



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA de
TAMAULIPAS



TESIS DE GRADO

CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR PÚBLICO: SECRETARÍA DE
GOBIERNO DEL ESTADO DE TAMAULIPAS

PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRO EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL CON ADMINISTRACIÓN
ESTRATÉGICA.

PRESENTADO POR:

ARQ. KAREN NATALY CALDERÓN TOVAR

DIRECTOR DE TESIS

DRA. YESENIA SÁNCHEZ TOVAR.

DRA. CARMEN BERENICE INZUNZA CORTÉS

CD. VICTORIA, TAMAULIPAS.

MAYO 2017

DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar hasta este momento de la vida, por los triunfos y momentos difíciles que me han enseñado a valorar las cosas cada día más.

A mi familia, quienes me acompañaron en este trayecto, por sus consejos, su apoyo y paciencia, impulsándome a tomar esta oportunidad y a seguir adelante a pesar de las adversidades, por ellos soy quien soy hoy en día.

En especial a la Dra. Yesenia Sánchez Tovar, quien me brindó la oportunidad de cursar la maestría, quien creyó en mis capacidades para lograrlo, así como su apoyo en todo momento con su tiempo y sabiduría.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS.....	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
I- CONTENIDO DEL PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN	10
1.1 Introducción	10
1.2 Antecedentes.....	12
1.3 Definición del problema	15
1.4 Justificación del estudio.....	17
1.5 Objetivos.....	18
1.5.1 Objetivo general	18
1.5.2 Objetivo específico	18
1.6 Pregunta de investigación	18
1.7 Limitaciones y delimitaciones	18
II. Marco teórico.....	20
2.1 Administración en el sector público	20
2.2 Importancia de los recursos humanos en la administración	21
2.3 Teorías de los recursos humanos.....	22
2.3.1 Teoría clásica.....	22
2.3.2 Teoría de la administración científica.....	24
2.3.3 Teoría de la Burocracia.....	25
2.3.4 Teoría de las relaciones humanas	26
2.3.5 Teoría “X” y “Y” del comportamiento organizacional	27
2.3.6 Teoría “Z”	29

2.3.7 Motivación humana.....	30
2.4 Concepto de clima organizacional.....	33
2.4.1 Concepto de clima organizacional basado en enfoques.....	33
2.4.2 Concepto de clima organizacional basado en los atributos	34
2.5 Dimensiones del clima organizacional.....	37
2.6 Modelos de clima organizacional.....	43
2.6.2 Otros modelos.....	45
III. Metodología.....	48
3.1 Método de investigación.....	49
3.2 Técnicas de investigación.....	50
3.3 Definición de las variables	50
Fuente: Elaboración propia.....	53
3.4 Definición del modelo	53
3.5 Instrumento de investigación	54
3.5 Población y muestra.....	58
3.6 Recopilación de la información.....	60
IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	62
4.1 Análisis de datos generales.....	62
4.1.1 Comparaciones de elementos sociodemográficos.....	66
4.2 Análisis de la variable Clima Organizacional	68
4.3 Descripción de resultados por dimensiones	72
4.3.1 Motivación.....	72
4.3.2 Reconocimiento	73
4.3.3 Imagen institucional	74
4.3.4 Identidad organizacional	76

4.4 Diferencias en la percepción del clima organizacional según el puesto y la ciudad de trabajo	77
4.4.1 Por ciudades de trabajo	77
4.4.2 Por niveles de puesto.....	83
Conclusiones	88
Referencias bibliográficas	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Proceso administrativo de Henry Fayol.....	23
Figura 2 Estilos de dirección	28
Figura 3 Características de las teorías “X” y “Y”	28
Figura 4 Pirámide de las necesidades de Maslow	31
Figura 5 Factores de Herzberg	33
Figura 6 Modelo de clima organizacional de Likert	44
Figura 7 Tipos de clima organizacional: Likert	45
Figura 8 Modelo de Katz y Kahn	46
Figura 9 Modelo de Anderson	47
Figura 10 Modelo de Universidad de Alcalá de Henares	47
Figura 11 Modelo de Evan	47
Figura 12 Diseño de la investigación	49
Figura 13 Modelo de clima organizacional SGG	54
Figura 14 Organigrama SSG.....	59
Figura 15 Ficha técnica.....	61
Figura 16 Porcentajes por sexo	62
Figura 17 Porcentajes de frecuencias por edad.....	63
Figura 18 Porcentajes de frecuencia de antigüedad	64
Figura 19 Porcentajes de frecuencia estado civil	65
Figura 20 Porcentajes de frecuencia nivel de puesto.....	66
Figura 21 Frecuencias de sexo dentro de niveles de puesto	67

Figura 22 Resultados de dimensión clima organizacional	73
Figura 23 Resultados de dimensión Reconocimiento	74
Figura 24 Resultados dimensión Imagen institucional	75
Figura 25 Resultados dimensión Identidad Organizacional	77
Figura 26 Diferencias significativas Motivación – ciudades de trabajo.....	80
Figura 27 Diferencias significativas Reconocimiento – ciudades de trabajo	81
Figura 28 Diferencias significativas Reconocimiento – ciudades de trabajo	82
Figura 29 Diferencias significativas Identidad organizacional – ciudades de trabajo	83
Figura 30 Diferencias significativas Motivación – niveles de puesto	85
Figura 31 Diferencias significativas Reconocimiento – niveles de puesto	86
Figura 32 Diferencias significativas Imagen institucional – niveles de puesto	86
Figura 33 Diferencias significativas Identidad organizacional – niveles de puesto	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Diferencias entre el sector público y privado.....	21
Tabla 2 Conceptos de clima organizacional.....	36
Tabla 3 Dimensiones del clima organizacional	43
Tabla 4 Operacionalización de las variables	53
Tabla 5 Instrumentos de medición del Clima Organizacional.....	55
Tabla 6 Escala Likert.....	56
Tabla 7 Dimensiones e indicadores del CLIO	58
Tabla 8 Plantilla de personal SS	58
Tabla 9 Frecuencias por sexo	62
Tabla 10 Frecuencias de rangos de edad	63
Tabla 11 Frecuencias de rangos de antigüedad	64
Tabla 12 Frecuencias de estado civil	65
Tabla 13 Frecuencias de nivel de puesto.....	66
Tabla 14 Frecuencias de sexo dentro de los tipos de puestos.....	67

Tabla 15 KMO y prueba de esfericidad de Barlett.....	68
Tabla 16 Varianza total explicada	69
Tabla 17 Matriz de componentes rotados	70
Tabla 18 Fiabilidad dimensión Motivación	71
Tabla 19 Fiabilidad dimensión Comunicación y Liderazgo	71
Tabla 20 Fiabilidad dimensión Identidad organizacional.....	71
Tabla 21 Fiabilidad dimensión Imagen organizacional.....	72
Tabla 22 Resultado dimensión Motivación.....	72
Tabla 23 Resultados dimensión reconocimiento.....	74
Tabla 24 Resultados de la dimensión Imagen institucional.....	75
Tabla 25 Resultados dimensión Identidad Organizacional	76
Tabla 26 Prueba de homogeneidad de varianzas.....	78
Tabla 27 Estadísticos ANOVA	79
Tabla 28 Prueba de homogeneidad de varianzas.....	83
Tabla 29 Estadísticos ANOVA	85