos abrieran ese espacio necesario de diálogo y, posteriormente, entre ellos decidieran un plan de mejora para llevar a la práctica la comunicación organizacional en la mayor medida posible. Con esto no se da por erradicado el problema, solamente fue el inicio de un largo proceso que deberá tener continuidad para no caer en los mismos vicios de los centros de trabajo que llevan, como se mencionó en capítulos anteriores, al fracaso de las empresas o inconformidades muy grandes por parte del personal.

Por lo menos, en lo que concierne a esta investigación, fue productiva, logrando abrir una ventana para la reflexión sobre la práctica laboral y sobre todo la forma de comunicarse para obtener grandes beneficios.

IMPLICACIONES

IMPLICACIONES

Esta investigación realizada en el Instituto Mexicano del Seguro Social, dirigida a asistentes médicas y médicos del turno matutino de dicho lugar, tuvo como finalidad que mediante la implementación de un taller teórico-práctico sobre comunicación organizacional se lograra mejorar la comunicación entre el personal; ya que este tipo de comunicación tiene como objetivo conjuntar todos los elementos de un lugar de trabajo como son: objetivos, recursos, proyecciones al exterior del lugar de trabajo y, por supuesto, mejorar las relaciones entre empleados (comunicación interna).

Al principio de la investigación se pretendía trabajar con los jefes de cada área de la unidad médica familiar No. 22 pero, con el transcurso del tiempo y dando a conocer a la Directora del instituto el motivo de la investigación y la alternativa de solución que se aplicaría siendo éste el taller, fue ella quien pidió se trabajara con las asistentes y los médicos del turno matutino, siendo uno de los requerimientos para el permiso de la aplicación.

En cuestión de tiempos el taller estaba planeado para su aplicación en una semana con una duración de cada sesión de una hora, idea que se vio afectada pues la Dirección solamente dio un día por semana, pues sus lineamientos no permitían el distraer a los trabajadores de sus actividades por mucho tiempo, menos a los médicos y asistentes. Las 2 horas que se manejaban también fueron un obstáculo al inicio, pues solo querían permitir la mitad del tiempo; es decir, una hora por semana únicamente, pero dialogando se llegó al convencimiento para otorgar 90min. Así, las planeaciones se tuvieron que reducir en tiempo, pero la participación y trabajo rápido de los participantes del taller permitió cumplir todas las actividades plasmadas en las planeaciones en forma.

Dentro del instituto se cuenta con una aula de enseñanza espaciosa que permitió el poder realizar las técnicas, pero no se cuenta con un cañón o bocinas, por lo que el tallerista tuvo que llevar por cuenta propia este material, el último inconveniente se presentó en la última sesión, en esta no se pudo llevar a cabo la planeación marcada, en esta ocasión solamente permitieron el trabajo de una hora con los miembros del

taller, debido a que se llevó a cabo ese día una auditoria para el instituto y los médicos al igual que las asistentes debían estar en sus lugares de trabajo; dando tiempo únicamente para la aplicación del post test y las conclusiones generales del taller.

Un aspecto beneficioso para esta investigación es que debido a la implementación del taller y los buenos comentarios realizados por los participantes de éste al resto de la unidad, la Directora pidió que se impartiera de igual forma a los médicos y asistentes del turno vespertino, posteriormente solicitando la aplicación para todo el personal del IMSS, situación que vio truncada por cuestiones desfavorables de tiempo. Por lo que se dejó la oportunidad de aplicarlo en un futuro.

Esta investigación tuvo beneficios a nivel local pues como mencionaron los miembros del taller, su aplicación la pueden llevar a cabo no solamente en su lugar de trabajo sino también en su vida diario, de igual forma algunos participantes mencionaron que recomendaron el taller en otros lugares donde ellos laboran, mostrándose interesados en ser aplicado en diferentes lugares, situaciones que de igual forma se quedaron por el momento en propuestas.

BIBLIOGRAFÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Acevedo, A. (2002). Aprendiendo jugando #3. Ed. Limusa. Noriega
- Aguilar, María José. (S/F). Principios básicos de la acción de grupos en: Técnicas de animación Grupal. Buenos Aires. Espacios; pp. 15-25.
- Ander Egg, E. (1985). Técnicas de reuniones de Trabajo. Humanistas. Buenos Aires.
- Ander Egg, E. (1991). El taller una alternativa de renovación pedagógica. Buenos Aires. Editorial Magisterio del Rio de la Plata. 2da edición.
- Andrade, Horacio. (2005). Comunicación Organizacional Interna: proceso, disciplina y técnica. España. Ed. Netbilo.
- Ausubel-Novak-Hanesian. (1983). Psicología educativa: Un punto de vista cognoscitivo. 2° Ed. Trillas México.
- Bartoli, Annie. "Comunicación y Organización". Paidós Ibèrica, Barcelona, 1992.
- Berlo K, David. (1980). El proceso de comunicación: Introducción a la Teoría y a la Práctica. Buenos Aires. Editorial El Ateneo. 11 reimpresión.
- Betancourt, A. (2007). El taller educativo ¿qué es? Fundamento, cómo organizarlo, cómo dirigirlo y cómo evaluarlo. Aula abierta. Magisterio. Libro ISBN: 9789582002778.
- Capriotti, Paul. (1998). La comunicación interna: capacitación y desarrollo. Argentina, No. 13, pp. Portada y 5-7.
- Carrasco, S. (2009). Metodología de investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima. Ed. San Marcos. Pp. 236.
- Fiske, John. (1985). Teoría de la comunicación en Introducción al Estudio de la Comunicación. España. Editorial Herder, pp. 1-17.
- García Ramos, J.M. (1989). Bases pedagógicas de la evaluación. Madrid. Síntesis.
- Hernández, Fernández, Baptista. (2010). Metodología de la Investigación. 5ta edición.
- Hurtado Barrera, J. (2000). Metodología de la Investigación. Holística. Venezuela: SYPAL-IUCT, p656.

- http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/fundamentosadministracion/default7.asp
- [http:// www.imss.gob.mx](http://www.imss.gob.mx)
- <http://web.upn.mx>
- [http:// www.youtube.com/watch?v=EJTpitMYXc4](http://www.youtube.com/watch?v=EJTpitMYXc4)
- [http:// www.youtube.com/watch?v=yNuOuWr7aYI](http://www.youtube.com/watch?v=yNuOuWr7aYI)
- Khun, T. ([1962] 1988): La estructura de las revoluciones científicas. México, Fondo de Cultura Económica.
- Maslow, A.H. (1971). El Padre de la Investigación de la naturaleza Humana. Edit. Penguin Libros. Nueva York.
- Modelo de comunicación. Fuente: Gibson, Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura y Procesos, 1996. P.650.
- Plan y Programa General de la Licenciatura en Pedagogía Plan 1990.
- Pasut Ferreira, (S/F). Técnicas Grupales: Elementos para el aula flexible. Ed Novedades Educativas.
- Parsons, T. (1954). Teoría Estructural Funcionalista en Tendencias Recientes. Teoría de las ciencias sociales. Nueva York. Universidad de Prensa.
- Ramos Padilla, Carlos. “La Comunicación” Un punto de Vista Organizacional. Primera edición. México, Edit. Trillas, 1999.
- Rebeil, María Antonieta. El poder de la Comunicación en las Organizaciones. Universidad Iberoamericana. Editorial Plaza y Valdés, 2010, pp. 13-32.
- Reyes Gómez, Melba. El Taller en Trabajo Social. En Kisnerman.
- Rodríguez Rowe, V. (2008). Comunicación Corporativa: un derecho y un deber. Santiago de Chile. Ril editores.
- Robbins Stephens, P. (1998). Comportamiento Organizacional: teoría y práctica. Prentice Hall.
- Ritzer, G. (1993). Teoría sociológica contemporánea con: el Funcionalismo Estructural y la Alternativa de la teoría del conflicto. McGraw Hill. México. Pp. 103-153.
- Rebeil Corella, M.A. (2010). El poder de la comunicación en las organizaciones; Plaza y Valdes. Editores/ Universidad Iberoamericana, México.

- Sabino, C. (2002). El proceso de investigación. Caracas, editorial Panapo.
- Saladrigas Medina, H. (2005). Comunicación organizacional. Matrices teóricas y enfoques comunicativos. Revista Latina de Comunicación Social. La Habana, Cuba.
- Torres Campos. (2006). Estado del arte de la Comunicación Organizacional México-Estados Unidos. Facultad de comunicación Social y Periodismo. Colombia.
- Velázquez Valádez, G. (2010). Impacto de la Comunicación Organizacional en la Competitividad de las Empresas Mexicanas. Centro de investigaciones económicas, administrativo y social del Instituto Politécnico Nacional. México.

APÉNDICES

APÉNDICE A

(INSTRUMENTO DIAGNÓSTICO PARA TRABAJADORES DEL IMSS)

Objetivo: Conocer el nivel de práctica de la comunicación organizacional, así como los elementos menos favorables de ésta entre el personal de trabajo.

SEXO: H___ M___ **OCUPACIÓN:** _____

Instrucciones: Responda el siguiente cuestionario de la forma más verás posible. Las respuestas serán totalmente confidenciales y para uso exclusivo de información en un proyecto de investigación universitaria.

A cada una de las preguntas coloque la letra que más se adecue a lo que usted piensa de acuerdo a la valoración que se muestra a continuación:

- a).- Prácticamente no se realiza.
- b).- Se realiza parcialmente.
- c).- Se realiza generalmente.
- d).- Se realiza de forma sistemática y en todas las áreas.
- e).- Se realiza siempre, de la mejor manera, siendo un ejemplo para las demás unidades.

- a) ¿Conoce toda la unidad la importancia de satisfacer los requerimientos del derechohabiente?
- b) ¿Se garantiza que el personal conozca la misión, visión y objetivos de la institución?
- c) ¿Están establecidos y controlados los documentos que requiere el sistema en su área?
- d) ¿Se facilita la disponibilidad de recursos necesarios (humanos, instalaciones y equipos) para el área en la cual está usted designado?
- e) ¿Se impulsan y apoyan las actividades de mejora con clientes, proveedores y entidades externa

- f) ¿Se revisan periódicamente los objetivos de la institución; para analizar resultados y de ser necesario, realizar los cambios pertinentes?
- g) A su parecer ¿Existe una comunicación eficaz de manera: ascendente, descendente y entre todo el personal, permitiendo realizar las actividades de manera óptima?
- h) ¿Cuentan con un sistema para difundir la información y que todo el personal pueda acceder a ella, permitiendo realizar de manera adecuada su trabajo? Especifique cuál.
- i) ¿Existe un programa de mejora comunicativa, que refleje resultados positivos en todas las actividades de la unidad? Especifique cuál.
- j) ¿Qué aspectos mejoraría de la institución en cuanto a recurso humano se refiere?
- ¿Algún comentario hacia el presente cuestionario?

Gracias por su tiempo.

APÉNDICE B.

PRE-TEST APLICADO.

Instrucciones: Responda las siguientes preguntas de la manera más honesta posible. Trate de no omitir ninguna.

1.- Cuando se presenta una problemática en su área de trabajo en cuanto al conocimiento de las actividades a realizar o falta de herramientas para trabajar ¿Expresa sus dudas y lo que necesita?

a) SI b) NO c) A veces. ¿Por qué?

2.- Cuando le informan que debe realizar determinada actividad dentro de su lugar de trabajo ¿la información que recibe es clara y la necesaria?

a) SI b) NO c) A veces. ¿Por qué?

3.- ¿Las ideas e inquietudes que tiene en su lugar de trabajo las expresa constantemente?

a) SI b) NO c) A veces.

4.- ¿De qué manera y con quién puede compartir sus conocimientos, ideas y propuestas de mejora para el desempeño de su trabajo?

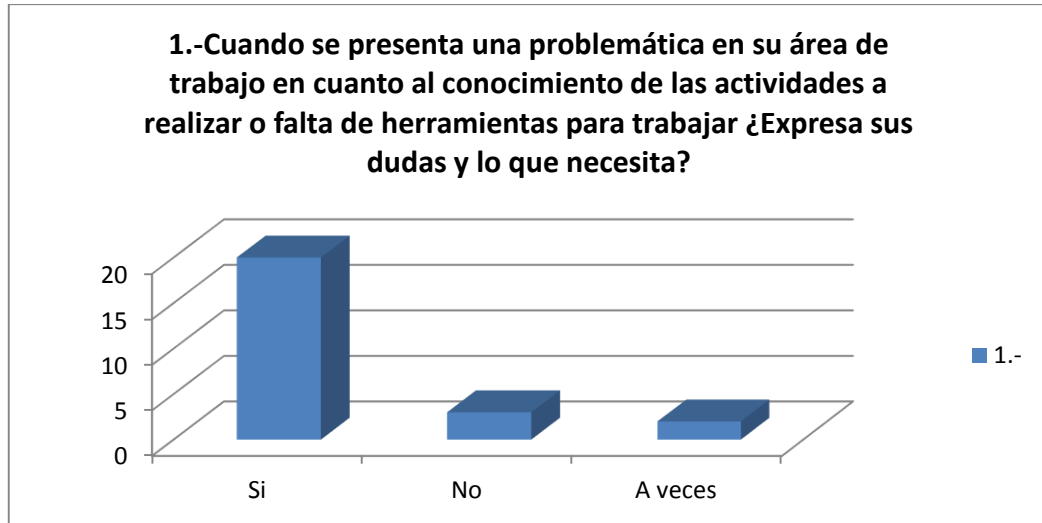
5.- ¿Existe una vía de comunicación abierta entre sus compañeros y usted para poder crear un clima laboral y profesional favorable?

a) SI b) NO c) A veces. ¿Por qué?

Gracias por su tiempo.

APÉNDICE C.

RESULTADOS DEL PRE-TEST

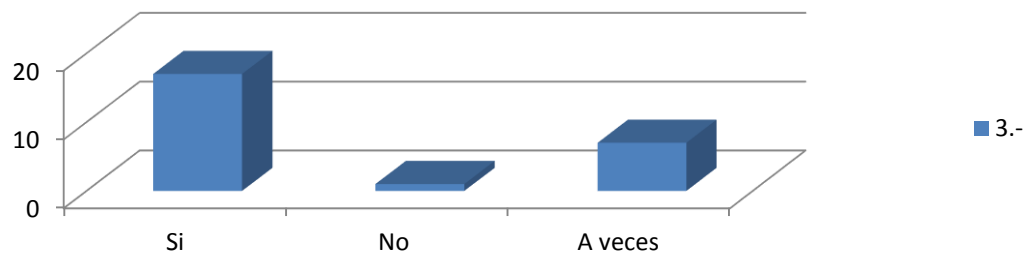


Fuente: Elaboración Propia.



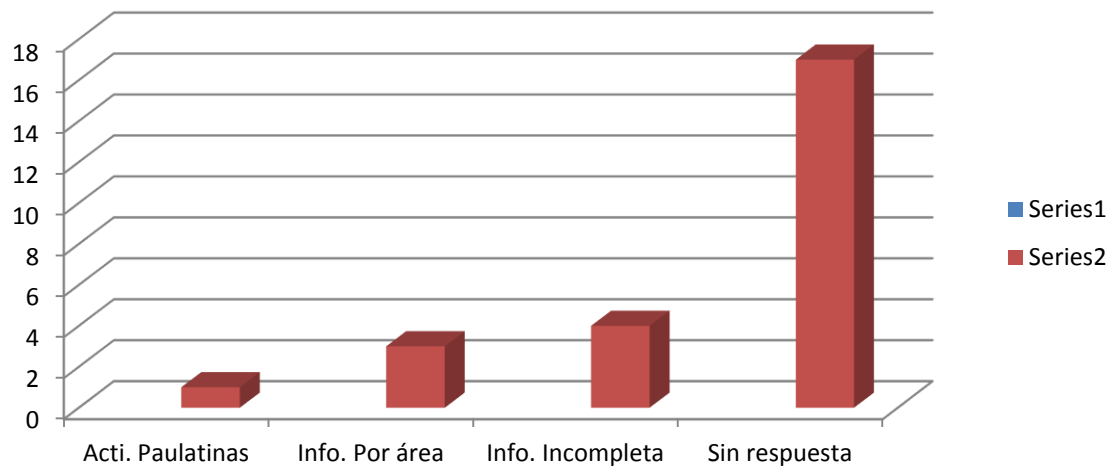
Fuente: Elaboración Propia.

2.- Cuando le informan que debe realizar determinada actividad dentro de su lugar de trabajo ¿la información que recibe es clara y necesaria?



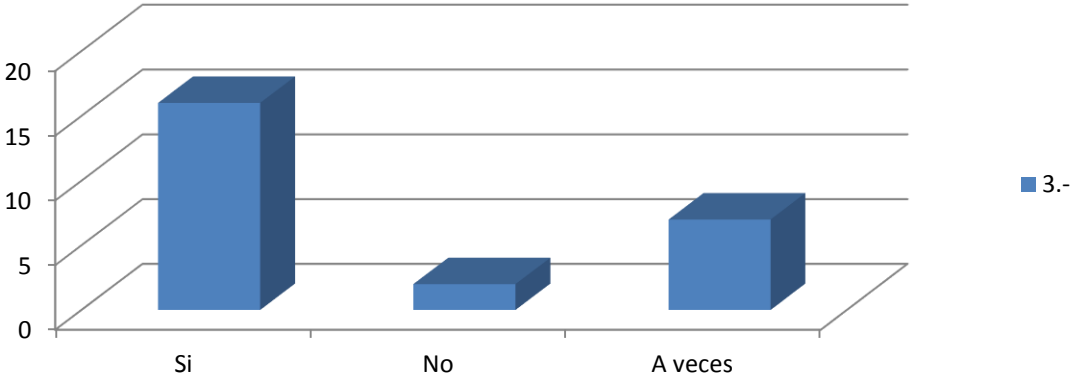
Fuente: Elaboración Propia.

¿Por qué?



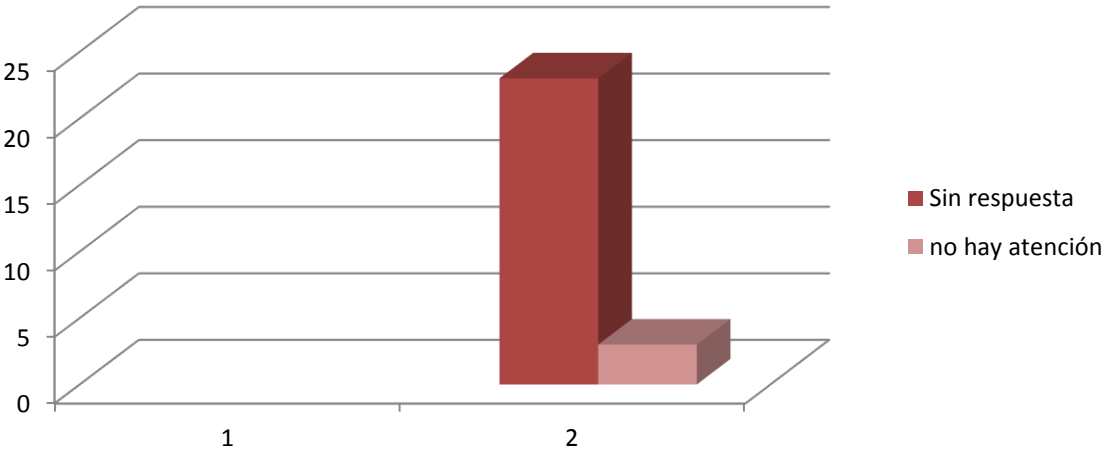
Fuente: Elaboración Propia.

3.- ¿Las ideas e inquietudes que tiene en su lugar de trabajo las expresa constantemente?



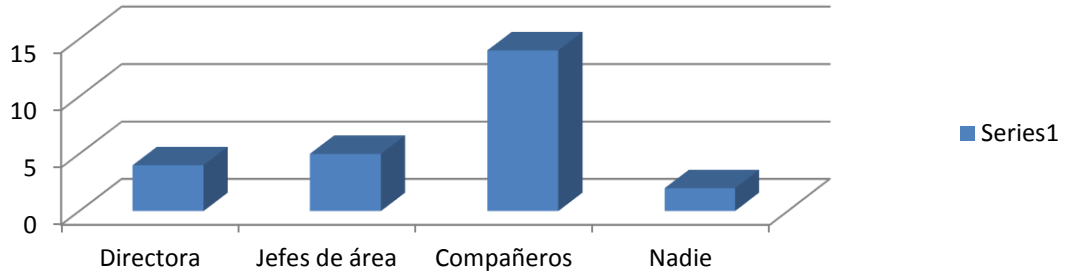
Fuente: Elaboración Propia.

¿Por qué?



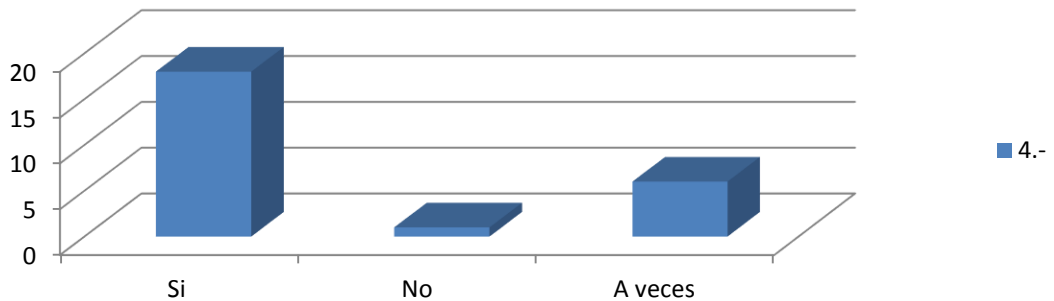
Fuente: Elaboración Propia.

7.- ¿De qué manera y con quién puede compartir sus conocimientos, ideas y propuestas de mejora para el desempeño de su trabajo?



Fuente: Elaboración Propia.

8.- ¿Existe una vía de comunicación abierta entre sus compañeros y usted para poder crear un clima laboral y profesional favorable?



Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración Propia.

APÉNDICE D. POS-TEST

INSTRUCCIONES: Responde las siguientes preguntas de acuerdo a lo aprendido durante el taller de comunicación, es importante saber tu opinión y conocimientos.

1.- ¿Qué aprendí?

R:

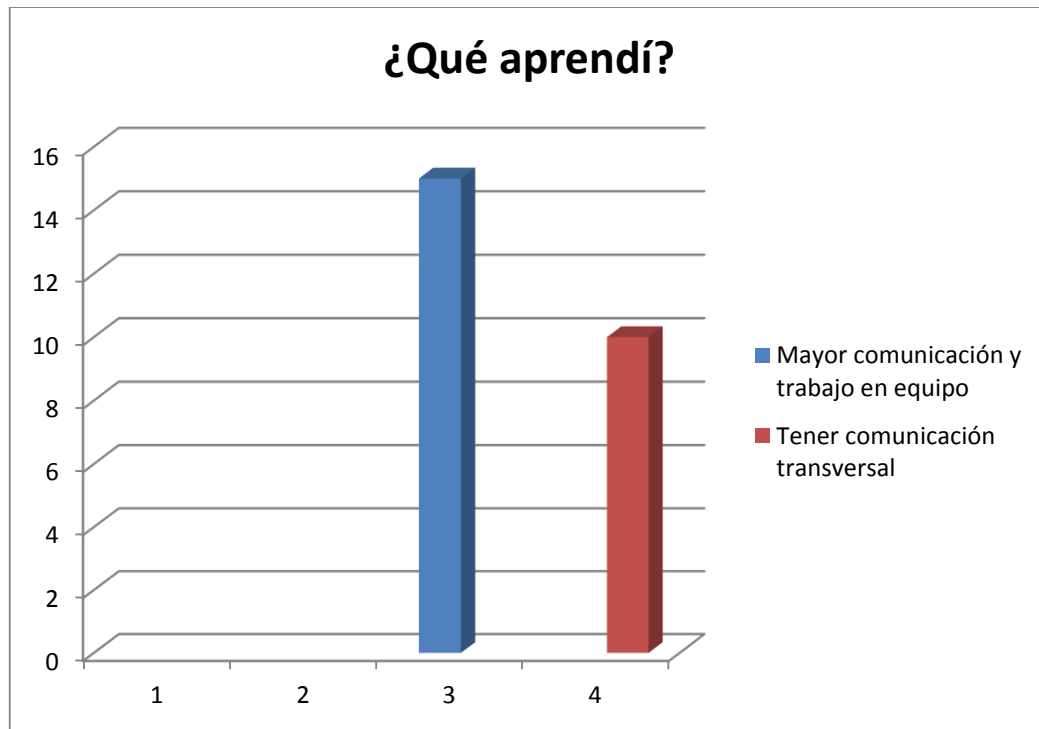
2.- ¿De qué me di cuenta?

R:

3.- ¿Dónde lo puedo aplicar?

R:

APÉNDICE D
RESULTADOS DEL POST-TEST



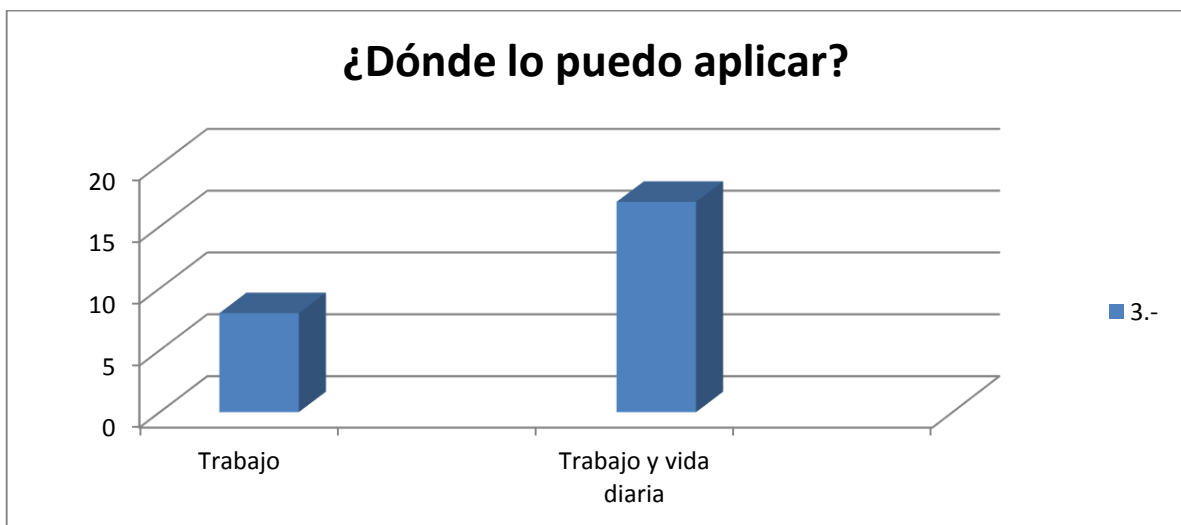
Fuente: Elaboración Propia.

Esta gráfica muestra que la mayoría de los participantes del taller aprendieron a tener una mayor comunicación y trabajo en equipo, mientras que 9 de ellos aprendieron que la comunicación transversal, es decir, entre todos es mejor.



Fuente: Elaboración Propia.

La mayoría se dio cuenta de que instituciones sin buena comunicación no tiene buenos resultados y esta vez si identificaron y expresaron de manera libre los problemas dentro del instituto como fueron: el tener seres humanos con calidad y respeto, asi como la gran cantidad de desacuerdos y poca comunicación que tienes, pero desean esta vez mejorar, ahora que ya identificaron el problema.



Fuente: Elaboración Propia.

La mayoría de los participantes se dieron cuenta que los conocimientos adquiridos en el taller no solamente pueden aplicarse en el trabajo, sino también en su vida diaria.

ANEXOS

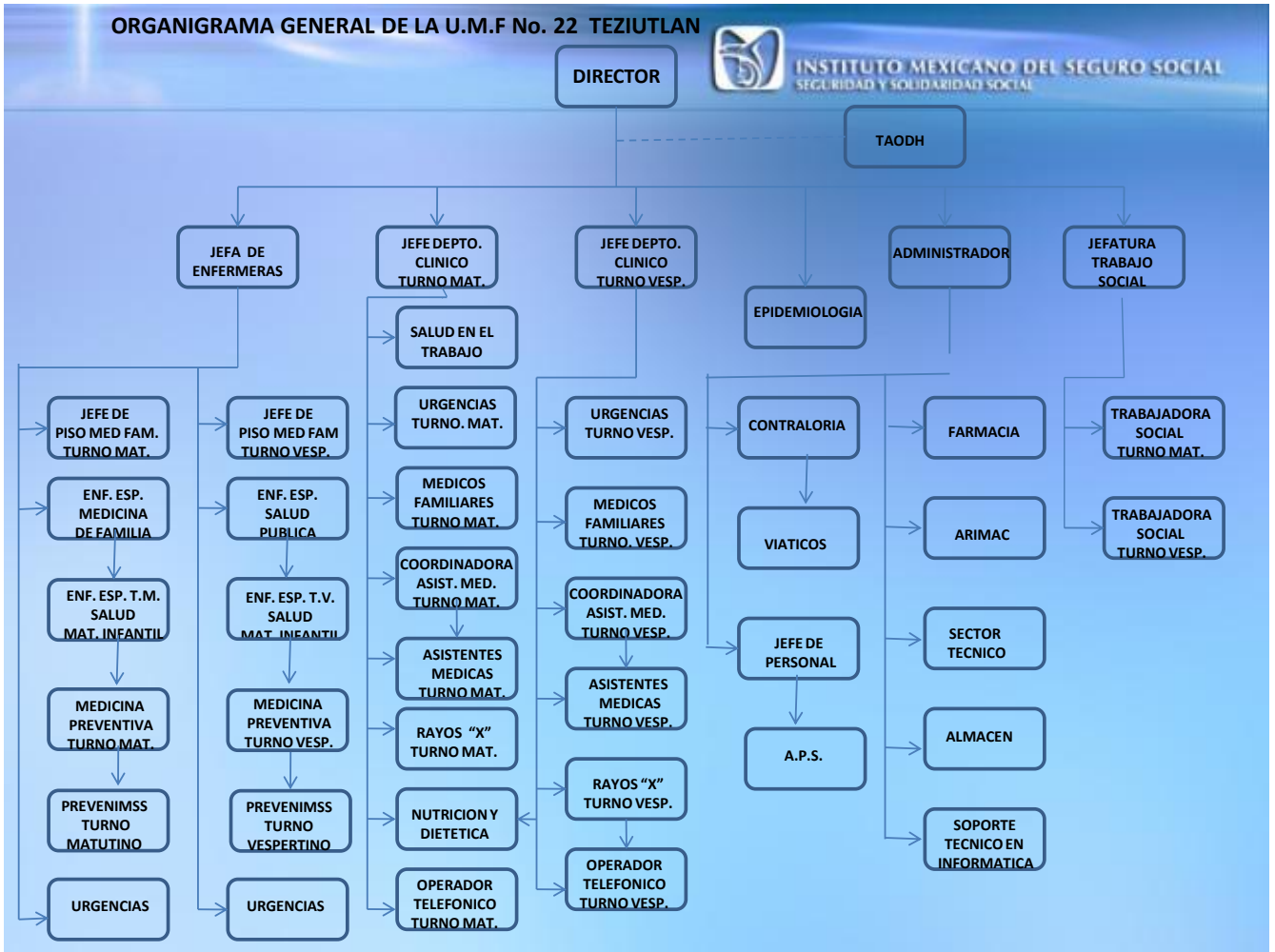
ANEXO # 1

MAPA DE TEZIUTLÁN, PUEBLA.



ANEXO 2

ORGANIGRAMA IMSS.



ANEXO 3

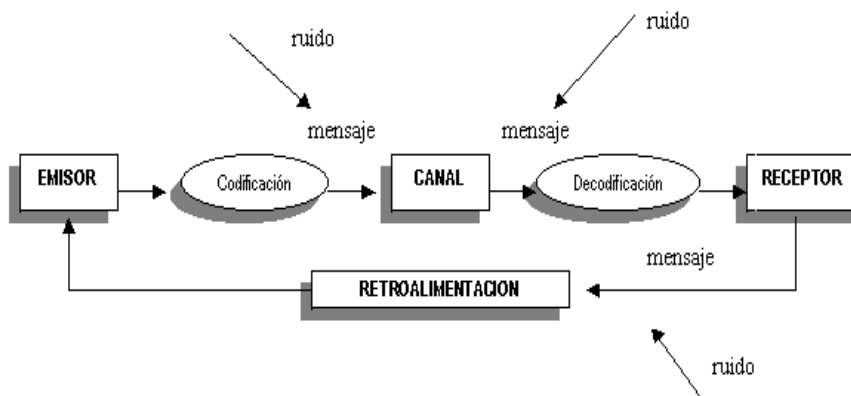
FOTOS INSTALACIONES IMSS



ANEXO 4

MODELO COMUNICATIVO.

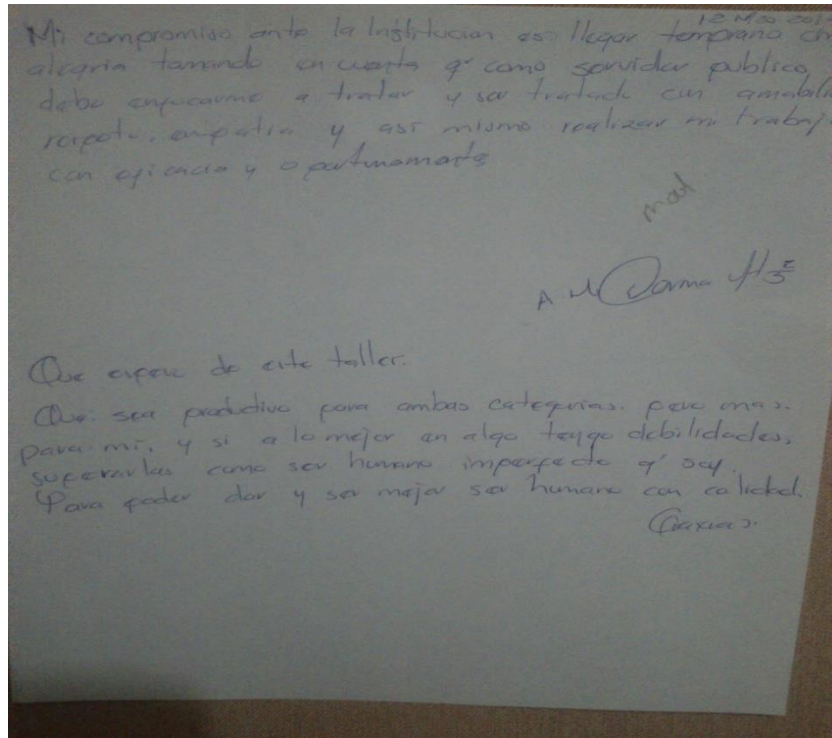
DIAGRAMA DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN.



Fuente: http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/fundamentosadministracion/default7.asp

ANEXO 6

PRODUCTO PRIMERA SESIÓN.



ANEXO 7

PRODUCTO TERCERA SESIÓN.

= Atención Médica =

- 1: Definición de pacientes y darle tiempo mínimo 15 min. por paciente. (solución.)
- 2: # de Indicadores a cumplir. (obstaculo)
- 3: 15 min x paciente. (solución)
- 4: 24. pacientes (solución.)
- 5: No hay atención vocal. (obstaculo)
- * Forma de trabajo del medico. (obstaculo)
- 6: Mejorar calidad de atención. (solución)
- 7: No hay comunicación con paciente (obstaculo)
- 8: Llevar a cabo la misión seria b ideal. (solución)
- 9: No se informa al paciente correctamente (obstaculo)
- 10:

ANEXO 8

PRODUCTO CUARTA SESIÓN.

Motivación de parte de Personal (Op) Directivo hacia el personal operativo.

¿Qué? Para tener una mejor armonía laboral y tener un mejor desempeño dentro de nuestro trabajo.

¿Cómo? Internando nuestras ideas y problemáticas y escuchando la problemática propia de los directivos.

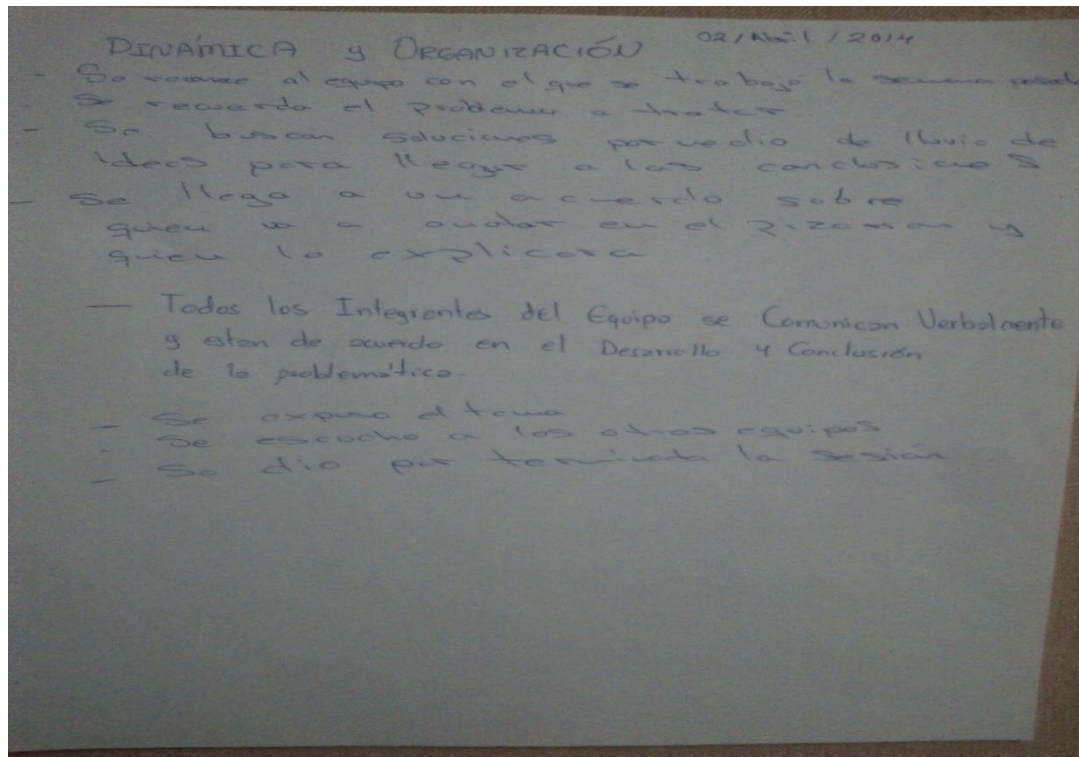
¿Quiénes? Directivos y operativos.

¿Con quién hacer? Teniendo comunicación franco y lineal, sin temor a represalias.

¿Cuándo? Permanente

¿Dónde? En el lugar de trabajo (Para)

¿Por qué? Inmediato y Mediato y Largo Plazo.



ANEXO 9

PRODUCTO QUINTA SESIÓN.

1 Dulce María Hixcarill de los Santos.
Asistente Social

Objetivo?

Si se cumple al "objetivo".

Esperando que a los maestros como éste?
para motivarnos y hacer más tranquilos nuestro día laboral.

De Apandi?

Considero que la comunicación es de vital importancia debido a que nosotros trabajamos diariamente y verbalmente con el médico y con los derechohabientes, jefes y demás compañeros, continuemos trabajando de la misma manera para hacer armonicos nuestro día laboral.

De que me di cuenta?

Que hay mucho interés de cambiar algunos detalles que son de mucha importancia en la consulta externa porque desde la primera Sesión surgió una problemática y me di cuenta que la solución de mis días.

Donde lo puedo aplicar?

En mi área laboral y profesional a donde quiera que vaya tenga los puertos abiertos para cualquier trabajo que se me encomiende, poniendo mis conocimientos y llevando a la práctica la comunicación con mis jefes y compañeros de trabajo.

ANEXO 10

FOTOS DEL TALLER.



