

ULACIT

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

LICENCIATURA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

TEMA

**“Análisis del clima organizacional existente en la empresa de Taxis
Montserrat”**

Sustentante: Nadia Alfaro Rivera

**PROYECTO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE
*LICENCIADA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL***

San José – Costa Rica

MAYO 2005

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Nadia Alfaro Rivera, alumna de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT), declaro bajo la fe de juramento y consciente de la responsabilidad penal de este acto, que soy el autor intelectual de la Tesis de Grado titulada: “Propuesta para la mejora del clima organizacional existente en la empresa de Taxis Montserrat”, por lo que libero a la ULACIT de cualquier responsabilidad en caso de que mi declaración sea falsa.

Brindada en San José – Costa Rica en se día _____ del mes de _____ del año dos mil_____.

Firma del estudiante: _____

Cédula de Identidad: _____

ULACIT

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TRIBUNAL EXAMINADOR

Reunido para los efectos respectivos, el Tribunal Examinador compuesto por:

Mauricio Vega Díaz, M.Sc.

Director de CIDE

Dr. Juan Ricardo Wong,

Director de la Escuela de Ciencias Empresariales

Dr. Carlos Manuel Soto Guevara

Tutor

DEDICATORIA

A mis hijos:
Montserrat y Gabriel

AGRADECIMIENTOS

Les agradezco a mis abuelitos:
el señor Julio Rivera y la señora Josefa de Rivera
por haberme brindado las herramientas necesarias
para hacer posible, con su amor y perseverancia,
que este trabajo se realizara y, a mis papás por el apoyo
que siempre me han otorgado.

Resumen Ejecutivo

Taxis Montserrat es una empresa que brinda servicios de transporte a 300.000 pasajeros por año, y moviliza conservadoramente un aproximado de 1400 millones de colones anuales. Esta empresa, se encuentra para efectos de los parámetros legales ante las correspondientes instituciones gubernamentales inscrita como tal, o sea, una sociedad anónima encargada de brindar este servicio. Sin embargo, los socios de esta organización han optado por dividirse las concesiones de transporte brindadas a la empresa, y administrarlas individualmente. Con el propósito de mantenerse apegados al marco jurídico, evitar la competencia insana que esta decisión genera en el nivel operativo y brindar un servicio de calidad. La empresa mantiene una estructura administrativa que permite el desempeño del trabajo de la organización desligado de la decisión de los socios por administrar sus concesiones de forma individual. Esta situación ha generado un deterioro permanente en el clima organizacional de Taxis Montserrat. Los socios constantemente se encuentran en conflicto con su personal, ya que cada uno conserva una percepción distinta y poco apegada a los objetivos de la empresa como tal. El personal operativo es víctima de esta situación ya que tienen diferencias con la autoridad, saben del apego a los parámetros de la estructura administrativa, pero sus actuaciones están estrechamente ligadas a la percepción del socio sobre los parámetros administrativos, por eso, en esta empresa, el clima manejado es conflictivo, y esto genera la prestación de un servicio sin la calidad requerida y por otro lado, las oportunidades de crecimiento de esta entidad como tal se han visto mutiladas por la actitud individualista de sus socios, quienes consideran que las utilidades son generadas mejor cuando se emplea a la institución como medio para la

realización de actividades que sólo benefician a un sector, lo que origina el detrimento de los objetivos de la empresa. El socio de esta empresa es una persona carente de conocimientos administrativos y por eso no puede comprender las oportunidades de desarrollo de su organización si funcionará como tal. El análisis del clima organizacional permite concluir que no es el personal operativo, ni la misma estructura administrativa, los factores responsables del mejoramiento del estado sobre el clima organizacional ya que éste es consecuencia de la descentralización sufrida por la asamblea de los socios, producto de la ignorancia de una visión administrativa. Por eso, estas personas necesitan unirse y constituir una identificación con los objetivos de la empresa: El clima de Taxis Montserrat sufrirá constantemente el estado de deterioro actual.

Índice de Contenido

Contenido	Página
Capítulo I	1
1.1 Introducción	2
1.2 Justificación	4
1.3 Planteamiento del Problema	7
1.3.1 Formulación del Problema	11
1.3.2 Sistematización: Sub problemas de investigación	11
1.3.3 Matriz Básica de diseño de investigación	12
1.3.4 Matriz de operacionalización de variables	13
Capítulo II Marco teórico	14
Capítulo III Marco metodológico	23
3.1 Tipo de investigación	24
3.2 Sujetos y fuentes de información	24
3.3 Muestreo	25
3.4 Instrumentos de recolección de datos	26
3.5 Alcances y limitaciones	29
Capítulo IV Análisis e Interpretación de los resultados	31
4.1 Análisis de la estructura de Taxis Montserrat	32
4.1.1 Organigrama Estructural	32
4.1.1.1 Asamblea de Socios	32
4.1.1.2 Junta Directiva	36
4.1.1.3 Presidente	37
4.1.1.4 Gerente	37

4.1.1.5 Administrador (Tesorero)	38
4.1.1.6 Asistente de gerencia	38
4.1.1.7 Operaciones	38
4.1.1.8 Cajas	39
4.1.1.9 Cheques	39
4.1.1.10 Choferes	40
4.1.2 Manual de Inducción Normas y Procedimientos	42
4.1.3 Reglamento Interno de Trabajo	42
4.1.4 Medio Ambiente	48
4.2 Identificación con los objetivos de la empresa	49
4.3 Responsabilidad, compromiso y cooperación	54
4.4 Conflicto	60
4.5 Comunicación	65
Capítulo V	
Conclusiones y recomendaciones	68
Bibliografía	73
Anexos	74

Índice de Tablas

Tabla	Página
1. Motivación	Anexo 5
2. Medio Ambiente	Anexo 6
3. Responsabilidad	Anexo 7
4. Compromiso y cooperación	Anexo 8
5. Relaciones	Anexo 9
6. Trabajo en equipo	Anexo 10
7. Conflicto	Anexo 11

Índice de Figuras

Tema	Página
1. Funcionamiento del organigrama estructural según análisis y observación realizados	34
2. Estructura práctica del funcionamiento administrativo de Taxis Montserrat	35
3. Enfoque de sistemas de la administración aplicado a Taxis Montserrat	41
4. Diagrama de la influencia del socio (estructura) en el desarrollo del conflicto	63

Índice de Gráficos

Tema (Gráfico)	Página
1. Existencia de documentos que ayuden a entender el funcionamiento y la organización de la empresa	44
2. Reglas adecuadas	45
3. Las reglas y procedimientos de esta organización son una pérdida de tiempo	47
4. Se cumple con el reglamento interno	47
5. Los objetivos de esta empresa son muy importantes para mí	50
6. Me siento parte de la organización?	51
7. La gerencia busca el involucramiento de los trabajadores en la toma de decisiones	52
8. Se claramente los objetivos que debo lograr en mi trabajo	52
9. Mi organización tiene confianza en mí	53
10. Soy importante para la empresa	53
11. Me siento motivado para trabajar	54
12. Mi jefe me informa sobre lo que pasa en esta empresa	66
13.Me puedo comunicar eficientemente con mi jefe	67