



VERDAD, BELLEZA Y PROBIDAD



EXPERIENCIA Y CALIDAD ACADÉMICA

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS

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

## TESIS:

EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA COMERCIAL DE LA  
ZONA CENTRO DE TAMAULIPAS, MEXICO  
ESTUDIO DE CASO: MULTI

Para obtener el grado de  
Maestro en Dirección Empresarial con énfasis en Recursos Humanos

Presentado por:

María del Refugio Castillo Alarcón

Director de Tesis

Dra. Norma Angélica Pedraza Melo

Dra. Maribel Guerrero Cano

CD. Victoria, Tamaulipas, México

Septiembre de 2011

<b>Agradecimientos</b>	<b>I</b>
<b>Dedicatoria.</b>	<b>II</b>
<b>Índice.</b>	<b>III</b>
<b>Figuras, tablas y gráficas.</b>	<b>V</b>
<b>Resumen</b>	
<b>Sección 1. Introducción</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Objetivos de la investigación.	3
1.2.1. Objetivo general.	
1.2.2. Objetivo específico.	
1.3. Justificación de la investigación.	3
1.4. Delimitación y limitación de la investigación.	5
<b>Sección 2. El sector comercial y la importancia del clima organizacional.</b>	<b>6</b>
2.1. La empresa en el sector comercial.	6
2.1.1. Empresa. Su definición.	6
2.1.2. Criterios de clasificación de empresas.	8
2.1.3. Empresa comercial y su importancia.	11
2.1.4. Justificación de elección de la empresa comercial mediana para su análisis.	12
2.2. Clima organizacional.	13
2.2.1. Antecedentes, definiciones y enfoques de clima organizacional.	13
2.2.2. Dimensiones del clima organizacional.	15
<b>Sección 3. Metodología.</b>	<b>17</b>
3.1. Diseño y alcance de la investigación.	17
3.2. Técnicas de recolección de datos.	17
3.3. Procedimientos de recopilación de datos.	19
3.4. Población/Muestra.	20
3.5. Análisis de datos.	20

<b>Sección 4. Resultados: Descripción de la unidad de análisis y del clima organizacional.</b>	<b>21</b>
4.1. Unidad de Análisis: Estudio de caso MULTI	21
4.2. Datos demográficos.	22
4.2.1. Género.	23
4.2.2. Edad.	23
4.2.3. Nivel educacional.	24
4.2.4. Antigüedad en la empresa.	24
4.2.5. Lugar de trabajo.	25
4.2.6. Adscripción del personal por departamentos.	25
4.2.7. Comentarios.	26
4.3. Resultados de las dimensiones de la variable de clima organizacional en la empresa MULTI.	27
4.3.1. Dimensiones de estructura	28
4.3.2. Dimensiones de responsabilidad.	30
4.3.3. Dimensiones de recompensa.	32
4.3.4. Dimensiones de riesgo.	34
4.3.5. Dimensiones de relaciones/calor.	36
4.3.6. Dimensiones de estándares de desempeño.	38
4.3.7. Dimensiones de cooperación/apoyo.	40
4.3.8. Dimensiones de conflicto.	42
4.3.9. Dimensiones de identidad.	44
<b>Sección 5. Conclusiones y recomendaciones.</b>	<b>46</b>
<b>Referencias.</b>	<b>50</b>

#### **Anexos.**

Anexo 1. Instrumento Organizational Climate Questionnaire elaborado por Litwin & Stringer (1968)

Anexo 2. Matriz de datos.

## **Figuras, tablas y gráficas.**

### **Figuras.**

Figura 1. Clasificación de empresas.	9
Figura 2. Clasificación de empresas comerciales por subsector.	10
Figura 3. Clasificación de proveedores.	22
Figura 4. Dimensiones de clima organizacional.	27

### **Tablas.**

Tabla 1. Concepto de empresa.	7
Tabla 2. Clasificación de empresas por número de empleados de acuerdo al DOF.	9
Tabla 3. Clasificación de empresas en el sector comercial según el número de trabajadores.	10
Tabla 4. Definiciones de empresas comerciales.	11
Tabla 5. Principales características de empresa comercial al por menor y al por mayor.	12
Tabla 6. Definiciones de clima organizacional.	13
Tabla 7. Definiciones de las dimensiones de Clima Organizacional de Litwin & Striger (1968).	16
Tabla 8. Dimensiones del clima organizacional.	18
Tabla 9. Alpha de Cronbach de la escala completa.	20

### **Gráficas.**

Gráfica 1. Género.	23
Gráfica 2. Edad del personal.	23
Gráfica 3. Nivel educacional.	24
Gráfica 4. Antigüedad en la empresa.	24
Gráfica 5. Lugar de trabajo.	25
Gráfica 6. Departamentos de la empresa.	25
Gráfica 7. Comentarios.	26
Gráfica 8. Resultados de estructura.	29
Gráfica 9. Resultados de responsabilidad.	31
Gráfica 10. Resultados de recompensa.	33
Gráfica 11. Resultados de riesgo.	35
Gráfica 12. Resultados de relaciones/calor.	36
Gráfica 13. Resultados de estándares de desempeño.	39

Gráfica 14.- Resultados de cooperación/apoyo.

41

Gráfica 15.- Resultados de Conflicto.

43