

Capítulo 1: Introducción

- 1.1 Planteamiento del Problema
- 1.2 Objetivo General
- 1.3 Objetivos Específicos
- 1.4 Justificación
- 1.5 Alcances
- 1.6 Limitaciones
- 1.7 Organización del Informe

CAPÍTULO 1

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde el inicio de la formación de las empresas, el hombre siempre ha representado el recurso más valioso para ésta ya que su participación es imprescindible.

Específicamente los recursos humanos constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización y es el que decide el manejo de los demás. Además que posee vocación encaminada hacia el crecimiento y el desarrollo.

En cuanto a la administración de recursos humanos no existen leyes, es decir, es contingente ya que en la manera en la que ésta se desarrolle depende de la situación organizacional, del ambiente, de la tecnología empleada, de la concepción que se tenga en la organización acerca del hombre y de la naturaleza. A medida que éstos factores cambian, cambia la manera de administrar los recursos humanos.

El personal tiene el poder de dirigir el curso de las organizaciones y depende de ellas directamente que se pueda reflejar el buen funcionamiento de las mismas. Para que una organización refleje una buena calidad en sus servicios, mediante la participación de los recursos humanos, es necesario que las personas desempeñen su trabajo en un ambiente laboral que lo haga más productivo y eficiente. De esta manera, si se desea otorgar satisfacción total a los clientes externos, es necesario que se empiece por ofrecer un nivel de satisfacción superior a los clientes internos. Para que se realice esta calidad es necesario que en las unidades de desarrollo de dicha organización, se pueda analizar el clima laboral a través de los aspectos de motivación, liderazgo, comunicación y satisfacción laboral.

El propósito del presente proyecto de investigación se dirigirá hacia las siguientes dependencias que pertenecen a la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla:

- Dirección de Adquisiciones de Proveeduría e Inventarios (DAPI)
- Dirección General de Obras (DGO)
- Dirección General de Contabilidad (DGC)
- Dirección General de Control de Patrimonio Universitario (DGCPU)

Esto con el propósito de verificar que se esté llevando a cabo el ambiente laboral adecuado, mediante las variables antes mencionadas.

Siendo las entidades universitarias, organizaciones en las que la naturaleza de servicio implica la formación de profesionales, se espera un óptimo funcionamiento de dichos aspectos que garanticen la formación de los usuarios. En el campo educativo, los procesos deben ser eficientes debido al gran número de clientes externos que se tienen, ya que se necesita que todo esté perfectamente sincronizado entre departamentos para llevar a cabo las funciones en el rango de tiempo que se tienen para cumplir con todos los requerimientos necesarios.

Para llevar a cabo todo el conjunto de actividades de manera correcta, todas las unidades de negocios dentro de esta entidad educativa tienen que trabajar con un alto desempeño, para que esto suceda, las personas deben estar conformes con sus actividades y motivadas a cumplir con su trabajo y a seguir dentro de la organización.

1.2 OBJETIVO GENERAL

- Analizar el clima laboral dentro de las dependencias de DAPI, DGO, DGC y DGCPU dentro de la BUAP por medio de las variables de motivación, liderazgo, comunicación y satisfacción laboral.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Análisis del clima laboral.
- Análisis de la motivación
- Análisis del liderazgo
- Análisis de la comunicación
- Análisis de la satisfacción laboral

1.4 JUSTIFICACIÓN

La investigación, como ya se mencionó anteriormente, está enfocado hacia el cumplimiento de una de las normas para la certificación del ISO 9000, la cual representa actualmente uno de los requisitos indispensables para que una Universidad pública esté catalogada como una de las mejores en su ramo.

Debido a la gran cantidad de clientes externos que tiene dicha organización, es necesario que tengan bien definidos los aspectos que les puedan causar conflictos organizacionales, para que de esta manera puedan buscarles soluciones que mejoren los procesos que desempeñan. Por lo que es necesario estudiar el clima laboral en el que se desenvuelven los clientes internos, ya que de esto depende su desempeño.

El estudio que se realizará ayudará a dicha organización para mejorar sus actividades, tanto por departamento así como las actividades que se llevan a cabo en conjunto. Las ventajas con que cuenta este proyecto son que se pueden encontrar los errores específicos que están dañando la productividad de la DAPI, la DGO, la DGC y la DGCPU, así como también hacer sugerencias positivas, acordes a las necesidades de los empleados, que se puedan aplicar a cada una de las dependencias Otra ventaja importante es conocer las necesidades de comunicación de las personas y el grado de liderazgo dentro de dichas unidades. Otro aspecto a estudiar es el grado de satisfacción que se tiene durante el desempeño de las funciones dentro de cada una de las dependencias.

El estudio de estas variables contribuirá a la BUAP para cumplir con sus funciones de manera correcta, implementar exitosamente la certificación ISO 9000 y el buen funcionamiento de sus unidades antes mencionadas, y así poder ajustar dichas funciones con el resto de la organización.

1.5 ALCANCES

- La investigación se realizará en la Ciudad de Puebla, dentro de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, tanto en Ciudad Universitaria como en sus instalaciones del Centro Histórico.
- Se entrevistarán únicamente a trabajadores que laboren dentro de ésta.
- Se analizará el clima laboral mediante la motivación, el liderazgo, la comunicación y la satisfacción laboral.

1.6 LIMITACIONES

- Esta investigación se llevará a cabo en las unidades de la DAPI, DGO, DGC y DGCPU, dentro de las instalaciones de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Incluirá solamente a los trabajadores de la DAPI, la DGO, la DGC y la DGCPU.
- Únicamente se tomarán en cuenta los aspectos del clima laboral que estén relacionados con la motivación, el liderazgo, la comunicación y la satisfacción laboral.

1.7 ORGANIZACIÓN DEL INFORME

En este estudio se presenta el análisis del clima laboral, a través de las variables motivación, liderazgo, comunicación y satisfacción laboral; el proyecto de tesis que se presenta contiene una estructura de 6 capítulos los cuales se describen a continuación:

- **CAPÍTULO 1**

En el capítulo 1 se presenta el planteamiento del problema, el cual describe el punto de partida de la investigación a realizar. Posteriormente se presenta tanto el objetivo general como los objetivos específicos, que van ligados al problema en general. Después se encuentra la justificación de la investigación, en la cual se explican los beneficios que obtendrá la BUAP durante y después de concretado el estudio. Finalmente se encuentran los alcances y limitaciones que ayudan a realizar una investigación más factible.

- **CAPÍTULO 2**

Dentro del capítulo 2 se presenta el marco teórico, el cual contiene toda la teoría con la que se respalda el resto del estudio. Se definen términos importantes y enfoques a tratar en la investigación, los cuales ayudan a entender el contexto de la misma.

- **CAPÍTULO 3**

A lo largo de este capítulo, se hablará de la BUAP con el propósito de conocer a las entidades que se estudian, saber cuál es su misión, sus objetivos y su importancia; para que de esta manera se entienda el por qué de la relevancia de estudiar éstas unidades.

- **CAPÍTULO 4**

En este cuarto capítulo, se presenta la metodología utilizada en el estudio, la muestra que se toma en cuenta, su selección y características de los sujetos involucrados en el estudio, así como también se expone el instrumento utilizado y finalmente se reporta el procedimiento.

- **CAPÍTULO 5**

Durante el capítulo 5, se exponen los resultados obtenidos de este estudio y posteriormente se presenta un análisis, cuya finalidad es complementar los resultados así como también darles una mayor claridad.

- **CAPÍTULO 6**

El capítulo 6, se presentan las conclusiones y recomendaciones, establecidas con base en el análisis y los resultados obtenidos que se presentan en el capítulo anterior.

- **REFERENCIAS**

Dentro de las referencias, se encontrará la bibliografía utilizada a lo largo de la investigación.

- **ANEXOS**

Finalmente se encuentran los anexos, los cuales son los registros con los que se respaldan tanto los resultados como el análisis.