



VERDAD, BELLEZA, PROBIIDAD

UAT



TESIS:

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

EN UNA EMPRESA COMERCIAL

PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRO EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL CON ENFASIS EN RECURSOS

HUMANOS

PRESENTADO POR:

PERLA ZULEIMA LÓPEZ MARTÍNEZ

DIRECTOR DE TESIS:

DR. JOSÉ ANTONIO SERNA HINOJOSA

DR. FRANCISCO GARCIA FERNANDEZ

CD. VICTORIA, TAM.

RESUMEN

La presente tesis se elaboró con el objeto de obtener el grado de Maestría en Desarrollo Empresarial, con énfasis en Recursos Humanos (Capital Humano), y su proceso se basa en un estudio transversal, de carácter cuantitativo, realizado en una empresa comercial del noreste de México, en el que se propone identificar el o los tipos de cultura prevalentes y determinar el impacto que dicha cultura genera en la satisfacción laboral de los clientes internos.

En el primer capítulo se abordan, entre otros aspectos, una descripción del tema que motivó la realización del presente estudio, objetivos, alcance, así como las preguntas de investigación, referentes a las variables identificadas respecto de la cultura organizacional, en una empresa comercial, ubicada en el noreste de México, y más concretamente, en la zona centro del estado de Tamaulipas.

Para el capítulo dos, se describen los enfoques y teorías de los diferentes autores que marcan la conceptualización de la cultura organizacional, sus características, así como su importancia. Es significativo resaltar que los aspectos de la cultura organizacional se encuentran principalmente guiados por el modelo de los autores Cameron y Quinn (2006). Con lo que respecta a la satisfacción laboral se plantean de igual manera sus concepciones con relación a diversos autores, sus efectos y los tipos de satisfacción que puede llegar a experimentar el cliente interno. Finalmente el segundo capítulo culmina con la explicación del impacto de la cultura organizacional en la satisfacción laboral.

En el tercer capítulo se encuentra enfocado en el método de investigación. En este se plantea el enfoque así como la población de estudio, siendo esta el conjunto de empleados que ocupan el negocio, constituyendo un total de 94 personas. Con respecto a los ins-

trumentos utilizados fueron el de Cameron y Quinn (2006) orientado a la medición de la cultura organizacional y con lo que concierne a la evaluación de la satisfacción de los empleados se usará el creado a partir de la operacionalización de la variable.

De acuerdo a los datos analizados se encontró que solo la cultura tipo adhocrática al aumentar en una unidad, la satisfacción laboral del empleado responde en un incremento de .494 unidades. De igual manera la adhocracia influye de manera positiva y significativa en las dimensiones de crecimiento laboral, salario y supervisión efectiva.

Palabras clave: cultura organizacional, satisfacción laboral, empresa comercial, impacto.