

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



POSGRADO DE PSICOLOGÍA



MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON ORIENTACIÓN LABORAL Y ORGANIZACIONAL

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PROYECTO FINAL DE CAMPO
PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA

POR:

LIC. ANGÉLICA DEL SOCORRO HERNÁNDEZ ALEMÁN

ASESOR

DRA. AURORA MOYANO GONZÁLEZ

MONTERREY, NUEVO LEÓN

Septiembre 2011

ÍNDICE

Introducción.....	5
1.-Departamento de Orientación Vocacional de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León	6
1.2-Visión del Departamento	7
1.3-Misión del Departamento	7
2. Diseño e implementación de Encuestas de Seguimiento para la Evaluación del Servicio de Orientación Vocacional	8
2.1-Naturaleza del Problema	8
2.2-Objetivo General	9
2.3-Objetivos Específicos	9
2.4-Propósito	10
2.5-Preguntas de Investigación	10
3.-Revisión de la Literatura	11

3.1- Desarrollo Organizacional	11
3.2 -Fundamentos del Desarrollo Organizacional	13
3.3-Pasos de la Administración del Desarrollo Organizacional	13
3.4-Intervenciones del Desarrollo Organizacional	15
Intervenciones Globales	17
Intervenciones de Equipo	17
Intervenciones Estructurales	18
3.5-Retroalimentación de Encuestas	18
4.- Metodología	21
4.1-Definición de Términos	21
4.2-Hipótesis	22
4.3-Participantes y Población	23

4.4-Procedimiento de Selección de la Muestra	23
4.5-Instrumentos o Herramientas	23
4.6-Diseño de la Investigación	24
4.7-Resultados Obtenidos	26
5.-Discusión y Conclusiones:	
Análisis de la Información de Resultados	41
5.1.-Recomendaciones y Sugerencias :Integración de Resultados	42
Referencias	44
Anexos	45

Introducción

En el presente trabajo , se realizó una base de datos , para el Departamento de Orientación Vocacional, de la Facultad de Psicología , con la finalidad de contar con bases sólidas para su desarrollo como departamento , es por eso que el trabajo se basa en la teoría del Desarrollo Organizacional (DO) y en la retroalimentación de encuestas como una de las muchas intervenciones tratando de demostrar su aplicabilidad en la organización para su apto desempeño .

Para este trabajo se buscó una organización con áreas vírgenes donde se pueda plasmar la evolución periódica, además era vital que la necesidad abarcada fuera natural, es decir la pauta de necesidad marcada por la misma organización y no algo impuesto por externos.

Por todo esto se elaboró un cuestionario que abarcara las necesidades de la organización y que sirviera como medio de retroalimentación, dando así la plataforma necesaria para el desarrollo del departamento y de sus sistemas.

Capítulo 1

El Departamento de Orientación Vocacional, ofrece un soporte de evaluación y diagnóstico psicológico, vocacional, profesional, a las dependencias de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) y las diferentes universidades del área metropolitana e Instituciones privadas.

Dentro de sus actividades u objetivos específicos del departamento, se encuentran:

- 1.- Brindar el servicio de selección para el ingreso a la Facultad de Psicología, en base a la aplicación de la batería de Pruebas Psicométricas y perfil de la carrera.
- 2.- Brindar el soporte de la información obtenida de los alumnos de primer ingreso a los maestros tutores.
- 3.- Ofrecer el servicio de orientación vocacional, y profesional a los alumnos de las diferentes preparatorias, y/o alumnos de cambio de carrera de las diferentes facultades, tanto foráneas como internas de la UANL.
- 4.- Ofrecer el servicio de evaluación y diagnóstico psicológico a los diferentes departamentos (bolsa de trabajo, área infantil, conductual y clínica, movilidad académica, posgrado, etc.) de la facultad que lo requiera.
- 5.- Ofrecer un servicio de evaluación psicológica a las diferentes Universidades dentro del Área Metropolitana, tanto de perfil de ingreso, orientación, movilidad académica, etc.
- 6.- Ofrecer un servicio de evaluación y diagnóstico psicológico a las Instituciones privadas que lo requieran.

1.2-Visión del Departamento:

Crear un centro de evaluación y diagnóstico actualizado que sirva de soporte a la facultad, apoyo a la UANL, a las diferentes Instituciones educativas y privadas del área metropolitana.

1.3-Misión del Departamento:

Brindar un soporte altamente competitivo y de calidad en evaluación y diagnóstico en las diferentes áreas educativas, orientación vocacional y profesional, institucional y empresarial del área metropolitana.

Este trabajo de campo se enfocará al servicio de orientación vocacional y profesional que ofrece el departamento a los alumnos de diversas preparatorias internas o foráneas de la UANL y a los alumnos de cambio de carrera de las diferentes facultades. El cual se lleva a cabo mediante la aplicación de una batería de pruebas psicométricas (herramientas que brindan información acerca de las carreras que sean su orientación vocacional) a los alumnos.

Las pruebas seleccionadas abarcan las diversas áreas como: la capacidad intelectual, habilidades, intereses y características de personalidad del alumno, las cuales cuentan con una duración de aplicación de cuatro horas por día, dando un total de ocho horas, teniendo posteriormente una entrevista personal (45 minutos) para la devolución de los resultados y entrega de un reporte de los mismos.

Capítulo 2

2.1 Naturaleza del Problema

No existe un registro de datos en el departamento de orientación, sobre los resultados del servicio, de cómo se están haciendo las cosas, es decir, la efectividad de los distintos procesos del sistema. No hay un seguimiento de los casos que permita valorar la efectividad y validez de los estudios de orientación vocacional que se realizan. Todo esto es un campo virgen y actualmente el departamento se encuentra en crecimiento y su demanda es cada vez más cotizada, es por eso la necesidad de registrar cada caso y dar un seguimiento a los mismos, lo cual servirá de plataforma para redirigir los procesos con el fin de alcanzar las metas y brindar un servicio de calidad. Es necesaria la retroalimentación de los estudios realizados y de contar con índices precisos de todos los procesos.

El esquema organizacional solo consta de tres niveles como: dos coordinadores, dos supervisores por turno, y sus becarios entre los que se dividen como practicantes y prestadores de servicio social, es necesario que se apoye en el Desarrollo Organizacional para poder evolucionar como departamento y ser mucho más eficientes y competitivos, se necesita implementar las diversas herramientas que den el soporte necesario y así ayudar a la institución en sus metas.

2.2-Objetivo General

Contar con índices y bases objetivas sobre el desempeño del servicio de orientación vocacional.

2.3 Objetivos Específicos

1. Conocer el desempeño y calidad de los estudios de orientación vocacional que brinda el departamento.
2. Establecer parámetros objetivos en el sistema de evaluación de los practicantes, prestadores de servicio social y supervisores de casos.
3. Conocer las fortalezas y debilidades del departamento de orientación vocacional.
4. Verificar la efectividad de los procesos.
5. Estructurar la tarea de manera que incluya tanto un aprendizaje basado en la experiencia como un aprendizaje con una base conceptual / cognoscitiva / teórica.
6. Estructurar la actividad de manera que los participantes puedan aportar soluciones a los diferentes problemas y los miembros conozcan las diversas formas en la solución de un problema en específico.
7. Estructurar la actividad de manera que los individuos puedan conocer tanto acerca de la *tarea* como acerca del *proceso*.

2.4 Propósito

Dar al Departamento de Orientación Vocacional una herramienta que le permita evaluar sus diferentes procesos y al personal sirviendo como plataforma en el desarrollo organizacional y de sus colaboradores preparándolos para los distintos acontecimientos del sistema , desarrollando así sus propios parámetros , estándares e indicadores como medios objetivos de su desarrollo continuo .

2.5 Preguntas de Investigación

Esta investigación parte de la necesidad del departamento por conocer la calidad y desempeño de los servicios brindados, las preguntas a las que se responden con la investigación, son las siguientes:

- a) ¿Qué impacto tiene el servicio de orientación vocacional en los clientes?
- b) ¿Cuál es el desempeño de los servicios de orientación vocacional?
- c) Conocer la calidad de los resultados de los estudios realizados por el departamento en base a las pruebas seleccionadas.
- d) Conocer el impacto de las tareas del departamento en la formación integral de los alumnos que participan como becarios.
- e) Conocer las fortalezas y debilidades del servicio de orientación vocacional.

Capítulo 3

3.1- Desarrollo Organizacional

El Desarrollo Organizacional según Beckhard (1996, p. 27) es un “esfuerzo planificado, de toda la organización y controlado desde el nivel más alto, para incrementar la efectividad y el bienestar de la organización, mediante intervenciones planificadas en los “procesos” de la organización, aplicando los conocimientos de las ciencias de la conducta.” En otras palabras se interesa por el cambio total del sistema, para alcanzar los resultados deseados, pero esto como una consecuencia de las actividades planeadas, enfocándose en los procesos humanos de las organizaciones.

Como enfoque general podemos decir que se basa en los descubrimientos de la dinámica del grupo y en la teoría y la práctica relacionadas con el cambio planificado, el campo ha evolucionado hasta convertirse en una estructura integrada de teorías y prácticas capaces de resolver o ayudar a resolver la mayor parte de los problemas

Un aspecto importante es cambiar el paradigma que se pueda tener sobre el cambio y verlo como una oportunidad, una herramienta más, en vez de una amenaza, cambio desde la perspectiva de Wendell y Bell (1996) significa que el nuevo estado de las cosas es diferente al antiguo, éste consta de diferentes facetas ya que el cambio puede ser deliberado o accidental, su magnitud podrá ser grande o pequeña y afectar a muchos o solo a unos cuantos y sus procesos pueden ser abruptos o evolutivos.

Un punto importante del D.O. que lo hace diferente a otros programas dedicados al mejoramiento organizacional, es el rol o papel del consultor y el tipo de relación que establece con el cliente, ya que es una relación de colaboración mutua e igualdad donde juntos identifican los problemas y oportunidades para poder emprender alguna intervención, ayudando a los miembros de la organización a que resuelvan sus propios problemas, desarrollando habilidades para la solución de los mismos las consignas son el diagnosticar, comprender y cambiar, en función al desempeño óptimo.

El D.O. se enfoca en la cultura, los procesos y la estructura, buscando tener una perspectiva global del sistema (Wendell y Bell, 1996):

1. La cultura son los valores, hipótesis, creencias en común de los miembros del sistema, todo esto modela sus pensamientos, conductas e incluso influyen en la percepción de los miembros del mismo sistema, es por eso que si cambiamos la cultura podremos ejercer influencia en el desempeño del individuo y en la organización.
2. Los procesos, se refieren a como hacen las cosas, los métodos para llegar a los resultados, entre los más importantes son la comunicación, la resolución de problemas y la toma de decisiones, la asignación de recursos, la administración estratégica, las practicas de recursos humanos, los estilos de liderazgo y el aprendizaje continuo.

No hay que confundir la tarea con el proceso, ya que tarea es solo aquello en lo que trabaja el grupo y el proceso es cómo trabaja el grupo en la tarea, es por eso que si queremos mejorar la efectividad del grupo debemos enfocarnos en atender y mejorar estos procesos.

La estructura se enfoca en los diagramas de puestos, sus niveles y jerarquías, en otras palabras es la forma en que trabajan o interactúan los sistemas y sus miembros para producir el todo, ésta también tiene que ver con la forma en la cual están diseñadas las tareas de trabajo individuales.

3.2 -Fundamentos del Desarrollo Organizacional

En general según Wendell y Bell (1996) los fundamentos del Desarrollo Organizacional son los siguientes:

- a) Cambio planificado
- b) Teorías de los sistemas
- c) Participación y delegación de autoridad
- d) Equipos y trabajo en equipo
- e) Estructuras paralelas de aprendizaje
- f) Estrategia normativa-reeducativa del cambio
- g) Ciencias de la conducta aplicadas
- h) Investigación - acción.

3.3-Pasos de la Administración del DO

El Desarrollo Organizacional menciona y resalta la importancia de basarse antes de cada intervención en fundamentos bien consolidados que

en este caso sería el diagnóstico, el cual va a la medida de cada organización, este estudio consiste en recabar y recopilar toda la información necesaria que permita detectar los puntos a trabajar los cuales harán un cambio estratégico en la organización, además de diagnosticar el estado de la organización, ayudará a tomar en cuenta el interés del cliente, ya que en toda intervención es fundamental la cooperación de la alta gerencia y de todos sus miembros.

Realizar un buen diagnóstico permite intervenir en las siguientes áreas:

1. -¿Cuáles son los puntos fuertes?
¿Cuáles son sus áreas problema?
¿Cuáles son las oportunidades no realizadas que están buscando?
¿Existe una discrepancia entre la visión del futuro deseado y la situación actual?
2. -Desarrollar planes de acción para corregir los problemas
3. -Aprovechar las oportunidades y conservar las áreas de puntos fuertes. Estas intervenciones pueden ser individual, de grupo, inter-grupo o de la organización (Wendell y Bell,1996)
4. -Descubrir los resultados de las acciones que se toman. ¿Si las acciones tuvieron los efectos deseados, se solucionó el problema, o se aprovechó la oportunidad?

Los diagnósticos del Desarrollo Organizacional utilizan los siguientes

Métodos:

- a) Entrevistas
- b) Observaciones
- c) Cuestionarios
- d) Registros de la organización

3.4-Intervenciones del Desarrollo Organizacional

El trabajo del Desarrollo Organizacional se lleva a cabo cuando los líderes y los miembros de la organización abordan en forma sistemática los problemas y las oportunidades, por lo común guiados por un practicante.

El término intervenciones del DO, Wendell y Bell (1996) lo definen como las actividades planificadas en las que participan clientes y consultores durante el curso de un programa de Desarrollo Organizacional.

Estas actividades están diseñadas para mejorar el funcionamiento de la organización, al ayudar a los miembros a administrar mejor los procesos y culturas de sus equipos y de su organización.

Las intervenciones del DO son series de actividades estructuradas en las cuales ciertas unidades seleccionadas de la organización (grupos o Individuos que son el objetivo) se dedican a una tarea o serie de tareas en donde las metas están relacionadas directa o en forma indirecta con el mejoramiento organizacional. Las Intervenciones constituyen el impulso para la acción de desarrollo organizacional.

El practicante del DO lleva al escenario de la organización cuatro series de atributos: una serie de valores, una serie de hipótesis acerca de las personas, las organizaciones y las relaciones interpersonales, una serie de metas y objetivos para el practicante, la organización y sus miembros, y una serie de actividades estructuradas que son el medio para realizar los valores, las suposiciones y las metas (Wendell y Bell, 1996).

Las estrategias de intervención se basan en una combinación de diagnósticos y en las metas establecidas por el sistema cliente. Las preguntas clave que se deben hacer y que requieren una respuesta son:

¿Qué es lo que se trata de lograr?

¿Qué actividades/intervenciones ayudarán a llegar ahí?

¿Cuáles son la oportunidad y la secuencia apropiadas de las intervenciones?

¿Qué se ha aprendido del diagnóstico acerca de la buena disposición hacia el cambio de las barreras y los obstáculos, de los interesados clave, y de las fuentes de energía y liderazgo?

Dentro de las intervenciones del Desarrollo Organizacional se encuentra una extensa gama de posibilidades ya que aún está en pleno desarrollo, sus formas básicas están siendo modificadas según las necesidades de cada organización, sin embargo aquí, se muestran las más nombradas o utilizadas dentro de este campo, en tres divisiones o categorías, al menos así las clasificaron Wendell y Bell (1996):

Intervenciones Globales



Intervenciones de Equipo.



Intervenciones Estructurales



3.5-Retroalimentación de encuestas o desarrollo guiado por encuestas.

Para el enfoque del trabajo de campo, se dedicará a la Intervención de retroalimentación de encuestas, dentro de la gama de intervenciones globales.

Esta es una intervención importante, que utiliza la recopilación de datos por medio de encuestas acerca del sistema de forma sistemática y en retroalimentar dichos datos a los individuos del sistema con el objetivo de analizar e interpretar sus significados y diseñar los pasos de acción.

Las encuestas sí se utilizan de forma adecuada, será un poderoso instrumento en el mejoramiento de la organización, para lo cual es

necesario tomar en cuenta a todo el sistema, en todas las etapas de la intervención, regularmente abarcan aspectos como, salario y beneficios, relaciones con otras unidades, las relaciones entre supervisor y empleado, encuesta sobre actitudes o clima organizacional, estilos de liderazgos, satisfacción en el trabajo.

Este enfoque de Retroalimentación de Encuestas asume muchas de las características de las sesiones de formación de equipos, sin embargo estas se enfocan en el estilo de liderazgo o en la cooperación y el trabajo en equipo.

La encuesta que se realizó se hizo con la intención de trabajar aspectos como la administración por objetivos, oportunidades de crecimiento organizacional así como el progreso personal, capacitación, la habilidad del grupo para desempeñar el trabajo, reconocimiento y orientación sobre el desempeño.

Se trata de dar una orientación, en el contexto de conocer los resultados de su propio trabajo.

Esta técnica proporciona datos objetivos por medio de dicha encuesta acerca del funcionamiento y en base a esto, cambiar o mejorar aspectos específicos del sistema.

Según Wendell y Bell (1996) para que ocurra un mejoramiento en la organización deben suceder tres cosas:

1. El grupo de trabajo debe aceptar los datos como válidos.
2. El grupo de trabajo debe aceptar la responsabilidad por la parte que desempeña en los problemas identificados.
3. El grupo de trabajo se debe comprometer a resolver los problemas.

Este modelo considera a las personas como individuos racionales y cognoscitivos que procesan la información y las diferencias entre las percepciones actúan como fuerzas de motivación, es por eso que la nueva información conduce a nuevas percepciones, que pueden estar en conflicto con las antiguas, sin embargo esta nueva información se convertirá en una fuerza para cambiar las percepciones y las acciones ya que la conducta humana busca y se orienta hacia metas, según Bowers y Franklin , citados por Wendell y Bell (1996)

Una encuesta bien diseñada ayuda a los miembros de la organización a desarrollar modelos válidos de la forma en la cual funcionan las organizaciones además de proporcionar información acerca de sus procesos hacia las metas. Este proceso es una técnica efectiva de cambio en el Desarrollo Organizacional, es un medio muy efectivo en relación con su costo.

El sistema se conceptualiza como una organización total, además de generar conciencia, comprensión y apoyo mutuo.

Capítulo 4

4.- Metodología

En este estudio se realizó un cuestionario específico a las necesidades del departamento dicho estudio es de tipo descriptivo y sus mecanismos causales fundamentales en cuanto a la intervención, son de tipo de relación y perspectiva.

Las variables independientes y las variables dependientes que se manejaron o presentaron en el estudio se nombran a continuación.

Las variables independientes son las manipuladas por el investigador de tal manera que se trata de la intervención realizada en la investigación, en este caso sería la formulación del cuestionario.

Las variables dependientes son aquellas que no se manipulan, en este caso serían las respuestas de los encuestados y los encuestados en sí.

El tipo de intervenciones que se realiza en éste estudio, es de tipo de relación y de perspectiva ya que la atención se enfoca en las relaciones interpersonales y hace que afloren los problemas, para su exploración y posible resolución. Además evalúa si las acciones están dirigidas al objetivo o si no es así.

4.1-Definición de Términos

1. -Departamento de Orientación Vocacional de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León: ofrece un soporte de evaluación y diagnóstico psicológico, vocacional, profesional, a las diferentes instituciones del área metropolitana

2. -El Desarrollo Organizacional es un “esfuerzo planificado, de toda la organización, para incrementar la efectividad y el bienestar de la organización, mediante intervenciones planificadas en los “procesos” de la organización, aplicando los conocimientos de las ciencias de la conducta” (Beckhard, 1996,p. 27).
3. -El término intervenciones del DO se refiere a las actividades planificadas en las que participan clientes y consultores durante el curso de un programa de Desarrollo Organizacional (Wendell y Bell, 1996).
4. -Intervención de Relación: estudia las interrelaciones y su problema organizacional (Wendell y Bell, 1996).
5. -Intervención de Perspectiva: estudia la dirección de las acciones organizacional (Wendell y Bell, 1996)

4.2-Hipótesis

Los Cuestionarios de seguimiento (Retroalimentación de Encuesta), forman una base de datos , que sirve de plataforma para el cambio organizacional , son una herramienta de intervención que fácilmente se acopla a las necesidades de la organización .

4.3- Participantes y Población

Dentro del universo de clientes del Departamento de Orientación Vocacional, se seleccionó un período específico según las necesidades de dicho departamento; El período cubre de Enero a Diciembre del 2010 por lo que se elaboró un listado de todos los individuos atendidos en ese año, el cual consta de 100 personas de entre 15 y 25 años de edad que buscaban una orientación vocacional.

4.4- Procedimiento de Selección de la Muestra

La Metodología del muestreo consistió en aplicar la encuesta vía telefónica, a cada miembro de la lista del periodo Enero Diciembre 2010, elaborada por el departamento, lo que representa al 100% de la población.

4.5-Instrumentos o Herramientas

El Departamento consta de 30 máquinas para la aplicación , de las pruebas la cual se lleva a cabo en tres días , dos para la aplicación de pruebas computarizadas, las cuales miden habilidades , coeficiente intelectual, motivación, personalidad, aptitud y preferencias (son de uso confidencial del departamento) y en el tercer día, se realiza una entrevista psicológica para la integración de los resultados , se toman tres días en su estudio y posteriormente se realiza la devolución de los resultados y predicciones al orientado .

Para el estudio se realizó una Encuesta de Seguimiento sobre la calidad del servicio del Departamento de Orientación Vocacional.

Esta escala es de tipo Likert , ya que mide predisposiciones individuales en contextos sociales particulares , es una escala sumada ya que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem el cual consta de cinco alternativas de respuesta, en dónde a cada respuesta se le asignará una puntuación de acuerdo a la dirección del ítem.

Después de su formulación y aplicación se recopila los datos y se vacían en la matriz de datos, donde cada respuesta representa un porcentaje de satisfacción con lo cual se realizaron los cálculos correspondientes para sacar el porcentaje total por cada ítem.

4.6-Diseño de la Investigación

Etapas:

1. Estudio General de la Organización a trabajar
2. Dx General sobre la situación actual de dicha organización para la identificación de las aéreas de oportunidad .
3. Definición de la Naturaleza del problema, detectando la necesidad de la organización (en donde y como nos encontramos).

4. Establecimiento por parte de la organización, de objetivos específicos a trabajar (a donde queremos llegar).
5. Diseño de la actividad: de manera que la meta fuera clara y la forma de llegar a la meta también lo fuera.
6. Selección del método de evaluación
7. Elaboración de la encuesta en base a las necesidades de la organización.
8. Metodología de aplicación.
9. Selección de la Población a evaluar
10. Aplicación de Encuesta al 100% de la muestra
11. Recolección de Datos
Dx
12. Análisis de Información de Resultados
13. Integraron de resultados: Evaluación del sistema y procesos
14. Retroalimentó al sistema.
15. Sugerencias y Recomendaciones.

Cada ítem se evaluó individualmente para sacar su porcentaje de satisfacción y después se obtuvo el promedio de todas las respuestas para obtener un porcentaje final.

4.7-Resultados Obtenidos

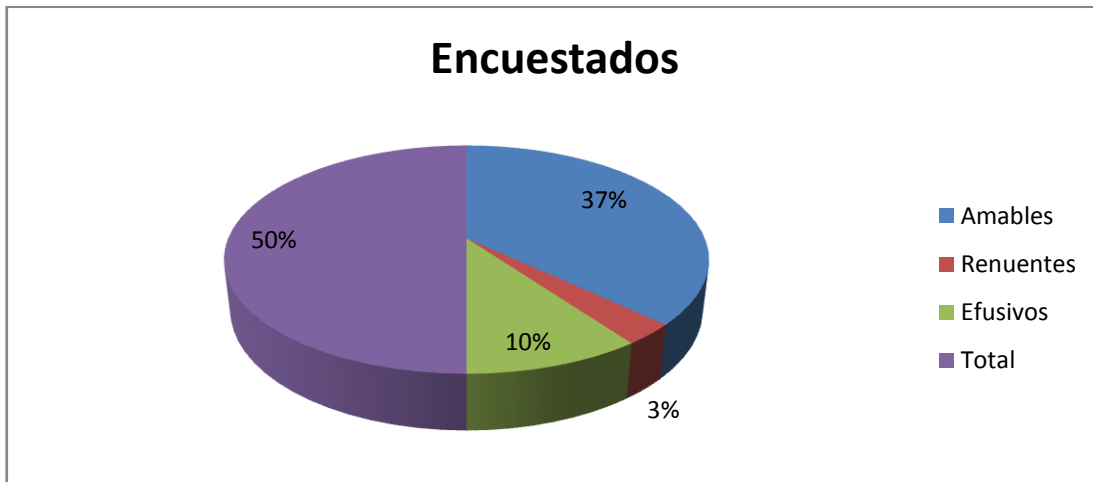
Los resultados que se encontraron se espera que sirva de plataforma para las siguientes intervenciones:

- Incremento en la interacción y la comunicación
- Retroalimentación
- Conciencia de las normas socioculturales cambiantes o de las normas disfuncionales actuales
- Educación
- Participación
- Responsabilidad creciente
- Energía y optimismos crecientes

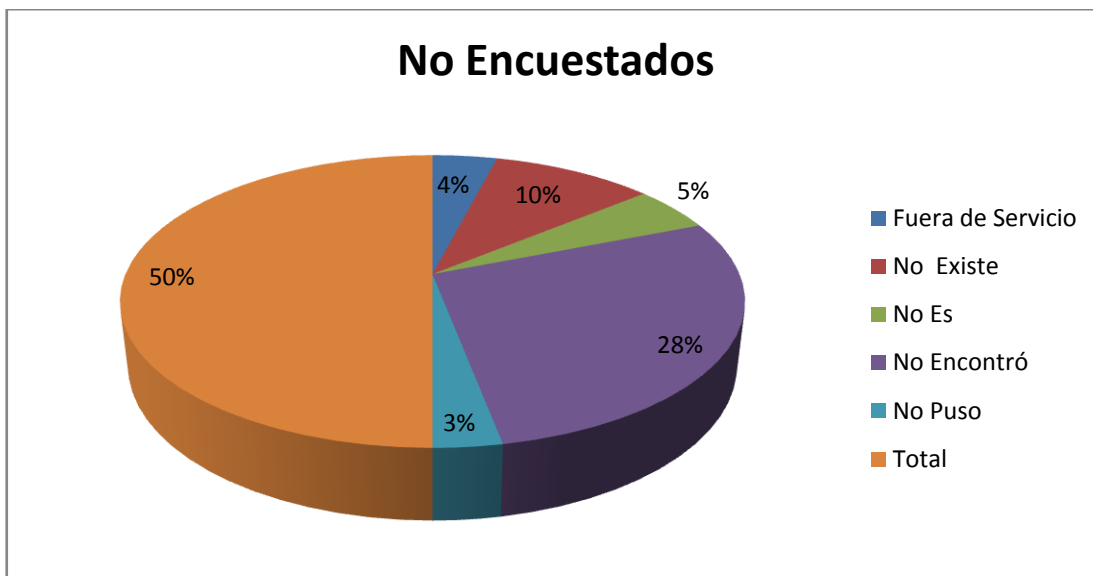
Durante la ejecución de la intervención retroalimentación de encuesta, la mayoría de los participantes se mostraron atentos y dispuestos

a colaborar con el departamento en su evaluación y crecimiento, contestando con especial atención a cada ítem.

Los resultados encontrados se graficaron y se presentan a continuación:



Gráfica 1. Porcentaje de participantes con los que se aplicó la encuesta de seguimiento del servicio.



Gráfica 2. Porcentaje de participantes con los que no se aplicó la encuesta de seguimiento del servicio (orientados que no se encontraron para la aplicación)

Del 100% de los participantes a encuestar se encontró solo al 50%, entre los cuales el 37% se mostró amable y atento en la descripción de cada ítem, el 3% se notó renuente y corto en sus respuestas, mientras que el 10% presentó marcada efusividad describiendo al entrevistador haber disfrutado ampliamente de dicha experiencia y estar muy contento de sus decisiones, desde haberse animado a tomar el estudio como con los resultados del estudio.

Dentro del 50% al cual no se le pudo realizar la entrevista, se encontró que un 4% su línea telefónica está fuera de servicio, 10% de los participantes anotó mal el número ya que dicho teléfono no existe, mientras que el 5% ya no se encuentra en ese lugar y el 28% desafortunadamente no contestó, a pesar de que se dejó recados e insistió varias veces y el 3% restante simplemente no colocó ningún teléfono de contacto en su expediente.

Los parámetros a calificar son los siguientes:

- Muy Bueno (MB)
- Bueno (B)
- Regular (R)
- Mal (M)
- Muy Mal (MM)

El Rubro de MB es considerado como excelente o como aquella característica que nos diferencia de los demás, además de caer dentro de los parámetros de las fortalezas del departamento.

El Rubro B cae dentro de los parámetros del Promedio o la Media; mientras que la R y M se toman en cuenta como áreas de oportunidad de los procesos.

Mientras que la MM son los puntos rojos o áreas problema de la organización, las cuales necesitan pronta atención del área administrativa y de la alta gerencia.

Tabla 1.

Concentrado de resultados por Ítem. (Ítem dentro de la escala Likert)

sujetos	1	2	3	6	8	13	infrecuencia
1	MB	MB	R	MB	MB	MB	MB
2	B	B	MB	I	B	B	B
3	B	MB	M	MB	MB	B	B
4	B	B	MB	MB	R	MB	MB
5	B	MB	MB	R	MB	MB	MB
6	B	B	MB	B	B	B	B
7	MB	MB	MB	MB	MB	MB	MB
8	MB	B	MB	B	MB	MB	MB
9	B	B	R	MB	MB	B	B
10	B	B	MB	MB	B	B	B
11	MB	B	B	TRÁMITE	MB	MB	MB
12	MB	MB	B	B	B	MB	MB
13	MB	MB	MB	MB	MB	MB	MB
14	MB	MB	R	MB	MB	MB	MB
15	MB	MB	MB	MB	MB	MB	MB
16	B	MB	B	I	MB	B	B
17	B	B	B	R	MB	MB	B
18	B	B	B	B	MB	R	R
19	MB	B	B	B	MB	B	B
20	MB	B	R	MB	MB	MB	MB
21	B	MB	B	TRÁMITE	MB	MB	MB
22	MB	MB	B	TRÁMITE	MB	MB	MB
23	B	MB	R	B	B	B	B
24	B	B	MB	TRÁMITE	B	B	B

25	MB	MB	B	TRÁMITE	MB	MB	MB
26	B	MB	B	MB	MB	MB	
27	MB	MB	MB	MB	MB	MB	MB
28	MB	MB	B	TRÁMITE	B	MB	MB
29	MB	MB	MB	MB	B	MB	MB
30	MB	MB	MB	MB	MB	MB	MB
31	B	MB	B	R:Término	MB	MB	MB
32	MB	MB	R	B	B	B	B
33	MB	MB	MB	B	MB	MB	MB
34	B	MB	B	B	B	B	B
35	MB	MB	B	R	MB	MB	MB
36	MB	B	MB	B	MB	MB	MB
37	B	B	B	TRÁMITE	B	MB	MB
38	MB	MB	B	MB	B	MB	MB
39	MB	MB	B	TRÁMITE	MB	B	B
40	MB	B	B	MB	MB	MB	MB
41	MB	MB	MB	TRÁMITE	MB	MB	MB
42	B	B	MB	B	MB	B	B
43	MB	MB	B	TRA	MB	MB	MB
44	MB	MB	MB	TRÁMITE	MB	MB	MB
45	MB	MB	MB	TRÁMITE	MB	MB	MB
46	MB	MB	MB	TRÁMITE	MB	MB	MB
47	B	B	R	B	MB	B	B
48	MB	MB	B	TRÁMITE	MB	MB	MB
49	MB	B	B	TRÁMITE	B	B	B
50	MB	B	B	B	B	MB	MB

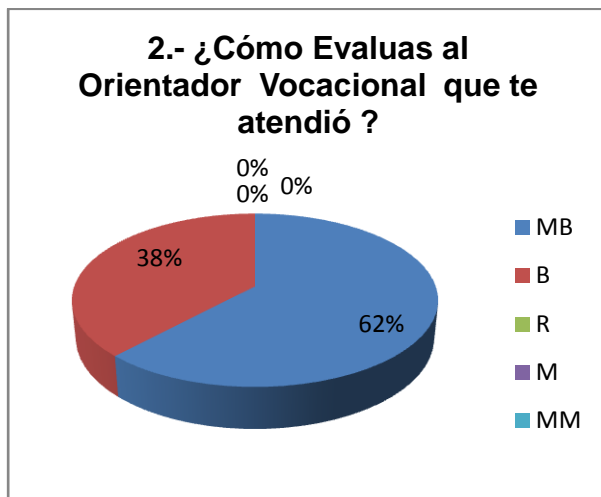
En el ítem 13 es una replantación del ítem número 1, esto para verificar la validez de su percepción ya que ha pasado un año desde su estudio de orientación vocacional y es necesario llevarlo paso a paso recordando la experiencia y al terminar se le replantea la pregunta, siendo su respuesta la definitiva en el conteo de la encuesta y su puntuación obtenida en cada uno de los ítems.

Tabla 2. Concentrado de los resultados, por Ítem divididos por nivel de evaluación.

SUMATORIA DE RESULTADOS POR ÍTEMS					
Calificación	1	2	3	8	13
MB	31	31	20	35	33
B	19	19	22	14	16
R	0	0	7	1	1
M	0	0	1	0	0
MM	0	0	0	0	0
TOTAL	50	50	50	50	50



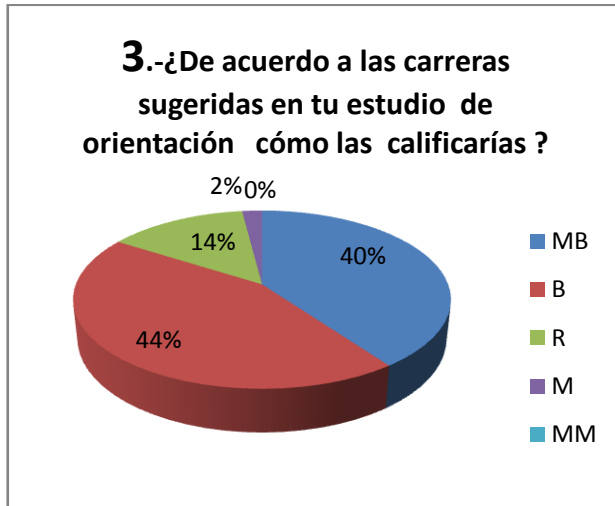
Gráfica 3. Porcentaje de encuestados que evaluaron el servicio de orientación vocacional con los diferentes parámetros (MB, B, R, M Y MM)



Grafica 4. Porcentajes de participantes que opinaron sobre el desempeño del orientador que lo atendió

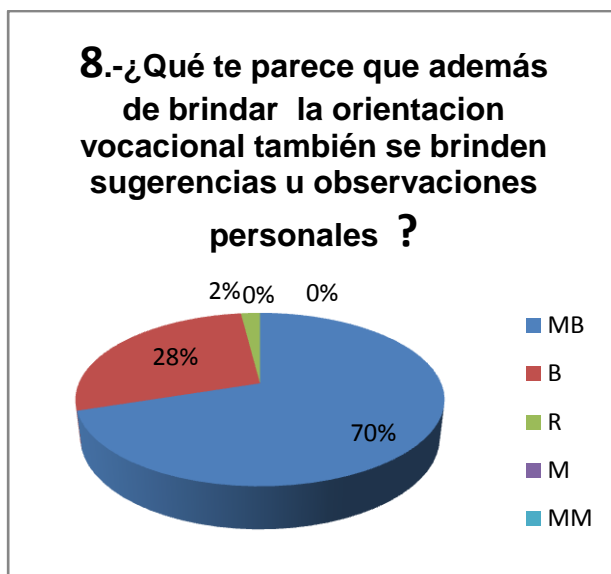
Los sujetos del 100% que participaron mostraron un 66% de satisfacción, señalando el servicio de orientación vocacional como muy bueno, el 32% de los participantes mencionaron que el servicio era bueno cayendo esto dentro de los parámetros promedio y un 2% que calificó al servicio como regular, es incluso el mismo porcentaje que menciona que no recomendaría al departamento, se mostró molesto con la devolución de los resultados, menciona que no le hacían la sugerencia sino que más bien el orientador le imponía su punto de vista e incluso fue algo hostil en su trato.

En cuanto a la evaluación del Orientador, él 62% le dio a su orientador responsable de su estudio la calificación de MB, mientras que el y el 38% lo evaluó como bueno.



Grafica 5. Calificación del estudio realizado.

El 40% se quedó muy agradecido con las opciones que su orientador le presentó, y calificó con un MB, el 44% es el más alto solo le pareció bien las opciones presentadas, mientras que el 14% califica al estudio de orientación como regular ya que no está del todo de acuerdo con las sugerencias por lo que optó por no seguir la recomendación; y el 2% da una calificación de Mal, ya que no está de acuerdo con las sugerencias, así que hará caso omiso a la recomendación del estudio, sin embargo las observaciones personales y el análisis psicológico si le agradó por lo que en conclusión le gusto el estudio.



Grafica 6. Porcentaje del nivel de satisfacción sobre las sugerencias personales.

El 70% se muestra muy entusiasmado por las observaciones y sugerencias personales del estudio dando una puntuación de MB, menciona que este enfoque personal y no solo profesional del estudio le ayudó mucho a entenderse y a tomar una decisión sobre su profesión, el 28% lo califica como Bien y el 2% da una evaluación de Regular ya que preferirían que sólo se enfocaran a lo profesional.

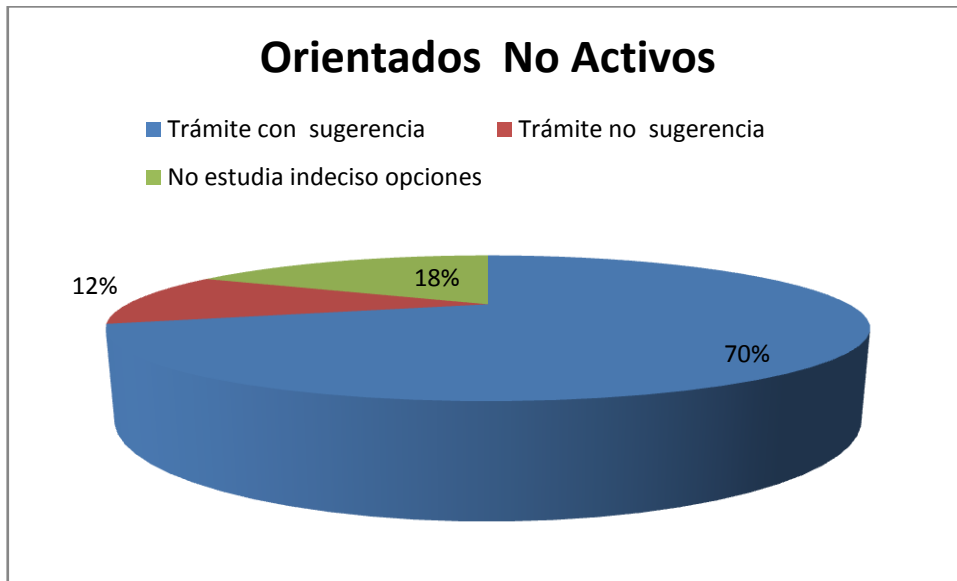
Dentro de las participantes que se encuentran activas, las gráficas arrojan los siguientes datos: dentro de los que siguieron las recomendaciones del estudio de orientación vocacional y les está yendo muy bien en cuanto a su desenvolvimiento se tiene un 42% y como bien un 47%, mientras que el 11% menciona que tiene algo de dificultad, dando una calificación de regular.

Estos rubros entran en el ítem número 6 el cual habla sobre el desenvolvimiento de los orientados en la carrera sugerida.



Gráfica 7. Participantes que se encuentran estudiando las opciones del estudio de orientación vocacional

Dentro de los Orientados que actualmente no están estudiando ya que se encuentra realizando trámites de inscripción se tiene un 70% el cual seguirá la recomendación de los estudios, sin embargo un 12% se encuentra realizando trámites con otra opción que no es la sugerida y un 18% está indeciso sobre las opciones del mismo estudio.

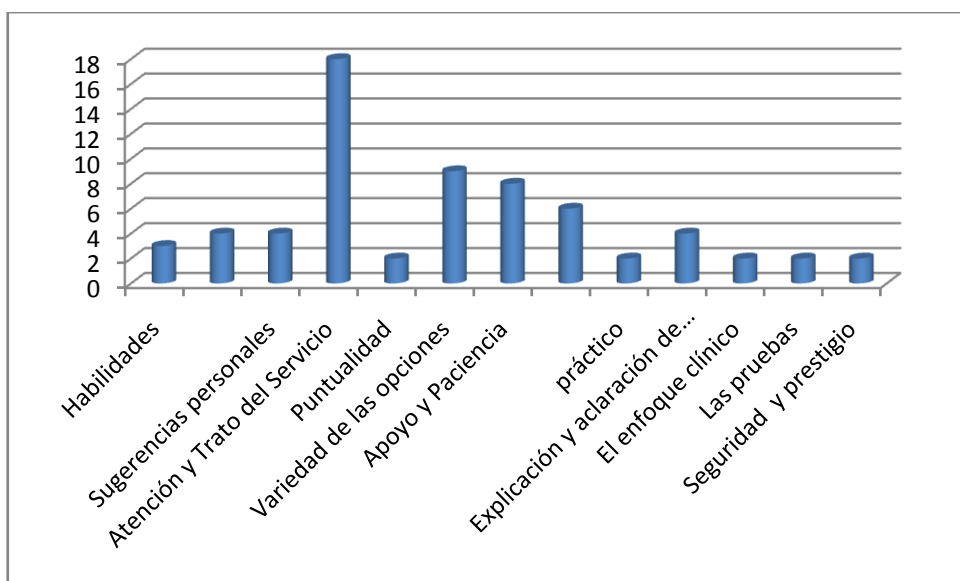


Gráfica 8. Participantes que se encuentran en trámite por lo que no estudian actualmente.

Dentro de las Fortalezas del departamento señaladas por los encuestados y con las puntuaciones más altas se encuentran aspectos como:

- a) la atención y trato en el servicio
- b) La variedad de las opciones
- c) El apoyo y la paciencia durante todo el estudio.

Por lo que se debe notar que son aspectos que distinguen de entre otros servicios de orientación Vocacional.



Gráfica 9. Fortalezas del Departamento de Orientación Vocacional mencionadas por los participantes.

Tabla 3. Puntuación por rublo en la tabla de fortalezas.

Fortalezas del Departamento de Orientación Vocacional	
Habilidades	3
Estudio completo y el profesionalismo	4
Sugerencias personales	4
Atención y trato del servicio	18
Puntualidad	2
Variedad de las opciones	9
Apoyo y paciencia	8
Profundidad del estudio personalizado	6
Práctico	2
Explicación y aclaración de dudas	4
El enfoque clínico	2
Las pruebas	2
Seguridad y prestigio	2

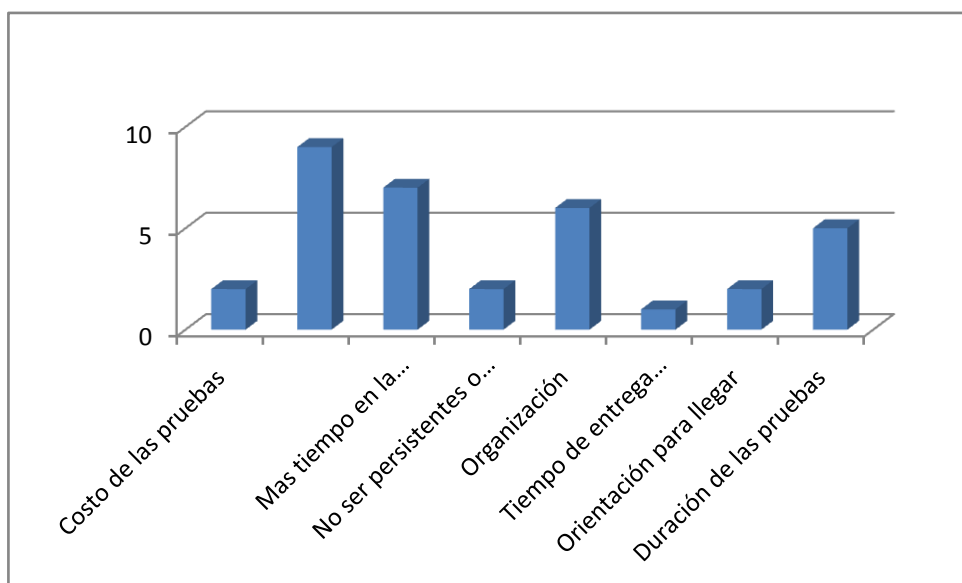
Como áreas de oportunidad, se halló que durante el proceso es importante no dejar indecisiones, dedicar más a explicar cada detalle, hasta asegurarse que el orientado no tiene dudas ya sea de la aplicación o de las opciones de carrera etc, otro punto a fortalecer es procurar dejar tiempo durante la entrevista, para que el orientado pueda expresarse abiertamente y si es necesario brindar más sesiones al respecto.

Un factor más que los orientados mencionan es la organización del departamento pues al parecer, algunos tuvieron que repetir las pruebas varias veces o había algún problema con el expediente, entre otros casos.

Un último ítem fue, las sugerencias o aportaciones al estudio, recomiendan algún plus diferente que nos convierta en el mejor centro de evaluación psicométrica en lo que a orientación vocacional se refiere, los datos de la encuesta es el siguiente.

1. Rapidez en los resultados.
2. Brindar refrigerio y hacer descanso entre pruebas.
3. Acortar los tiempos de aplicación por día.
4. Evitar tantas preguntas computarizadas y cambiarlo por la entrevista.
5. Dar seguimiento de los casos.
6. Añadir el número de contacto junto con las opciones de carrera o con las sugerencias de terapia psicológica.
7. Abarcar Terapia Breve,
8. Mayor difusión.
9. Brindar el número de coeficiente Intelectual.
10. Costos accesibles.

Tomando en cuenta las recomendaciones de los orientados participantes, se podrá alcanzar las metas planteadas y mucho mayor prestigio.



Gráfica 10 Áreas de oportunidad del departamento

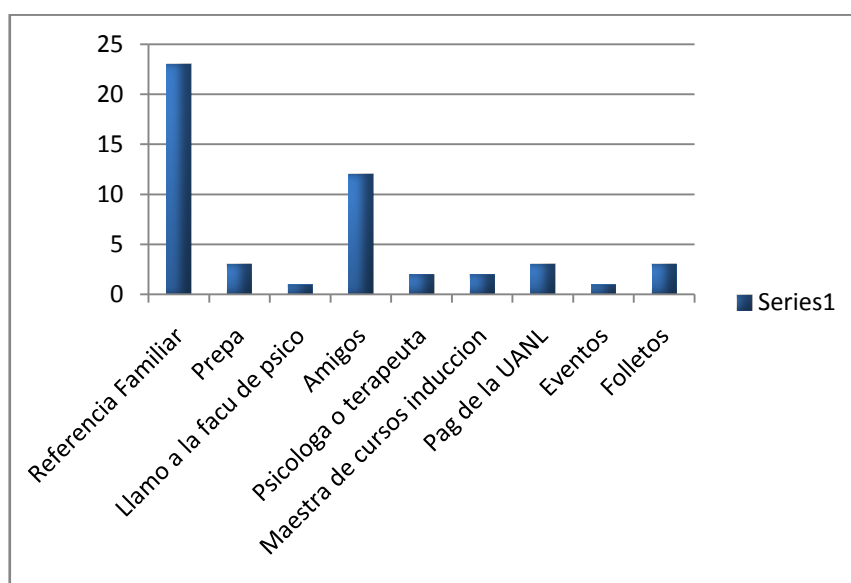
Tabla 4. Puntuación por rublo en la tabla de oportunidad del departamento

Áreas de Oportunidad	
Costo de las pruebas	2
Explicar mas sobre el proceso y las opciones	9
Más tiempo en la entrevista o mas sesiones	7
No ser persistentes o tomarlo personal	2
Organización	6
Tiempo de entrega del reporté	1
Orientación para llegar	2
Duración de las pruebas	5

Un último aspecto es prestar atención en la óptima difusión del servicio ya que los índices marcan que se ha hecho muy poco en este aspecto por lo que no es ampliamente conocida y gran porcentaje de estudiantes que presentan esta confusión sobre su vocación, no saben de la existencia de los estudios en la institución.

Tabla 5 .Puntuación por rublo en la tabla de difusión del departamento

Difusión del Servicio	
Referencia familiar	23
Preparatoria	3
Llamó a la Facultad de Psicología	1
Amigos	12
Psicóloga o Terapeuta	2
Maestra de cursos inducción	2
Página de la UANL	3
Eventos	1
Folletos	3



Gráfica 11. Medios de difusión del servicio del Departamento de Orientación Vocacional.

Capítulo 5

5. Discusión y Conclusiones: Análisis de la Información de Resultados

Con dicho estudio se logró, dar índices objetivos sobre el desempeño de los estudios del Departamento de Orientación Vocacional.

La encuesta ha servido de plataforma para marcar las ventajas y desventajas y el nivel del personal a cargo, esto con el fin de evolucionar como departamento y alcanzar las metas previstas, como lo marca el D.O. estar en constante aprendizaje y dar seguimiento a los índices encontrados.

Se muestra que las fortalezas del departamento es la atención y el trato del servicio en sí, el apoyo y la paciencia, además de la variedad de las opciones, las cuales se refieren al estudio y el trabajo en sí, estas son fortalezas que se deben mantener y por qué no añadir dos o tres aspectos de la lista de plus como dar seguimiento de los casos, añadir el número de contacto junto con las opciones de carrera o con las sugerencias de terapia psicológica y abarcar un poco de Terapia Breve como parte del servicio todo con el fin de ser los mejores en el medio.

En cuanto a las debilidades, mencionan que necesitan de más tiempo durante la retroalimentación, como también explicar mas detalladamente las recomendaciones brindadas por el orientador, esto ultima impacta directamente en el estilo y preparación del orientador, mientras que el primer rublo (el tiempo de la entrevista) y la déficit de la organización son responsabilidad del departamento en si y su sistemas.

5.1- Recomendaciones y Sugerencias

Se debe tomar en cuenta que el departamento tiene la necesidad de crear una base de datos que sirva de apoyo en sus evaluaciones y arroje índices exactos y precisos sobre su desempeño y los segmentos que están ejerciendo fuerza dentro y fuera del sistema. Además es necesario apoyarse de estas herramientas para saber cómo motivar a los equipos del sistema y crear conciencia de que este tipo de datos darán soporte en su desarrollo laboral y profesional, además del desarrollo de la organización.

Es importante no descuidar las fortalezas marcadas como institución y departamento ,ya que en un 66% con un valor de MB se encuentra el servicio ,un 62% la calidad del orientador y 70% en cuanto a la calidad y validez del estudio realizado ,pero para alcanzar altos índices y destacarnos como los mejores es indispensable dar ese valor agregado que sirva de plus alcanzando así los objetivos planteados convirtiendo al departamento y sus colaboradores en los mejores del medio .

Podemos empezar seleccionando de la lista de demanda que brinda el cliente en la tabla mostrada anteriormente en este trabajo. Dentro de nuestras áreas fuertes hay porcentajes pequeños que no hay que descuidar ya que pudiera convertirse en debilidad, por ejemplo ese 2% que percibió hostilidad en el trato o el 2% que no esta de acuerdo con las sugerencias , lo cual indica mas preparación y capacitación para el personal del departamento .

Es recomendable establecer perfiles bien claros de los colaboradores (practicantes y prestadores S.S) además de una capacitación de las tareas claras, establecimiento de un reglamento interno y desarrollo de habilidades específicas para el puesto.

Además de un análisis y diseño del puesto en si como orientador, para que los colaboradores tengan bien claro lo que se espera de ellos y lo que es permitido, como también lo que no.

Dentro de las debilidades, arrojaron los siguientes datos:

Organización: hay que cambiar y reestructurar todo un sistema de organización que acorte tiempos y simplifique procesos, desde el inicio (captura y registro) hasta el final (archivo)

Se sugieren juntas semanales, para ir estudiando los procesos, además de deslindar responsabilidades asignando un responsable por sistema o tarea y personal de apoyo capacitado que este al pendiente en todo momento de dichos procesos asignados.

Además de un comité que funja como auditor de los diferentes procesos y constante de capacitación en las diferentes temáticas. Sera de utilidad brindar manuales de los diferentes procesos del departamento, así como el establecimiento de jerarquías que faciliten los procesos.

Es importante al retroalimentar crear un ambiente adecuado para evitar las resistencias al cambio y que haya disposición para el aprendizaje. Un ultimo aspecto que es importante abordar en la difusión del departamento ya que solo se cuenta con las referencias ,este como el mas alto y tres mas que se encuentran en el mismo nivel como lo es las paginas web, la repartición de folletos y la información brindada por las prepas d es la UANL . Se recomienda organizar un comité encargado de crear nuevas vías de difusión y darle seguimiento a las mismas

Se sugiere seguir trabajando en el desarrollo de la organización utilizando las diferentes intervenciones adecuándolas siempre a las necesidades del departamento y las políticas de la institución.

Referencias

Cummings, T.G. y Worley, C.G. (2009); Organization development and change. Canada: South-Western Cengage Learning.

French, W. Y Bell, C. (1996) ; Desarrollo Organizacional (5ª Ed.). Buenos Aires , Ediciones Prentice Hall.

Lubin, B y Goodstein, L (1979). Cases in organization development. United States of America, San Diego, California: University associates

Schmuck, R. (1973); Incorporating Survey Feedback in OD Interventions. Oregon University, Center for Advanced study of educational Administration, Occasional Paper

Anexos

La encuesta es anónima, para uso exclusivo del departamento debido a que contiene clave de registro solo se mostrara la estructura de dicha herramienta: se muestran los logos pertinentes y el titulo del formato(Entrevista de Satisfacción en el Estudio y Servicio de Orientación Vocacional), abajo se encuentra la leyenda que dice: “La siguiente encuesta es de tipo confidencial para uso del departamento y con fines de investigación” y por ultimo se anexan algunos datos generales, para uso del Depto, Posteriormente los entrevistados contestaron los Siguietes Items .

¿Cómo consideras el servicio que te brindó el Departamento de Orientación Vocacional?

¿Cómo evalúas al orientador vocacional que te atendió?

¿De acuerdo a las carreras sugeridas en tu estudio de orientación como las calificarías?

¿Estás estudiando actualmente?

¿La carrera que elegiste estudiar fue una de las que te sugirieron?

¿Cómo ha sido tu desenvolvimiento en dicha carrera?

¿Se te proporcionaron sugerencias u observaciones personales?

¿Qué opinas de que en los estudios además de brindar la Orientación Vocacional también se brinden sugerencias u observaciones personales?

¿Qué fue lo que más te agrado del Departamento de Orientación Vocacional?

¿Qué fue lo que te desagradó del Departamento de Orientación Vocacional?

¿Cómo te enteraste del servicio que presta el Depto. de Orientación Vocacional?

¿Recomendarías este servicio a tus conocidos?

¿Qué evaluación le darás , al proceso de Orientación Vocacional . ?

Sugerencias para fortalecer el Departamento de Orientación Vocacional