



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS**  
**UNIDAD ACADÉMICA MULTIDISCIPLINARIA DE**  
**COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN VICTORIA**  
**DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



## **TESIS**

**“ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:  
CASO DE ESTUDIO DE LA COORDINACIÓN DE SEGURIDAD Y CUSTODIA DEL  
CENTRO DE EJECUCIÓN DE SANCIONES VICTORIA”**

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

**Presentada por  
Idolina Bernal González**

**Director de Tesis:  
Dra. Norma Angélica Pedraza Melo  
Dra. Maribel Guerrero Cano**

**Cd. Victoria, Tamaulipas, México**

**Junio 2010**



## INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I. ANTECEDENTES	3
I.1 Planteamiento del problema	7
I.2 Pregunta de investigación	8
I.3 Objetivo general	8
I.4 Objetivo específico	9
I.5 Justificación	9
I.6 Marco Conceptual	10
CAPITULO II. EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	12
II.1 Administración Pública	14
II.2 Generalidades del clima organizacional	17
II.3 Importancia del clima organizacional	19
II.4 Definiciones del clima organizacional	20
II.5 Modelos del clima organizacional	21
II.6 Dimensiones del clima organizacional	26
II.6.1 Autonomía	29
II.6.2 Trabajo en equipo	29
II.6.3 Apoyo	30
II.6.4 Comunicación	30
II.6.5 Presión	31
II.6.6 Reconocimiento	31
II.6.7 Equidad	32
II.6.8 Innovación	32
II.6.9 Percepción de la organización	33
II.6.10 Motivación intrínseca	34
II.6.11 Sueldos y salarios	35
II.6.12 Promoción y carrera	35
II.6.13 Capacitación y desarrollo	35



II.6.14 Ambiente físico y cultural	36
II.6.15 Visión	37
II.6.16 Satisfacción general	37
II.7 Consideraciones finales del marco teórico	39
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	41
III.1 Tipo de investigación	41
III.2 Población y determinación de muestra a conveniencia	42
III.3 Técnicas de recopilación de datos	43
III.3.1 Validez y confiabilidad del instrumento	45
III.4 Métodos de análisis de datos	48
III.5 Alcances de la investigación	48
III.6 Limitaciones de la investigación	49
CAPITULO IV. EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA COORDINACIÓN DE SEGURIDAD Y CUSTODIA DEL CENTRO DE EJECUCION DE SANCIONES VICTORIA	50
IV.1 Aspectos Generales	50
IV.1.1 Descripción de la Coordinación de Seguridad y Custodia adscrita al Centro de Ejecuciones de Sanciones Victoria	50
IV.1.2 Principales características de los encuestados	55
IV.2 Principales características del Clima Organizacional en la Coordinación de Seguridad y Custodia del Centro de Ejecución de Sanciones Victoria	56
IV.2.1 Autonomía	59
IV.2.2 Trabajo en equipo	60
IV.2.3 Apoyo	61
IV.2.4 Comunicación	62
IV.2.5 Presión	63
IV.2.6 Reconocimiento	64
IV.2.7 Equidad	65
IV.2.8 Innovación	66
IV.2.9 Percepción de la organización	67
IV.2.10 Motivación intrínseca	68



IV.2.11 Sueldos y salarios	69
IV.2.12 Promoción y carrera	71
IV.2.13 Capacitación y desarrollo	72
IV.2.14 Ambiente físico y cultural	73
IV.2.15 Visión	74
IV.2.16 Satisfacción general	75
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
V.1 Conclusiones	78
V.2 Implicaciones para la Gerencia de la Organización analizada	80
V.3 Futuras líneas de investigación	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXO I. CUESTIONARIO	94
ANEXO II. MENSAJE DE AUTORIZACIÓN DE HERNÁNDEZ (2005)	98
ANEXO III. MENSAJE DE AUTORIZACIÓN DE VALENZUELA (2003)	99
ANEXO IV. MATRIZ DE EVIDENCIA	100



## INDICE DE TABLAS

Tabla I.1 Estudios internacionales del clima organizacional	4
Tabla I.2 Estudios nacionales del clima organizacional	5
Tabla I.3 Estudios nacionales del clima organizacional en el sector público	6
Tabla II.1 Definiciones de clima organizacional	21
Tabla II.2 Definición de las dimensiones consideradas para el estudio de clima organizacional	38
Tabla III.1 Confiabilidad de la escala para medir el clima organizacional	46
Tabla IV.1 Población en los Centros de Ejecución de Sanciones del Estado	52
Tabla IV.2 Resultados de medias por dimensión analizada	57
Tabla V.1 Conclusiones del estudio realizado	79



## INDICE DE FIGURAS

Figura I.1 Escuelas subyacentes en las investigaciones de clima organizacional	3
Figura I.2 Marco Conceptual	10
Figura II.1 Recursos de una organización	12
Figura II.2 Estructura del marco teórico	14
Figura II.3 Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Tamaulipas	16
Figura II.4 Enfoques del clima organizacional	19
Figura II.5 Modelo de clima organizacional propuesto por Katz y Kahn (1995)	22
Figura II.6 Modelo del clima organizacional de Anderson	23
Figura II.7 Modelo de clima organizacional propuesto por la Universidad de Alcalá de Henares	23
Figura II.8 Modelo de clima organizacional de Evan	24
Figura II.9 Modelo de clima organizacional propuesto por Gibson y colaboradores	25
Figura II.10 Dimensiones del clima organizacional	26
Figura II.11 Dimensiones consideradas para el estudio de clima organizacional en la Coordinación de Seguridad y Custodia del CEDES (Centro de Ejecución de Sanciones)	28
Figura III.1 Diseño de la investigación	41
Figura III.2 Diseño del cuestionario para medir el clima organizacional	44
Figura IV.1 Organigrama de la Dirección General de Ejecución de Sanciones de Tamaulipas	51
Figura IV.2 Organigrama general del Centro de Ejecución de Sanciones Victoria	51
Figura IV.3 Instalaciones del Centro de Ejecución de Sanciones Victoria	53



## INDICE DE GRÁFICAS

Gráfica IV.1 Datos Generales	56
Gráfica IV.2 Resultados de la dimensión de autonomía	59
Gráfica IV.3 Resultados de la dimensión de trabajo en equipo	60
Gráfica IV.4 Resultados de la dimensión de apoyo	61
Gráfica IV.5 Resultados de la dimensión de comunicación	62
Gráfica IV.6 Resultados de la dimensión de presión	63
Gráfica IV.7 Resultados de la dimensión de reconocimiento	64
Gráfica IV.8 Resultados de la dimensión de equidad	66
Gráfica IV.9 Resultados de la dimensión de innovación	67
Gráfica IV.10 Resultados de la dimensión de percepción de la organización	67
Gráfica IV.11 Resultados de la dimensión de motivación intrínseca	68
Gráfica IV.12 Resultados de la dimensión de sueldos y salarios	70
Gráfica IV.13 Resultados de la dimensión de promoción y carrera	71
Gráfica IV.14 Resultados de la dimensión de capacitación y desarrollo	72
Gráfica IV.15 Resultados de la dimensión de ambiente físico y cultural	73
Gráfica IV.16 Resultados de la dimensión de visión	75
Gráfica IV.17 Resultados de la dimensión de satisfacción general	76