



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



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

**Proyecto Terminal de Práctica Profesional**

**Evaluación de Clima Organizacional en Empresa de Transporte de Pasajeros en el  
Estado de Tamaulipas**

**Para obtener el grado de:**

**Maestro En Dirección Empresarial Con Énfasis En Finanzas**

**Presentada por:**

**Horacio Javier Martínez Rosario**

**Director:**

**Dra. Mónica Lorena Sánchez Limón**

**Cd. Victoria, Tamaulipas, México**

**Octubre, 2016**

## **Resumen**

En la actualidad, el clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones puesto que es considerado como un factor clave para el desarrollo empresarial. Es por ello que las empresas han comenzado a encaminar sus esfuerzos al continuo mejoramiento de su ambiente de trabajo, ya que se ha comprobado que este influye de manera directa en el denominado espíritu de la organización (García Solarte, 2009).

Por ende el objetivo del proyecto fue el analizar y determinar el estado de clima organizacional de una empresa de transporte de pasajeros de Tamaulipas, para identificar aquellos aspectos que entorpecen el alcance de las metas organizaciones y al mismo tiempo identificar posibles fuentes de conflicto que pudieran generar situaciones no deseadas.

Para llevar a cabo el diagnóstico e identificar los puntos débiles de la empresa, se empleó la metodología e instrumento diseñado por la organización Great Place to Work (excelente lugar para trabajar) del fundador Robert Levering.

El análisis consistió en la aplicación de un cuestionario auto administrado a 1860 empleados, equivalente al 55% del total de los colaboradores. El cuestionario constaba de 63 reactivos valorados en una escala de Likert de 5 puntos el cual midió 5 dimensiones: Credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y compañerismo.

En base a los resultados obtenidos se demuestra que el personal se siente orgulloso y satisfecho de pertenecer a la organización y con el trabajo que aportan a la misma, están de acuerdo con los valores de la empresa y se sienten satisfechos con el trato que reciben. Por otro lado las áreas de oportunidad (focos rojos) se encuentran en la inflexibilidad del liderazgo, la “grilla” dentro de la empresa y el favoritismo.

# ÍNDICE

1. Introducción .....	6
1.1. Antecedentes .....	8
1.2. Problemática .....	10
1.3. Justificación del Proyecto .....	14
1.4. Importancia de la inclusión del sector académico en el ámbito empresarial .....	15
1.5. Objetivo de la estancia empresarial .....	17
1.7. Limitaciones y Delimitaciones.....	18
1.8. Criterios de inclusión y exclusión .....	19
1.9. Viabilidad del proyecto.....	19
1.10.Expectativas de la organización .....	20
2. Marco teórico (conocimientos para el desarrollo de la práctica). .....	21
2.1. La organización y sus componentes.....	21
2.2. La importancia del recurso humano en la organización.....	25
2.3. Comportamiento organizacional .....	27
2.3.1.Definición del comportamiento organizacional .....	27
2.3.2.Elementos que influyen en el comportamiento organizacional .....	28
2.3.3.Objetivos del comportamiento organizacional.....	29
2.4.Clima organizacional .....	30
2.4.1. Definición del clima organizacional .....	32
2.4.2. Características del clima organizacional .....	35
2.4.3. Dimensiones del clima organizacional.....	35
2.4.4. Diagnóstico organizacional .....	41
2.4.4.1. Definición.....	41
2.4.5. Ventajas y desventajas del diagnóstico organizacional.....	42
2.4.6. Métodos de medición de clima organizacional .....	42
2.4.6.1. El cuestionario de Litwin y Stringer .....	44
2.4.6.2. El cuestionario de Rensis Likert, perfil organizacional .....	44
2.4.6.3. Test de clima organizacional (TECLA) de John Surdarsky.....	46
2.4.6.4. Modelo de Octavio García .....	46

2.4.6.5. Modelo de Fernando Toro.....	47
2.4.6.6. Modelo de Hernán Álvarez Londoño.....	47
3. La industria de transporte de pasajeros en México .....	48
3.1. Importancia de la industria en México.....	49
3.2. Retos de la industria del autotransporte de pasajeros.....	51
4. Metodología utilizada para el desarrollo de la práctica .....	52
4.1. Dimensiones del instrumento.....	55
5. Desarrollo de la práctica .....	57
5.1. Motivos del proyecto .....	57
5.2. Descripción del plan de prácticas previsto.....	58
5.2.1. Primer contacto .....	58
5.2.2. Planificación de actividades preliminares .....	59
5.2.2.1. Calendarización de actividades .....	59
5.2.2.2. Indicaciones y sugerencias finales por parte de Planeación.....	60
5.2.2.3. Facilidades otorgadas por la empresa .....	61
5.3. Descripción de las actividades de Campo.....	61
5.3.1. División de trabajo.....	61
5.3.2. Aplicación del instrumento .....	62
5.3.3. Modo de aplicación.....	62
5.3.4. Gajes del oficio .....	63
5.4. Descripción del trabajo fuera de campo.....	64
5.4.1. Captura de la información recolectada.....	64
5.4.2. Análisis de la información .....	64
5.4.3. Resultados obtenidos.....	66
5.4.4. Sección de Comentarios.....	68
5.5. Conclusiones .....	69
6. Valoración general de la estancia.....	70
6.1. Importancia de la participación en el proyecto .....	70
6.2. Aportaciones personales al proyecto.....	71
7. Anexos .....	73
7.1. Herramienta de medición utilizada .....	73
8. Referencias.....	79