CAPÍTULO I

Planteamiento General

1.1 Planteamiento del Problema

Las Organizaciones son un factor clave en la vida de la sociedad e independientemente de la función que cumplen en ella, requieren de personas que mediante su desempeño, permitan que éstas alcancen los objetivos y metas para las cuales se crearon. Por lo tanto, con los nuevos retos que se presentan en las empresas, éstas deben orientarse fundamentalmente en la comprensión del comportamiento humano en su entorno de trabajo.

Una organización es la estructura de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. (Reyes, A., 1995, p.212).

Podemos ver aquí que los recursos son el componente principal de las organizaciones, los cuales interactúan permitiendo el funcionamiento de éstas. Por ser el recurso humano el principal motor, se debe poner atención especial en su desempeño, proporcionándole las condiciones óptimas para su desarrollo y satisfacción laboral.

La administración, apoyada en áreas como la psicología y la sociología que se encargan de estudiar al ser humano, ha buscado la respuesta a qué es lo que hace que los

individuos reflejen una actitud positiva hacia su trabajo, motivándolo a aplicar sus conocimientos y habilidades en la empresa, ya que gran parte del día lo invierten en esa actividad. Por esta razón, el ambiente de trabajo debe ser agradable y favorecedor, con el fin de crear en cada persona una satisfacción laboral, que se refleje en actitudes positivas y productivas de su parte.

En nuestro país, como sabemos, estamos en una época de cambios, buscando mejoras que ayuden a incrementar la calidad de vida laboral de los empleados. Las instituciones públicas se ocupan constantemente de mejorar sus servicios, así como de mantener su reconocimiento a nivel nacional, por lo que se considera importante llevar a cabo evaluaciones en diferentes áreas de trabajo para conocer su situación actual y hacer cambios en donde sean requeridos.

1.2 Objetivo General

Esta tesis tiene como objetivo principal llevar a cabo el análisis del clima laboral en la Tesorería General de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

1.3 Objetivos Específicos

- Determinar el clima laboral de la Tesorería General de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla para tener conocimiento de problemas respecto a la percepción del personal administrativo.

- Detectar posibles deficiencias en cuanto a objetivos de la dependencia y seguimiento, motivación, liderazgo, comunicación y satisfacción laboral.
- Realizar un análisis de las variables del clima laboral para detectar la que requiera de una mayor atención para que puedan tomar las medidas necesarias.
- Proponer posibles soluciones para mejorar las posibles deficiencias en cuanto a variables de estudio.

1.4 Justificación

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, a través de sus diferentes dependencias, se propone brindar el mejor servicio a su cliente, es decir, la sociedad. Por esta razón, se han dado a la tarea de ofrecer dicho servicio de la mejor manera, puesto que es la proyección de la propia Institución.

Siendo el recurso humano el principal elemento en la prestación de un servicio, se requiere conocer los objetivos, metas, motivantes, necesidades y satisfacción dentro de su ambiente de trabajo. Por tal motivo, es de gran contribución la elaboración de un análisis del clima laboral en sus áreas de trabajo, pues de ellos depende el buen funcionamiento de la Universidad.

El personal de trabajo debe desempeñarse de manera profesional y según las espectativas de la empresa. Para ello, la Institución debe serciorarse de que el ambiente laboral produzca en sus empleados cierta satisfacción laboral que lo lleve a cumplir con las

disposiciones necesarias para lograr producir una mejora en el trabajo y en el servicio que proporcionan.

En base a lo mencionado anteriormente, se justifica el análisis del clima laboral como base fundamental para el conocimiento del nivel de satisfacción de los trabajadores de la Tesorería General de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

1.5 Alcances

- Se evaluará la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, situada en la ciudad de Puebla.
- La Tesorería General de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla será la sede del estudio.
- Los elementos a considerar para el estudio serán los empleados de dicha dependencia.
- Los parámetros a evaluar son objetivos y seguimiento, motivación, liderazgo, comunicación y satisfacción laboral.

1.6 Limitaciones

- Solo se realizará el estudio en la Tesorería General de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Abarcará únicamente a los empleados de dicha dependencia.

- El instrumento de medición solo considera la percepción del clima laboral por parte del sujeto de estudio.
- El análisis se llevará a cabo en un punto del tiempo, sin embargo se utilizan datos arrojados por un estudio realizado anteriormente.
- Los resultados y sugerencias arrojadas por el estudio solo son válidas para la dependencia en este punto en el tiempo.

1.7 Capitulado

A continuación se presenta el contenido general de la tesis por capítulos:

Capítulo 1. En el primer capítulo de esta tesis se describe el planteamiento del problema, el objetivo general que se persigue con esta investigación así como los objetivos específicos, la justificación, los alcances y limitaciones de la misma.

Capítulo 2. Se plasma en éste el marco teórico, que contiene parte del soporte que fundamenta la tesis. Este soporte esta integrado por una serie de teorías, definiciones y comentarios de intelectuales, investigadores y especialistas en el campo de la investigación que se llevo a efecto.

Capítulo 3. Se lleva a cabo una recopilación para que de manera general se de a conocer lo que es la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla y lo que hace la Tesorería General, que es la dependencia objetivo del estudio.

Capítulo 4. Aquí se describe la metodología que se utilizó durante el estudio de campo, la cual nos dice el proceso que se llevó a cabo de principio a fin. Este capítulo sienta las bases para determinar el tipo y el diseño de la investigación, el sujeto de estudio, la selección de la muestra, así como el proceso de recolección y análisis de datos, sin faltar la presentación de los resultados.

Capítulo 5. En este capítulo se muestran gráficamente los resultados de la investigación y el análisis de los mismos. Posteriormente se efectúa el análisis multivariante de la investigación el cual toma gran importancia ya que demuestra matemáticamente los objetivos fundamentales del proyecto.

Capítulo 6. Se muestran las conclusiones y recomendaciones de la investigación, las cuales contienen comentarios, críticas y sugerencias sobre la base de los resultados obtenidos.