



VERDAD, BELLEZA, PROBIDAD

UAT



**Facultad de Derecho y
Ciencias Sociales Victoria**

SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPORTAMIENTO CIUDADANO ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

TESIS QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
“**MAESTRO EN CIENCIA POLÍTICA Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**”

PRESENTA

ARELI BERENICE RAMÍREZ TORRES

BAJO LA DIRECCIÓN DE

DRA. MÓNICA LORENA SÁNCHEZ LIMÓN

CIUDAD VICTORIA, TAMAULIPAS, MÉXICO

ABRIL DEL 2021

Resumen

Actualmente el recurso humano se ha convertido en el motor principal de las organizaciones por ser el encargado de elevar los niveles de calidad y competitividad que impactan en los usuarios, de tal forma que resulta esencial proteger en todos los aspectos relacionados a dicho recurso.

Por lo anterior se realizó el análisis de la influencia que existe entre la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de una Institución de educación Superior / la Universidad Autónoma de Tamaulipas y el comportamiento ciudadano organizacional, por lo cual se trabajó con una muestra de 169 empleados administrativos de confianza de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, en Ciudad Victoria, Tamaulipas, México. Los datos recolectados fueron capturados en el programa SPSS versión 24 con el objetivo de obtener datos estadísticos y realizar el análisis avanzado de información e interpretación cada variable.

Los resultados mostraron que existe una relación fuerte y significativa hacia la variable dependiente, comportamiento ciudadano organizacional, por lo que la hipótesis principal es aceptada.

Lo anterior puntualizando que los niveles altos de satisfacción laboral influyen de manera positiva y relevante en el comportamiento ciudadano organizacional, surgiendo con ello la evidencia de la necesidad de generar un compromiso laboral por parte del personal administrativo, el cual en conjunto con los niveles altos de satisfacción laboral puedan lograr un comportamiento ciudadano óptimo para la institución.

Palabras clave: satisfacción laboral, comportamiento ciudadano organizacional, personal administrativo, organización e Institución de Educación Superior.