



Universidad Autónoma Metropolitana
Unidad Iztapalapa

**PROCESO DE INDUCCIÓN EN LA
UNIVERSIDAD
AUTONOMA METROPOLITANA**

T E S I N A

**QUE PARA OBTENER EL TITULO
DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTAN:

BAÑUELOS MALDONADO KARINA

LÓPEZ VIDAL FRANCISCO JAVIER

MATRICULAS:

99219297

99219906

ASESORA:

ALMA PATRICIA ADUNA MONDRAGON

MÉXICO. D.F., JULIO DEL 2003

INDICE

Resumen -----	1
Introducción -----	3
Capitulo 1 “Proceso de Inducción” -----	4
1.1.- Proceso de Inducción de Personal -----	5
1.2.- Inducción a la Empresa -----	5
1.3.- Manual de Bienvenida -----	6
1.4.- Inducción al puesto -----	7
1.5.- Definiciones de Inducción -----	9
1.6.- Importancia de la Inducción -----	11
1.7.- Objetivos y Ventajas -----	12
1.8.- Proceso de Inducción en la Universidad Autónoma Metropolitana -	14
Capitulo 2 “Adaptación e Integración en la Universidad” -----	15
2.1.- Definición de Adaptación -----	16
2.2.- Etapas de la Adaptación -----	16
2.3.- Diagrama del Proceso de Adaptación -----	17
2.4.- Adaptación en la Universidad -----	17
2.5.- Adaptación Eficaz -----	18
2.6.- Definición de Integración -----	21
2.7.- La Integración Cultural -----	21
2.8.- La Integración Social -----	22
2.9.- La Integración Escolar -----	23
2.10.- Los aspectos Interiores -----	23

2.11.- Personalidad Desintegrada	24
Capitulo 3 “Satisfacción”	25
3.1.- Definición	26
3.2.- Las Necesidades Individuales	26
3.3.- Los Valores del Estudiante	27
3.4.- Rasgos Personales	29
3.5.- Enfoques de la Satisfacción	29
3.6.- Insatisfacción	31
3.7.- Causas que pueden provocar insatisfacción	31
3.8.- Consecuencias de la Insatisfacción	31
Capitulo 4 “La Universidad Autónoma Metropolitana Y la Comunicación”	34
4.1.- Antecedentes	35
4.2.- Que es la Universidad Autónoma Metropolitana	36
4.3.- Estructura	37
4.4.- Organigrama Genérico	39
4.5.- Unidad Iztapalapa	40
4.6.- Objetivo y Misión	41
4.7.- Definición de Comunicación	42
4.8.- Importancia de la Comunicación	43
4.9.- Características de la Comunicación	43
4.10.- Objetivos de la Comunicación	44
4.11.- Los Propósitos de la Comunicación	44
4.12.- Elementos de la Comunicación	45

Conclusiones	49
Capitulo 5 “Metodología”	50
5.1.- Planteamiento del Problema	51
5.2.- Justificación	51
5.3.- Objetivo	51
5.4.- Hipótesis de la Investigación	51
5.5.- Hipótesis Nula	52
5.6.- Hipótesis Alternativa	52
5.7.- Variable Independiente	53
5.8.- Variables Dependientes	53
5.9.- Características de la Muestra	55
5.10.- Escenario	55
5.11.- Tipo de Estudio	55
5.12.- Procedimiento	55
5.13.- Instrumento	56
Capitulo 6 “Análisis e Interpretación de Resultados”	57
Capitulo 7 “Conclusiones y Sugerencias”	70
Bibliografía	73
Anexos	74
Anexo 1	75
Anexo 2	79
Anexo 3	80

Anexo 4----- 81

Anexo 5----- 82

RESUMEN

Con el fin de que el lector conozca de una forma global el contenido de este trabajo se presenta a continuación un pequeño resumen.

En el primer capítulo abarcamos los aspectos más importantes del proceso de inducción, como, su definición según los autores (Dessler, 1991) y (Chao, 1994)., enfocados a nuestro trabajo de investigación, así como la importancia que tiene este dentro de cualquier organización, y las dos maneras en que se puede dar el proceso ya sea dirigido a la empresa o al puesto.

También en este capítulo se puede observar el objetivo que tiene el proceso de inducción, además, de las ventajas que se pueden lograr si este proceso se lleva de manera correcta.

En el segundo capítulo se desarrollan dos de las variables de esta investigación (adaptación e integración), aquí podemos encontrar el significado de cada una de ellas y se podrán observar las diferencias que existen, ya que en ocasiones suelen ser interpretadas de la misma forma.

Dentro de la adaptación se verán las etapas que comprenden su proceso, así como los resultados que se pueden obtener.

Por otro lado se toman en cuenta los factores que intervienen para lograr la completa integración del individuo (alumno de nuevo ingreso), así como las causas y consecuencias que provocan la desintegración del mismo.

En el tercer capítulo se dedica a la tercer variable de estudio (satisfacción), para lo cual consideramos necesario tomar en cuenta las necesidades individuales del modelo de Abraham Maslow, además de los valores y rasgos personales de cada individuo. También hacemos referencia a tres enfoques fundamentales de la satisfacción y por último se mencionan las causas y consecuencias que provocan la insatisfacción en el estudiante.

En nuestro cuarto capítulo se destino a desarrollar lo que es la Universidad y la Comunicación. Para lo cual comenzamos a describir cual ha sido la historia de la Universidad Autónoma Metropolitana, así como los objetivos que persigue esta, y como esta estructurada.

Posteriormente nos enfocamos a la Unidad Iztapalapa, haciendo mención sobre su misión y objetivo de esta.

Consideramos tomar en cuenta lo que es la comunicación ya que es la base para que se pueda dar un proceso de inducción de la mejor manera posible.

En los tres últimos capítulos se maneja lo que fue el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de nuestra investigación, así como las conclusiones de esta.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación es importante por que considera cuatro variables (proceso de inducción, integración, adaptación y satisfacción), que cumplen un papel importante en la formación de los estudiantes de la Universidad.

Actualmente vivimos en una sociedad donde es necesario que la formación que se adquiriera en cualquier institución educativa sea integral.

Por eso cuando se realiza un concurso de selección para ingresar a una institución educativa, es indispensable que la institución se enfoque en brindarles a todos los aspirantes un buen proceso de inducción, ya que el alumno de nuevo ingreso se va a encontrar inmerso en un ambiente con normas, costumbres y procedimientos que representan para él algo desconocido.

Por lo tanto es muy importante que se logre integrar y adaptar al alumno de nuevo ingreso lo más rápido posible a la institución, ya que de ello depende tanto su formación, como su desempeño durante su estancia en la Universidad, esto a su vez llevara a la satisfacción de este por ser un participante mas dentro de la Organización Universitaria, y permitirá reducir los índices de deserción.

En la presente investigación pretendemos determinar si el proceso de inducción contribuye a aumentar el grado de integración, adaptación y satisfacción de los alumnos de nuevo ingreso, y a su vez obtener información que permita dar sugerencias para mejorarlo.

CAPITULO 1

PROCESO

DE

INDUCCION

PROCESO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL

Casi todas las organizaciones tienen algún proceso de inducción para los nuevos empleados, esto debido a que uno de los mayores bienes de las organizaciones es el nuevo trabajador debidamente inducido, por lo que es muy importante la forma en que se le inicia; un buen principio significa un mínimo de tiempo invertido y un incalculable porcentaje de interés a futuro. Un buen principio no solo aumenta la productividad sino que aumenta la eficiencia y reduce las sustituciones de personal.

En virtud de que las experiencias iniciales que vive un trabajador en la institución van a influir en su rendimiento y adaptación; es de suma importancia considerar al proceso de inducción y generar en el individuo un sentimiento de pertenencia y orgullo.

El proceso de inducción es una etapa que se inicia con el contrato de un nuevo empleado en la organización, para adaptarse lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros, a sus nuevas obligaciones y derechos, a las nuevas políticas de la empresa, etc.

La inducción que se da al nuevo empleado es acerca de la organización donde va a trabajar y al puesto que va a desempeñar.

Inducción a la empresa

Corresponde a la Dirección de Recursos Humanos darle información sobre aspectos generales, tales como:

- § Conferencia, curso, taller o plática
- § Habilidad para conducir e integrar grupos
- § Facilidad de comunicarse
- § Capacidad de análisis y síntesis
- § Capacidad para mantener la atención del grupo
- § Habilidad para improvisar
- § Experiencia en apoyos didácticos
- § Experiencia en el manejo de técnicas de manejo de grupos

- § Conocimientos de los temas a tratar

- § Películas, diaporama o videocasete
- § Visita a la empresa, planta e instalaciones
- § Presentar al nuevo empleado de manera personal, a su jefe inmediato y a sus futuros compañeros
- § Nombrar a un auxiliar temporal que le brinde ayuda en cuanto a la resolución de dudas y preguntas
- § Descripción del puesto a desempeñar por escrito
- § Proporcionar al empleado un manual de bienvenida, el cual deberá contener los siguientes datos:
 - § Bienvenida cordial
 - § Historia de la compañía
 - § Misión
 - § Distribución geográfica
 - § Principales instalaciones
 - § Descripción de los productos o servicios que proporciona
 - § Filosofía
 - § Organización de la empresa
 - § Numero de personas que laboran en la actualidad

Manual de Bienvenida

- § Reglas de Seguridad
 - § Políticas de la empresa
 - § Renumeración de la que goza el personal, días y procedimientos de pago
 - § Préstamos
 - § Promociones y ascensos
 - § Asistencias, faltas y retardos
 - § Existencia de permisos especiales y bajo que condiciones se otorga
 - § Horario de trabajo y de comida
 - § Localización de los tableros y boletines
 - § Normas internas de trabajo
- 6
- § Adiestramiento

- § Prestaciones
- § Seguro de vida
- § Servicio médico
- § Caja de ahorros
- § Plan de jubilación
- § Vacaciones
- § Aguinaldo
- § Becas de estudio

Inducción al puesto

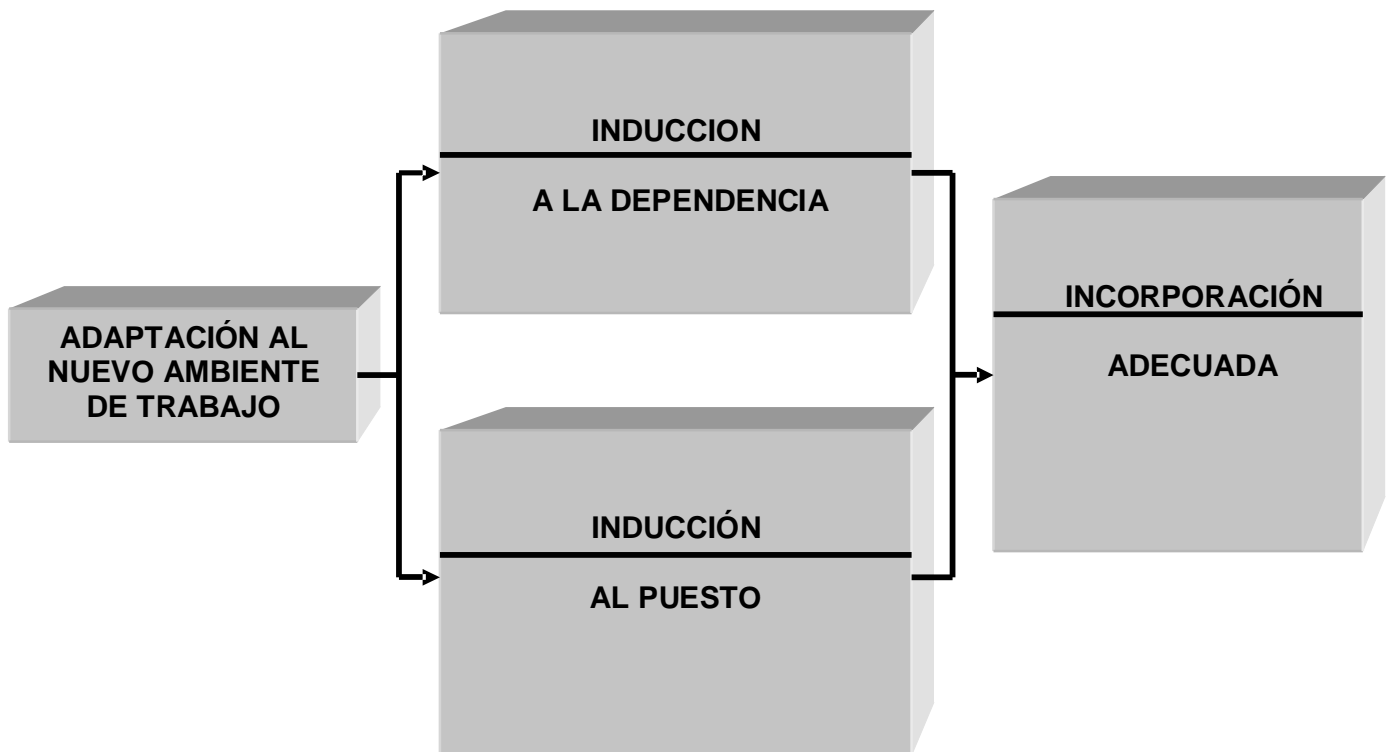
Una vez que el nuevo trabajador ha recibido su Manual de Bienvenida y ha tenido la primera reunión con su equipo de trabajo, se formara una idea general de la organización, de su trabajo para que pueda realizarlo perfectamente, es lo que se denomina inducción al puesto. En cada nivel de la organización los requerimientos del puesto y las características del personal van a ser diferentes en cada caso.

De forma muy general las actividades que se llevan a cabo son:

- Presentación con el jefe inmediato y con la persona que impartirá la inducción.
- Presentación del organigrama del área
- Presentación con sus compañeros y las áreas relacionadas a sus labores
- Especificación de los objetivos del puesto
- Especificación de sus funciones (concretas y definidas)
- Especificación y uso del equipo y/o del material de trabajo

- Explicación de la rutina diaria
- Responsabilidad sobre personas, bienes inmuebles, materiales y equipo
- Jerarquía y contactos
- Puesto afines y personas que desempeñan el mismo puesto

Ilustración: El proceso de inducción de personal.



Como se menciona anteriormente todas las instituciones llevan a cabo un proceso de inducción, para familiarizar al nuevo integrante a la nueva cultura organizacional.

En nuestro problema de investigación analizaremos el proceso de inducción que realiza la Universidad Autónoma Metropolitana, por lo cual consideramos las siguientes definiciones que creemos se ajustan más a nuestro tema de interés.

Definiciones de inducción

- La inducción significa “proporcionar a los alumnos de nuevo ingreso, la información general sobre la Institución, información que necesitan para que se facilite su incorporación a la Universidad”. (Dessler, 1991).

La inducción en realidad es un componente del proceso de socialización que utiliza la Universidad con sus nuevos miembros, un proceso continuo que involucra el inculcar en todos los ingresados las actitudes, la comprensión de valores y de conducta prevalecientes, que espera la Institución durante su estancia.

- La inducción que se da al alumno de nuevo ingreso tiene como propósito el que este se adapte lo mejor posible y en el menor tiempo a la Universidad, a los compañeros y a las características de esta. En otras palabras, se orientará al estudiante para que comprenda como se deberá desarrollar, para que pueda asumir el papel que le corresponde dentro de la Universidad y para crear en él una actitud favorable hacia la organización. La guía que se le brinde en el transcurso de ese periodo será determinante para un eficaz desempeño a lo largo de su desarrollo profesional

Para Chao la socialización organizacional se refiere a:

“ El proceso por el cual un individuo llega a apreciar los valores, habilidades, expectativas de conducta y el conocimiento social para asumir el rol organizacional y participar como un miembro de la organización.” (Chao, 1994).

Para fines de esta investigación utilizaremos la siguiente definición:

El Proceso de Inducción es una herramienta vital que sirve para que el estudiante conozca como esta estructurada la Institución, cual es su objetivo, cual es la calidad académica que tienen los docentes que laboran en la misma, así, como los servicios y prestaciones que ofrece; con la finalidad de lograr con esto su rápida adaptación e integración.

IMPORTANCIA DE LA INDUCCIÓN

El proceso de inducción es una herramienta vital para una rápida integración y adaptación del alumno de nuevo ingreso a la Universidad, haciéndolo partícipe de los principios filosóficos de la Institución.

La inducción asegura al estudiante un mayor éxito en su carrera profesional; un beneficio importante que podemos resaltar es que mediante este proceso se facilita una oportuna etapa de socialización disminuyendo la ansiedad nervios e incertidumbre que son características del alumno de nuevo ingreso.

También es importante que el proceso de inducción sea llevado a cabo por personas capacitadas, ya que la permanencia y trayectoria dependen en gran parte del conocimiento de datos y procedimientos básicos, de la comprensión de valores y el desarrollo de habilidades académicas y de las formas de comunicación dentro de la Institución.

En general, parece esencial que los procedimientos de inducción estén bien planteados y que se concentren en los problemas específicos que con frecuencia afrontan los estudiantes al ingresar al nivel superior.

Por ejemplo:

Puede enterarse desde sus primeros días en la Universidad como es el sistema trimestral, cuales son sus obligaciones y derechos, como esta estructurada, saber a donde dirigirse si se le presenta algún problema, es decir, tener la información necesaria para que se familiarice con la nueva cultura organizacional.

Hay una frase muy común que puede servir para explicar la importancia de la inducción en las instituciones: "**La primera impresión es la que cuenta**".

Es importante que la persona tenga **"sentido de pertenencia"** desde el mismo momento en que entra en la Institución y que vea sus estudios **más que como una "obligación", como una "oportunidad" personal.**

OBJETIVOS

Con el proceso de inducción se busca

- Ayudar a los alumnos de nuevo ingreso a familiarizarse con la institución, así como en auxiliarlos con la información necesaria para poder aclarar sus dudas.
- Establecer actitudes favorables de los alumnos de nuevo ingreso hacia la institución.
- Ayudar a los alumnos de nuevo ingreso a percibir un sentimiento de pertenencia y aceptación sobre los valores de la institución.

Si se proporciona una buena inducción general en la Universidad se podrían obtener las siguientes ventajas:

VENTAJAS

- El estudiante se identifica con la Institución y con su sistema
- Crea una actitud favorable hacia la Institución
- Crea en el estudiante sentido de pertenencia
- Acelera su integración hacia la nueva cultura
- Valora su calidad de estudiante
- Acepta con mayor facilidad sus responsabilidades

- El estudiante conjunta los objetivos de la Institución con los suyos
- Se compromete moralmente con la Institución
- Se identifica altamente con la Institución
- La reacción del estudiante hacia la Institución será de satisfacción
- La mayoría de los estudiantes cumplirá con sus obligaciones si durante la inducción comprendieron su significado

Conviene señalar que el hecho de impartir la inducción no quiere decir que automáticamente se va lograr todo lo señalado anteriormente; la inducción funge como un apoyo, como un facilitador para que estas ventajas se puedan dar.

La única manera de saber en que medida esta contribuyendo la inducción para que cada uno se logre es conociendo la correlación directa que esta tiene con cada uno de los eventos.

PROCESO DE INDUCCIÓN EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

La Universidad Autónoma Metropolitana cuenta con una guía académica de inducción y apoyo metodológico para la vida universitaria, esta pretende contribuir a solucionar los principales problemas a los que se afrontan como alumno de nuevo ingreso. Ya que muchos de ellos desconocen datos y procedimientos básicos, así como la cultura organizacional o no tienen la información fundamental que se requiere al estar dentro de la universidad.

En el contenido de la guía que proporciona la Universidad a sus nuevos estudiantes, contiene información como: que es la universidad, como esta estructurada, los servicios que ofrece, como debe de realizar algunos tramites, a donde debe acudir para realizarlos, cuales son sus obligaciones dentro de la universidad como estudiantes, además, de un apartado donde se le presentan algunas técnicas para mejorar las habilidades de aprendizaje.

Con esta guía la Universidad Autónoma Metropolitana pretende:

- Proporcionarle a los alumnos de nuevo ingreso la información necesaria para que se integran rápidamente a sus actividades universitarias.
- Reforzar sus hábitos o habilidades de aprendizaje para emprender con éxito su carrera universitaria.
- Darles a conocer y compartir con ellos la filosofía de la universidad.
- Ofrecerles las herramientas académicas e intelectuales que faciliten su desempeño dentro de la universidad

CAPITULO 2

ADAPTACION

E

INTEGRACION

EN LA

UNIVERSIDAD

DEFINICIÓN DE ADAPTACIÓN

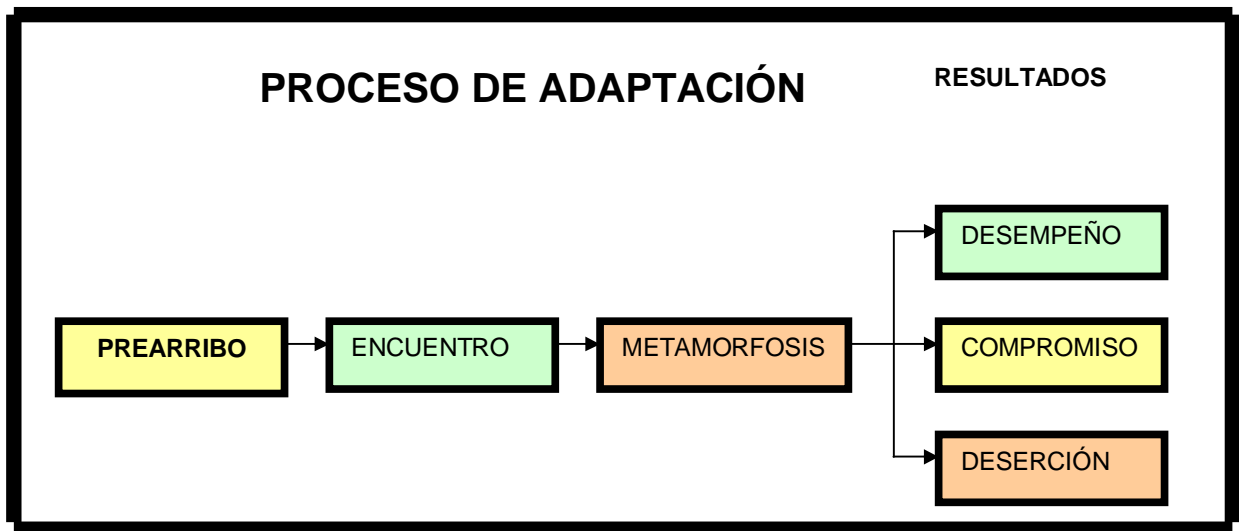
Es la modificación de la conducta de un individuo para lograr una convivencia armoniosa con otros individuos o grupos, o para ajustarla a una norma de conducta que considera ideal.

ETAPAS DE LA ADAPTACIÓN

La adaptación consta de tres etapas:

- **Prearribo.**- Esta primera etapa incluye todas las actividades que lleva a cabo el estudiante antes de entrar a la universidad. El objetivo fundamental de estas actividades es adquirir información sobre la Institución a la que aspira ingresar.
- **Encuentro.**- En esta etapa el estudiante recién ingresado ve como es realmente la organización y enfrenta la posibilidad de que sus expectativas que tiene y la realidad pueden ser diferentes.
- **Metamorfosis.**- El estudiante de nuevo ingreso sufre cambios en tiempos prolongados, debe dominar sus habilidades para desempeñarse bien en su carrera profesional, así como ajustarse a las nuevas normas y valores de la institución.

DIAGRAMA DEL PROCESO DE ADAPTACIÓN



ADAPTACIÓN EN LA UNIVERSIDAD

Frecuentemente surgen problemas en el curso de la vida estudiantil, los cuales resultan para el alumno muy difíciles de superar.

En la medida en que no pueden adaptarse satisfactoriamente, sus formas de conducta común de su vida quedan afectadas.

El adolescente casi adulto tropieza en la universidad con muchos problemas relacionados con los cambios radicales que se presentan en él y en las situaciones ambientales de la institución.

El estudiante de nuevo ingreso debe de estar bien adaptado después de haber analizado los pros y los contra de la nueva cultura organizacional en la que acaba de entrar, siempre y cuando vea que sus necesidades están siendo satisfechas en esa nueva institución, lo cual le permitirá tener un buen comportamiento dentro de ella.

Las experiencias acumuladas por el estudiante dentro de la Institución forman el trasfondo desde el cual puede un sujeto adaptarse a nuevas experiencias. La cultura se interioriza y el sujeto se empapa de ella, de modo que su conducta se ve influenciada por ella.

La cultura no es de alguna manera algo exterior al individuo, si no que todo lo que ella es, influye enormemente ya sea en el pensar o en el accionar del individuo.

Todos los aspectos mencionados anteriormente, nos muestran que la adaptación de todo estudiante a una nueva cultura es una tarea múltiple; que influirá de manera directa en el éxito o fracaso de este en su carrera profesional.

Como consecuencia de la adaptación el alumno de nuevo ingreso renuncia a una parte de su libertad de acción al ingresar a la Institución, por que se compromete a cumplir un horario específico, a desempeñar ciertas actividades, a obedecer determinadas normas y reglamentos internos y a cumplir todo lo relacionado con sus funciones como estudiantes.

ADAPTACIÓN EFICAZ

Para una adaptación eficaz es necesario llevar acabo las siguientes actividades:

1. Diseño de programas de orientación
2. Estructuración de programas de preparación
3. Información sobre la forma de evaluación del estudiante
4. Establecer actividades que representen un reto para los estudiantes
5. Docencia responsable y exigente

Los programas de orientación.- Los primeros días en la nueva institución puede producir efectos muy positivos y muy negativos sobre el estudiante de nuevo ingreso.

Asumir un nuevo sistema de educación no solo supone que se tienen que realizar nuevas actividades, sino también establecer nuevas interrelaciones personales.

El nuevo estudiante entra a un sistema educativo que ha creado un conjunto de valores, ideales, fricciones, conflictos, amistades, coaliciones. Por lo que si se le deja solo, el nuevo estudiante deberá enfrentar a ese nuevo entorno desde la más completa ignorancia, en tanto que si se le ayuda podrá hacerlo de una forma más eficaz.

Por lo tanto la institución deberá diseñar programas de orientación que permitan que el estudiante de nuevo ingreso conozca lo más rápido posible todo lo relacionado con la institución y el sistema educativo que maneja.

Estructuración de programas de preparación.- tienen una gran importancia durante la fase inicial. No hay duda de que son necesarios para enseñar a los estudiantes de nuevo ingreso algunas técnicas o sugerencias para que se puedan desarrollar de una manera óptima.

Cuando estos programas son eficaces, proporcionan retroalimentación con respecto a la forma en la adquisición de esos conocimientos.

Por lo que las instituciones van reconociendo cada vez más la importancia que tiene la preparación para modelar las percepciones y expectativas de sus nuevos estudiantes; por consiguiente, desempeña un papel muy importante en la forma que el nuevo estudiante entiende y se adapta al nuevo entorno de la institución.

Información sobre la forma de evaluación del estudiante.- Es muy importante que se le de la información necesaria al estudiante, para que sepa cual va hacer la manera en la cual se evaluara su desempeño en cada dentro asignatura.

Esta información es una de las más importantes responsabilidades de los docentes, ya que muchos docentes no están preparados o no saben realmente como evaluar bien y con certeza el desempeño de cada estudiante.

Establecer actividades que representen un reto para los estudiantes.- las primeras actividades o trabajos suelen exigir menos de lo que el estudiante de nuevo ingreso quisiera a portar. Por consiguiente el estudiante no puede desarrollar plenamente su capacidad, de modo que experimenta una sensación de ahogo, que resulta especialmente perjudicial si el estudiante tenía entusiasmo para esforzarse en hacer su trabajo.

Por lo tanto es muy importante que la institución enseñe al estudiante a ver sus actividades que realiza como un reto, que se va presentando día con día; con la realización de las actividades rutinarias.

Esto es enriquecer las actividades, como dejar que el estudiante aporte la mayoría de la información sobre los temas abordar, que aporte sus ideas para que sienta una sensación de autonomía y responsabilidad.

Ya que desgraciadamente, muchos universitarios que acaban de terminar su carrera carecen de esta habilidad.

Por que en sus anteriores experiencias en las aulas, el reto lo habían creado sus profesores, o siempre fueron creados por otros, nunca por ellos.

Docencia responsable y exigente.- El docente que mas probabilidad tendrá de encauzar a los nuevos estudiantes para que sigan un rumbo correcto en su profesión, es aquel cuyas expectativas son altas, pero alcanzables.

Este tipo de docente hace que el nuevo estudiante comprenda que él espera un buen desempeño y desarrollo por parte suya, y que siempre estará dispuesto a ayudarle con sus ideas y conocimientos.

DEFINICIÓN DE INTEGRACION

La integración, es aquella que se produce cuando una persona forma parte real de un grupo o institución, manteniendo intercambios significativos con sus compañeros.

La integración se manifiesta como una tarea universal del ser humano, dirigida a cada una de las personas, que se encuentran dentro de una institución, sociedad, etc.

Un estudiante de primer ingreso para que se pueda integrar se requiere tomar en cuenta los factores que intervienen para que se de este proceso los cuales son:

a) La integración cultural

Se puede entender la cultura como la totalidad de todas las creencias, valores, normas; que existen dentro de la universidad, a las cuales se tiene que enfrentar el de nuevo ingreso. Por lo que nunca es posible aislar al ingresado de la cultura que lo rodea.

Es conocido que el concepto "cultura" es un término técnico general que reúne distintas partes como por ejemplo: el arte (con sus distintas manifestaciones: la pintura, la literatura, el cine, la danza, el teatro, etc.), la tecnología, la política, la religión, las ciencias, las instituciones de vida social. Se trata de un mundo tan múltiple que no se puede abarcar de una sola ojeada.

La relación entre el estudiante y la cultura se manifiesta en dos distintas maneras.

Una es la participación del estudiante en la cultura, es decir, que el estudiante de nuevo ingreso toma parte de esa cultura organizacional.

Otra manera es la colaboración al proceso cultural. Cada uno de los estudiantes es un creador de una cierta parte de la cultura.

Por lo tanto se trata de una relación doble, la cual es la base para el desarrollo de la cultura, y que es así mismo **el objetivo de la educación**: es la tarea de introducir a los a los de nuevo ingreso a la cultura de la universidad.

Este proceso significa desde el punto de vista psicológico- la pérdida de una parte esencial de su personalidad peculiar, ya que tiene que integrarse a la nueva cultura de la universidad.

Estos aspectos mencionados nos dejan ver que la integración cultural se muestra como una tarea múltiple, que contiene, al lado de muchos puntos positivos, el riesgo de fracasar.

b) La integración social

Otro aspecto de la integración es la integración social. La base de ella es que el estudiante es un ser humano por lo tanto es un ser social, es decir donde quiera que el estudiante esta siempre conviviendo con otras personas.

La integración social sigue siendo una tarea, basándose en el ser humano mismo.

Cada estudiante esta inmerso en medio de relaciones humanas, sin ninguna excepción.

En general, la integración social trata de dar a entender que todo estudiante por ser un individuo pertenece a un grupo donde se desarrolla profesionalmente.

En la realidad, las relaciones fuera de la familia son conformadas con un grupo de amigos, con los vecinos, con el grupo religioso, con los grupos deportivos, con el grupo de colegas profesionales, etc.

Es una tarea que hoy en día la mayoría no conoce o no sabe manejarla; eso es, según lo que parece, por la falta de relaciones humanas sólidas, capaces de sostenerse.

La integración social debería ser tarea de cada uno, una tarea cotidiana para salir del aislamiento.

Esta tarea se constituye en dos distintas partes que se manifiestan como si se tratara de dos movimientos: Por un lado, tenemos que entrar a la organización, entregando nuestro "ser - persona", regalándonos para enriquecer a los miembros del grupo. Por otro lado recibimos todo lo que la organización nos regala y nos transmite.

Esta última es, como, una obra de arte, basándose en lo que cada una de las partes proporciona mutuamente.

Integración social significa que tenemos que desarrollar y cuidar las condiciones para cultivar las relaciones con el grupo organizacional donde cada persona entra por primera vez.

c) La integración escolar

Hay que colocar la integración escolar en un cuadro más amplio para ver que este aspecto implica muchas tareas educativas.

La base antropológica, que es el fundamento de la pedagogía, se constituye en que cada estudiante tiene el derecho de participar en su centro educativo.

Se debe de tener en cuenta que es muy importante la actitud educativa y humana de los profesores, por que representan parte importante para la integración escolar de los estudiantes de nuevo ingreso.

Esta actitud se verifica en la capacidad del profesor de percibir con profunda sensibilidad el proceso de aprendizaje del alumno, sus aptitudes personales, su situación de la vida.

Los aspectos interiores

La opinión sobre la personalidad de los profesores, representa la transición a los aspectos interiores de la integración.

Pues podría decirse que los profesores tienen que iniciar el camino hacia una personalidad integrada, que ellos mismos verifiquen el proceso de su integración interior.

Para lograr la integración interior como el objetivo del ser humano, el Yo tiene que encontrar algunas condiciones en el medio ambiente. Entre ellas la relación humana es la más importante, es como un puente entre su interior y el mundo exterior. Si esta condición no existe, encontraremos más tarde las consecuencias ya conocidas.

Personalidad desintegrada

Puede decirse que se trata de un proceso durante el cual el Yo está perdiendo poco a poco la función de integración. Se trata no solamente de procesos de desintegración, sino más bien de descomposición. Es como si el individuo perdiese su centro que normalmente dirige las actividades, formando un plan personal de vida.

Sobre todo hay que conocer que la desintegración, cuyo resultado se constituye en la descomposición de la personalidad, es uno de los peligros que acompañan permanentemente el proceso de integración. Nuestra realidad nos muestra que existen las fases de desintegración en la vida de cada individuo.

En general se trata de episodios temporales, en los cuales nuestro orden interior parece ser destruido, causado por algunos reveses de la fortuna. Después de un cierto tiempo, nos damos cuenta que estamos encontrando nuevamente el centro de nuestro ser.

Esas fases corresponden a la dinámica del ser humano, que nunca es equilibrado. Pero esas fases de desintegración ayudan a conocer mejor lo que pasa cuando el proceso de la integración fracasa.

CAPITULO 3

SATISFACCIÓN

DEFINICIÓN

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen.

La satisfacción es una dimensión de importancia que refleja el grado hasta el cual el estudiante percibe que sus carencias y necesidades están cubiertas. Por lo que la satisfacción del estudiante merece tanto interés y preocupación por parte de la de la Universidad.

Generalmente las tres clases de características del Estudiante que afectan las percepciones de lo que desea él dentro de la Universidad son:

- 1. Las necesidades**
- 2. Los valores**
- 3. Rasgos personales.**

Las necesidades individuales

La jerarquía de necesidades de Abraham Maslow, esta integrada por las necesidades fisiológicas, las de seguridad, las de pertenencia, las de amor, y las de estima personal.

Cabe señalar que para Maslow la necesidad fisiológica es inferior pero potente, si ella no es satisfecha las demás no podrán serlo.

A continuación presentamos las necesidades que contribuyen en la satisfacción del estudiante:

- **Necesidad de seguridad:** El estudiante tiene la necesidad de verse libre del miedo, del caos, así se sentirá con cierta confianza en si mismo en el ambiente y comodidad, es decir lograr cierta estabilidad en el medio.

- **Necesidad de pertenencia:** El estudiante desea pertenecer a una institución, un grupo, un equipo, o ser parte de una comunidad profesional que irradie valor para él, así pues el alumno se agrupa por afinidad, simpatía, necesidad y otros.

Cabe señalar que es parte de ésta necesidad la búsqueda de establecer relaciones afectuosas, lograr un lugar en el grupo y ser alguien importante dentro de el.

- **Necesidad de estima:** La estima del estudiante lo conduce a sentimientos de autoconfianza, autoevaluación, automotivación, capacidad y suficiencia de ser útil y necesario. Pues ésta necesidad a través de su desarrollo profesional busca prestigio, estatus, aprecio, así como el deseo de fuerza, logro, competencia, independencia y de libertad.

- **Necesidad de autorrealización:** En esta necesidad se presenta en el estudiante el impulso espiritual, tal como el servicio a los demás mediante el crecimiento profesional. Cabe señalar que la necesidad de autorrealización del alumno es el deseo de desarrollar al máximo sus potencialidades.

Los valores del estudiante

Dado que el valor es una creencia acerca de lo que es bueno, esta concepción sobre lo bueno, gobiernan la conducta; por tanto, conocer los valores de las de los estudiantes le permite a la Universidad predecir o prever como actuarán. Esta congruencia entre valores y conducta se da en la medida en que los estudiantes son conscientes de sus valores y ellos representan un ideal, al cual deben ajustarse para no experimentar auto-insatisfacción.

Lo referente a valores del estudiante, se relacionan con la moral y la motivación de logro, rasgos que, unidos a algunos datos sobre capacidad intelectual y desempeño, mostrarán diferentes aspectos del estudiante.

Moralidad

Cabe mencionar que aunque la moralidad se relaciona con los valores, hay valores que no tienen nada que ver con lo moral, como son los valores intelectuales.

La moralidad se entiende, como una orientación hacia lo justo. Esta orientación hacia que lo justo pueda encontrarse en distintos niveles de desarrollo moral, de manera que el nivel más bajo corresponde a un nivel pragmático y el nivel más alto es el moral, donde hay una consideración de los intereses generales de los estudiantes.

Estos niveles se reflejan en la conducta de los estudiantes que reflejan que tan importante es la moral para cada uno de ellos, los cuales deben ser adaptables con los valores de la Universidad.

Motivación de logro

La motivación se refiere a otro aspecto del estudiante, distinto a los valores o a la moralidad, pero igualmente importante para la comprensión de la acción. Así, que se dice que los estudiantes actúan porque están motivados o no lo hace porque está desmotivados.

En el campo académico, hay estudiantes que buscan rendir y dar lo mejor de ellos mismos, por lo cual se dice que tienen motivación de logro. Esta motivación es alta cuando se espera tener éxito en las tareas que se emprenden y se ponen los medios para ello, con poca preocupación por el fracaso. La motivación de logro es baja cuando lo que prevalece es una preocupación por el fracaso y un miedo a éste. Algunos estudiantes no tienen interés por el logro, y si rinden lo hacen por razones externas.

Rasgos personales

La situación en que el estudiante realiza sus actividades, así como las condiciones ambientales, influye en su satisfacción personal. Los factores situacionales son importantes, pero también hay otros de gran trascendencia: sus características o rasgos personales.

Estos rasgos personales que influyen en la satisfacción del estudiante son: la edad, el sexo, y el nivel de inteligencia. Son rasgos o características que la Universidad no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de estudiantes.

Enfoques de la Satisfacción

La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor desempeño del estudiante, reflejado en una actitud positiva frente a la Universidad.

Por lo que es necesario conocer tres enfoques fundamentales los cuales son:

- ✓ Primer enfoque, basado en el modelo de las expectativas, plantea que la satisfacción en la Universidad está en función de las discrepancias percibidas por el estudiante entre lo que él cree debe ofrecerle o darle la Universidad y lo que realmente obtiene de ella.

- ✓ Un segundo enfoque, plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el Estudiante hacia la Universidad y el beneficio obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el Estudiante en términos de aporte y los beneficios obtenidos por la Universidad.

- ✓ Por último, la teoría de los dos factores plantea que existen dos tipos de factores para la lograda la satisfacción; un primer grupo de factores son los extrínsecos, entre los que podrán enumerarse: el tipo de Calidad de los docentes, los servicios y beneficios, las relaciones con los otros estudiantes y las condiciones ambientales de la Universidad y un segundo grupo de factores son los intrínsecos , denominados "motivadores", entre los que se distinguen: posibilidades de logro personal, reconocimientos personales y carrera deseada.

Los primeros son factores que producen efectos negativos en el estudiante si no son satisfechos, pero su satisfacción no asegura que el estudiante modifique su comportamiento. En cambio, los segundos son factores cuya satisfacción si motivan al estudiante y provoca un mayor esfuerzo por parte de él.

Estos tres enfoques son complementarios y se pueden resumir diciendo que "la satisfacción en la Universidad nos muestra las discrepancias entre lo que un estudiante espera obtener de la Institución y lo que realmente obtiene de ella, con comparación a otras instituciones educativas.

INSATISFACCIÓN

La Insatisfacción es un fenómeno psicosocial de rechazo y desgana que siente el estudiante hacia su carrera y hacia la universidad.

Causas que pueden provocar insatisfacción

Las causas por las cuales un estudiante puede sentir insatisfacción en la Universidad, traducidas finalmente en problemas de desmotivación pueden deberse, a temas como:

- Beneficios Recibidos por parte de la Universidad hacia el estudiante.
- Calidad Docente y la relación de los estudiantes con ellos.
- Desarrollo de la carrera Universitaria.
- Carga de trabajo y presión.
- Lugar geográfico donde está ubicada la Universidad.
- Período de traslado desde su casa hasta la Universidad.
- Status que otorga el hecho de ser estudiante de dicha Institución Educativa

Consecuencias de la insatisfacción

La insatisfacción de los estudiantes por ver que sus expectativas o sus necesidades no son satisfechas por la Universidad. Podría redundar en la disminución del desempeño, el ausentismo, incluso en algunos casos en la deserción del estudiante.

Desempeño del Estudiante. Los Estudiantes satisfechos pueden lograr un desempeño aceptable dentro de la Universidad.

Un alto desempeño contribuye a una gran satisfacción en el estudiante. Un mejor desempeño produce mayores recompensas sociológicas y Psicológicas.

Si se consideran estas recompensas como justas y equitativas, entonces se desarrolla una mayor satisfacción, porque los estudiantes sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. En cambio, si se consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a que el estudiante se sienta insatisfecho.

En todo caso, el nivel de satisfacción que se tenga produce un mayor o menor compromiso, lo cual a su vez afecta el esfuerzo y finalmente al desempeño.

Deserción del estudiante. Una mayor satisfacción en el estudiante se asocia con menos deserción de estudiantes en la Universidad, que es la proporción de estudiantes que salen de la Universidad.

Los Estudiantes más satisfechos tienen menos probabilidades de pensar en salirse de la escuela, por lo tanto, es más probable que puedan terminar bien su carrera Universitaria. Por lo contrario los estudiantes que poseen cierto grado de insatisfacción en general, tienen niveles más altos de deserción.

Es posible que carezcan de autosatisfacción, experimenten conflictos continuos con el personal docente o compañeros.

Ausentismo. Los Estudiantes que sienten insatisfacción tienden con mayor frecuencia a faltar a la Universidad. Aunque esta consideración no siempre es clara, por dos razones.

Primero, algunas faltas son producto de razones médicas y, por lo tanto, un estudiante satisfecho pudiera faltar a sus actividades.

Segundo, los estudiantes insatisfechos tienen mayor ausencia, además de presentar otras situaciones como los retardos. Los retardos son una especie de ausentismo de corto plazo que va desde unos cuantos minutos a varias horas en cada caso, y es otra manera en la que los estudiantes se retraen de la participación activa en la Universidad.

Aunque puede haber razones legítimas para una llegada tarde ocasional, una situación de retardos constantes con frecuencia es un síntoma de actitudes negativas por parte de los estudiantes.

El problema de los alumnos que abandonan o se retrasan en los estudios es, sin duda, uno de los problemas que más preocupan actualmente.

CAPITULO 4

LA UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA Y LA COMUNICACIÓN

ANTECEDENTES

A finales de los años sesenta, el papel de la educación empezó a cuestionarse seriamente debido al desajuste entre la demanda y la oferta de posibilidades educativas; se agravaba el desempeño profesional, los centros educativos crecieron aceleradamente, no obstante un gran número de estudiantes quedaban sin la posibilidad de acceder a la educación superior y, el trimonio que debía existir entre universidad, sociedad y centros productivos, se desarticulaba.

Para enfrentar la creciente demanda de educación el entonces presidente de la Republica pidió a la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Enseñanza Superior (ANUIES) la realización de un diagnostico de la demanda estudiantil en los niveles medio superior y superior para el periodo 1973-1980.

Como resultado de este análisis surgió la necesidad de crear una nueva Universidad y reformar el modelo educativo durante el inicio de la década siguiente.

Con la anuencia presidencial la ANUIES formo un comité de planeación, integrado por funcionarios de diferentes instituciones de educación superior para proyectar el modelo de desarrollo de esa universidad.

El 13 de diciembre de 1973 se emitió el decreto de creación de la Universidad Autónoma Metropolitana. La universidad de acuerdo con su ley orgánica, tiene tres objetivos fundamentales:

- Ø Impartir educación superior de licenciatura, maestría y doctorado y cursos de actualización y especialización en sus modalidades escolar y extra escolar, procurando que la formación de los profesionales corresponda con las necesidades de la sociedad.
- Ø Organizar y desarrollar actividades de investigación científica, tecnológica y humanística en atención de los problemas nacionales.
- Ø Preservar y difundir la cultura

Con el objeto de conocer cómo está organizada la Universidad Autónoma Metropolitana y cuáles son los órganos e instancias de apoyo que la conforman, se presenta a continuación la siguiente información.

QUE ES LA UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

Es un organismo descentralizado del Estado con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se organiza dentro de un régimen de desconcentración funcional y administrativa a través de sus Unidades y mantiene la coherencia en su organización y en sus decisiones por medio de la coordinación de las Actividades académicas y administrativas.

ESTRUCTURA

Se integra por una Rectoría General y tres Unidades Universitarias, las cuales se caracterizan por un color diferente: Azcapotzalco (**rojo**), Iztapalapa (**verde**), Xochimilco (**azul**) y Rectoría General (**negro**).

La Rectoría General

Tiene a su cargo la responsabilidad de planificar, diseñar y conducir las actividades de desarrollo y crecimiento de la Universidad. El Rector General preside el Colegio Académico, donde están representados todos los miembros que conforman la comunidad universitaria; órganos personales (rectores, directores y jefes de departamento) personal académico, administrativo y alumnos.

Las Unidades Universitarias

Tienen bajo su responsabilidad el desarrollo de las actividades relacionadas con la impartición de los programas docentes a nivel licenciatura y postgrado, la realización y evaluación permanente de los programas y proyectos de investigación, la formación integral de los estudiantes, la generación de acciones tendientes a difundir el conocimiento, la extensión de la cultura y la vinculación con el entorno.

Cada una de ellas cuenta con sus propios órganos académicos y administrativos para impulsar y desarrollar sus actividades donde el común denominador es la búsqueda constante de la calidad en los resultados derivados de las acciones emprendidas.

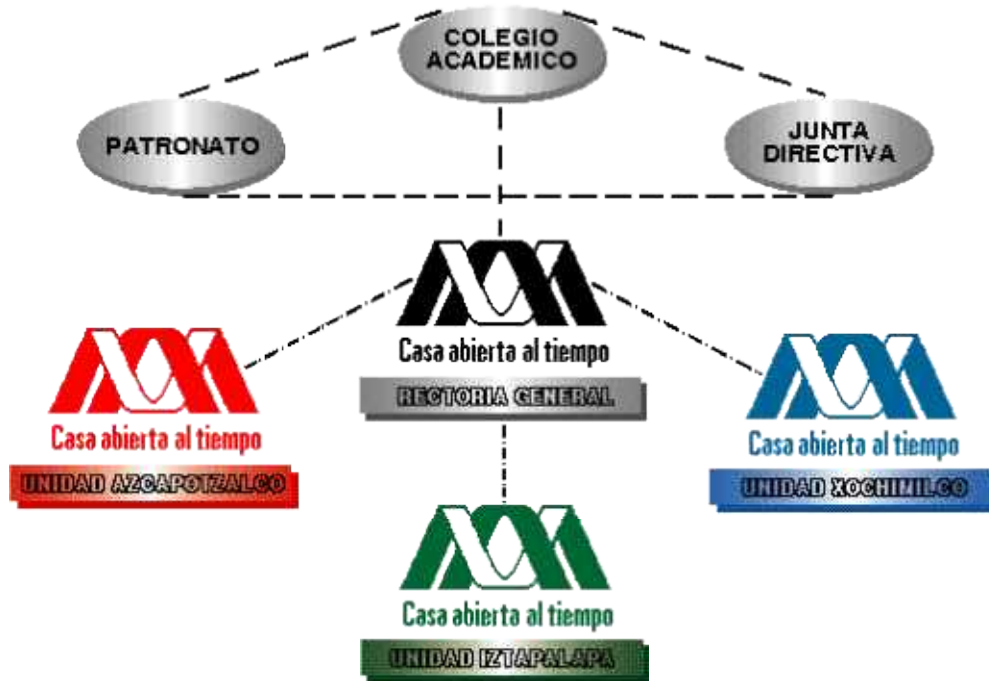
Esta organización permite a las tres Unidades tener independencia en el diseño de sus enfoques y modelos de enseñanza y de investigación, razones por las que cada una de ellas es concebida como una universidad completa e integral. Sin embargo, es condición para el desarrollo de la Universidad, la interacción permanente entre ellas y con la Rectoría General.

La dinámica institucional está regida por una estructura orgánica para la distribución y ejercicio de las funciones que incluye diversos niveles de participación de la comunidad universitaria.

Los componentes de dicha estructura son: órganos colegiados, órganos personales e instancias de apoyo, que en los organigramas se presentan con una figura diferente.

Organigrama Genérico

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA



LA INVESTIGACIÓN QUE SE LLEVARA A CABO SE REALIZARA EN ESTA UNIDAD

UNIDAD IZTAPALAPA

La Universidad Autónoma Metropolitana – Unidad Iztapalapa se concibe como un proyecto académico que busca formar profesionales en diversas áreas del conocimiento dentro de un marco de excelencia académica. Este proyecto se fundamenta en el desarrollo de programas de investigación de alta calidad como vía fundamental para la impartición de programas docentes actualizados en los niveles de licenciatura y de postgrado.

La Unidad Iztapalapa, procura el desarrollo integral de los alumnos vinculando la teoría con la práctica, fomentando la impartición de asesorías y estimulando la relación profesor-alumno; todo esto con la finalidad de lograr una mejor preparación de los estudiantes dentro de un ámbito de prácticas flexibles pero rigurosamente académicas.

En este marco de enfoque múltiple, destaca la participación activa e interdisciplinaria de los profesores-investigadores, asegurando así que la formación académica de los estudiantes, basada en la estrecha relación de los programas docentes con los de investigación les permita enfrentarse con mayor facilidad y eficiencia a la vida productiva del país.

La Unidad Iztapalapa ha diseñado novedosos planes y programas de estudio en los niveles de licenciatura y de postgrado estructurado con una visión diferente a aquellos de corte más tradicional y que son impartidos en otras instituciones de educación superior.

Esta Unidad está organizada en tres divisiones académicas (Ciencias Básicas e Ingeniería, Ciencias Sociales y Humanidades y Ciencias Biológicas y de la Salud) y catorce departamentos, esta regida por un modelo departamental que busca ser una vía diferente al principio organizativo de las escuelas y las facultades.

Objetivo

Su objetivo es formar profesionistas con una actitud crítica y que sean capaces de integrarse con eficiencia al campo de trabajo.

Misión

Desarrollarse en el ámbito de la investigación, la docencia y la investigación y difusión de la cultura.

En la presente investigación se considero importante abordar el tema de la comunicación, ya que es un factor determinante para que la Universidad Autónoma Metropolitana, lleve a cabo de manera eficiente y con éxito su proceso de inducción.

DEFINICIÓN DE COMUNICACIÓN

Algunos términos básicos de la comunicación:

- Ø Es el proceso a través del cual los individuos condicionan recíprocamente su comportamiento.
- Ø Trato o correspondencia entre dos o más personas.
- Ø En un análisis de tal proceso y para lograr mayor efectividad, lo que primero debe hacerse es enfocarlo sobre el propósito que se persigue, a fin de poder determinar si nuestra conducta nos está llevando a lograr el resultado deseado. La mayoría de las veces los escritores descuidan su tarea pensando que su labor consiste en redactar informes técnicos más que en lograr un cambio en la conducta de los lectores. Los profesores pierden de vista la influencia que querían ejercer sobre los estudiantes y concentran su atención en "cumplir con programas" o en llenar su horario.
- Ø Por comunicación interhumana se entiende el conjunto de procesos según los cuales se transmiten y se reciben diversos datos, ideas, opiniones y actitudes que constituyen la base para el entendimiento o acuerdo común. En esta situación, definiremos la comunicación como un proceso mediante el cual *transmitimos* y *recibimos* datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción. La comunicación es indispensable para lograr la necesaria coordinación de esfuerzos a fin de alcanzar, los objetivos perseguidos por una organización.

No es posible el desarrollo humano individual si permanecemos mental, social o físicamente aislados. Pongamos como ejemplo a cualquier hombre del que tengamos memoria y que haya destacado como líder, científico, empresario, etc. Si analizamos la cantidad de cosas que Comunicaron al mundo y que les fueron comunicadas, podríamos darnos cuenta que la esencia de su desarrollo personal radicó precisamente en esta actividad de proyección exterior. La comunicación de muchos de estos hombres sigue viva a través de los siglos.

Importancia de la Comunicación

Gracias a la comunicación es posible transmitir las experiencias de una generación a otra para que puedan ser asimiladas y continuadas. Sin esta posibilidad (de comunicaciones), el avance no hubiera sido posible en ningún sentido.

Se ha demostrado que en las grandes ciudades, la mayoría de la gente pasa aproximadamente el 70% del tiempo que está despierta en alguna forma de comunicación, ya sea leyendo, escuchando, hablando o escribiendo.

CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN

- En ella se debe utilizar palabras y gestos apropiados a lo que queremos transmitir.
- Se exteriorizan sentimientos positivos (amor, respeto, sinceridad, simpatía, consideración, estimación, etc).
- En la comunicación se responde con sentimientos y actitudes positivas, en forma serena y adulta, aun cuando los mensajes vengan cargados de sentimientos y actitudes negativas.
- Se emiten ideas claras, concisas y convincentes; con sentimientos positivos; en forma oportuna y sin interferencias de ruidos físicos prejuicios psicológicos.

La comunicación dentro las Relaciones Humanas

Sólo por medio de la comunicación interactuante puede haber Relaciones Humanas que aseguren un claro entendimiento entre los padres e hijos, maestros y alumnos, hermanos entre sí, amigos, compañeros de estudios, de trabajo, etc. Es decir, en todo tipo de actividad realizada por el hombre, es necesaria la comunicación y con ella la interacción, ya que el ser humano no puede vivir aislado porque es por naturaleza un ser gregario.

Objetivos de la Comunicación

Aristóteles definió el estudio de la (comunicación) retórica como la búsqueda de "todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance". Analizó las posibilidades de los demás propósitos que puede tener un orador; sin embargo, dejó muy claramente asentado que la meta principal de la comunicación es la persuasión, es decir, el intento que hace el orador de llevar a los demás a tener su mismo punto de vista.

Los propósitos de la comunicación deben ser:

1. No contradictorio lógicamente ni lógicamente inconsciente consigo mismo.
2. Centrado en la conducta; es decir, expresado en términos de la conducta humana.
3. Lo suficientemente específicos como para permitirnos relacionarlo con el comportamiento comunicativo real.
4. Compatible con las formas en que se comunica la gente.

Elementos de la comunicación

Los elementos básicos que intervienen en la comunicación son:

- Emisor.
- Mensaje.
- Canal.
- Receptor.

El Emisor

Es la fuente de la información, es quien va a exteriorizar la comunicación, por lo que deben tenerse en cuenta los siguientes detalles:

- Presentará el contenido informativo lo más apegado a la realidad. Separando los hechos reales de las opiniones subjetivas.
- Habilidad, recursos culturales, escolares, etc., y calidad de la persona que haga las veces de receptor.
- El mensaje será transmitido con la mayor exactitud, claridad y sencillez, de manera que la reacción producida por el impacto de éste sea decisiva y liquide toda posible resistencia al cambio o cualquier otro mecanismo de defensa del receptor.

El Mensaje

Una vez establecido el primer elemento de la comunicación, conviene definir con precisión lo que se tiene que decir; conocerlo a fondo, tan completamente que se esté en posibilidad de transmitir la misma idea con diferentes palabras.

Seis son los requisitos que debe contener un mensaje, a fin de evitar toda posible deformación de lo que verdaderamente se desea transmitir:

- **Credibilidad**, o sea que la comunicación establecida por el mensaje presentado al receptor, sea real y veraz, de manera que éste descubra fácilmente el objetivo de nuestra labor y elimine actitudes preconcebidas que deformarían la información.
- **Utilidad**. La finalidad de nuestra comunicación será dar información útil que sirva a quien va dirigida.
- **Claridad**. Para que el receptor entienda el contenido del mensaje será necesario que la transmitamos con simplicidad y nitidez.
- **Continuidad y consistencia**. Para que el mensaje sea captado, muchas veces es necesario emplear la repetición de conceptos, de manera que a base de la continuidad y consistencia podamos penetrar en la mente del receptor para vencer las posibles resistencias que éste establezca.
- **Adecuación en el medio**. En el proceso para establecer comunicación con los receptores en una organización será necesario emplear y aceptar los canales establecidos oficialmente, aun cuando estos sean deficientes u obsoletos.
- **Disposición del auditorio**. Es válido el siguiente principio: la comunicación tiene la máxima efectividad, cuando menor es el esfuerzo que realiza el receptor para captar.

Canal

Por canal de comunicación se entiende el vehículo o medio que transporta los mensajes: memoranda, cartas, teléfono, radio, periódicos, películas, revistas, folletos, conferencias, juntas, etc.

Los canales de comunicación se identifican en muchos aspectos con las líneas de autoridad y responsabilidad. Ello se debe a que en las organizaciones tradicionales, la corriente de autoridad desciende desde la más alta jerarquía hasta el personal operativo.

En toda organización existe en menor o mayor grado la delegación de autoridad, lo que implica una mayor complejidad en su estructura jerárquica; ahora bien, tales circunstancias pueden ser controladas por una buena planeación administrativa, pero cuando esta no existe, y los niveles y canales de comunicación se reproducen anárquicamente, se advertirá que ésta, tanto en su sentido ascendente como descendente se hace más lenta, y pierde agilidad y efectividad.

Para llevar a cabo cualquier tipo de comunicación, precisa ocupar los medios específicos de que la organización dispone para esta función: los canales de comunicación, sujetos éstos a las formas de relación interpersonal que se dan ; es así como se estructuran los que pueden ser canales:

- Informales, los cuales surgen espontáneamente en la organización. No son planeados y siguen las corrientes de simpatía y acercamiento entre los miembros de la organización. Pasan de una persona a otra y se deforman en cada transmisión. Están constituidos por rumores, chismes, etc.
- Formales, los cuales deben planearse y estructurarse adecuadamente. Puede decirse que a más comunicación formal, será menor la informal.

Estos canales pueden ser:

El hombre ocupa estos canales para diversas funciones:

- Recibir y transmitir mensajes, retener información.
- Obtener conclusiones acertadas con base en informaciones verídicas.
- Reconstruir el pasado y prever ciertos eventos.
- Influir y dirigir a otras personas y ciertos eventos externos.

El Receptor

Es la persona que recibe y capta la información transmitida. Si este no posee la habilidad de escuchar, leer y pensar, no estará capacitado para recibir y comprender los mensajes que la fuente ha transmitido. La cultura y situación en el sistema social del receptor, su status y su conducta afectan la recepción e interpretación de los mensajes.

CONCLUSIONES

Como bien pudimos observar en el desarrollo de los capítulos anteriores, el proceso de inducción se encarga de atacar los problemas que frecuentemente se presentan en los alumnos de nuevo ingreso. Esto debido a que uno de los mayores bienes

Casi todas las organizaciones tienen algún proceso de inducción para los nuevos empleados, esto debido a que uno de los mayores bienes de las organizaciones es el nuevo trabajador debidamente inducido, por lo que es muy importante la forma en que se le inicia; un buen principio significa un mínimo de tiempo invertido y un incalculable porcentaje de interés a futuro. Un buen principio no solo aumenta la productividad sino que aumenta la eficiencia y reduce las sustituciones de personal.

CAPITULO 5

METODOLOGIA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿El Proceso de Inducción que realiza la Universidad Autónoma Metropolitana es un factor importante que contribuye a que aumente el grado de satisfacción, adaptación e integración del estudiante por pertenecer a la Institución?

JUSTIFICACIÓN

El proceso de inducción debe de representar un tema de interés para cualquier tipo organización, ya que es la base fundamental para que el individuo que inicia en un nuevo sistema organizacional se desempeñe mejor dentro de este.

Sin embargo, en ocasiones hemos visto alumnos que ingresan a Instituciones educativas y pasan los primeros días averiguando aspectos importantes acerca de las actividades que debe realizar dentro de esta. Es por eso que surgió nuestra inquietud de saber como se comportaba el proceso de inducción en nuestra Universidad, ya que cuando nosotros ingresamos (1999), consideramos que la información que se nos brindo no fue suficiente para familiarizarnos con la institución.

OBJETIVO

Que los resultados de esta investigación sean utilices para poder comprobar si el proceso de inducción que realiza la Universidad Autónoma Metropolitana contribuye en incrementar el grado de integración, adaptación y satisfacción en los alumnos de primer ingreso. También se pretende poder dar sugerencias que sirvan como complemento para mejorarlo.

HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

HI: El Proceso de Inducción contribuye a que aumente el grado de satisfacción, adaptación e integración del estudiante por pertenecer a la Institución.

HIPÓTESIS NULA

HO: El Proceso de Inducción no contribuye a que aumente el grado de satisfacción, adaptación e integración del estudiante por pertenecer a la Institución

HIPÓTESIS ALTERNATIVA

HA0: El Proceso de Inducción es un factor que contribuye a que aumente el grado de satisfacción del estudiante por pertenecer a la Institución .

HA1: El Proceso de Inducción es un factor que contribuye a que aumente el grado de adaptación del estudiante por pertenecer a la Institución.

HA2: El Proceso de Inducción es un factor que contribuye a que aumente el grado de integración del estudiante por pertenecer a la Institución.

VARIABLE INDEPENDIENTE

Proceso de Inducción

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

El Proceso de Inducción es una herramienta vital que sirve para que el estudiante conozca como esta estructurada la Institución, cual es su objetivo, cual es la calidad académica que tienen los docentes que laboran en la misma, así, como los servicios y prestaciones que ofrece; con la finalidad de lograr con esto su rápida adaptación e integración del estudiante a la Institución.

DEFINICIÓN OPERACIONAL

Se evaluara el contenido de la guía de Inducción que proporciona la Universidad Autónoma Metropolitana.

Después se llevara acabo una encuesta, donde se harán preguntas abiertas a los estudiantes de la carrera de administración, sobre el Proceso de Inducción que les realizaron; para saber si les pareció bueno o no y si les expusieron de manera clara y detallada el contenido de la guía.

VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen.

DEFINICIÓN OPERACIONAL

La satisfacción se medirá mediante encuestas que evalúen el bienestar de los estudiantes, donde se les aplicaran preguntas sobre aspectos específicos relacionados con todo lo que les ofrece la Universidad, como son los servicios, las prestaciones y todos los derechos a que se hacen acreedores por pertenecer a dicha Institución.

VARIABLE PENDIENTE

Adaptación

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Es la modificación de la conducta de un individuo para lograr una convivencia armoniosa con otros individuos o grupos, o para ajustarla a una norma de conducta que considera ideal.

DEFINICIÓN OPERACIONAL

La adaptación se medirá a través de una encuesta, para saber del estudiante todo lo relacionado con el proceso de enseñanza - aprendizaje.

VARIABLE PENDIENTE

Integración

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

La integración, es aquella que se produce cuando una persona forma parte real de un grupo o institución, manteniendo intercambios significativos con sus compañeros.

DEFINICIÓN OPERACIONAL

En cuanto a la integración del estudiante se aplicara una encuesta para tratar de saber el grado de integración con el ambiente organizacional de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad iztapalapa.

CARACTERISTICAS DE LA MUESTRA

Serán 35 Mujeres y 35 Hombres, todos Estudiantes de la Carrera de Administración de la Unidad Iztapalapa.

ESCENARIO

La Universidad Autónoma Metropolitana

TIPO DE ESTUDIO

La investigación que se llevara acabo será, en primera instancia de tipo descriptivo, ya que se pretende obtener información individual de cada uno de los 70 estudiantes que componen el total de la muestra. Después se realizara un Análisis Estadístico basado en la frecuencia y el promedio de cada una de las preguntas que se realizaran en el instrumento, las cuales van a ser referencia sobre las variables que componen nuestro problema de investigación (adaptación, integración y satisfacción, como variables dependientes y el proceso de inducción como nuestra variable independiente).

PROCEDIMIENTO

Se localizara a los estudiantes de nuevo ingreso de la carrera de Administración y se les aplicara un cuestionario que nos permita obtener la información necesaria para hacer el análisis sobre nuestro tema de investigación.

INSTRUMENTO

Cuestionario

CAPITULO 6

ANÁLISIS

E

INTERPRETACIÓN

DE

RESULTADOS

RESULTADOS

PREG.	INTEGRACIÓN						SUMA	
	1	2	4	6	7	12		
SUJETOS								
1	2	2	2	2	2	2	12	
2	2	2	2	2	2	2	12	
3	1	2	2	1	2	2	10	
4	2	1	2	1	1	2	9	
5	2	2	2	2	2	2	12	
6	2	1	1	1	1	2	8	
7	2	1	1	2	2	2	10	
8	1	1	2	1	1	1	7	
9	1	1	1	1	1	1	6	
10	2	2	2	2	2	2	12	
11	2	1	2	1	1	1	8	
12	1	1	1	1	1	2	7	
13	2	2	2	2	2	2	12	
14	2	2	2	2	2	2	12	
15	2	2	2	2	2	2	12	
16	2	2	2	2	1	2	11	
17	2	1	1	1	2	2	9	
18	1	1	1	1	1	2	7	
19	2	1	2	2	2	2	11	
20	2	2	2	2	2	1	11	
21	1	2	2	2	1	2	10	
22	1	1	2	1	1	2	8	
23	2	2	2	2	2	2	12	
24	2	2	2	2	1	2	11	
25	1	1	2	1	2	2	9	
26	2	2	2	2	2	2	12	
27	2	1	1	1	2	2	9	
28	2	2	2	2	1	2	11	
29	2	2	2	2	2	2	12	
30	1	1	2	2	2	1	9	
31	2	2	2	2	2	2	12	
32	2	2	2	2	2	2	12	
33	2	2	2	2	1	2	11	
34	2	2	2	2	2	2	12	
35	1	1	1	1	2	2	8	
36	1	1	2	1	2	2	9	
37	1	1	1	1	1	2	7	
38	1	1	1	1	2	2	8	
39	2	2	2	2	1	2	11	
40	1	1	2	1	2	2	9	
41	2	2	2	2	2	2	12	
42	2	1	2	2	2	2	11	
43	2	2	1	1	1	2	9	
44	2	1	2	1	1	2	9	
45	2	2	2	2	2	1	11	
46	2	1	1	2	2	2	10	
47	1	1	1	1	1	2	7	
48	2	1	2	1	1	2	9	
49	2	2	2	2	1	2	11	
50	2	2	2	2	1	2	11	
51	1	1	1	1	1	1	6	
52	1	1	2	1	1	2	8	
53	2	1	2	1	2	2	10	
54	2	1	2	1	2	2	10	
55	2	1	2	1	2	2	10	
56	2	2	1	1	1	1	8	
57	2	1	1	1	1	2	8	
58	1	1	1	1	1	2	7	
59	2	1	2	1	1	2	9	
60	2	2	2	2	2	2	12	
61	1	1	1	1	1	1	6	
62	2	1	2	2	1	2	10	
63	2	2	2	2	2	2	12	
64	2	1	1	2	2	1	9	
65	2	2	2	2	1	2	11	
66	2	2	2	2	2	2	12	
67	2	1	2	2	1	2	10	
68	2	1	1	2	1	2	9	
69	2	2	2	2	1	1	10	
70	1	1	1	1	1	2	7	
SUMA	120	102	119	108	106	129		
TOTAL					684			
							TOTAL	684

PUNTAJE MAXIMO	840	100%
PUNTAJE MINIMO	420	50%
PROMEDIO	630	75%
PUNTAJE DE ALUMNOS	684	81.43%

PREG.	ADAPTACIÓN						SUMA
	3	5	8	9	10	11	
SUJETOS							
1	1	2	2	2	2	2	11
2	1	2	2	2	2	2	11
3	1	2	2	2	1	2	10
4	1	2	2	2	1	2	10
5	2	2	2	2	1	2	11
6	1	2	2	2	1	2	10
7	1	2	2	2	1	2	10
8	1	2	1	2	2	1	9
9	1	2	1	2	1	2	9
10	2	2	2	2	2	2	12
11	1	2	2	2	2	1	10
12	2	2	1	1	2	2	10
13	1	2	2	2	2	2	11
14	2	2	2	2	2	2	12
15	1	2	1	2	2	1	9
16	2	1	1	1	1	1	7
17	2	1	2	2	2	2	11
18	1	1	2	1	2	2	9
19	1	2	1	2	1	2	9
20	1	2	2	2	2	2	11
21	1	1	2	2	1	2	9
22	2	2	2	2	2	2	12
23	2	2	1	2	1	1	9
24	1	2	1	2	2	1	9
25	1	2	2	2	2	2	11
26	1	1	2	2	2	2	10
27	1	2	2	2	2	1	10
28	2	2	2	2	2	2	12
29	1	1	2	1	2	1	8
30	1	2	1	1	1	2	8
31	1	2	2	2	2	2	11
32	1	1	2	2	2	2	10
33	1	2	1	1	1	2	8
34	1	2	2	2	1	2	10
35	1	1	2	1	1	2	8

36	1	2	2	2	1	2	10
37	1	2	2	2	2	2	11
38	1	2	2	2	2	2	11
39	1	2	2	2	1	2	10
40	1	2	2	2	2	2	11
41	1	1	2	2	1	2	9
42	1	1	2	2	2	2	10
43	1	1	2	2	1	2	9
44	2	2	1	2	1	1	9
45	1	2	1	1	1	1	7
46	1	2	2	2	1	2	10
47	1	1	2	2	2	2	10
48	1	1	1	2	2	2	9
49	1	2	1	2	1	2	9
50	2	1	1	2	2	1	9
51	2	2	1	1	2	2	10
52	1	2	1	2	2	2	10
53	2	2	1	1	1	2	9
54	1	2	2	2	2	2	11
55	2	2	2	2	2	2	12
56	1	1	1	1	1	2	7
57	2	1	2	2	2	2	11
58	1	2	2	2	2	2	11
59	1	2	2	2	1	2	10
60	1	2	2	2	2	2	11
61	2	1	1	1	1	2	8
62	2	2	2	2	2	2	12
63	2	2	2	2	1	2	11
64	1	2	2	2	1	1	9
65	2	2	2	2	2	2	12
66	1	2	2	2	2	1	10
67	1	2	2	2	1	2	10
68	2	2	2	2	2	1	11
69	1	2	1	1	1	1	7
70	1	2	1	2	2	2	10
SUMA	90	123	118	127	110	125	
TOTAL					693		

TOTAL
693

PUNTAJE MAXIMO	840	100%
PUNTAJE MINIMO	420	50%
PROMEDIO	630	75%
PUNTAJE DE ALUMNOS	693	82.50%

PREG.	SATISFACCIÓN												SUMA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
SUJETOS														
1	4	5	4	5	5	4	4	3	5	3	4	5	51	
2	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	1	50	
3	5	4	3	1	2	4	2	1	1	4	3	1	31	
4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	2	4	1	46	
5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	56	
6	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	46	
7	5	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	5	47	
8	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	46	
9	3	4	3	5	2	5	5	3	4	4	3	1	42	
10	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	38	
11	3	4	5	5	4	4	3	4	4	2	3	5	46	
12	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	49	
13	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	5	48	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49	
15	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	1	48	
16	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	46	
17	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	47	
18	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	54	
19	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	1	50	
20	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	51	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	48	
22	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	1	39	
23	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	50	
24	4	4	3	5	4	3	4	3	4	2	4	5	45	
25	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4	5	5	53	
26	4	2	3	2	2	2	2	1	4	3	3	5	33	
27	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	55	
28	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	5	45	
29	4	3	4	4	2	3	3	3	2	4	4	1	37	
30	4	4	4	2	4	3	5	4	4	4	3	1	42	
31	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	51	
32	4	3	4	5	5	5	5	3	3	4	3	5	49	
33	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	42	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
35	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	1	33	

36	3	4	4	4	2	3	2	2	4	3	4	1	36	
37	5	5	4	3	4	4	4	3	3	2	4	5	46	
38	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	5	21	
39	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	53	
40	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	49	
41	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	53	
42	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	1	39	
43	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	5	42	
44	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	45	
45	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	5	37	
46	5	4	3	2	5	5	5	4	5	4	4	1	47	
47	3	3	4	4	2	4	2	4	4	4	3	5	42	
48	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	41	
49	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	1	40	
50	4	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	5	40	
51	4	2	3	2	3	4	1	5	5	4	2	1	36	
52	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	5	41	
53	5	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	1	44	
54	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	54	
55	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	5	41	
56	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	1	38	
57	5	3	4	5	5	5	5	4	3	3	3	5	50	
58	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	5	5	49	
59	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	45	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49	
61	1	2	1	4	1	1	2	1	1	2	1	1	18	
62	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	5	43	
63	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	1	38	
64	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	1	41	
65	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	53	
66	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	1	40	
67	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	57	
68	5	3	4	2	4	2	3	4	4	3	4	5	43	
69	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2	1	27	TOTAL
70	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	56	3093
SUMA	282	271	255	260	244	256	261	239	267	241	261	256		
							TOTAL				3093			

PUNTAJE MAXIMO	4200
PUNTAJE MINIMO	840
PROMEDIO	2520
PUNTAJE DE ALUMNOS	3093

100%
20%
60%
73.64%

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El objetivo de nuestra investigación es saber si el proceso de inducción que realiza la Universidad Autónoma Metropolitana contribuye a incrementar el grado de integración, adaptación y satisfacción de los alumnos de nuevo ingreso, para lo cual se realizo un cuestionario que consta de 24 preguntas de las cuales 12 son dicotomicas (SI = 2 Y NO = 1) y las 12 restantes son de escala liker (Totalmente en Desacuerdo = 1, En Desacuerdo = 2, Indeciso = 3, De Acuerdo = 4, y Totalmente de Acuerdo = 5).

Para dar a conocer los resultados de una manera mas detallada, se presenta a continuación el análisis de cada una de las preguntas con los resultados obtenidos, para ver la frecuencia de cada respuesta, así, como el porcentaje que representa.

Las preguntas del cuestionario que están relacionadas con la integración son la 1, 2, 4, 6, 7, y 12.

1. ¿Sabes cual es la misión de la UAMI?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	50	71.43%
NO	20	28.57
TOTAL	70	100%

2. ¿Sabes cual es la visión de la UAMI?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	32	45.71%
NO	38	54.29%
TOTAL	70	100%

4. ¿La Información que se te dio en la Guía del Estudiante para que conocieras y te familiarizaras con la UAMI fue suficiente para lograrlo?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	49	70.00%
NO	21	30.00%
TOTAL	70	100%

6. ¿Conoces cuales son los objetivos que tiene la UAMI?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	54.29%
NO	32	45.71%
TOTAL	70	100%

7. ¿Consideras que la orientación que se te dio al ingresar a la UAMI fue clara y precisa para resolver las dudas que tenias sobre esta?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	51.43%
NO	34	48.57%
TOTAL	70	100%

12. ¿Te sientes contento dentro del nuevo ambiente organizacional al que ingresaste?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	59	84.29%
NO	11	15.71%
TOTAL	70	100%

Las preguntas del cuestionario que están relacionadas con la adaptación son la 3, 5, 8, 9, 10 y 11.

3. ¿Sabes cuales son los principales derechos y obligaciones que adquieres al formar parte de la UAMI?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	28.57%
NO	50	71.43
TOTAL	70	100%

5. ¿Conoces las instalaciones que conforman la UAMI?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	53	75.71%
NO	17	24.29
TOTAL	70	100%

8.- ¿Consideras que el sistema trimestral es bueno para el desarrollo de tu carrera?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	48	68.57%
NO	22	31.43
TOTAL	70	100%

9 . ¿La Universidad Autónoma Metropolitana es realmente lo que esperabas?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	57	71.43%
NO	13	18.57
TOTAL	70	100%

10. ¿Consideras que tu desempeño ha sido bueno en el tiempo que llevas en la Universidad?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	39	55.71%
NO	31	44.29
TOTAL	70	100%

11. ¿Consideras que la relación con tu grupo de Compañeros es buena?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	55	78.57%
NO	15	21.43
TOTAL	70	100%

Las preguntas del cuestionario que están relacionadas con la satisfacción son la 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 del segundo apartado.

1. ¿Estudiar en esta institución educativa te permite progresar y/o tener un mejor estatus?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	22	31.42%
4	34	48.57%
3	10	14.29%
2	2	2.86%
1	2	2.86%
TOTAL	70	100%

2. ¿La Universidad Autónoma Metropolitana te proporciona el equipo básico necesario para desarrollar cómodamente tus funciones como estudiante?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	16	22.86%
4	35	50.00%
3	13	18.57%
2	6	8.57%
1	0	0.00%
TOTAL	70	100%

3. ¿La calidad académica ha cumplido con las expectativas que tenías?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	10	14.29%
4	34	48.57%
3	19	27.14%
2	5	7.14%
1	2	2.86%
TOTAL	70	100%

4. ¿Las condiciones de limpieza en la Universidad Autónoma Metropolitana son adecuadas a tus necesidades?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	14	20.00%
4	32	45.71%
3	15	21.43%
2	8	11.43%
1	1	1.43%
TOTAL	70	100%

- ¿Consideras que los siguientes servicios cuentan con la Tecnología, calidad y los requerimientos necesarios para satisfacer tus necesidades?

5. Biblioteca y Hemeroteca

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	10	14.29%
4	30	42.85%
3	15	21.43%
2	14	20.00%
1	1	1.43%
TOTAL	70	100%

6. Cafetería y Comedor

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	11	15.72%
4	32	45.71%
3	20	28.57%
2	6	8.57%
1	1	1.43%
TOTAL	70	100%

7. Sala de cómputo

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	19	27.14%
4	24	34.29%
3	18	25.71%
2	7	10.00%
1	2	2.86%
TOTAL	70	100%

8. Atención Médica

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	5	7.14%
4	29	41.43%
3	30	42.86%
2	2	2.86%
1	4	5.71%
TOTAL	70	100%

9. Equipos Audiovisuales

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	15	21.43%
4	35	50.00%
3	14	20.00%
2	4	5.71%
1	2	2.86%
TOTAL	70	100%

10. Actividades Deportivas

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	6	8.57%
4	30	42.86%
3	24	34.28%
2	9	12.86%
1	1	1.43%
TOTAL	70	100%

11. ¿Consideras que el Plan de Estudio que tiene la UAMI para la carrera De Administración es completo y, además, te permite obtener los conocimientos básicos de la actualidad para poder competir dentro del Mercado laboral?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	14	20.00%
4	31	44.29%
3	19	27.14%
2	4	5.71%
1	2	2.86%
TOTAL	70	100%

12. ¿Si tuvieras la Oportunidad de ingresar a otra Universidad te cambiarías?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	45	64.28%
4	0	0.00%
3	3	4.29%
2	0	0.00%
1	22	31.43%
TOTAL	70	100%

Como podemos observar la frecuencia de las respuestas de cada una de las preguntas arrojadas por los encuestados, nos indica la tendencia de cada una de ellas; por lo cual podemos considerar que son aceptables para poder deducir que los alumnos de primer ingreso si están adaptados, integrados y satisfechos con la Universidad. Ya que los porcentajes totales de cada una de las variables son: integración en un 81.43%, adaptación en un 82.5% y de satisfacción en un 73.64%.

Los cuales se pueden observar mejor en las graficas 1, 2 y 3 (ver anexos).

Con lo que respecta a la Guía del estudiante y tomando en cuenta las respuestas de los alumnos, 29 personas que representan el 41.42% consideran que la guía es completa, explicita y les permite conocer y resolver dudas acerca de la institución, 9 personas que representan el 9.86% consideran que solo contiene los puntos elementales acerca de la Universidad, para 13 personas que representan 18.57% esta guía no contempla todo lo que deben saber y resulta un poco confusa, para 2 personas que representan el 2.86% consideran que es demasiada información, 5 personas que representan el 7.15% no leyó la guía, y el 17.14% que representa a 12 personas no respondieron a la pregunta.

Tomando en cuenta los datos anteriores podemos observar que el mayor porcentaje esta representado por los alumnos que consideran que la Guía del estudiante es completa, explicita, además de permitirles resolver sus dudas.

CAPITULO 7

CONCLUSIONES

Y

SUGERENCIAS

CONCLUSIONES

Después de haber analizado los resultados de nuestra investigación, se puede observar que la frecuencia de cada respuesta es positiva, lo que nos permite deducir que los alumnos de primer ingreso si están integrados, adaptados y satisfechos.

Estos resultados también reflejan la necesidad que tiene la Universidad de contar con un proceso de inducción que vaya encaminado al rol que deberán desempeñar como alumnos de la Institución, ya que la mayor parte de la información que se les proporciona se enfoca mas a lo que es la Institución.

Por lo tanto llegamos a la conclusión de que la hipótesis de nuestra investigación es aceptada, ya que el proceso de inducción que realiza la Universidad Autónoma Metropolitana a los alumnos de nuevo ingreso si ayuda a incrementar el grado de integración en un 81.43%, de adaptación en un 82.5% y de satisfacción en un 73.64%., aunque cabe señalar que el porcentaje de las variables puede ser mejor si son tomados en cuenta las opiniones que expresan los estudiantes en sus respuestas

SUGERENCIAS

Creemos que es necesario y de mucha importancia que la Universidad Autónoma Metropolitana, tome en cuenta dentro de su proceso de inducción no solo lo relacionado con la institución, sino, también todo lo referente al rol que deben desempeñar los alumnos una vez que han sido aceptados ya que esto les permitirá que se familiaricen en menos tiempo con esta.

Otro punto importante que consideramos y que además es vital para cualquier organización educativa, es dar a conocer su misión y su visión, ya que es muy importante que los alumnos sepan cual es su fin de esta y que pretenden lograr en un futuro. Ya que nos dimos cuenta durante nuestra investigación, que los alumnos no conocen verdaderamente cual es su misión y su visión de la Universidad.

Por lo que la Universidad Autónoma Metropolitana debería de tomar en cuenta este punto.

Consideramos también que a pesar de que en nuestros resultados reflejan que la Guía del estudiante es en general buena, sugerimos que el contenido de esta se diera a conocer de una manera diferente, por ejemplo: hacer un recorrido con los alumnos por toda la Universidad, esto con el fin de que el alumno conozca donde esta ubicada cada unidad de servicio, que realizaran en forma de simulacro los tramites mas esenciales con los que se va a enfrentar este, en fin hacerlo mas dinámico para que no se les haga pesado leer la Guía.

BIBLIOGRAFIA

Davis y Newstrom J. “**Comportamiento humano en el trabajo**”. Mc Graw Hill. Décima edición.

Davis Keith y Werher William “**Administración de personal y recursos humanos**”. Mc Graw Hill. Quinta edición.

Donnelly J., Gibson J. y Ivancevich J. “**Las organizaciones**”. comportamiento, estructura, procesos. Mc Graw Hill. Octava edición.

Hernández Sampieri y otros. “**Metodología de la investigación**”. Mc Graw Hill. Segunda edición 1998.

Kolb Davis, McIntyre James y Rubin Irwin. “**Psicología de las organizaciones**”. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Robbins Stephen. “**Comportamiento organizacional**”. Teoría y Práctica Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

“**Paginas web**”. <http://www.altavista.com>
<http://www.google.com>
<http://www.yahoo.com>
<http://www.msn1.com>

A N E X O S

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

EDAD (AÑOS)_____ SEXO_____ CARRERA_____

Con el fin de conocer su grado de Integración y adaptación dentro de la Universidad Autónoma Metropolitana le rogamos contestar este cuestionario.

Marque con una X según su respuesta.

1.- Sabes cual es la misión de la UAMI? **(I)**

SI NO

2.- Sabes cual es la visión de la UAMI? **(I)**

SI NO

3.- ¿Cuales son los principales derechos y obligaciones que adquieres al formar parte de la UAMI? **(A)**

4.- ¿La Información que se te dio en la Guía del Estudiante para que conocieras y te familiarizaras con la UAMI fue suficiente para lograrlo? **(I)**

SI NO

¿Por que?

5.- ¿Conoces las instalaciones que conforman la UAMI? **(A)**

SI NO

6.-¿Conoces cuales son los objetivos que tiene la UAMI? **(I)**

SI NO

7.-¿Consideras que la orientación que se te dio al ingresar a la UAMI fue clara y precisa para resolver las dudas que tenias sobre esta? **(I)**

SI NO

8.- ¿Consideras que el sistema trimestral es bueno para el desarrollo de tu carrera? **(A)**

SI NO

9.- ¿La Universidad Autónoma Metropolitana es realmente lo que esperabas? **(A)**

SI NO

10.- ¿Consideras que tu desempeño ha sido bueno en el tiempo que llevas en la Universidad?**(A)**

SI NO

11.- ¿ Consideras que la relación con tu grupo de Compañeros es buena? **(A)**

SI NO

¿ Por que?

12.- ¿Te sientes contento dentro del nuevo ambiente organizacional al que ingresaste? **(I)**

SI NO

¿Por qué?

13.- ¿Hay alguna información que consideras que es importante saber y no se te dijo al ingresar a la UAMI?

SI NO

En caso de que tu respuesta haya sido afirmativa ¿a que información te refieres?

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

EDAD (AÑOS)_____ SEXO_____ CARRERA_____

Con el fin de conocer su grado de satisfacción durante su estancia en la Universidad le rogamos contestar este cuestionario eligiendo la opción que mejor la describa.

Cada una de las declaraciones tiene cinco posibles valores de respuesta según la siguiente escala de acuerdo o desacuerdo.

Totalmente en Desacuerdo	<input type="text" value="1"/>
En desacuerdo	<input type="text" value="2"/>
Indeciso	<input type="text" value="3"/>
De acuerdo	<input type="text" value="4"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="text" value="5"/>

Ponga el número que corresponda a su respuesta en el espacio que aparece a la derecha de cada declaración.

1.- ¿Estudiar en esta institución educativa te permite progresar y/o tener un Mejor estatus?

2.- ¿La Universidad Autónoma Metropolitana te proporciona el equipo básico necesario para desarrollar cómodamente tus funciones como estudiante?

3.- ¿La calidad académica ha cumplido con las expectativas que tenias?

4.- Las condiciones de limpieza en la Universidad Autónoma Metropolitana son adecuadas a tus necesidades?

¿Consideras que los siguientes servicios cuentan con la Tecnología, calidad y los requerimientos necesarios para satisfacer tus necesidades?

5.- Biblioteca y Hemeroteca

6.- Cafetería y Comedor

7.- Sala de computo

8.- Atención Medica

9.- Equipos Audiovisuales

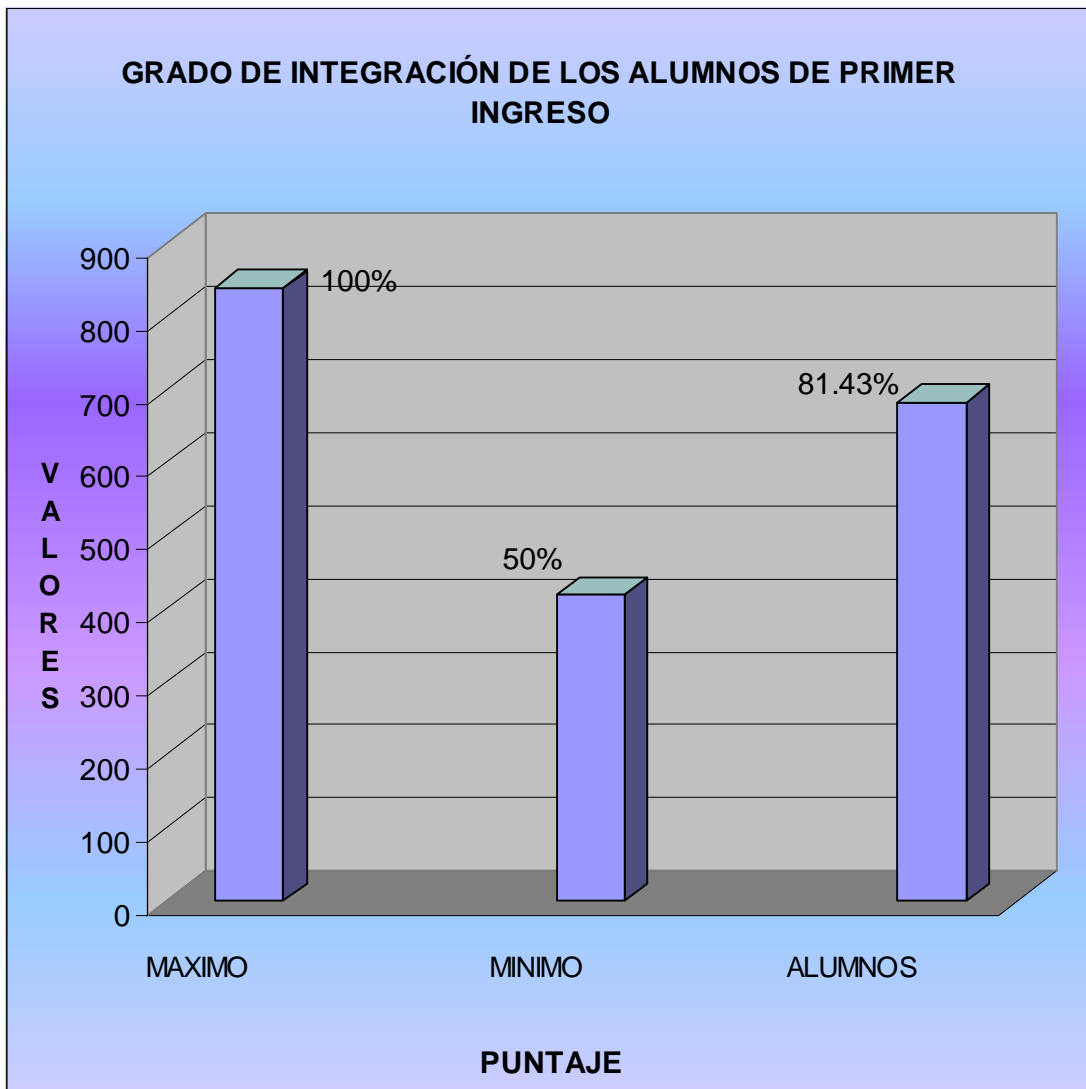
10.- Actividades Deportivas

11.- ¿Consideras que el Plan de Estudio que tiene la UAMI para la carrera de Administración es completo y, además, te permite obtener los conocimientos básicos de la actualidad para poder competir dentro del Mercado laboral?

12.- ¿Si tuvieras la Oportunidad de ingresar a otra Universidad te cambiarías?

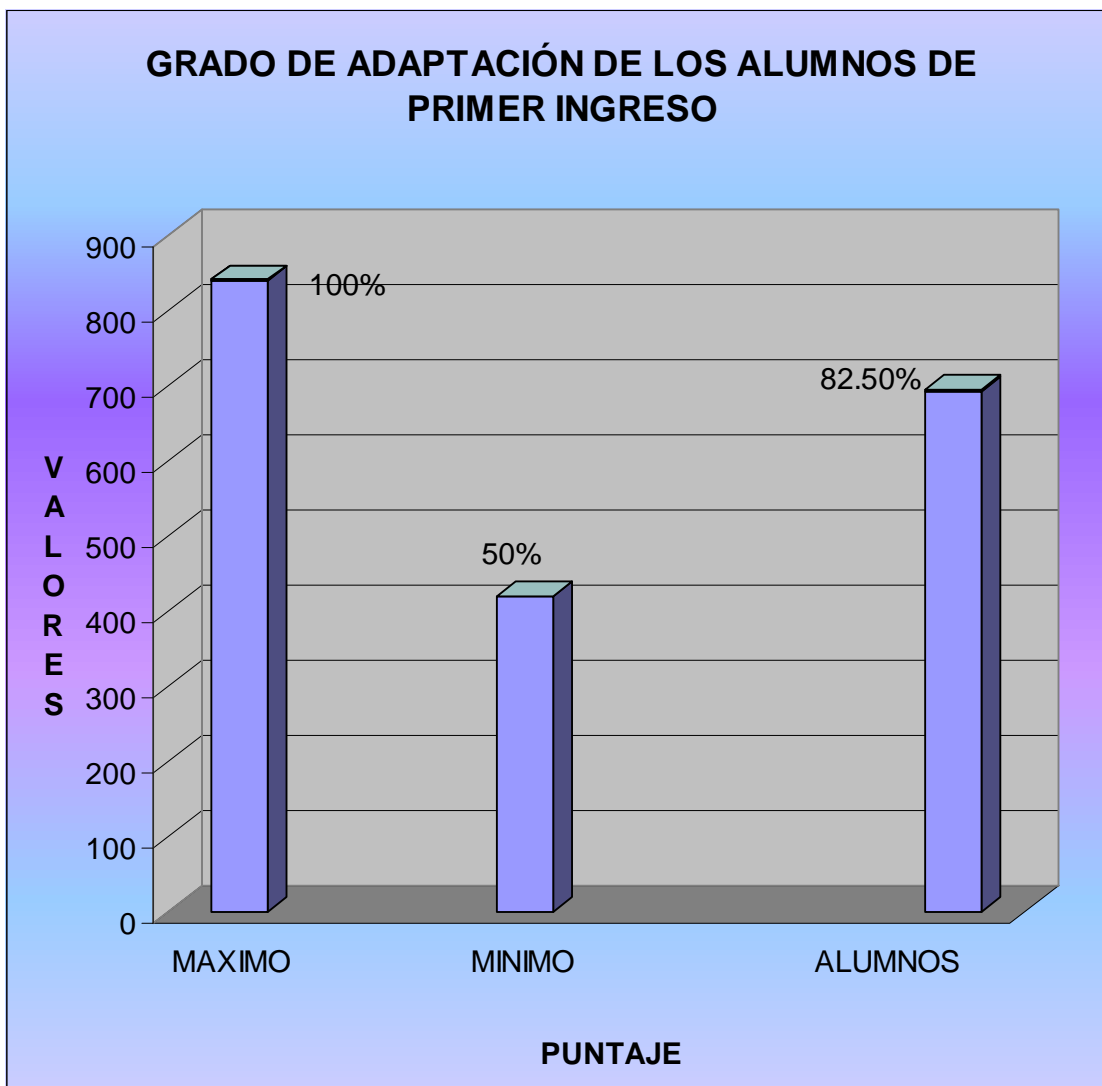
GRAFICA 1

PUNTAJE MAXIMO	840	100%
PUNTAJE MINIMO	420	50%
PROMEDIO	630	75%
PUNTAJE DE ALUMNOS	684	81.43%



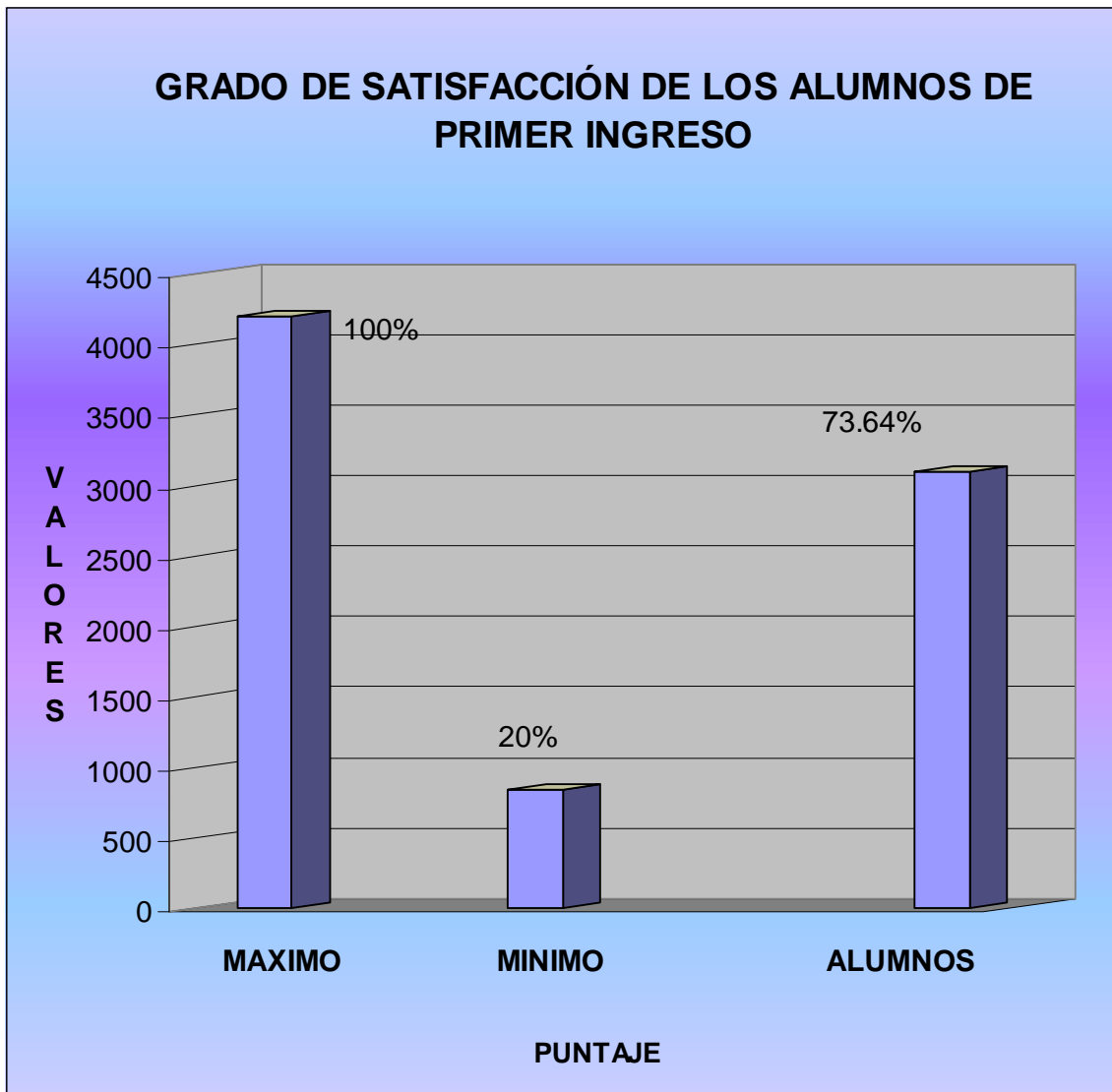
GRAFICA 2

MAXIMO	840	100%
MINIMO	420	50%
PROMEDIO	630	75%
PUNTAJE DE ALUMNOS	693	82.50%



GRAFICA 3

MAXIMO	4200	100%
MINIMO	840	20%
PROMEDIO	2520	60%
PUNTAJE DE ALUMNOS	3093	73.64%



GRAFICA 4

