



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM AMECAMECA
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

TESIS

“PLANEACIÓN ESTRATEGICA PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA
AGENCIA AUTOMOTRIZ, NISSAN CHALCO”

PARA OBTENER EL GRADO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

BRANDON SÁNCHEZ ESPINOSA

NÚMERO DE CUENTA:

2020105

BAJO LA DIRECCIÓN DE:

DRA. EN A. HEIDI MA. DE LA LUZ HERNÁNDEZ ESPÍNDOLA

AMECAMECA, ESTADO DE MÉXICO, SEPTIEMBRE 2024



Introducción

En la presente investigación se hablará de la planeación estratégica en relación al clima laboral, dejando claro que el entorno competitivo y dinámico del sector automotriz, las organizaciones se enfrentan a retos cada vez más complejos que requieren de estrategias efectivas para mantenerse en el mercado. Uno de los aspectos cruciales que influye directamente en la productividad y eficiencia de las empresas es el clima laboral. Este concepto, que engloba las percepciones de los empleados sobre su entorno de trabajo, tiene un impacto significativo en la motivación, satisfacción y desempeño del personal. En este sentido, la planeación estratégica emerge como una herramienta esencial para abordar y mejorar el clima laboral, contribuyendo así al éxito sostenido de la organización.

La agencia automotriz Nissan Chalco, como parte de una red global de concesionarios, no es ajena a estos desafíos. Aunque cuenta con un reconocimiento consolidado en el mercado y una reputación basada en la calidad de sus productos, enfrenta la necesidad de optimizar su ambiente laboral para mantener y mejorar la satisfacción de sus empleados, lo cual se traduce en un mejor servicio al cliente y un incremento en la rentabilidad. Un clima laboral positivo no solo es vital para el bienestar de los trabajadores, sino que también se convierte en un diferenciador clave en un mercado tan competitivo como el automotriz.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal desarrollar un plan estratégico que permita mejorar el clima laboral en Nissan Chalco. A través de un diagnóstico detallado de las condiciones actuales y la identificación de las áreas de oportunidad, se busca implementar estrategias que fomenten un ambiente de trabajo más armonioso, colaborativo y eficiente. Se explorarán diversas teorías y modelos de planeación estratégica aplicados al contexto organizacional, con el fin de diseñar un plan que responda a las necesidades específicas de la agencia.

Además, se analizarán los factores internos y externos que influyen en el clima laboral de Nissan Chalco, considerando aspectos como la comunicación interna, el liderazgo, la cultura organizacional, y las oportunidades de desarrollo profesional.

Este análisis permitirá no solo identificar los problemas existentes, sino también proponer soluciones viables y alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa.

En un contexto donde la retención del talento se ha convertido en una prioridad para las organizaciones, mejorar el clima laboral mediante una planeación estratégica adecuada no solo aumentará la satisfacción de los empleados, sino que también fortalecerá la competitividad de Nissan Chalco. Este estudio pretende demostrar que, al aplicar estrategias bien definidas, es posible transformar el ambiente laboral, generando un impacto positivo tanto en la vida de los empleados como en el desempeño general de la agencia.

Por último, la presente tesis busca proporcionar una solución integral y sustentable para la mejora del clima laboral en Nissan Chalco, apoyándose en los principios de la planeación estratégica. Se espera que los resultados de esta investigación contribuyan al desarrollo de un modelo replicable en otras agencias automotrices, promoviendo ambientes de trabajo más saludables y productivos en toda la industria.

Índice	
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	1
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I. GENERALIDADES METODOLOGICAS	1
1.1 Antecedentes.....	2
1.2 Problemática.....	2
1.1.1Pregunta de investigación.....	3
1.3 Objetivos.....	2
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Particulares.....	3
1.4 Justificación	2
1.5 Hipótesis	2
1.6 Metodología	2
1.5.1 Tipo.....	3
1.5.2 Nivel.....	3
1.5.3 Diseño	3
1.5.3.1 Universo	3
1.5.3.2 Muestra.....	3
1.5.3.3 Instrumento.....	3
CAPITULO II. GENERALIDADES TEORICAS	4
2.1 Planeación estratégica	5
2.1.1 Definición de planeación estratégica	6
2.1.2 Importancia de la planeación estratégica en la gestión del talento humano	6

2.1.3 Herramientas y modelos de planeación estratégica	6
2.2 Capacitación del personal.....	5
2.2.1 Concepto y tipos de capacitación	6
2.2.2 Beneficios de la capacitación para la empresa y los empleados	6
2.2.3 Estrategias efectivas de capacitación	6
2.3 Motivación Laboral	5
2.3.1 Teorías de la motivación (Maslow, Herzberg, McClelland)	6
2.3.2 Técnicas de motivación en el lugar de trabajo	6
2.3.3 Relación entre motivación y desempeño laboral	6
2.4 Clima Laboral	5
2.4.1 Definición de clima laboral	6
2.4.2 Factores que influyen en el clima laboral	6
2.4.3 Impacto del clima laboral en el rendimiento organizacional	6
2.5 Industria Automotriz	5
2.5.1 Características del sector automotriz.....	6
2.5.2 Desafíos actuales en la industria automotriz.....	6
2.5.3 El papel del clima laboral en el éxito de las agencias automotrices	6
CAPITULO III. AGENCIA AUTOMOTRIZ NISSAN CHALCO	4
3.1 Antecedentes	5
3.2 Ubicación.....	5
3.3 Servicios.....	5
3.4 Estructura organizacional.....	5
3.5 FODA	5
3.6 Problemática	5

CAPITULO IV. DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE SOLUCION.....	4
4.1 Análisis grafico	5
4.2 Diagnostico.....	5
4.3 Propuesta de solución	5
CONCLUSIÓN	5
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	4
INDICE (CUATROS, GRAFICOS, IMÁGENES Y TABLAS)	4
ANEXOS	4

A close-up photograph of a person's hand typing on a silver laptop keyboard. The laptop is open, and the screen is partially visible. In the foreground, there are several sheets of paper with colorful business charts, including a pie chart and a bar chart. The background is slightly blurred, showing a wooden desk and a window with white curtains. The right side of the image is a solid green vertical bar.

CAPITULO I.

GENERALIDADES METODOLOGICAS

CAPITULO I.

GENERALIDADES METODOLOGICAS

En el primer capítulo se mencionan las generalidades para saber que rumbo tomara el proyecto, indicando como se llevara a cabo el estudio.

1.1 Antecedentes

En primer lugar, Calles (2015), dice que la planeación estratégica es esencialmente la labor de diseñar el futuro con visión de largo plazo, estableciendo las acciones, tiempos y recursos para lograr lo que se quiere y puede ser y hacer. 41 La planeación constituye una labor integradora y de importancia decisiva para la permanencia y desarrollo a largo plazo de las organizaciones (adaptación al medio), la cual busca acoplar armónicamente los objetivos y recursos de cada una de las áreas o dependencias con el proyecto general. La planeación estratégica se anticipa al futuro mediante la formulación de objetivos, tareas y medios alternativos para lograrlos. También debe conceptualizarse como una función gerencial cuya principal finalidad es determinar los distintos cursos de acción viables, por los cuales

la empresa puede dirigirse para conseguir los objetivos generales que hubiesen sido establecidos.

Sin embargo, Bravo (2020), hace una recopilación de datos sobre los procesos y métodos de capacitación, todo esto fue resumido y colocado en una aplicación móvil, para fines demostrativos, al final esto ayudo a facilitar el hecho de solicitar información para el desempeño de cada área.

Esta forma de recolectar datos y plasmarlos en una aplicación móvil es un método innovador para las personas recién ingresadas a un área específica en empresas de todo tipo, en este caso automotriz, así se solucionan dudas de manera inmediata a la hora de ejercer una función.

Por su parte Sánchez (2020), menciona que, tras el aumento de solicitudes de baja de los trabajadores por factores motivacionales, interés y necesidades del personal se emplearon técnicas y herramientas que permiten identificar los factores para proponer acciones a implementar para conformar el plan de retención del personal.

Identificar los factores que afectan al personal para tomar decisiones como darse de baja de alguna empresa es importante ya que dando solución a estas puede haber retención de personal y un mejor desempeño en cuanto a su función que realice dentro de la organización.

Según Cortez (2015), señala que los programas de capacitación funcionan como una herramienta estratégica para el desarrollo del personal, el cual fue puesto en práctica en industrias del estado de Puebla y Guanajuato, entrevistando técnicos de producción, supervisores y gerentes, para determinar qué impacto tienen estos esquemas en su desarrollo profesional.

Por lo tanto, entrevistar a los principales integrantes de la organización es de suma importancia ya que ellos están al frente de lo que pasa en estas empresas automotrices para ver qué cambios hacer, que áreas necesitan mayor capacitación para su desempeño.

Sin embargo, Zamora (2014), dice que por medio de una encuesta se hizo recolección de datos y análisis estadístico con bases teóricas de estudio, orientado a la motivación y su relación con la eficacia organizacional, esto con el fin de mejorar la operación en los procesos de la organización en un ambiente agradable y funcional.

La motivación es indispensable para que haya una exigencia personal y los resultados en cuestión de productividad sean notorios, y yendo de la mano con el mejoramiento en el ambiente laboral se hace más ameno la labor dentro de la industria.

Por otro lado, Gastell (2023), menciona que la principal fuente de crecimiento económico es el crecimiento de productividad y el factor que más influye para que esto se dé, de la mejor manera es tener una buena capacitación a los empleados, en cada uno de los puestos, así cada uno de ellos desempeñar eficientemente su función.

Cuando el personal de cada área sabe con exactitud su función dentro de estas empresas automotrices hay mayor productividad, no solo en cantidad, sino también en calidad, haciendo así crecer la economía de la industria, del estado y el país.

También Sánchez (2022), el cual hizo un análisis de la calidad en el empleo en contratos y visitas a la empresa, así como estimación en salarios dignos a los empleados, todo esto para que exista una motivación en el momento de ocupar un puesto en industrias automotrices y todo sea en un ambiente adecuado a las necesidades de estos empleados.

Estos estudios previos son importantes porque al momento de contratar personal que ocupe esas vacantes importantes en estas empresas automotrices tengan desde un inicio esa motivación para su desempeño y exista mayores resultados futuros, no dejando a un lado capacitar a los que se encargan de la aplicación de contratos y salarios para que esto no afecte a la empresa y al empleado.

Por otro lado, Chávez (2018), señala las causas que generan alta rotación de personal en el área de ventas cuando muchas veces es principalmente por falta de capacitación en los vendedores en empresas automotrices, sugiere estrategias para tomar medidas y estrategias necesarias para minimizar los índices de rotación en el personal en esta área.

Tomando eso de referencia en muchas ocasiones la rotación de personal se debe a un mal desempeño en el puesto por una falta de capacitación en cómo realizar sus funciones o a falta de estrategias que ayuden a tomar mejores decisiones y como en este caso es en el área de ventas, para saber cómo vender e incrementar ingresos en la empresa.

Por otra parte, Pérez (2020), menciona que existe un grado de relación entre la motivación y el ausentismo que se presenta entre los trabajadores de una empresa automotriz recomendando practicar encuestas con regularidad de conformidad para que no ocurra este tipo ausencia de los trabajadores.

Con lo antes mencionado se deja claro que cuando falta motivación en el personal, afecta en la presencia de los trabajadores ya que no tienen motivos extras para asistir más que por obligación, y posterior a eso suceden renunciaciones constantes, por eso se deben crear estrategias para motivar a los empleados.

Al mismo tiempo Hinojosa (2016), deja claro que para obtener éxito en el liderazgo y motivación es complicado por la gran cantidad de teorías por eso se deben buscar estrategias, primero para diferenciar características entre líder y jefe y con base a eso definir funciones que ayuden al liderazgo y posteriormente motivar a los trabajadores para que cumplan con sus actividades.

Es por esto que saber ser líder es un reto ya que los empleados deben motivarse primero con el desempeño de su superior para así seguirlo voluntariamente y no por obligación, siguiendo su ejemplo y motivándose con sus resultados.

En cambio, Flores (2016), dice que los constantes cambio tecnológicos y sociales demandan aún más la capacitación de recurso humano, por eso lleva a cabo

procesos establecidos para cumplir con las actividades en diversas áreas, en este caso en el área de ventas. Dando un enfoque en la forma de vender que no siempre es la mejor para la alta productividad en algunas empresas.

Las ventas en industrias automotrices son el principal modo de ingreso, dejando en segundo lugar al área de servicio, refacciones, entre otras, por ello, capacitar a los vendedores para convencer de cierto modo al cliente es primordial para no retrasar la productividad.

1.2 Problemática

En la industria automotriz, el clima laboral es un factor crítico que afecta no solo la productividad, sino también la retención de talento y la satisfacción de los empleados. La capacitación y motivación del personal son componentes esenciales de una planificación estratégica eficaz que busca mejorar el ambiente de trabajo. Sin embargo, muchas empresas enfrentan desafíos significativos en la implementación de programas de capacitación y motivación que realmente impacten el clima organizacional de manera positiva.

Uno de los principales problemas es la falta de alineación entre los programas de capacitación y las necesidades reales de los empleados. Frecuentemente, las empresas automotrices ofrecen capacitaciones estándar que no consideran las habilidades específicas que los trabajadores necesitan desarrollar para enfrentar los retos diarios de su trabajo. Esto puede llevar a una percepción de irrelevancia por parte del personal, desmotivando su participación y contribuyendo a un clima laboral negativo.

Adicionalmente, la motivación del personal suele verse afectada por una falta de reconocimiento y recompensas adecuadas. En ocasiones los empleados sienten que sus esfuerzos y contribuciones no son suficientemente valorados, lo que disminuye su motivación y, por ende, su desempeño. Un sistema de reconocimientos bien estructurado es fundamental para fomentar un ambiente laboral positivo, donde los empleados se sientan apreciados y motivados para dar lo mejor de sí mismos.

La planificación estratégica debe incluir una evaluación detallada de los mecanismos de comunicación dentro de la organización. La comunicación ineficaz puede generar malentendidos y desconfianza entre los empleados y la gerencia, afectando negativamente el clima laboral. Implementar canales de comunicación

claros y efectivos es crucial para asegurar que el personal se sienta escuchado y tenga la oportunidad de expresar sus inquietudes y sugerencias.

Además, la falta de oportunidades de desarrollo profesional puede ser un factor desmotivador importante. Los empleados que no ven un camino claro para su crecimiento dentro de la empresa pueden sentirse estancados y desmotivados. Es vital que la empresa automotriz establezca programas de desarrollo de carrera que permitan a los empleados avanzar profesionalmente y alcanzar sus metas personales dentro de la organización.

En este orden de ideas es importante mencionar que en el municipio de Chalco la competencia es cercana una de otra por lo que es importante implementar estrategias para mantener capacitado y motivado a los trabajadores, esto ocasiona que cada vez hay menos empleados con experiencia, bajando así las ventas.

Problemas específicos

Dicho con lo anterior la agencia automotriz Nissan Chalco en cuestión tiene como problemas específicos:

- 1. Ausentismo**
- 2. Ventas bajas**
- 3. Pérdida de clientes**
- 4. Rotación de personal**

1.2.1 Pregunta de investigación.

Derivado de las problemáticas mencionadas surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo la planeación estratégica mejorará el Clima Laboral en la agencia automotriz Nissan Chalco?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Diseñar un plan estratégico que permita impulsar la capacitación y motivación del personal en la agencia automotriz Nissan Chalco.

1.3.2 Objetivos específicos

- 1.- Diagnosticar las debilidades que generan dicha problemática en la agencia automotriz.
- 2.- Identificar áreas de oportunidades para dichas debilidades.
- 3.- Implementar un plan estratégico para resolver la problemática detectada en la empresa automotriz.

1.4 Justificación

Un proceso de capacitación continua y adecuada al personal no solo les ayuda a mejorar sus habilidades y competencias, sino que también fortalece la motivación y compromiso con la organización.

De esta forma, al implementar estrategias de motivación adecuadas, como el reconocimiento del desempeño, oportunidades de desarrollo profesional y un ambiente de trabajo inclusivo, se pueden minimizar los niveles de estrés y rotación del personal, al tiempo que se incrementa la productividad y el compromiso con la empresa.

Por ello, un clima laboral sano se traduce en una mayor satisfacción y retención de los empleados, así como una mejor atención al cliente. Es así como, el objetivo de la presente investigación radica en crear un modelo de planeación estratégica que permita reducir el ausentismo, incrementar las ventas, aumentar el número de clientes y conservar los ya existentes, disminuyendo la rotación de personal con una constante capacitación y motivación al recurso humano en la agencia automotriz Nissan Chalco.

1.5 Supuesto Hipotético

En la Agencia Automotriz Nissan Chalco, se ha identificado un ambiente laboral que presenta áreas de oportunidad en cuanto a la satisfacción y motivación de los empleados, lo que se ha traducido en una disminución de la productividad y un aumento en la rotación de personal. Se plantea que la implementación de un plan de planeación estratégica, enfocado en el desarrollo de iniciativas para mejorar el clima laboral, podrá generar un entorno más favorable para los empleados.

Este plan incluirá la evaluación de las actuales prácticas de gestión, la identificación de factores que afectan negativamente el ambiente de trabajo, y la aplicación de estrategias orientadas a mejorar la comunicación interna, el reconocimiento del personal y las oportunidades de crecimiento profesional. Se hipotetiza que, tras la ejecución de este plan, la satisfacción laboral y la eficiencia operativa de la agencia automotriz mostrarán mejoras significativas, lo que contribuirá a un aumento en la retención de empleados y en la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

1.6 Metodología

Según Babbie (2016), la metodología de la investigación es un proceso que sigue el investigador para llevar a cabo un estudio o investigación, desde la formulación de la pregunta de investigación hasta la presentación de resultados. Incluye una serie de pasos ordenados y sistemáticos para la recolección, análisis e interpretación de los datos.

La metodología de la investigación implica la toma de decisiones en cuanto a la selección de un enfoque de investigación, el diseño de la investigación, la selección de la muestra, la recolección y análisis de datos y la presentación de los resultados. Se trata de un proceso riguroso y crítico que busca asegurar la validez y la confiabilidad de los resultados de la investigación.

1.6.1 Tipo de Metodología

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), el tipo de investigación se refiere a la forma en que se aborda el problema de investigación. Los autores señalan que existen varios tipos de investigación, tales como la investigación descriptiva, correlacional, experimental, cuasiexperimental, entre otros.

De acuerdo con Ayala, (2022) llevar a cabo el tipo de investigación mixta ofrece una amplia posibilidad y profundidad en los resultados, tanto en la corroboración de datos como en su comprensión.

En este caso se aplica esta investigación por qué cualitativamente queremos saber cuáles son las deficiencias en los empleados en cada área para hacer mejoras, esto con ayuda del aspecto cuantitativo, haciendo encuestas entre los trabajadores para tener claro cuántos coinciden con estos problemas en la Agencia automotriz.

1.6.2 Nivel Descriptivo

El nivel descriptivo se refiere a la profundidad y complejidad con la que se aborda el problema de investigación. Según Sampieri, Fernández y Baptista (2010), el nivel se puede clasificar en tres niveles: exploratorio, descriptivo y explicativo.

Aquí es donde se va a describir las características de las áreas de mejora de la Agencia Automotriz detallando los problemas que tienen los trabajadores por lo que no se sienten motivados.

1.6.3 Diseño Transeccional

El diseño de investigación se refiere al plan o diseño transeccional que se utilizará para llevar a cabo la investigación. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), existen diferentes diseños de investigación, como el diseño experimental, cuasiexperimental, de corte transversal, longitudinal, de caso único, entre otros.

El tipo de diseño de la investigación corresponde al transeccional por que se recolecta información en un tiempo único, en un solo momento.

El periodo de tiempo será de 7 meses, del mes de abril al mes de octubre para llevar a cabo esta investigación de capacitación y motivación del personal.

1.6.3.1 Universo

Será la Agencia Automotriz Nissan Chalco

1.6.3.2 Muestra

Se analizarán todas las áreas para garantizar el 100% de efectividad en la investigación. Cuenta con **60 empleados de los cuales 25 son mujeres y 35 hombres.**

1.6.3.3 Instrumento

Según Hernández (1997) que el cuestionario es tal vez el más utilizado para la recolección de datos; este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir.

En la presente investigación es necesario una recolección de datos, para eso se elaboraron cuestionarios con 3 dimensiones como instrumento para hacer más exacta la investigación.

El instrumento que se aplicara en esta investigación consiste en un cuestionario elaborado y aplicado de manera física, este se divide en tres dimensiones, el primero es sobre la capacitación conformado según la escala de Liker por cinco items, el segundo sobre motivación, de igual forma con base a la escala de Liker con 5 items, y por último el tercero sobre clima laboral siguiendo también la escala de Liker con 4 ítems. Así mismo, las dimensiones marcadas para la investigación son capacitación, motivación y clima laboral con un total de 14 items. Se aplicará a 60 empleados de la industria automotriz Nissan Chalco, en diferentes áreas.

Ver tabla No. 1

Tabla No. 1. Dimensiones de investigación.

DIMENSIONES	ITEMS
Capacitación	1-5
Motivación	6-9
Clima laboral	10-14

Fuente: *Elaboración propia,2024.*

La tabla No. 1, muestra las 3 dimensiones antes mencionadas para una comprensión más dinámica de las mismas. Ver imagen No. 2

Imagen No. 2 Cuestionario para Empleados



Universidad Autónoma del Estado de México
 Centro Universitario UAEM Amecameca
 Licenciatura en Administración

Con la intención de brindar un mejor ambiente laboral. Favor de responder el siguiente cuestionario de la mejor manera posible.

Objetivo:

El siguiente cuestionario es con fines 100% académicos y únicamente es para medir la ausencia de capacitación y motivación que la agencia le brinda. Se reservara la información de datos personales.

Instrucciones de llenado: Lee cuidadosamente y selecciona la respuesta correcta de acuerdo a tu criterio.

No	PREGUNTAS	SI	NO
EMPLEADOS			
DIMENSION: AUSENCIA DE CAPACITACION			
1.-	¿Recientemente has recibido capacitación relevante para tu trabajo?		
2.-	¿Sientes que la capacitación que has recibido es suficiente para desempeñar bien tu trabajo?		
3.-	¿Consideras que la falta de capacitación afecta tu rendimiento laboral?		
4.-	¿Te sientes preparado(a) para enfrentar los retos de tu trabajo actual?		
5.-	¿La empresa te ha ofrecido oportunidades para mejorar tus habilidades o conocimientos?		
DIMENSION: AUSENCIA DE MOTIVACION			
6.-	¿Te sientes motivado(a) te sientes para cumplir con tus tareas diarias?		
7.-	¿Recibes algún tipo de reconocimiento o recompensa por tu buen desempeño?		
8.-	¿Sientes que hay posibilidades de crecimiento o desarrollo profesional en tu puesto actual?		
9.-	¿La falta de motivación afecta tu productividad en el trabajo?		
CLIMA LABORAL			
10.-	¿Existe buena relación entre los compañeros de trabajo en equipo?		
11.-	¿Sientes que tu trabajo es valorado por tus superiores?		
12.-	¿Te sientes escuchado(a) cuando expresas tus opiniones o sugerencias en el trabajo?		
13.-	¿Hay conflictos frecuentes entre los miembros de tu equipo de trabajo?		
14.-	¿Sientes que el ambiente en tu lugar de trabajo es estresante?		

FUENTE: ELABORACION PROPIA

Fuente: Elaboración propia, (2024)



CAPITULO II.

GENERALIDADES TEORICAS

CAPITULO II.

GENERALIDADES TEORICAS

En el Capítulo II se hablará del aspecto teórico para fundamentar la investigación sobre la capacitación y motivación en la industria automotriz.

2.1 Planeación Estratégica

Realizar una adecuada planeación estratégica permite tener control sobre las actividades a realizar y poder tomar mejores decisiones.

2.1.1 Definición de planeación estratégica

Para comprender la planeación estratégica, es necesario tener claros los conceptos que la componen. En primer lugar, planeación o planificación se entiende como el plan general, científicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado (Pereda y Berrocal, 2011).

Por otro lado la estrategia se define como un proceso regulable, el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento (Pereda & Berrocal, op. cit.).

En términos generales, la planeación estratégica es el proceso estructurado por el cual una organización social define su razón de ser en el entorno donde realiza sus actividades, vislumbra su estado deseado en el futuro y desarrolla los objetivos y las acciones concretas para llegar a alcanzar el mencionado estado deseado (Aranda &Salgado, 2005).

Pereda & Berrocal (2011) definen a la planeación estratégica como el proceso sistemático de elaboración de un plan, que incluya la asignación de recursos y las decisiones tácitas, que permita a la organización alcanzar los objetivos deseados, en las fechas previstas.

Para Zabala (2005) la planeación, significa la determinación del curso de acción y, en su máxima expresión, prever el curso del crecimiento y el desarrollo de una organización. Como tal, es un conjunto sistematizado de reflexiones acerca del futuro, indispensable para tomar decisiones anticipadas respecto al qué hacer, el cómo y con qué hacerlo.

2.1.2 Importancia de la planeación estratégica en la gestión del talento humano

La planificación estratégica, según Alfred Chandler (1962), es “la definición de metas y objetivos concretos para un período de tiempo determinado, así como la adopción de estrategias y acciones y la asignación de los recursos necesarios para su consecución”.

La planificación estratégica de RRHH es un pilar del desarrollo y la expansión de la empresa. Abordar la gestión de talento con un enfoque sistemático, asegura la alineación de los empleados con la visión y objetivos corporativos y fomenta un ambiente laboral que promueve la satisfacción y el crecimiento.

Comprende la realización de todas las acciones requeridas para atender las necesidades de los servidores de la entidad, alineado con la planeación estratégica del Ice tex.

Para la vigencia 2022, la gestión estratégica del talento humano estará orientada al desarrollo integral del servidor y su impacto en el desempeño, con estrategias que

se realizarán a través de los diferentes planes que integran el plan estratégico de talento humano.

2.1.3 Herramientas y modelos de planeación estratégica

Con base a Berlitz México (2022), nos plantea siete modelos de planeación estratégica:

1. Balanced Scorecard

Este modelo consiste en un cuadro de mando integral que permite evaluar el funcionamiento de la empresa.

2. Mapa Estratégico

Este modelo de planeación estratégica es una herramienta visual que tiene la función de comunicar el plan estratégico a todos los integrantes de la compañía. El mapa estratégico se complementa con el Balanced Scorecard, sin embargo, no es exclusivo de esta metodología y puede ser utilizado con otros modelos.

3. Análisis FODA

Este análisis permite construir la planeación estratégica con base en el análisis interno de la empresa frente al contexto del mercado. Consiste en un cuadrante que identifica y enumera las fortalezas y debilidades de la empresa, y las entrelaza con las oportunidades y amenazas del mercado. Su función es desarrollar planes de acción.

4. Análisis PEST

Permite analizar el mercado desde un punto de vista macro. Por lo general, es el paso anterior para realizar el análisis FODA, ya que permite identificar las oportunidades y amenazas del mercado. Este modelo se basa en analizar factores cruciales dentro del territorio comercial. Estos aspectos son: políticos, económicos, sociales y tecnológicos.

5. Análisis de brechas (GAP Análisis)

El modelo de análisis de brechas analiza la posición de la empresa dentro del mercado. Ayuda a identificar hacia dónde quiere llegar la empresa. Con esta metodología se analiza de manera secuencial el estado actual de la empresa.

6. Blue Ocean Strategy

Este modelo apunta a buscar la situación más favorecedora. Propone que lo mejor para una organización es desarrollarse dentro de un mercado no disputado. Busca evitar los mercados demasiado explorados y, por ende, más competitivos.

7. Análisis PORTER

Este modelo es el paso previo para el análisis FODA. Ayuda a identificar amenazas y oportunidades. También sirve para identificar si el modelo de negocio se encuentra en el océano azul midiendo el atractivo del mercado. El análisis PORTER mide las fuerzas del mercado.

Con esto la organización se beneficia al optimizar sus recursos enfocándolos hacia el cumplimiento de metas. Permite que la empresa actúe de manera preventiva y no reactiva.

2.2 Capacitación de personal

La capacitación de personal es de suma importancia ya que de acuerdo a la calidad con la que se brinde, será el nivel de desempeño de los empleados en cuanto a sus funciones a realizar.

2.2.1 Concepto

Rodríguez (2016), dice que la capacitación es una actividad que debe ser planeada y que está basada en los conocimientos, habilidades y actitudes que necesiten mejorar o adquirir los colaboradores de la empresa para el logro de objetivos. Por su parte Dessler & Varela (2017), consideran que la capacitación es brindar a los empleados, tanto nuevos como antiguos, las habilidades requeridas para llevar a cabo su trabajo.

Dicho esto, capacitación es brindar a los empleados los conocimientos y herramientas para desempeñar de la mejor manera su función dentro de la empresa, de acuerdo al área correspondiente.

2.2.2 Tipos de capacitación

De acuerdo con Calderón (2000), existen diferentes tipos de capacitación: capacitación para el trabajo, capacitación el trabajo y desarrollo.

- La capacitación para el trabajo, está dirigida a empleados de nuevo ingreso o por ascenso o reubicación del trabajador a un nuevo puesto o área de trabajo en la empresa.
- La capacitación en el trabajo, está enfocada en las tareas que realiza el trabajador, por lo tanto, está dirigida a desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal, en este tipo de capacitación se relacionan el logro de objetivos de la empresa y la realización personal.

- El desarrollo, comprende la formación integral del individuo, este tipo de capacitación es a mediano y largo plazo, y mediante ella se facilita el aprendizaje de conocimientos conceptuales y teóricos con fines genéricos.

2.2.2 Beneficios de la capacitación para la empresa y los empleados

En la empresa

✓ Mejora del rendimiento y la productividad

La capacitación laboral brinda a los empleados la oportunidad de adquirir nuevas habilidades, conocimientos y competencias relacionadas con su trabajo.

Esto les permite mejorar su rendimiento y desempeñarse de manera más eficiente en sus responsabilidades. A medida que los empleados se vuelven más competentes en sus funciones, la productividad de la empresa aumenta significativamente, lo que conduce a un mayor éxito y crecimiento.

✓ Reducción de costos

La falta de capacitación puede resultar costosa para una empresa, ya que los colaboradores pueden cometer errores o realizar tareas de manera ineficiente.

La capacitación laboral adecuada ayuda a minimizar estos errores, lo que a su vez reduce los costos asociados con retrabajos, desperdicio de recursos y pérdida de clientes. Además, una fuerza laboral bien capacitada tiende a cometer menos accidentes laborales, lo que se traduce en ahorros en términos de compensaciones y gastos médicos.

Retención de talento

Los empleados valoran la oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional en su lugar de trabajo. Al brindar programas de capacitación laboral, una empresa demuestra su compromiso con el crecimiento y desarrollo de su personal, lo que aumenta la satisfacción y la lealtad de los empleados.

La retención de talento es especialmente importante en un entorno competitivo, ya que evita los costos asociados con la rotación de personal y la necesidad de reclutar y capacitar constantemente a nuevos empleados.

✓ ***Adaptación al cambio y mejora de la innovación***

El entorno empresarial está en constante evolución y las empresas deben ser capaces de adaptarse a los cambios para mantenerse competitivas.

La capacitación laboral proporciona a los empleados las habilidades necesarias para adaptarse a las nuevas tecnologías, prácticas y procesos.

Esto fomenta la innovación dentro de la organización, ya que los empleados capacitados pueden generar nuevas ideas y aplicar soluciones más eficientes a los desafíos comerciales.

✓ ***Mejora de la imagen y reputación de la empresa***

Una empresa que invierte en la capacitación y desarrollo de sus empleados transmite un mensaje positivo tanto a nivel interno como externo.

Beneficios de la Capacitación para los empleados

- Ayuda a la persona en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Forjas líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

Tomando en cuenta los beneficios tanto para la empresa como para los empleados, nos damos cuenta que van de la mano por que al tener capacitados a los empleados, tendrán cierta motivación que mejorara su función en la industria generando beneficios a la empresa, cumpliendo sus objetivos.

2.2.3 Estrategias efectivas de capacitación

Debido a los avances tecnológicos se han diseñado métodos de capacitación basados en la tecnología e internet, los cuales han resultados eficaces y económicos. De acuerdo con Snell & Bohlander (2013) y Dessler (2015) al momento de impartir capacitación se pueden emplear uno o más de los siguientes métodos dirigidos a empleados no gerenciales, a quien está enfocada esta investigación.

- a) **Capacitación en el puesto:** en este método el empleado aprende un trabajo mientras lo lleva a cabo, mediante instrucciones de su supervisor o de otro capacitador. Su ventaja es que adquiere experiencia directa en condiciones de trabajo normales, así mismo, el supervisor desarrolla una relación con el empleado nuevo. Es de los métodos más utilizados en las empresas y para que los resultados sean positivos, se debe preparar muy bien a la persona que estará a cargo de impartir la capacitación al capacitando, brindar los recursos necesarios para impartirla y definir criterios de desempeño laboral que se buscan alcanzar, estableciendo objetivos realistas y alcanzables.
- b) **Capacitación de aprendizaje práctico:** Forma parte de la capacitación en el puesto, es un sistema de capacitación en el que las personas se convierten en trabajadores hábiles, ya que reciben instrucción teórica y práctica al mismo tiempo, es un método a largo plazo.
- c) **Instrucción programada:** es el aprendizaje auto dirigido por medio de libros de texto, manuales, computadora personal o internet para analizar el contenido en secuencia para que los empleados aprendan su propio ritmo.
- d) **Métodos audiovisuales:** en este método se utilizan medios audiovisuales como DVD, películas, dispositivos, grabaciones en video y audio, teleconferencias y videoconferencias para enseñar habilidades y procedimientos en puestos de producción, de esta manera los capacitadores y capacitados observan el problema y brindan

retroalimentación inmediata. Debido a los avances tecnológicos, se han ido reemplazando por métodos basados en internet, donde se simulan problemas o situaciones y se pueden observar ejemplos de reacciones de diferentes clientes.

- e) **Métodos de simulación:** este método se emplea cuando no es práctico ni posible capacitar al personal con el equipo real que utilizarían al momento de desempeñar sus funciones. Este método es requerido cuando es muy costoso o riesgoso capacitar a los trabajadores en el puesto, se busca el realismo del equipo y su operación con un costo mínimo y buscando la máxima seguridad para los involucrados.
- f) **E-learning:** es el aprendizaje a través de un medio electrónico, comprende una gran gama de aplicaciones, tales como la capacitación en red, por computadora y redes sociales. Ha transformado el proceso de aprendizaje, pues ahora la empresa lleva la capacitación a los empleados en vez de que estos acudan a ella; generalmente es más eficiente y rentable.
- g) **Capacitación justo a tiempo:** se brinda por medio de e-learning y permite que los capacitados sean capacitados cuando y donde lo requieran para desempeñar su trabajo, ayudando a que el empleado retenga la información si se utiliza en el momento.
- h) **Comunidades de práctica:** es un tipo nuevo de capacitación que está creciendo y que permite a las personas compartir información y conocimientos, colaborando entre sí a través de herramientas de las redes sociales como blogs y wikis.
- i) **Modelación de la conducta:** este método es utilizado para mostrar al empleado la forma correcta de hacer algo; permite que practiquen y ensayen las conductas adecuadas que le fueron mostradas y luego se le brinda retroalimentación constructiva sobre su desempeño, por último, se debe alentar a los participantes que practiquen lo aprendido en la capacitación al momento de desempeñar sus funciones en el puesto.

2.3 Motivación laboral

Tener motivados a los empleados repercute en su desempeño, ya que entre más motivados estén, mejor realizarán sus funciones dentro de la industria.

2.3.1 Teorías de la motivación (Maslow, Herzberg, McClelland)

➤ Teoría de las Necesidades de Maslow

De acuerdo con Maslow (1954) la Teoría de las Necesidades se basa en la hipótesis que dentro de cada individuo existe una jerarquía de cinco necesidades, mismas que también son ejemplificadas en la Pirámide de Maslow que se visualiza en la imagen 4.

- **Fisiológicas:** el individuo tiene necesidad de comer, beber, tener cobijo, relaciones sexuales y otras necesidades relacionadas con el cuerpo.
- **Seguridad:** dentro de estas se encuentran el cuidado y protección contra los daños físicos y emocionales.
- Sociales: Afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad (relaciones sociales).
- Estima: se refiere a los factores de estimación internos como el respeto a sí mismo, la autoestima y los logros personales. De igual forma, trata de los factores externos de estimación, dentro de los cuales se encuentran el status, el ser reconocido y la atención.
- **Autorrealización:** es el impulso que cada individuo tiene para convertirse en lo que es capaz de ser, y esto incluye: el crecimiento, desarrollo del potencial propio y por supuesto, la autorrealización. Ver imagen No. 4:

Imagen No. 4. Pirámide de las Necesidades de Maslow



Fuente: Balcázar, (2022).

La imagen No. 4 indica la jerarquía de necesidades de acuerdo con el autor Abraham Maslow, quien mencionaba que para alcanzar la autorrealización primero se requería satisfacer una por una y una vez satisfechas se llegaba a la cúspide.

Teoría Bifactorial de Herzberg

Esta teoría Bifactorial a diferencia de la teoría de las necesidades antes mencionada, indica que se pueden satisfacer más de dos factores de manera simultánea.

De acuerdo con Guillén & Guil (2000), mencionan que la teoría Bifactorial o Teoría de la Motivación-Higiene del autor Frederick Herzberg se refiere a los principales factores que dan lugar a la satisfacción, e insatisfacción en el ambiente laboral, argumentando que no son dos polos opuestos de una variable única, sino que existen dos factores y son:

- Factor satisfacción-no satisfacción que se encuentra influenciado por los elementos intrínsecos como el éxito, reconocimiento, promoción, responsabilidad y el trabajo propio.

- Por otro lado, el factor insatisfacción-no insatisfacción depende de los elementos extrínsecos, de higiene o ergonómicos, siendo estos, motivadores de sí mismos, sin embargo, no reducen la insatisfacción. Dentro de los principales factores se encuentran: la política de la organización, la dirección, los salarios y las relaciones

Esta teoría nos fundamenta los factores que influyen en la satisfacción o insatisfacción en los empleados para ejercer su función y mejorar dichos factores para que empleen las actividades de cada área de la mejor manera.

➤ **Teoría de las tres necesidades de David McClelland**

McClelland (1961, citado por Araya-Castillo y Pedreros-Gajardo, 2013) afirma que existen tres motivaciones en los individuos: necesidades de afiliación, de logro y poder. Esto es, porque su importancia reside en que persuaden a las personas para comportarse de manera que impactan de manera crítica el desempeño de muchas tareas de trabajo.

Ahora bien, Figueroa (s.f.) describe la teoría de las tres necesidades de McClelland de la siguiente manera:

- Necesidad de afiliación: las personas con necesidad de afiliación son aquellas que tienen deseos de pertenecer a grupos sociales y buscan gustar o destacar entre los demás y esto los lleva a aceptar opiniones y preferencias de las otras personas.
- Necesidades de logro: estas personas priorizan el alcance de metas que conllevan un alto nivel de desafío y no les importa arriesgarse para conseguirlo, siempre que sea de forma calculada y está influida por las habilidades que cada individuo se propone para el logro de sus objetivos.

- Necesidad de poder: las personas que se identifican en esta necesidad son aquellas que valoran mucho el reconocimiento social y buscan controlar a los demás influyendo en su comportamiento, en muchas ocasiones, de forma egoísta. En este sentido, McClelland distingue dos tipos de necesidades de poder:
 - Poder socializado: son aquellas que se preocupan por los demás.
 - Poder personal: se refiere a aquellas que quieren obtener y saber todo para su beneficio propio.

Por último, esta teoría nos muestra las necesidades que para los empleados es importante para pertenecer en grupos sociales, buscando destacar entre los demás, lograr metas y sobresalir de manera que exista un control e influencia en el comportamiento ya sea de manera que se preocupen por los demás o por beneficio propio.

2.3.2 Técnicas de motivación en el lugar de trabajo

Según Bordas (2021), dice que hay muchas formas de entender la motivación laboral en la empresa, pero de lo que no cabe duda es de que, sea cual sea la motivación de un empleado, si ésta no existe, difícilmente podrá contribuir a mejorar los resultados de la compañía.

Es por esto que las empresas ponen en funcionamiento sus propias estrategias de motivación entre sus empleados con el fin de obtener el mayor beneficio, y éstas pueden ser de muy diversa índole. Por ejemplo:

- Comunicar la finalidad y el propósito de las tareas a realizar.
- Mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.
- Adecuar cada puesto de trabajo a la persona que lo desempeña.
- Reconocimiento de los pequeños y grandes logros del día a día.

- Hacer partícipes a los empleados de las decisiones y procesos de la compañía.
- Establecer nuevos objetivos acordes a nuevos proyectos.
- Tener en cuenta la opinión de los empleados.
- Mantener una comunicación transparente y fluida entre la dirección y los empleados.
- Mostrar mayor interés por el trabajo de los empleados.
- Establecer metas realistas.
- Ofrecer oportunidades de crecimiento profesional.
- Ofrecer incentivos salariales.
- Promover el trabajo en equipo.
- Facilitar los recursos necesarios para llevar a cabo la actividad diaria.
- Potenciar las fortalezas de cada trabajador.
- Facilitar la conciliación entre la vida personal y profesional.

Con estas estrategias es más fácil enfocarse en las actividades a realizar y haciéndolas de la mejor manera.

2.3.3 Relación entre motivación y desempeño laboral

De acuerdo con Narváes (2024), la motivación laboral es uno de los factores más importantes para alcanzar los objetivos de una organización debido a que tiene una relación directa con el desempeño, la productividad y el trabajo colaborativo

Por ejemplo, un empleado satisfecho y motivado puede ser hasta 12 % más productivo y 31 % más eficiente a la hora de realizar su trabajo que un empleado desmotivado.

Por ello, cada vez más organizaciones han empezado a tomar acciones concretas para impulsar la motivación laboral, contribuyendo a aumentar la satisfacción de los empleados, el compromiso y la lealtad empresarial.

Siguiendo esto podemos decir que cuando existe una motivación en el personal su desempeño será a proporción de la calidad de esta, ya que, entre más este motivado el personal, mejores serán sus resultados.

2.4 Clima Laboral

Un buen clima laboral favorece la productividad, la satisfacción de los empleados y la retención del talento. Además, mejora la imagen de la empresa y su relación con los clientes.

2.4.1 Definición de clima laboral

Según Tunal, Camarena & Pontón (2007), el clima laboral es un elemento central dentro del desarrollo organizacional, considera condiciones subjetivas propias de las relaciones sociales entre los miembros que componen las estructuras internas de la organización como una herramienta de evaluación que ayuda a proyectar el desempeño organizacional; las condiciones subjetivas están referidas en termino de percepciones, en tanto interrelaciones de los miembros que componen la organización con sus compañeros y con la organización.

Mientras que para Chiavenato (2000), el clima es el conjunto de cualidades, atributos y propiedades de un ambiente de trabajo concreto, que se dan a través de la percepción, sentimiento y experimentación de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral, dando origen a una vivencia real subjetiva que depende de las percepciones y las valoraciones individuales (valoraciones que pueden ir desde salud, equidad, seguridad, nivel de expresiones, nivel de ingreso, calidad de actividades, nivel de formación, prestigio, etc., que se dan al interior de la organización).

Entonces podemos decir que el clima laboral se refiere al ambiente del trabajo en general, que involucra, sentimientos, sensaciones, y relación entre los trabajadores que influyen en su desempeño laboral, que cuando este es adecuado generan más ganancias, y de lo contrario perdidas a la empresa.

2.4.2 Factores que influyen en el clima laboral

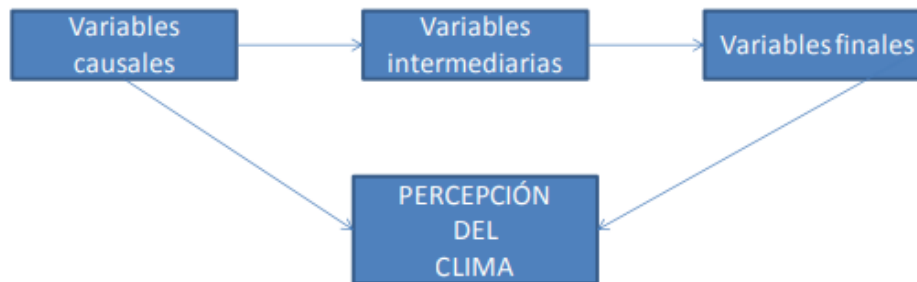
Para Likert (1967), en (Gutiérrez & Olvera, 2010), el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones de las organizaciones que estos perciben, por lo cual, la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que se tiene. A partir de lo anterior, la percepción individual del clima se puede organizar en cuatro factores principales:

1. Parámetros ligados al contexto y a la estructura misma del sistema.
2. La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización.
3. Los factores personales tales como la personalidad y las actitudes.
4. La percepción que tienen los subordinados, los compañeros y los superiores.

A su vez, (Likert, 1967; en Gutiérrez y Olvera, 2015) para ser más específicos, dicen que hay tres tipos de variables que determina las características propias de la organización:

- ✓ Variables causales: son variables independientes que determina el sentido en que una organización evoluciona, así como los resultados que obtiene. Se distingue porque puede ser modificada o transformadas por los miembros de la organización y son variables independientes, es decir, si se modifican hacen que las otras también cambien.
- ✓ Variables intermediarias: esta variable refleja el estado interno y de salud de la empresa como motivación y eficacia; de hecho, son las que constituyen los procesos organizacionales de una empresa.
- ✓ Variables finales: son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de dos precedentes. Estas son las que reflejan los resultados obtenidos por la organización, por ejemplo, la productividad. Constituyen la eficacia de las organizaciones. Ver imagen No. 3:

Imagen No.5 Esquema variables en la organización.



Fuente: (Likert, 1967; en Gutiérrez & Olvera, 2015, pp.38)

La Imagen No. 3 muestra las variables que determinan las características propias de la organización.

Los diferentes factores que influyen en el clima laboral son bastos ya que afectan o benefician en diferentes circunstancias y dependiendo la personalidad de cada trabajador, por eso es importante la motivación para que los empleados siempre tengan un motivo positivo por el cual esforzarse en sus actividades correspondientes.

2.4.3 Impacto del clima laboral en el rendimiento organizacional

Sin embargo, Guillen (2008), en tesis por Garduño (2014) indica dos tipos de clima que van a depender de las percepciones que realicen los empleados y que a su vez tienen una influencia en el comportamiento dentro de la organización.

- Benéfico: cuando los miembros suelen valorar como adecuado cuando permite y ofrece posibilidades para el desarrollo y el desempeño laboral, aportando estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y las necesidades personales.
- Perjudicial: esta se da cuando las percepciones de los individuos manifiestan un desequilibrio entre sus necesidades, la estructura y los procedimientos del sistema.

El clima laboral es el resultado de la interacción de la conducta de las personas en conjunto, los conflictos, el estilo de liderazgo, la estructura de la organización y la comunicación. Se considera que el clima laboral llega a formar parte de la cultura de cada empresa, es decir, es parte de la personalidad propia de la organización y es tan variable como el temperamento de cada persona que trabaja dentro de su ambiente. El comportamiento de los individuos en una organización está bajo la influencia de numerosos estímulos que provienen del medio organizacional. La organización como sistema social está caracterizada por varias dimensiones susceptibles de afectar el comportamiento de los individuos.

2.5 Industria Automotriz

A nivel global, la importancia de la industria automotriz en las economías nacionales y su papel como propulsor para el desarrollo de otros sectores de alto valor agregado, han provocado que diversos países tengan como uno de sus principales objetivos el desarrollo y/o fortalecimiento de esta industria.

2.5.1 Características del sector automotriz

El sector automotriz en México siempre ha sido una piedra angular del desarrollo industrial del país y, por ende, desde su origen cuenta con programas específicos de desarrollo que al paso de los años han quedado enmarcados dentro de lo que se conoce como "*Decretos automotrices*", los cuales son emitidos por el gobierno federal y tienen por objeto la regulación de la producción y ventas; esto incluye limitaciones al número de empresas terminales, restricciones a la participación de la inversión extranjera en las empresas de autopartes y algunas prohibiciones como: i) la importación de vehículos, ii) la importación de partes que eran producidas localmente y iii) la producción de autopartes en las empresas terminales, además de las cuotas de contenido local en los automóviles (Brown, 1998).

El sector automotriz es de gran importancia para nuestro país ya que es de las industrias que generan más ingresos y de los que brindan mayor número de empleos en México.

2.5.2 Desafíos actuales en la industria automotriz

Nos menciona Gastell (2023) que pese al bajo crecimiento de esta industria y las grandes amenazas que representa la incursión de países emergentes en la misma.

El actual escenario mundial en el que se desenvuelve la industria automotriz obliga a que se haga un fortalecimiento y/o replanteamiento de las estrategias por seguir, dirigidas a alcanzar niveles de competitividad internacional, para lo cual el involucramiento activo de todos los actores es inminente. Gobierno y organizaciones privadas tienen que trabajar de manera conjunta con el fin de poner en marcha sistemas que alineados estratégicamente lleven al país al logro de este objetivo.

Al ser un gran sector los inversionistas se enfocan en esta industria, causando que este en constante crecimiento por ende se le exige más a los empleados en todas las áreas.

2.5.3 El papel del clima laboral en el éxito de las agencias automotrices

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima laboral, este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la industria automotriz y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

La existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

1. **Estructura**: Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

2. Responsabilidad (empowerment): Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

3. Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

4. Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

5. Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Según Hernández (2024), nos dice que las empresas con propósito son aquellas que influyen más allá de los beneficios económicos. Contribuyendo a abordar problemas sociales y ambientales urgentes, como la pobreza, la desigualdad y el cambio climático. Por ello, el objetivo de esta ponencia es examinar el papel de dichas empresas en la Innovación social y su impacto en la transformación del mundo. Para alcanzar este objetivo, se emplearán estrategias metodológicas como: análisis exhaustivo de casos de empresas exitosas que aplican la innovación social en su modelo de negocio. Además, se realizaron entrevistas con líderes empresariales y expertos en innovación social para obtener una perspectiva amplia y detallada. Los principales hallazgos, revelan que las empresas con propósito no solo persiguen beneficios económicos y que también tienen un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. Esto genera vínculos fuertes con sus clientes, fidelidad por parte de sus empleados y compromiso genuino en causas con impacto social. Sus fortalezas, son el fomento a la innovación, creatividad, desafíos

ambientales y sociales. Atrayendo sentido de propósito y significado en el trabajador y los clientes para impulsar la colaboración y la participación comunitaria en problemas sociales. Las Empresas con Propósito, transforman el mundo al integrar innovación social en su enfoque empresarial.

A photograph of a Nissan dealership building with a large Nissan logo on the facade. The building is modern with a grey and white facade and a red stripe near the bottom. The sky is blue with light clouds. The right side of the image is a solid green vertical bar.

**CAPITULO III.
GENERALIDADES DE
LA AGENCIA
AUTOMOTRIZ
NISSAN, CHALCO.**

CAPITULO III.

AGENCIA AUTOMOTRIZ NISSAN CHALCO

En el capítulo 3 se detallarán características propias de la agencia automotriz Nissan Chalco.

3.1 Antecedentes

Nissan comenzó a operar en el país a mediados del siglo XX, estableciendo una sólida presencia en el mercado mexicano. La decisión de construir una planta en Chalco fue estratégica, ya que esta región ofrecía ventajas logísticas y de mano de obra calificada.

La planta de Nissan Chalco fue inaugurada a mediados del siglo XX . Desde sus inicios, se enfocó en la producción de vehículos para el mercado mexicano y, posteriormente, para la exportación. La elección de Chalco como sede se debió a varios factores, entre ellos:

- **Ubicación estratégica:**

Chalco se encuentra en una zona industrial del Estado de México, lo que facilita el acceso a proveedores, servicios y vías de comunicación.

- **Disponibilidad de mano de obra:**

La región contaba con una fuerza laboral con las habilidades necesarias para trabajar en una planta automotriz.

- **Incentivos gubernamentales:**

El gobierno mexicano ofreció incentivos para atraer inversiones extranjeras, lo que facilitó la instalación de Nissan en Chalco.

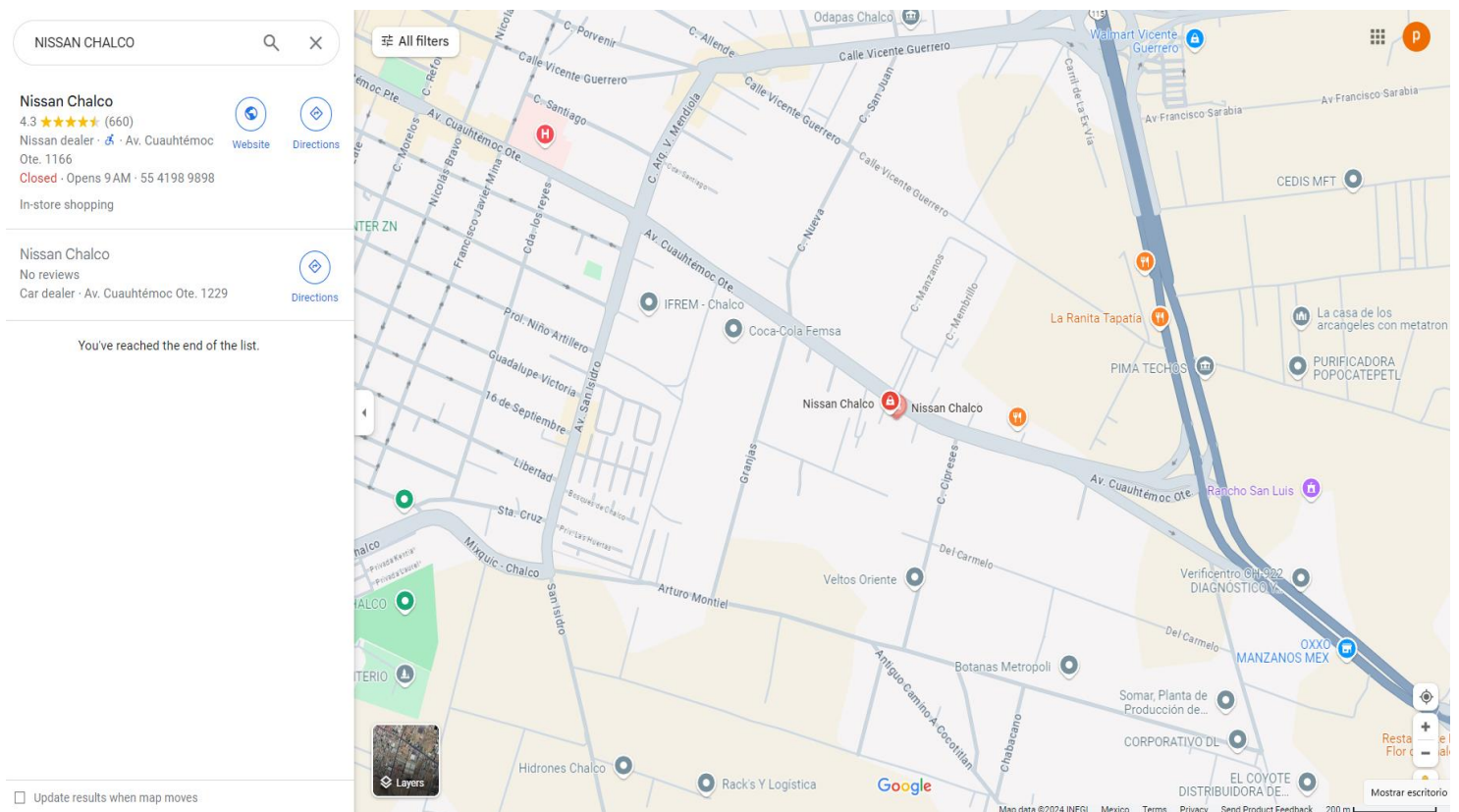
3.2 Ubicación

Su estratégica ubicación en Chalco, Estado de México, la ha situado cerca de la Ciudad de México y de importantes vías de comunicación, facilitando el suministro de componentes y la distribución de vehículos.

Nissan Chalco se encuentra en Av. Cuauhtémoc Ote. 1166, Zona Industrial, 56600 Chalco de Díaz Covarrubias, Méx., México

Ver imagen No. 5

Imagen No.5 Croquis.



Fuente: Google, (2024).

3.3 Servicios

Servicios de Mantenimiento

- Mantenimiento preventivo: Cubre una serie de revisiones y cambios de fluidos para garantizar el buen funcionamiento de tu vehículo.
- Reparación general: Diagnóstico y reparación de fallas mecánicas y eléctricas.
- Servicio de aire acondicionado: Carga y reparación del sistema de aire acondicionado.
- Cambio de filtros: Cambio de filtros de aceite, aire y combustible.
- Reparación de frenos: Revisión y reparación del sistema de frenos.
- Diagnóstico de motor: Identificación y solución de problemas en el motor.
- Afinación: Ajustes y limpieza de componentes del motor para mejorar el rendimiento.

Servicios Adicionales

- Servicio a domicilio: Recogen tu vehículo y te lo devuelven una vez realizado el servicio.
- Venta de refacciones originales: Amplio catálogo de refacciones para tu Nissan.
- Accesorios: Personaliza tu Nissan con una variedad de accesorios originales.
- Seguro automotriz: Cotiza y contrata un seguro para tu vehículo.
- Venta de autos nuevos y seminuevos: Encuentra el Nissan ideal para ti.
- Evaluación y compra de tu auto usado: Obtén una cotización por tu auto usado.

Beneficios de Utilizar los Servicios de Nissan Chalco

- Técnicos certificados: Personal capacitado para trabajar en vehículos Nissan.
- Refacciones originales: Garantizan la calidad y durabilidad de las reparaciones.
- Garantía en los servicios: Confianza en el trabajo realizado.
- Promociones y descuentos: Aprovecha las ofertas especiales de la agencia.
- Atención personalizada: Asesoría especializada para resolver tus dudas.

3.4 Estructura organizacional

- Director de Planta: Máxima autoridad en la planta, responsable de los resultados operativos.
- Jefaturas de Departamento:
 - Producción: Planeación de la producción, programación, control de calidad en línea, mantenimiento de equipos.
 - Ingeniería: Diseño de procesos, mejora continua, implementación de nuevas tecnologías.
 - Calidad: Control de calidad, auditorías, gestión de proveedores.
 - Mantenimiento: Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos e instalaciones.
 - Recursos Humanos: Reclutamiento, selección, capacitación, nóminas, relaciones laborales.
 - Logística: Gestión de inventarios, distribución, transporte.
 - Seguridad Industrial: Protección de los trabajadores y las instalaciones.
 - Ambiental: Cumplimiento de las normas ambientales.

3.5 FODA

Fortalezas:

- Experiencia y trayectoria en la industria automotriz.
- Ubicación estratégica.
- Fuerza de trabajo calificada.
- Tecnología de producción avanzada.
- Sólida relación con proveedores locales.

Oportunidades:

- Crecimiento del mercado automotriz en México.
- Demanda creciente de vehículos eléctricos y autónomos.
- Posibilidad de expandir la producción y diversificar la gama de modelos.
- Integración a cadenas de suministro globales.

Debilidades:

- Dependencia de la demanda del mercado.
- Vulnerabilidad a fluctuaciones económicas.
- Competencia intensa en el sector automotriz.

Amenazas:

- Cambios en las regulaciones ambientales y de seguridad.
- Aumento de los costos de producción.
- Disrupciones en la cadena de suministro global.
- Avance de tecnologías disruptivas.

3.6 Problemática

1. Ausentismo

El ausentismo laboral en la industria automotriz Nissan Chalco parte de la falta de motivación en el personal.

2. Ventas bajas

Al no tener una adecuada atención al cliente, muy difícilmente hay convencimiento por parte del vendedor, lo cual disminuye el porcentaje de ventas.

3. Pérdida de clientes

De acuerdo al trato que se le da al cliente y las necesidades que se cubren depende la pérdida, por eso es importante estar en constante capacitación.

4. Rotación de personal

La rotación de personal se ve afectada e incrementada por los despidos a falta de capacitación y la poca motivación de los trabajadores.



**CAPITULO IV.
ANALISIS GRAFICO,
DIAGNOSTICO Y
PROPUESTA DE
SOLUCIÓN**

CAPITULO IV.

ANALISIS GRAFICO, DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN

En el capítulo 4 se culmina nuestra investigación, es donde se traducen datos en comprensiones significativas y proponemos soluciones fundamentadas. Además, se agregan todas las herramientas e información adicional que complementa y ayuda a que la investigación se lleve a cabo de manera correcta.

4.1 Graficas

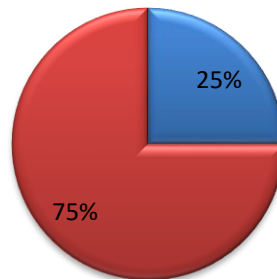
Resultados de los catorce ITEMS aplicados a empleados de la Industria Automotriz Nissan Chalco.

Dimensión 1. Ausencia de capacitación.

Grafica No. 1. Capacitación reciente

¿Recientemente has recibido capacitación relevante para desempeñar bien tu trabajo?

■ SI ■ NO

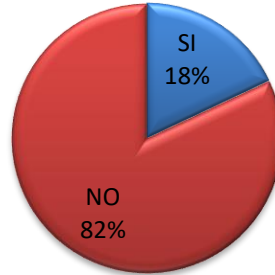


Fuente: *Elaboración propia, (2024)*

En la presente grafica muestra que **el 65% de los empleados no han recibido recientemente capacitación que ayude a desempeñar bien su trabajo.**

Grafica No. 2. Capacitación suficiente

¿Sientes que la capacitación que has recibido es suficiente para desempeñar bien tu trabajo?

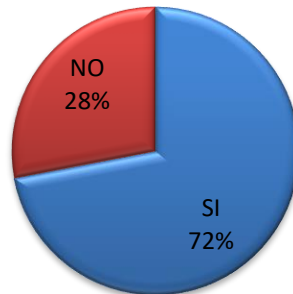


Fuente: *Elaboración propia, (2024)*

Esta grafica nos dice que **el 82% de los empleados sienten que no han recibido suficiente capacitación para desempeñar bien su trabajo.**

Grafica No. 3. Rendimiento vs capacitación.

¿Consideras que la falta de capacitación afecta tu rendimiento laboral?

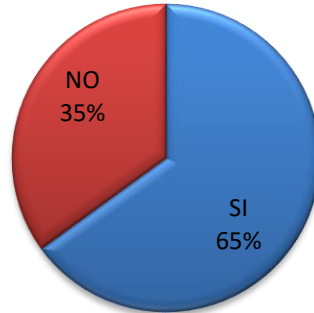


Fuente: *Elaboración propia, (2024)*

Esta grafica proyecta que **el 72% de los empleados consideran que la falta de capacitación afecta su rendimiento laboral.**

Grafica No. 4. Preparación ante retos

¿Te sientes preparado(a) para enfrentar los retos de tu trabajo actual?

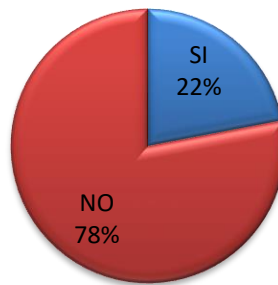


Fuente: *Elaboración propia, (2024)*

Aquí se muestra que **el 65% de los empleados se sienten preparados para enfrentar retos en su trabajo.**

Grafica No. 5. Oportunidades de mejora.

¿La empresa te ha ofrecido oportunidades para mejorar tus habilidades o conocimientos?



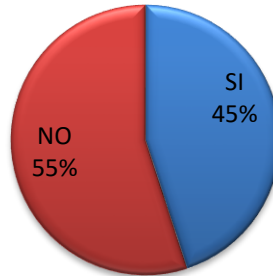
Fuente: *Elaboración propia, (2024)*

Esta grafica nos dice que **al 78% de los empleados no les han ofrecido oportunidades de mejora en sus habilidades y conocimientos.**

Dimensión 2. Ausencia de motivación.

Grafica No. 6. Motivación diaria.

¿Te sientes motivado(a) para cumplir con tus tareas diarias?

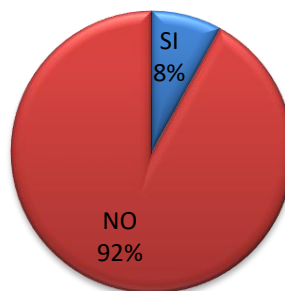


Fuente: *Elaboración propia, (2024)*

Aquí se menciona que **el 55% de los empleados no se sienten motivados para cumplir con sus tareas diarias.**

Grafica No. 7. Estímulos laborales.

¿Recibes algún tipo de reconocimiento o recompensa por tu buen desempeño?

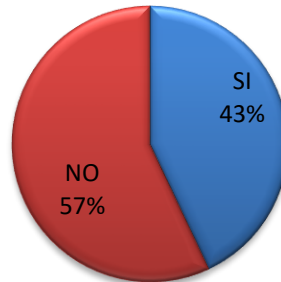


Fuente: *Elaboración propia, (2024)*

En la presente grafica se da a conocer que **la mayoría de empleados obteniendo el 92% del total no recibe algún tipo de reconocimiento o recompensa por su desempeño.**

Grafica No. 8. Crecimiento profesional.

¿Sientes que hay posibilidades de crecimiento o desarrollo profesional en tu puesto actual?

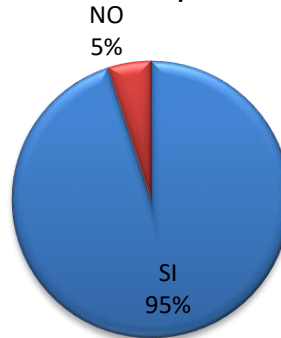


Fuente: *Elaboración propia, (2024)*

Aquí se menciona que **el 57% de los empleados sienten que no tienen oportunidad de crecimiento o desarrollo profesional en su puesto actual.**

Grafica No. 9. Productividad.

¿La falta de motivación afecta tu productividad en el trabajo?



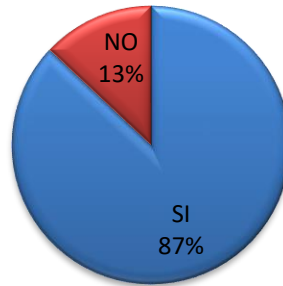
Fuente: *Elaboración propia, (2024)*

Esta grafica representa que **casi en su totalidad con el 95% de empleados piensan que la falta de motivación afecta su productividad en el trabajo.**

Dimensión 3. Clima laboral.

Grafica No. 10. Relación laboral.

¿Existe buena relacion entre los compañeros de trabajo en equipo?

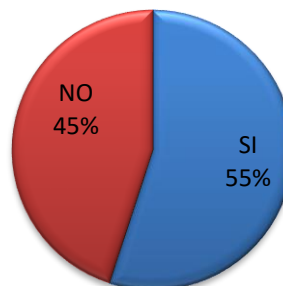


Fuente: *Elaboración propia, (2024)*

En esta grafica se da a conocer que solo **el 87% de los trabajadores creen que existe buena relación entre los compañeros en su equipo de trabajo**

Grafica No. 11. Valoración laboral.

¿Sientes que tu trabajo es valorado por tus superiores?

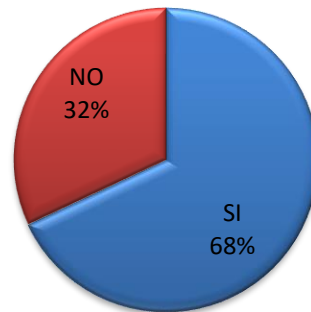


Fuente: *Elaboración propia, (2024)*

La siguiente grafica muestra que **el 55% los empleados creen que su trabajo es valorado por sus superiores,**

Grafica No. 12. Escuchan peticiones laborales

¿Te sientes escuchado(a) cuando expresas tus opiniones o sugerencias en el trabajo?

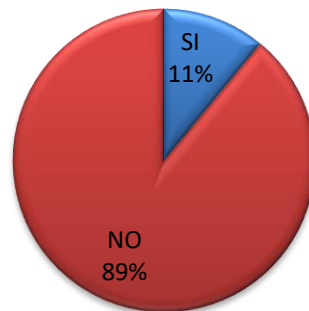


Fuente: *Elaboración propia, (2024)*

En este gráfico proyecta que el **68%** los empleados **no se sienten escuchados** cuando expresan sus opiniones o sugerencias en el trabajo.

Grafica No. 13. Frecuencia de conflictos laborales

¿Hay conflictos frecuentes entre los miembros de tu equipo de trabajo?

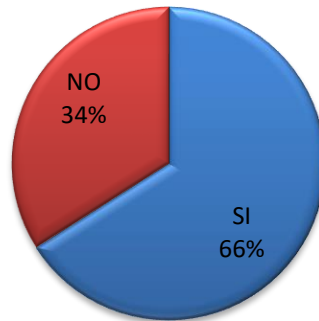


Fuente: *Elaboración propia, (2024)*

En la presente gráfica marca que solo el **89%** de empleados **no tienen conflictos** frecuentes con los miembros de su trabajo.

Grafica No. 14. Stress laboral

¿Sientes que tu lugar de trabajo es estresante?



Fuente: *Elaboración propia, (2024)*

Aquí se muestra que **el 66% de los empleados sienten que su lugar de trabajo es estresante.**

4.2 Diagnostico

Tabla No. 2. Propuesta de solución.

DIAGNOSTICO			
NO.	PROBLEMA	SOLUCIÓN	EVIDENCIA
1	Ausentismo	Implementar estrategias de motivación como: Incentivos por asistencia, Flexibilidad laboral, y seguimiento del Programas de bienestar.	1.1 Tabla de asistencia 1.2 Curso de fortaleza laboral
2	Pérdida de clientes	Aplicar la capacitación continua, llevar a cabo el programa de fidelización y corroborar con la encuesta de satisfacción por correo.	2.1 Capacitacion de atencion al cliente 2.2 Encuesta de satisfaccion 2.3 Certificado de lealtad
3	Rotación de personal	Respetar los perfiles en el proceso de reclutamiento y selección de personal y mejorara el ambiente laboral con pequeñas reuniones y el empleado del mes.	3.1 Formula de rotación de personal 3.2 Selección del talento humano 3.3 Reuniones y reconocimiento
4	Ventas bajas	Con la aplicación eficiente de las propuestas anteriores se resuelve la problemática	2.1 Foto con ventas de Nissan

Fuente: *Elaboración propia, (2024)*

4.3 Propuestas

✓ Del número 1.1 al 1.3 se muestran las propuestas de solución, en conjunto eliminarían el **AUSENTISMO.**

1.1 Tabla de asistencia

Al acumular el número de asistencia semanal en un mes se reconocerá al empleado con un incentivo de \$500

No.	Empleado	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Asistencias	Beneficiados
1		A	A	A	A	A	F	5	NO
2		A	A	A	A	A	A	6	SI
3		A	A	A	F	A	A	5	NO
4		A	A	A	A	A	A	6	SI
5		A	A	A	A	A	A	6	SI
6		F	F	A	A	A	A	4	NO
7		A	A	A	A	A	A	6	SI
8		A	A	A	A	A	A	6	SI
9		A	A	F	A	A	A	5	NO
10		A	A	A	A	A	A	6	SI

I

A: Asistencia
F: Falta

Fuente: *Elaboración propia, (2024)*

Se elaboró un cuadro de asistencia para observar las faltas de cada empleado y así poder compensar de manera mensual el cumplimiento de todas estas asistencias.

De este modo al cumplir con el número de asistencias requerido se compensará al término de mes con un incentivo de quinientos pesos aplicado a su nómina.

Esto para motivar al personal en disminuir las inasistencias y crear un resultado en el objetivo de la industria.

1.2 Curso de fortaleza laboral



NISSAN

BIENESTAR 2024



Exámenes diagnóstico y de simulación para aplicar los módulos de conocimiento y generar confianza en las pruebas

CURSO BIENESTAR Empleados

DURACIÓN
1 horas

INICIO
Lunes 20 de septiembre 2024

HORARIOS

- Lunes a viernes 11:00 a 12:00 hrs.
- Lunes a viernes 4:00 a 5:00 hrs

Horarios abiertos con todas las clases grabadas.

Para más información contáctanos al (55) 1234-5678

Fuente: *Elaboración propia, (2024)*

Se implementa un curso de fortaleza laboral para que a los trabajadores se les brinden las herramientas necesarias para solucionar determinadas situaciones personales y puedan tener ayuda específica.

✓ Del número 2.1 al 2.3 se muestran las propuestas de solución que en conjunto eliminarían la **PERDIDA DE CLIENTES.**

2.1 Capacitación de atención al cliente



Fuente: *Elaboración propia, (2024)*

Se realizó un curso de capacitación sobre atención al cliente, para que el personal pueda tener conocimiento del trato adecuado que se le brinda al cliente y queden más satisfechos con el servicio.

2.2 Encuesta de satisfacción

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO EXCEL

SIRVASE LLENAR ESTA ENCUESTA Y AYUDARNOS A MEJORAR

Nombre *

Email *

TELEFONO O CELULAR *

AUTO QUE ADQUIRO *

ENTRA

LE ENTREGAMOS SU VEHICULO A TIEMPO *

SI NO

CUMPLIMOS CON LA FECHA DE ENTREGA *

SI NO

CUMPLIMOS CON LA HORA PACTADA *

SI NO

EN PERFECTAS CONDICIONES, LIMPIEZA, PINTURA, FUNCIONAMIENTO, MECANICA *

SI NO

SE ENTREGO CON TODAS DOCUMENTOS, TRASPASO, PLACA REVISADO, REGISTRO VEHICULAR *

SI NO

¿LE EXPLICARON? MANUAL DE GARANTIA DEL FABRICANTE, CARTA DE ACTIVACION DE GARANTIA, MANUAL DE USUARIO *

SI NO

¿LE INDICARON FUNCIONAMIENTO BASICO DEL VEHICULO? AUDIO, TABLERO, AIRE ACONDICIONADO *

SI NO

¿LE ENSEÑARON LAS INSTALACIONES DE TALLER REPESTOS? *

SI NO PLANOS TOUR

¿LE PRESENTARON A LOS ASESORES DE SERVICIO(ATS) QUE LO ATENDERA EN TALLER? *

SI NO PERSONALMENTE EN ORGANIGRAMA CON FOTO

¿LE ENTREGARON LOS TELEFONOS DE TALLER Y REPUESTOS CON SU UBICACION FISICA? *

SI NO

¿LE ENTREGARON LAS TARJETAS DE PRESENTACION DE SU ASESOR DE SERVICIO (ATS) ? *

SI NO

¿LE HABLARON DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO EXPERTO ? *

SI NO PRESENTACION BENEFICIO

COSTOS UN PLAN SOBRE SU MANTENIMIENTOS PAGA MENSUAL

¿SE ENCUENTRA USTED SASTIFECHO CON EL VEHICULO ADQUIRIDO ? *

SI NO

¿EN GENERAL COMO CALIFICA NUESTRA ATENCION DEL 1 AL 10 ? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Fuente: Nissan, Chalco (2024)

Se realiza encuesta de satisfacción a los clientes para verificar que hayan sido atendidos de la mejor manera, además de corroborar que el vehículo haya sido de su agrado y entregado en las mejores condiciones.

2.3 Certificado de lealtad



Fuente: Nissan Chalco, (2024)

Para crear fidelidad en los clientes, la industria automotriz Nissan Chalco ofrece que al adquirir un auto se le brinda un certificado de lealtad, dando un beneficio al cliente, al cumplir con cinco servicios ya sea por tiempo o kilometraje, el sexto será sin costo.

✓ Del número 3.1 al 3.3 se muestran las propuestas que en conjunto eliminarían la **ROTACIÓN DE PERSONAL**.

3.1 Formula de rotación de personal

Fórmula para calcular el índice de rotación de personal

$$\text{Tasa de rotación (R)} = S / ((I+F)/2) \times 100$$

S = personal que se separó de la empresa en el periodo.

I = personal que se tenía al inicio del periodo.

F = personal que se tiene al final del periodo.

HubSpot

Fuente: Nissan Chalco, (2024)

El índice de rotación de personal o índice de rotación laboral es un dato que mide el número de personas que se van de la empresa. Se trata de una cifra muy relevante a la hora de tomar decisiones estratégicas en la gestión de personas.

$$R = S / ((I+F)/2) \times 100$$

$$S = 8 \text{ Renuncias}$$

$$R = 8 / ((60+52)/2) \times 100$$

$$I = 60 \text{ Empleados iniciales}$$

$$R = 8 / (112/2) \times 100$$

$$F = 52 \text{ Empleados finales}$$

$$R = 8 / (56) \times 100$$

$$R = 0.1428 \times 100$$

$$R = 14.2857\%$$

El índice de rotación debe ser menor al 10%, en este caso el índice es mayor al 14% lo cual es un riesgo para la empresa ya que puede influir en problemas futuros, en el mayor de los casos, "la quiebra".

3.2 Selección del talento humano



BUSCAMOS AL TALENTO CON EL MÁS ALTO POTENCIAL

En Nissan es posible alinear potencial y experiencia para ampliar tu conocimiento en un entorno que impulsa constante aprendizaje. Creemos que el poder de construir una carrera está en el talento que cada uno de nuestros colaboradores demuestra día a día para materializar sus ambiciones.

Al ser una compañía con presencia en más de 160 países y claro liderazgo en el mercado, contribuimos a la construcción de un atractivo plan de carrera. El catálogo de oportunidades es amplio y abarca todas las localidades en las que Nissan está presente en México.

NISSAN ES PASIÓN E INNOVACIÓN

Sabemos que nuestro poder de marca, de calidad y de vanguardia, lo construyen nuestros colaboradores, quienes están preparados para lograr resultados sobresalientes. Por eso, buscamos desafiar el status quo y alcanzar los más altos niveles de desempeño.

Motivación, retos y desarrollo es lo que encontrarás en Nissan. Forma parte del equipo y comparte nuestra pasión por innovar.

ENVÍA TU CV >

TALENTO JOVEN >

Fuente: Nissan Chalco, (2024)

La selección del talento humano se hace por medio de diferentes plataformas, así como una entrevista, presentando el CV (Curriculum vitae) que se adecue al puesto que se desea ocupar.

Requisitos

- Cubrir el perfil en arrera en el área automotriz, contabilidad y administración
- Mayor de 18 años de edad
- Experiencia mayor a 3 años en el sector automotriz
- Facilidad de traslado

Proceso

- Acudir a cualquier sucursal con los datos y documentos solicitados
- Esperar respuesta del encargado de recursos humanos
- En caso de proceder, responder encuesta psicométrica y de estudio socioeconómico
- Al final firmar contrato al puesto disponible o solicitado, cumpliendo con los requerimientos para el trabajo

https://www.nissan.com.mx/corporate/trabaja-en-nissan.html?gad_source=1&gclid=EAlaIqobChMIg4DMjo6MiAMVOE5_AB0-bC9ZEAAAYASAAEgL12vD_BwE&gclsrc=aw.ds

3.3 Reuniones y reconocimiento



Fuente: Nissan, Chalco (2024)

Este tipo de reuniones permitirá fortalecer la convivencia entre los empleados y con ello un clima laboral saludable en la agencia automotriz Nissan.

✓ En el número 4.1 evidencia de ventas altas de la agencia de Nissan.

4.1 Evidencia de ventas.



Fuente: Nissan Chalco, (2024)

Constantemente se realizan promociones atractivas a los clientes, aprovechando las temporadas altas en la economía de los clientes y por otro lado la innovación tecnológica que ofrece la agencia en sus vehículos. Esto favorece y garantiza un porcentaje mayor en ventas.

<https://www.nissanchalco.com.mx/promociones-autos-nuevos.html>

CONCLUSIONES

En conclusión, la investigación realizada sobre la "Planeación estratégica para mejorar el clima laboral en la agencia automotriz Nissan Chalco" ha permitido abordar de manera integral los desafíos presentes en el ambiente laboral de la empresa, y cómo estos influyen en la productividad y satisfacción del personal. A lo largo del proceso, se ha podido constatar que un clima laboral saludable es fundamental no solo para el bienestar de los empleados, sino también para la eficiencia operativa y el éxito a largo plazo de la organización.

Uno de los hallazgos más relevantes es la confirmación de la estrecha relación entre la planeación estratégica y la mejora del clima laboral. Al adoptar un enfoque estratégico, Nissan Chalco puede identificar de manera precisa las áreas que requieren intervención, tales como la comunicación interna, el estilo de liderazgo, las oportunidades de desarrollo profesional, y la cultura organizacional. La implementación de un plan estratégico permite abordar estos aspectos de forma estructurada, asegurando que las acciones tomadas no sean solo reactivas, sino que estén alineadas con los objetivos a largo plazo de la empresa.

Esto a su vez en la aplicación de un diagnóstico exhaustivo del clima laboral en Nissan Chalco reveló diversas áreas de oportunidad que, al ser atendidas, pueden transformar el ambiente de trabajo en uno más positivo y productivo. Se encontró que la falta de una comunicación efectiva y la carencia de un liderazgo claro y motivador eran algunos de los factores que más afectaban la percepción de los empleados sobre su entorno laboral. Además, la necesidad de programas de capacitación y desarrollo profesional se destacó como una prioridad para mejorar el compromiso y la satisfacción del personal.

Por otro lado, se reitera que las estrategias propuestas en esta tesis, basadas en teorías y modelos de planeación estratégica, han demostrado ser adecuadas para la realidad de Nissan Chalco. La creación de un plan estratégico que considere la participación activa de los empleados en la toma de decisiones, la mejora de los canales de comunicación, y la implementación de programas de reconocimiento y

desarrollo profesional, promete no solo mejorar el clima laboral, sino también fortalecer la cohesión interna y el sentido de pertenencia entre los trabajadores.

Es importante resaltar que la mejora del clima laboral no es un proceso inmediato ni sencillo; requiere de un compromiso sostenido por parte de la dirección y de una cultura organizacional abierta al cambio. Sin embargo, los beneficios de un clima laboral positivo son significativos: empleados más motivados y satisfechos tienden a ser más productivos, lo que a su vez se refleja en un mejor servicio al cliente y en una mayor competitividad en el mercado. En este sentido, Nissan Chalco, al implementar las estrategias propuestas, no solo estará mejorando la calidad de vida de sus empleados, sino también su posición en un mercado altamente competitivo.

En conclusión, la presente investigación reafirma la importancia de la planeación estratégica como una herramienta esencial para la mejora del clima laboral en Nissan Chalco. Al adoptar un enfoque proactivo y estructurado, la agencia no solo logrará un ambiente de trabajo más positivo, sino que también fortalecerá su capacidad para enfrentar los desafíos del mercado automotriz. Los resultados obtenidos en esta tesis no solo proporcionan soluciones concretas para Nissan Chalco, sino que también ofrecen un modelo que puede ser adaptado y aplicado en otras organizaciones dentro del sector, promoviendo así un enfoque más estratégico y consciente en la gestión del capital humano.

Referencias Bibliográficas

- Balcázar, J. (2022), "*Motivación laboral: elemento clave para el desempeño del talento humano en la panificadora lluvias de gracia*", Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México, Tesis
- Berlitz México. (2022), "7 Modelos de planeación estratégica y sus beneficios", Berlitz México, México, pagina web
- Bolaños, M. (2015), "*Planeación estratégica: Una guía para el éxito organizacional*", Universidad Nacional Autónoma de México, México, Tesis
- Bordas, M. (2021), "*Técnicas para fomentar la motivación laboral*", Instituto de valuación continua-IL3 Universidad de Barcelona, España, Investigación
- Bravo, L. (2020), "*Elaboración de un modelo de capacitación para jefes de servicio automotrices*" Universidad Internacional del Ecuador, Ecuador, Tesis
- Calles, J. (2015), "Falta de la planeación estratégica en las organizaciones desde una perspectiva bíblica: propuesta de proyectos S.O.S.", Universidad de Sotaventos A.C., México, Tesis
- Chávez, B. (2018), "*Diseño de un plan para la disminución de rotación del personal en el área de ventas*", Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz, México, Tesis
- Cortez, E. (2015), "*La capacitación como herramienta estratégica de desarrollo del personal en una industria automotriz Alemana en México*", Universidad Autónoma de Querétaro, México, Tesis
- Flores, F. (2016), "*Propuesta de estructura de capacitación para el área de ventas automotriz Mexicali*" Universidad Autónoma de Baja California, México, Tesis
- Garduño, M. (2014), "*Encuesta de clima laboral del personal sindicalizado y no sindicalizado de una empresa química del Parque Industrial Lerma*", Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Ciencias de la Conducta, México Tesis,

- Gastell, L. (2023), "*Análisis de los factores que influyen en la productividad de las grandes empresas del sector Automotriz en México*", Universidad Autónoma de Nuevo León, México, Tesis
- Hernández Espindola, H. M. D. la L., Alonso Reyes, A., & Vázquez Díaz, M. (2024). Innovación Social: Transformando el Mundo a través de Empresas con Propósito. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 5(2), 585–600. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v5i2.159>
- Hinojosa, A. (2016), "*Liderazgo y motivación: Factores de éxito en Automotriz el Trébol de Texcoco S.A. de C.V.*" Universidad Autónoma del Estado de México, México, Tesis
- López, J. (11 DE MARZO DE 2014), *Beneficios de la capacitación en los empleados*, Escuela de Organización Industrial,
- Medina, F. (2018), "*Modelo de capacitación para lograr la satisfacción del cliente de una pequeña empresa: caso Sushi Town*" Universidad Autónoma de Sinaloa, México, Tesis
- Narváez, M. (2024), "*Motivación laboral: Qué es y cómo impulsarla*", Question pro, NGR Nissan Chalco | Agencia de autos Nissan | Chalco, México. (n.d.).
- Pérez, G. (2020), "*La motivación y su relación con el ausentismo en una empresa automotriz*", Universidad Autónoma de Querétaro, México, Tesis
- Sánchez, D. (2020), "*Estudio de la motivación como elemento fundamental para garantizar la retención de personal en la empresa automotriz CASABACA S. A. de la ciudad de Quito*" Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, Tesis
- Sánchez, K. (2022), "*La calidad del empleo en la industria automotriz en México. El caso de BMW en San Luis Potosí*", El colegio de la Frontera Norte, México, Tesis
- Zamora, B. (2014), "*Propuesta de estrategias de motivación para mejorar la eficiencia organizacional*", Instituto Politécnico Nacional", México, Tesis

INDICE
DE
IMÁGENES, TABLAS
Y
GRAFICOS

ÍNDICE DE IMÁGENES, TABLAS Y GRÁFICOS

Índice de Imágenes

No.	Nombre	Pág.
1	Generalidades metodológicas	8
2	Cuestionario para empleados	23
3	Generalidades teóricas	24
4	Pirámide de las necesidades de Maslow	34
5	Esquemas variables en la organización	40
6	Generalidades teóricas	45
7	Croquis	48
8	Análisis gráfico, diagnóstico y propuesta de solución	52
9	Trabajo en casa	68
10	Curso de fortaleza laboral	69
11	Capacitación de atención al cliente	70
12	Certificado de lealtad	71
13	Rotación de personal	72
14	Inclusión en la industria	73
15	Selección del talento humano	74
16	Capacitación de ventas	75
17	Grafica de competencias de Nissan 2024	76
18	Publicidad en redes sociales	77

Índice de tablas

No.	Nombre	Pág.
1	Dimensiones de investigación	22
2	Propuesta de solución	62
3	Tabla de asistencias	63

Índice de Gráficos

No.	Nombre	Pág.
1	Adquisición de capacitación	54
2	Capacitación necesaria	55
3	Rendimiento de la capacitación	55
4	Preparación laboral	56
5	Oportunidades de mejora	56
6	Motivación diaria	57
7	Estímulos laborales	57
8	Crecimiento profesional	58
9	Productividad	58
10	Relación laboral	59
11	Valoración laboral	59
12	Atención al personal	60
13	Problemas laborales	60
14	Ambiente laboral	61

ANEXOS

Anexo No.1 Permiso

Amecameca, Edo. Mex. A **14 de mayo** de 2024

Asunto: Permiso para realizar investigación

JUANA QUINTANA VAZQUEZ
GERENTE ADMINISTRATIVO
INDUSTRIA AUTOMOTRIZ NISSAN CHALCO,
CHALCO EDO. MEX. MEXICO
PRESENTE:

Por medio de la presente, el que suscribe; Brandon Sánchez Espinosa, estudiante del Centro Universitario UAEM Amecameca, practicante profesional en la agencia en cuestión. Me dirijo a usted solicitando su apoyo, para la autorización de un trabajo de investigación que me brinde resultados para mi tesis de licenciatura con la aplicación de una planeación estratégica para mejorar el clima laboral e implementando un cuestionario que se pretende realizar en las diferentes áreas, esto con fines 100% académicos. De contar con su autorización, el cuestionario se aplicara en máximo 5 días posteriores a la autorización, recordando que la información obtenida será de uso confidencial y se le dará a conocer los resultados.

Sin mas por el momento me despido y agradezco de antemano su apoyo.

Atentamente:



Brandon Sánchez Espinosa

Anexo No. 3 Autorización

Industria Automotriz Nissan Chalco, a 20 de mayo de 2024

Asunto: Carta de aceptación

BRANDON SANCHEZ ESPINOSA

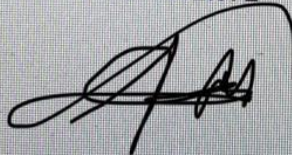
TESISTA

CENTRO UNIVERSITARIO UAEM AMECAMECA

Por este medio, quien suscribe Nissan Chalco, lugar de realización de tesis, me dirijo al c. Brandon Sanchez Espinosa estudiante de la carrera en administración en el Centro Universitario UAEM Amecameca, con numero de cuenta 2020105 para informarle que queda aceptado el proyecto de investigación para poder ser acreedor de un titulo Universitario. Al brindar esta oportunidad se pide hacer uso de la información brindada para uso totalmente académicos y confidenciales.

Sin mas por el momento quedo a su disposición y enviando un cordial saludo.

ATENTAMENTE



RECURSOS HUMANOS DE NISSAN CHALCO

Anexo No. 3 Cuestionario



**Universidad Autónoma del Estado de México
Centro Universitario UAEM Amecameca
Licenciatura en Administración**

Con la intención de brindar un mejor ambiente laboral. Favor de responder el siguiente cuestionario de la mejor manera posible.

Objetivo:

El siguiente cuestionario es con fines 100% académicos y únicamente es para medir la ausencia de capacitación y motivación que la agencia le brinda. Se reservará la información de datos personales.

Instrucciones de llenado: Lee cuidadosamente y selecciona la respuesta correcta de acuerdo a tu criterio.

No.	PREGUNTAS	SI	NO
EMPLEADOS			
DIMENSION: AUSENCIA DE CAPACITACION			
1.-	¿Recientemente has recibido capacitación relevante para tu trabajo?		
2.-	¿Sientes que la capacitación que has recibido es suficiente para desempeñar bien tu trabajo?		
3.-	¿Consideras que la falta de capacitación afecta tu rendimiento laboral?		
4.-	¿Te sientes preparado(a) para enfrentar los retos de tu trabajo actual?		
5.-	¿La empresa te ha ofrecido oportunidades para mejorar tus habilidades o conocimientos?		
DIMENSION: AUSENCIA DE MOTIVACION			
6.-	¿Te sientes motivado(a) te sientes para cumplir con tus tareas diarias?		
7.-	¿Recibes algún tipo de reconocimiento o recompensa por tu buen desempeño?		
8.-	¿Sientes que hay posibilidades de crecimiento o desarrollo profesional en tu puesto actual?		
9.-	¿La falta de motivación afecta tu productividad en el trabajo?		
CLIMA LABORAL			
10.-	¿Existe buena relación entre los compañeros de trabajo en equipo?		
11.-	¿Sientes que tu trabajo es valorado por tus superiores?		
12.-	¿Te sientes escuchado(a) cuando expresas tus opiniones o sugerencias en el trabajo?		
13.-	¿Hay conflictos frecuentes entre los miembros de tu equipo de trabajo?		
14.-	¿Sientes que el ambiente en tu lugar de trabajo es estresante?		

FUENTE: *Elaboración Propia, 2024.*

Anexo no.4 Encuesta de satisfacción por la agencia de Nissan.

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO EXCEL

SIRVASE LLENAR ESTA ENCUESTA Y AYUDARNOS A MEJORAR

Nombre *

Email *

TELEFONO O CELULAR *

AUTO QUE ADQUIRIO *

LE ENTREGAMOS SU VEHICULO A TIEMPO *

- SI NO

CUMPLIMOS CON LA FECHA DE ENTREGA *

- SI NO

CUMPLIMOS CON LA HORA PACTADA *

- SI NO

EN PERFECTAS CONDICIONES, LIMPIEZA,PINTURA, FUNCIONAMIENTO, MECANICA *

- SI NO

SE ENTREGO CON TODAS DOCUEMTNOS, TRASPASO, PLACA REVISADO,REGISTRO VEHICULAR*

- SI NO

¿LE INDICARON FUNCIONAMIENTO BASICO DEL VEHICULO? AUDIO, TABLERO, AIRE ACONDICIONADO *

- SI NO

¿LE ENSEÑARON LAS INSTALACIONES DE TALLERY REPUESTOS? *

- SI NO PLANOS TOUR

¿LE PRESENTARON A LOS ASESORES DE SERVICIO(ATS) QUE LO ATENDERA EN TALLER? *

- SI NO PERSONALMENTE EN ORGANIGRAMA CON FOTO

¿LE ENTREGARON LOS TELEFONOSDE TALLER Y REPUESTOS CON SU UBICACION FISICA *

- SI NO

¿LE ENTREGARON LAS TARJETAS DE PRESENTACION DE SU ASESOR DE SERVICIO (ATS) *

- SI NO

¿LE HABLARON DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO EXPERTO ? *

- SI NO PRESENTACION BENEFICIO
 COSTOS UN PLAN SOBRE SU MANTENIMIENTOS PAGA MENSUAL

¿SE ENCUENTRA USTED SASTIFECHO CON EL VEHICULO ADQUIRIDO ? *

- SI NO

¿EN GENERAL COMO CALIFICA NUESTRA ATENCION DEL 1 AL 10 *

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10