

**LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS – PUEBLA EN GENERAL, Y EL  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, EN PARTICULAR,  
NO HACE SUYA OFICIALMENTE NINGUNA OPINIÓN QUE SE EMITA EN  
ESTA TESIS; CUALQUIER OPINIÓN DEBE ATRIBUIRSE EXCLUSIVAMENTE  
A SUS AUTORAS**

**INTRODUCCION**

# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las organizaciones hoy en día buscan estar en el primer lugar de su competencia, siempre tomando en cuenta la innovación y la mejora continua. Es por ello, que cada punto del proceso administrativo es importante, pero cabe mencionar que la integración (Recursos Humanos) es parte fundamental para coordinar las diferentes actividades que forman parte de los procesos para generar un producto o servicio.

Las empresas con mayor éxito se caracterizan entre otras cosas por tener un personal bien adaptado, eficiente y productivo. Es preciso recordar que todo buen líder debe mantener buenas relaciones personales con sus colaboradores, supervisores, jefes y personas ajenas a la empresa (clientes, proveedores, técnicos, etc.).

En la actualidad las pequeñas y medianas empresas de servicios deben crear un ambiente que satisfaga tanto las necesidades de su personal como de sus clientes.

Dentro de las empresas de servicios existen los servicios especializados de arrastre y salvamento los cuales son ofrecidos dentro y fuera de los estados del territorio nacional. Durante la vida activa de estas empresas han surgido varias situaciones que no han permitido un desempeño eficiente de su personal y de su organización. Esto debido a la pobre estructura organizativa, la mala capacitación y motivación de los empleados, la poca comunicación entre los integrantes del sistema, así como un liderazgo mal encausado.

Es tarea del administrador el buscar alicientes que produzcan en el hombre el deseo de desarrollar su capacidad de manera óptima. El conocimiento y las habilidades del empleado son necesarias para la ejecución del trabajo, pero éstas no son suficientes. Hay

que comprender qué es lo que los entusiasma, alienta, interesa, satisface y motiva para que realicen una labor eficiente y les permita desarrollar sus habilidades, cualidades y aptitudes contribuyendo así a su desarrollo, al de la organización y a la satisfacción del cliente.

## 1.2 OBJETIVO GENERAL

Realizar un diagnóstico del clima organizacional en una empresa de servicios para detectar posibles deficiencias y áreas de mejora. El caso: “Grúas y Asistencias Guadalupe”.

## 1.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un análisis sobre la estructura organizacional de la empresa.
- Analizar los flujos de comunicación que existen entre los diferentes niveles de la organización.
- Identificar como se encuentra la motivación del personal.
- Analizar la eficiencia del liderazgo.
- Analizar la percepción de la satisfacción del servicio que reciben los clientes.

## 1.4 JUSTIFICACION

Las pequeñas y medianas empresas enfrentan un gran reto para poder ser productivas, y con ello poder enfrentarse a la economía globalizada. Por lo tanto, éstas se ven en la necesidad de detectar posibles fallas en su estructura, liderazgo, comunicación, motivación y servicio para dar soluciones que maximicen sus esfuerzos y de esta manera tener una mayor participación en el mercado en el que compiten. Es por ello, que nos interesa analizar y estudiar la problemática que se presenta en la forma de operar la administración en las empresas pequeñas a través de un Diagnóstico Organizacional.

Un Diagnóstico Organizacional es necesario ante la diversidad de un mercado globalizado y altamente competitivo que requiere condiciones de desarrollo y desempeño eficiente por parte de las organizaciones. Hoy en día los administradores tienen que responder rápidamente a los constantes cambios que se suscitan en el medio interno y externo, de lo contrario se tendrían consecuencias inexorables que no permitirían el desempeño individual y de la organización.

El cubrir las necesidades del cliente es un punto de gran importancia en cualquier empresa que quiera crecer y desarrollarse en un mercado tan amplio. Conseguir una mayor satisfacción del cliente que la competencia es una tarea ardua. La excelencia en el servicio es una ventaja competitiva, pero para lograrla hay que contar con una buena estructura, capacitación, motivación, cultura, planeación estratégica, comunicación interna y externa, así como las ganas de querer mejorar siempre.

## 1.5 ALCANCES

- El diagnóstico del clima organizacional se enfocará a los diferentes niveles de la empresa de servicios especializados “Grúas y Asistencias Guadalupe”.
- El estudio nos permitirá conocer la percepción que tiene los clientes del servicio que proporciona la empresa.
- Este diagnóstico aporta recomendaciones y conclusiones, las cuales pueden ser tomadas por la empresa para la aplicación de políticas y estrategias que mejoren el clima laboral de la organización y la satisfacción de sus clientes.

## 1.6 LIMITACIONES

- El estudio es válido sólo para la empresa de servicios especializados “Grúas y Asistencias Guadalupe”.
- El estudio no comprende aspectos técnicos de mantenimiento ni financieros, sino aspectos sociales y administrativos con respecto al clima de la organización.
- El estudio será válido únicamente para el momento en que se realiza el diagnóstico, por tanto los resultados no podrán ser generalizados en otro punto en el tiempo.
- Las recomendaciones no aseguran el éxito total de la organización.

## 1.7 ORGANIZACION DEL ESTUDIO

### Capítulo I

En este capítulo se plantea el problema de la realización del diagnóstico del clima organizacional, el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación, así como los alcances y limitaciones de esta investigación.

### Capítulo II

En este capítulo se presenta la base teórica bajo la cual se respalda nuestro estudio. Se pretende ir de lo general hacia lo particular, iniciando con las definiciones de lo que es una organización, sus características, sus clasificaciones, los diferentes modelos de diagnóstico organizacional, el modelo a utilizar, así como definiciones de las variables a utilizar en dicho modelo.

### Capítulo III

En esta parte se presenta la historia de la empresa, sus inicios, su evolución, su desarrollo, su expansión, su competencia, sus valores, su misión, su visión, sus clientes, el como se encuentra estructurada, etc.

### Capítulo IV

El contenido de esta sección describe la metodología que se utilizó para el desarrollo del diagnóstico del clima laboral, tanto el tipo de investigación, como el método, la población, la muestra, los instrumentos y procedimientos. Para efectos de este estudio se tomó como base el modelo de Weisbord (1978) con las variables: estructura, liderazgo, motivación, comunicación, servicio y clientes.

### Capítulo V:

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos durante la investigación de campo en base a la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación.

### Capitulo VI:

En este último capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron después de haber obtenido los resultados de nuestra investigación.