

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON  
FACULTAD DE CONTADORIA PUBLICA Y ADMINISTRACION



DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL  
EN UNA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIAL EN  
SUS INSTALACIONES DE MONTERREY, N. L.

Por:  
LETICIA GUADALUPE MARTINEZ FLORES

Como requisito parcial para obtener el Grado de  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
con Especialidad en Recursos Humanos

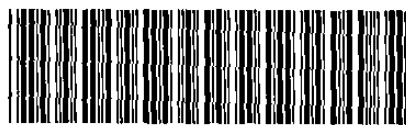
Abril, 2002

DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

EN UNA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIAL EN

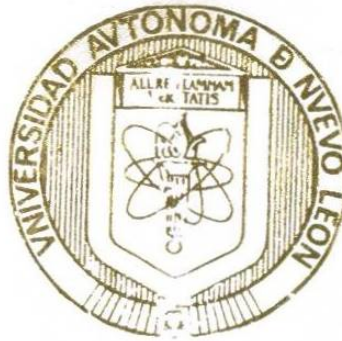
SISTEMAS DE MONTERRREY, N. L.

TM  
Z7164  
.C8  
FCPYA  
2002  
M3



1020147485

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON  
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN



DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL  
EN UNA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIAL EN  
SUS INSTALACIONES DE MONTERREY, N. L.

Por:  
LETICIA GUADALUPE MARTINEZ FLORES

*Como requisito parcial para obtener el Grado de  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
con Especialidad en Recursos Humanos*

Abril, 2002

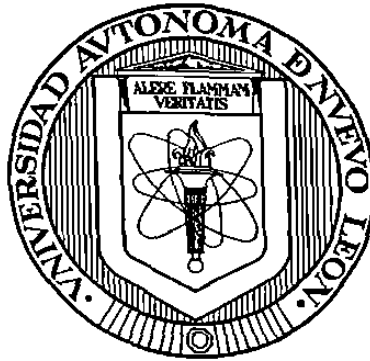
301550

TH  
Z 7164  
.C8  
ГЕРМА  
2002  
.M3



FONDO  
TESIS

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN**



**DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA DEL  
SECTOR COMERCIAL EN SUS INSTALACIONES DE MONTERREY, N.L.**

**Por**

**LETICIA GUADALUPE MARTÍNEZ FLORES**

**Como requisito parcial para obtener el Grado de  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS con Especialidad en  
Recursos Humanos**

**Abril, 2002**



**DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA DEL  
SECTOR COMERCIAL EN SUS INSTALACIONES  
DE MONTERREY, N.L.**

Aprobación de la Tesis:

---

M.D.O. José Andrés Peña Ayala  
Presidente

---

M.A. Juan Rositas Martínez  
Secretario

---

M.A. Felipe de Jesús Ovalle Ramírez  
Vocal

---

M.A.P. Francisco Javier Jardines Garza  
Jefe de la División de Estudios de Postgrado o  
Secretario de Postgrado o  
Subdirector de Estudios de Postgrado

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi agradecimiento profundo a todos los maestros que he tenido a lo largo de mi vida, especialmente a los maestros de Postgrado de la Facultad de Contaduría Pública y Administración, quienes me otorgaron siempre sus conocimientos y entusiasmo para llevar a término mis estudios de maestría.

Deseo mencionar especialmente a mi Director de Tesis, M.D.O. José Andrés Peña Ayala, por su apoyo invaluable para el término de este trabajo.



## DEDICATORIA

A mis padres;

Pedro Pablo y María del Socorro, a quienes debo todo lo que soy, con todo mi amor.

A toda mi familia y mis amigos quiénes representan la esencia de mi vida

## Tabla de Contenido

Capítulo		Página
I	INTRODUCCIÓN . . . . .	1
	1.1 Definición del Problema . . . . .	3
	1.2 Objetivo . . . . .	5
	1.3 Definición de Variables . . . . .	5
	1.4 Metodología . . . . .	6
	1.5 Formulación de Hipótesis . . . . .	7
	1.6 Resumen . . . . .	7
II	CLIMA ORGANIZACIONAL . . . . .	9
	2.1 Antecedentes generales . . . . .	9
	2.2 Definición de Clima Organizacional . . . . .	13
	2.3 Dimensiones de Clima Organizacional . . . . .	14
	2.4 Características del Clima Organizacional . . . . .	16
	2.5 Escalas del Clima Organizacional . . . . .	18
III	SITUACIÓN DE LA EMPRESA . . . . .	21
	3.1 La Empresa frente a la Competencia Globalizada . . . . .	21
	3.2 Antecedentes Históricos de la Organización . . . . .	22
	3.3 Situación actual de la Empresa . . . . .	25
	3.4 Misión y Valores . . . . .	27
	3.5 Adaptación de la Empresa a los cambios en el Medio Ambiente . . . . .	33
IV	MARCO TEÓRICO . . . . .	36
	4.1 Satisfacción en el Trabajo . . . . .	36

<b>Capítulo</b>	<b>Página</b>
4.2 Teorías Motivacionales . . . . .	38
4.3 Teoría del Clima Organizacional de Likert . . . . .	43
4.4 Teorías de Liderazgo . . . . .	45
4.5 Actitudes . . . . .	49
4.6 La Eficacia Organizacional . . . . .	51
4.6.1 Influencia del Clima Organizacional en la Productividad . . . . .	52
4.7 El Cambio . . . . .	55
4.7.1 Cambio en el Trabajo . . . . .	56
4.7.2 Fuerzas del Cambio . . . . .	57
4.7.3 Resistencia al Cambio . . . . .	59
4.7.4 Clases de Resistencia . . . . .	60
 V MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS . . . . .	 65
5.1 Variables del Estudio . . . . .	65
5.2 Instrumento . . . . .	67
5.3 Muestra . . . . .	69
5.4 Logística de Aplicación . . . . .	70
5.5 Técnica de Análisis . . . . .	71
 VI RESULTADOS . . . . .	 72
 VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES . . . . .	 109
 GLOSARIO . . . . .	 118
BIBLIOGRAFÍA . . . . .	121
ANEXOS . . . . .	125
Anexo 1: Carta . . . . .	125
Anexo 2: Cuestionario . . . . .	126

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla</b>		<b>Página</b>
1.	Tipos de Clima Organizacional . . . . .	18
2.	Total de población . . . . .	69
3.	Tamaño de la muestra . . . . .	72
4.	Resultados en porcentaje de los factores . . . . .	74
5.	Datos sobre razones para cambiar de empresa . . . . .	91
6.	Datos sobre seguridad de permanencia en la empresa . . . . .	94
7.	Características de la empresa que más agradan . . . . .	97
8.	Lo que incrementa satisfacción en el trabajo . . . . .	102

## LISTA DE GRÁFICAS

<b>Gráfica</b>	<b>Página</b>
1. Comparativo de los Factores . . . . .	73
2. Factor Roles . . . . .	75
3. Factor Objetivos . . . . .	77
4. Factor Integración . . . . .	78
5. Factor Colaboración . . . . .	79
6. Factor Liderazgo . . . . .	80
7. Factor Innovación y Cambio . . . . .	81
8. Factor Motivacionales . . . . .	82
9. Factor Satisfacción en el Trabajo . . . . .	84
10. Factor Comunicación . . . . .	85
11. Factor Stress y presiones . . . . .	87
12. Factor Compromiso . . . . .	88
13. Factor Calidad . . . . .	90
14. Razones para cambiar de empresa, muestra total . . . . .	92
15. Razones para cambiar de empresa, empleados . . . . .	94
16. Razones para cambiar de empresa, ejecutivos/jefes . . . . .	95
17. Razones para cambiar de empresa, almacenistas . . . . .	97
18. Características que más me agradan, muestra total . . . . .	98
19. Características que más me agradan, empleados . . . . .	99
20. Características que más me agradan, ejecutivos/jefes . . . . .	100
21. Características que más me agradan, almacenistas . . . . .	101

<b>Gráfica</b>		<b>Página</b>
22.	Lo que incrementa satisfacción en el trabajo, muestra total .	103
23.	Lo que incrementa satisfacción en el trabajo, empleados . .	104
24.	Lo que incrementa satisfacción en el trabajo, ejecutivos/jefes . . . . .	106
25.	Lo que incrementa satisfacción en el trabajo, almacenistas .	107

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figuras</b>	<b>Página</b>
1. Factores y estructuras que determinan clima organizacional .	11
2. Esquema de clima organizacional . . . . .	12