



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS



**UNIDAD ACADÉMICA MULTIDISCIPLINARIA DE COMERCIO Y
ADMINISTRACIÓN VICTORIA**

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

TESIS:

**“Intervención de Desarrollo Organizacional:
Caso de estudio Transporte de Tampico”**

**Para obtener el grado de
MAESTRO EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL CON ÉNFASIS
EN RECURSOS HUMANOS**

Presentado por:

Adriana Hernández López

Director de Tesis:

Dra. Alma Amalia Hernández Ilizaliturri

Dra. Norma Angélica Pedraza Melo

Cd. Victoria, Tamaulipas, México

Julio de 2010

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I. ANTECEDENTES	2
I.1 Problemática	5
I.2 Preguntas de investigación	8
I.3 Objetivos de la investigación	8
I.3.1 Generales	8
I.3.2 Específicos	8
I.4 Justificación de la investigación	9
I.5 Marco Conceptual	10
CAPITULO II. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	12
II.1 Generalidades del D.O.	12
II.1.1 Definiciones y Conceptos del D.O.	12
II.1.2 Términos básicos en el D.O.	13
II.1.3 Características del D.O.	13
II.1.4 Pasos en el Proceso de D.O.	14
II.1.4.1 Diagnóstico	15
II.1.4.2 La acción: Intervenciones del D.O.	16
II.1.4.3 La administración del programa	17
II.1.5 El Rol del Intervencionista de D.O.	19
II.1.6 Estándares éticos para los practicantes del D.O.	20

II.1.7 Valores, hipótesis y creencias del D.O.	21
II.1.7.1. Implicaciones de los valores y las hipótesis del D.O.	22
II.2. La Ciencia-Acción como fundamento del D.O.	23
II.2.1 Orígenes de la Investigación-Acción	23
II.2.2 Investigación-Acción: Proceso y Enfoque	24
II.2.3 Historia y variedades de la Investigación-Acción	28
II.2.4 La Investigación-Acción como estrategia o método de investigación	31
II.2.5 Herramientas de la Investigación-Acción	34
II.2.6 Ventajas de la Investigación-Acción	35
II.2.7 Ejemplos de Investigación-Acción en el D.O.	35
II.3. Pasos del D.O.	37
II.3.1 El Contacto Inicial, Entrada y Diagnóstico	37
II.3.1.1 Los pasos en el Contacto y la Entrada	37
II.3.1.2 Los temas en el Contrato y la Entrada	43
II.3.1.3 Los dilemas en el Contacto y la Entrada	45
II.3.1.4 El rol de la evaluación desde el principio	46
II.3.1.5 El Proceso de Cobranza y Establecimiento de Honorarios	46
II.3.1.6 Diagnóstico	47
II.3.1.7 Procesos de Recopilación de datos	48
II.3.1.8 Métodos de recopilación de datos comúnmente utilizados	50
II.3.1.9 Marco Conceptual para el Diagnóstico	51
II.3.1.10 Pensamiento Sistémico	52

II.3.2 Desarrollo de un Plan	53
II.3.2.1 Componentes de un Plan	53
II.3.2.2 Cómo hacer que el plan sea “factible” y realista	55
II.3.3 Tipos y niveles de intervenciones e implementación y evaluación de la misma	56
II.3.3.1 Generalidades	56
II.3.3.2 Intervenciones de Equipo	59
II.3.3.3 Intervenciones conciliatorias intergrupo y de terceras partes	61
II.3.3.4 Intervenciones Globales	62
II.3.4 Evaluación de la intervención y adopción y salida del sistema	65
II.3.4.1 Evaluación de la intervención	65
II.3.4.2 Equilibrar las necesidades propias y las del cliente	66
II.3.4.3 Saliendo de un sistema de manera efectiva y término de una intervención/proyecto de D.O.	67
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	69
III.1 Tipo de Investigación	69
III.2 Técnicas de recopilación de datos	69
III.3 Método de análisis de datos	70
III.4 Alcance de la Investigación	70
III.5 Limitaciones	71
III.6 Descripción de la Unidad de Análisis	71
CAPITULO IV. DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN DE D.O. CASO DE ESTUDIO TRANSPORTE DE TAMPICO.	73

IV.1 Contacto inicial y entrada	73
IV.2 Temas importantes de la Intervención de D.O.	74
IV.3 Los dilemas en el contacto y la entrada	76
IV.4 Proceso de cobranza y establecimiento de honorarios	76
IV.5 Diagnóstico	76
IV.5.1 Desarrollar un Plan de recopilación de datos	76
IV.5.2 Recolección de datos	77
IV.5.3 Análisis de la información	84
IV.5.4 Compartiendo hallazgos	86
IV.5.5 Acuerdos	87
IV.5.5.1 Contratación	87
IV.5.5.2 Compromisos	89
IV.5.5.3 Capacitación	89
IV.5.5.4 Criterios de pago	90
IV.6 DESPEDIDA	90
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93
ANEXO I. MATRIZ DE EVIDENCIA DE ENTREVISTA A MONITORES	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I.1 Cronología de la primera raíz del D.O.	2
Tabla I.2 Cronología de la segunda raíz del D.O.	3
Tabla I.3 Cronología de la tercera raíz del D.O.	4
Tabla II.1. Términos Básicos en el Desarrollo Organizacional	13
Tabla II.2. Aspectos fundamentales de la investigación acción	31
Tabla III.1. Formas de contacto entre Organización y Consultor D.O.	38
Tabla IV.1. Puntos de debate del grupo de enfoque	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura I.1 Sistema de Servicio de rutas alimentadoras de Transportes de Tampico	7
Figura I.2 Marco conceptual	11
Figura II.1. Características del Desarrollo Organizacional	14
Figura II.2 Valores del Desarrollo Organizacional	22
Figura II.3 Implicaciones de los valores y las hipótesis del D.O.	23
Figura II.4 Un modelo de investigación-acción para el desarrollo organizacional	25
Figura II.5 Modelo de investigación-acción	26
Figura II.6 Características de la investigación acción	27
Figura II.7 Elementos del diagnóstico	47
Figura IV.1 Sistema de horarios acordados para El Barquito	87
Figura IV.2 Sistema de horarios acordados para Maseca y Monte Alto	88

ÍNDICE DE GRAFICAS

Gráfica IV.1 ¿Con qué frecuencia utiliza el transporte urbano?	80
Gráfica IV.2 ¿Sabe qué unidad abordar o necesita preguntar?	81
Gráfica IV.3 Si lo hubiere, ¿Cuál cree usted que es el principal problema del servicio de Transportes de Tampico?	81
Gráfica IV.4 ¿Le parece de utilidad el servicio que el monitor otorga?	82
Gráfica IV.5 ¿Qué empresa de transporte abordará: Transportes de Tampico, Otro (taxi u otra empresa) o le es indistinto?	82
Gráfica IV.6 Resumen de ítems por todas las paradas	83