

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB- 12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/1

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): ELIZABETH APELLIDOS: SANCHEZ LEÓN

NOMBRE(S): ZULMA GINETH APELLIDOS: ROJAS LEMUS

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE(S): MARTHA SOFÍA APELLIDOS: ORJUELA ABRIL

CODIRECTOR:

NOMBRE(S): JOSÉ ORLANDO APELLIDOS: GARCÍA MENDOZA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA CADENA HOTELERA LUXOR EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN

En el proyecto siguiente se presenta el estudio y diagnóstico del clima organizacional realizado en la cadena hotelera Luxor de la ciudad de Cúcuta, utilizando como herramienta el IMCOC (instrumento para la medición del clima en organizaciones colombianas) establecido por el profesor Carlos Eduardo Méndez. Los resultados obtenidos a partir del instrumento de medición aplicado a cada uno de los colaboradores de la empresa, indican que las dimensiones críticas son las de cooperación y toma de decisiones, mientras que las relaciones interpersonales, motivación y liderazgo, presentan un alto nivel de favorabilidad. A partir del análisis de las diferentes dimensiones se determina crear una propuesta de mejoramiento para el clima organizacional de la cadena hotelera Luxor, donde se describen las estrategias de mejoramiento acorde a los resultados y nivel de urgencia.

PALABRAS CLAVE: percepción, clima organizacional, motivación, IMCOC.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 134 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM: 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

COPIA NO CONTROLADA

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA
CADENA HOTELERA LUXOR DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

ELIZABETH SANCHEZ LEÓN
ZULMA GINETH ROJAS LEMUS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULASANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA
CADENA HOTELERA LUXOR EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

ELIZABETH SANCHEZ LEON
ZULMA GINETH ROJAS LEMUS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:
Administrador de Empresas

Director:

MsC. MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL

Co- Director:

MsC. JOSÉ ORLANDO GARCÍA MENDOZA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 15 de agosto de 2019

LUGAR: CREAD SALA I

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO DEL PROYECTO: "PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LA CADENA HOTELERA LUXOR, EN LA CIUDAD DE CÚCUTA"

MODALIDAD: TRABAJO DIRIGIDO

JURADOS:

VÍCTOR MANUEL ARDILA SOTO

ENTIDAD: U.F.P.S.

LUZ MARINA PEÑA

ENTIDAD: U.F.P.S.

ZULAY ALARCÓN RIVERA

ENTIDAD: U.F.P.S.

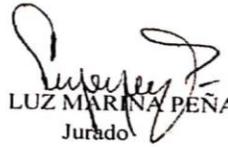
DIRECTORA: MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL

CO-DIRECTOR: JOSÉ ORLANDO GARCÍA MENDOZA

NOMBRE ESTUDIANTES

	CÓDIGO	NÚMERO LETRAS	CALIFICACIÓN
ELIZABETH SÁNCHEZ LEÓN	1213636	4,1 Cuatro Uno	A - M - L X
ZULMA GINETH ROJAS LEMUS	1213672	4,1 Cuatro Uno	X


VÍCTOR MANUEL ARDILA SOTO
Jurado


LUZ MARINA PEÑA
Jurado


ZULAY ALARCÓN RIVERA
Jurado

Vº Bº 
ZULAY ALARCÓN RIVERA
Directora
Programa Administración de Empresas

Lola F.

Contenido

	pág.
Introducción	19
1. Problema	21
1.1 Titulo	21
1.2 Planteamiento del Problema	21
1.3 Formulación del Problema	23
1.3.1 Formulación del problema	23
1.3.2 Sistematización del problema	23
1.4 Objetivos	24
1.4.1 Objetivo general	24
1.4.2 Objetivos específicos	24
1.5 Justificación	24
1.6 Alcances, Limitaciones y Delimitaciones	26
1.6.1 Alcances	26
1.6.2. Limitaciones	27
1.6.3 Delimitaciones	27
1.6.3.1 Delimitación espacial	27
1.6.3.2 Delimitación temporal	27
2. Marco Referencial	28
2.1. Marco Histórico	28
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional.	28
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional.	29
2.1.3. Antecedentes a nivel local	30

2.2 Marco Teórico	31
2.2.1 Teoría de las expectativas de Vroom	31
2.2.1.1 Modelo de las expectativas de Vroom	35
2.2.1.2. Funcionamiento del modelo	36
2.2.2. IMCOC- Instrumento de medición del clima organizacional en empresas Colombianas	39
2.3. Marco Conceptual	41
2.4 Marco Contextual	42
2.4.1. Reseña histórica	42
2.5 Marco Legal	42
3. Diseño Metodológico	44
3.1. Tipo de investigación	44
3.2. Población y Muestra	45
3.2.1 Población	45
3.2.2 Muestra	45
3.3 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información	45
3.3.1 Fuentes de información	45
3.3.1.1 Fuentes primarias	45
3.3.1.2 Fuentes secundarias	47
3.4. Procesamiento y Análisis de la Información	47
4. Situación Actual Cadena Hotelera LUXOR	49
4.1 Misión	49
4.2 Visión	49
4.3 Principios	50

4.4 Política Gerencial	51
4.5 Objetivos Gerenciales	51
4.6 Organigrama	52
5. Estudio Clima Organizacional cadena hotelera Luxor	53
5.1 Diagnóstico del clima Organizacional en la Cadena Hotelera Luxor de la Ciudad de Cúcuta	53
5.2 Análisis del Clima Organizacional	55
5.3 Calificación de las Dimensiones	108
5.3.1 Dimensiones críticas a intervenir con alto grado de urgencia: (Clima desfavorable)	111
5.3.2 Dimensiones a intervenir con mediano índice de urgencia: (Clima neutro)	114
5.3.3 Dimensiones a intervenir a largo plazo o con bajo índice de urgencia: (Clima favorable)	114
6. Propuesta de Mejoramiento de clima Organizacional	117
7. Conclusiones	121
8. Recomendaciones	122
Referencias Bibliográficas	123
Anexos	128