



**UNIVERSIDAD**  
AUTÓNOMA de  
**TAMAULIPAS**



**FACULTAD DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN VICTORIA**  
**DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**

## **PROYECTO**

**Diagnóstico del clima organizacional en una empresa del sector autotransporte.**

**MAESTRÍA EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL CON ENFASIS**  
**EN NEGOCIOS ELECTRONICOS**

**Presentada por**  
**Jorge Delgado Narvaez**

**Director de tesis:**  
**Dr. Jesús Gerardo Delgado Rivas**

**Ciudad Victoria, Tamaulipas, México**

**15 de octubre del 2016**

# Índice

1. Introducción .....	1
1.1 Justificación .....	2
1.2 Antecedentes .....	2
1.3 Alcance y limitaciones .....	3
2. Objetivos .....	4
2.1 Objetivo general .....	4
2.2 Objetivos específicos .....	4
2.3 Preguntas de investigación .....	4
2.4 Metas .....	5
3. Marco teórico .....	6
3.1 Metodología de la investigación .....	6
3.1.1 Proceso de investigación .....	7
3.2 Administración general .....	11
3.2.1 La organización .....	12
3.2.2 Estructura organizacional .....	13
3.3 Comportamiento organizacional .....	20
3.3.1 Generalidades del comportamiento organizacional .....	21
3.3.2 Características del CO .....	22
3.3.3 Clima organizacional .....	24
3.3.4 Importancia del clima organizacional .....	25
3.3.5 Cultura organizacional .....	27
3.3.6 Motivación .....	28
3.3.7 Teorías de la motivación .....	29
3.3.8 Estudio de los grupos de trabajo .....	32
3.3.9 Tipos de grupos .....	33
3.3.10 Respeto .....	36
3.4 Gestión y administración de proyectos .....	37
3.4.1 El proyecto .....	38
3.4.2 Atributos del proyecto .....	38
4. Diseño de la metodología .....	42

4.1 Descripción del instrumento.....	42
4.1.1 Introducción a Great Place to Work Institute.....	42
4.1.2 Great Place to Work en la actualidad.....	43
4.1.3 Contenido del instrumento.....	43
4.1.4 Dimisiones de Great Place to Work.....	44
4.1.5 Semáforo.....	45
4.1.6 Sociometría.....	46
4.2 Unidades de negocio y puntos regionales.....	47
4.2.1 Puntos Regionales.....	48
4.3 Aplicación.....	49
4.2.1 Tareas realizadas.....	49
5. Resultados.....	52
6. Conclusiones.....	58
Bibliografía.....	59