

	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS	CÓDIGO	FO-GS-15		
		VERSIÓN	02		
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN		FECHA	03/04/2017	
			PÁGINA	7 de 10	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): DARIANA EDUVIGES APELLIDOS: ORTEGA CASTILLO

NOMBRE(S): MARÍA FERNANDA APELLIDOS: RANGEL CARVAJAL

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE(S): MARTHA SOFIA APELLIDOS: ORJUELA ABRIL

NOMBRE(S): CHRISTOPHER ADRIÁN APELLIDOS: CRUZ CORREDOR

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DISTRIBUCIONES LA RENTA DE LA CIUDAD DE CÚCUTA.

RESUMEN

En el presente proyecto se llevó a cabo un plan de mejoramiento del clima organizacional en la empresa Distribuciones La Renta de la ciudad de Cúcuta. Se realizó un diagnóstico del clima organizacional, donde se manifestaron los aspectos que se debían reforzar para lograr un ambiente laboral adecuado, mediante un cuestionario de clima organizacional. Plan estratégico PGR 2010-2015, diseñado por la Procuraduría General de la República de Colombia, del cual se eligieron 42 preguntas que fueron las más pertinentes de acuerdo a la razón social y sector comercial al que pertenece la empresa, este cuestionario fue aplicado al 100% de la población, en complemento con entrevistas aplicadas al 20 % de la misma, también, se identificó los factores internos y externos que influyen en las relaciones entre los trabajadores, dejando en evidencia las problemáticas que afectan el funcionamiento de la empresa, y a partir de ello, se diseñó un plan de mejoramiento del clima organizacional, que describe las estrategias de mejoramiento de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas realizadas, este plan de mejoramiento permitirá tener una directriz organizada, para llevar de manera correcta el clima organizacional y que la satisfacción laboral prime en el ambiente laboral.

PALABRAS CLAVE: CLIMA ORGANIZACIONAL, CULTURA, SATISFACCIÓN, COMUNICACIÓN.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 122 PLANOS: 0 ILUSTRACIONES:65 CD ROOM:0

PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA
DISTRIBUCIONES LA RENTA DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

AUTORES

DARIANA EDUVIGES ORTEGA CASTILLO

MARÍA FERNANDA RANGEL CARVAJAL

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

CÚCUTA

2022

PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA
DISTRIBUCIONES LA RENTA DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

AUTORES

DARIANA EDUVIGES ORTEGA CASTILLO

MARÍA FERNANDA RANGEL CARVAJAL

PROYECTO DE GRADO

DIRECTOR

MSC MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL

CO-DIRECTOR

ING CHRISTOPHER ADRIÁN CRUZ CORREDOR

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CÚCUTA

2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 21 de febrero de 2022

LUGAR: UFPS Aula Sur SC 302

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DEL PROYECTO: "PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DISTRIBUCIONES LA RENTA DE LA CIUDAD DE CÚCUTA"

MODALIDAD: TRABAJO DIRIGIDO

JURADOS:

MYRIAM ZORAIDA ARIAS DOMINGUEZ

ENTIDAD: U.F.P.S.

EDWIN ALBERTO CELIS MORENO

ENTIDAD: U.F.P.S.

RICARDO ALONSO MELÉNDEZ CÁRDENAS

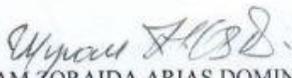
ENTIDAD: U.F.P.S.

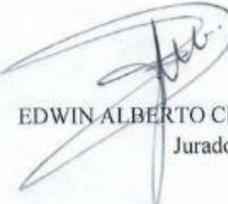
DIRECTORA: MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL

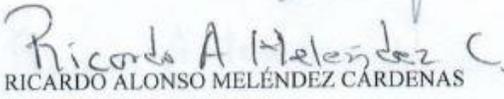
CO-DIRECTOR: CHRISTOPHER ADRIAN CRUZ CORREDOR

NOMBRE ESTUDIANTE

	CÓDIGO	CALIFICACIÓN		
		NÚMERO	LETRAS	A - M - L
DARIANA EDUVIGES ORTEGA CASTILLO	1214244	4,2	Cuatro Dos	X
MARÍA FERNANDA RANGEL CARVAJAL	1214251	4,2	Cuatro Dos	X


MYRIAM ZORAIDA ARIAS DOMINGUEZ
Jurado


EDWIN ALBERTO CELIS MORENO
Jurado


RICARDO ALONSO MELÉNDEZ CÁRDENAS
Jurado

VºBº 
ZULAY ALARCÓN RIVERA
Coordinadora Comité Curricular
Administración de Empresas

Leda P.

Agradecimientos

Inicialmente expresamos nuestra mayor gratitud a nuestro padre celestial por bendecirnos, por concedernos el don de la sabiduría y entendimiento, por guiar nuestro caminar en esta realidad llamada vida.

En este espacio queremos darles las gracias a nuestros padres, por ser el motor de nuestra vida, por impulsar nuestros proyectos y aplaudir nuestros triunfos, pero sobre todo por estar para cada una de nosotras cuando no acertamos, por ayudarnos en este caminar de la vida, infinitas gracias por los principios y valores inculcados, que orgullo es tenerlos como padres.

También queremos brindar nuestro gran agradecimiento a la Universidad Francisco de Paula Santander por darnos la oportunidad de pertenecer a esta gran comunidad y a sus Docentes, por los conocimientos compartidos y el crecimiento personal obtenido en el transcurso de la vida universitaria.

Nuestro agradecimiento especial a nuestra directora de proyecto Martha Sofia Orjuela Abril y a nuestro codirector de proyecto Christopher Adrián Cruz Corredor por orientarnos y brindarnos su valioso tiempo, apoyo y acompañamiento en este proceso, consideramos que la docencia es una profesión importante, pues de cada docente nos llevamos un pedacito que nos impacta en algún aspecto de nuestra vida, nuestra más sincera admiración y respeto.

Finalmente, queremos aprovechar la oportunidad para agradecerle a la empresa Distribuciones La Renta por abrirnos las puertas y permitirnos realizar nuestro proyecto de grado, gracias por su apoyo y confianza en nosotras.

Tabla de contenido

Introducción	14
1.Descripción del problema	16
1.1Título	16
1.2 Planteamiento del problema	16
1.3 Formulación y Sistematización Del Problema	18
1.3.1 Formulación del Problema	18
1.3.2 Sistematización del Problema	18
1.4 Justificación	19
1.5 Objetivos General y Específicos	20
1.5.1 Objetivo General	20
1.5.2Objetivos Específicos	20
1.6 Alcance, Limitaciones y Delimitaciones	21
1.6.1Alcance	21
1.6.2 Limitaciones	21
1.6.3 Delimitaciones	21
2. Marco de Referencia	23
2.1 Antecedentes	23
2.1.1 Antecedentes Internacionales	23
2.1.2 Antecedentes Nacionales	25
2.1.3 Antecedentes Regionales	27
2.2 Marco Contextual	29
2.3 Marco Teórico	30
2.3.1 Cultura Organizacional	30
2.3.2 Clima Organizacional	33
2.3.3 Comunicación Organizacional	36

2.3.4 Comunicación Asertiva	37
2.3.5 Benchmarking	39
2.4 Marco Conceptual	41
2.5 Marco Legal	43
2.5.1 Marco Regulatorio General Mediante La Ley 9 de 1979	43
2.5.2 Artículo 24. Área de calidad de vida Laboral	43
2.5.3 La Ley 734 de 2002. Código Único Disciplinario	44
2.5.4 La Ley 909 del 2004	44
2.5.5 El Decreto 1227 de 2005	44
3.Marco metodológico	46
3.1 Tipo de investigación	46
3.2 Método de investigación	46
3.3 Población y Muestra	46
3.4Técnicas e instrumentos para la recolección de la investigación	47
3.4.1Fuentes de información	47
3.4.1.1 Fuentes primarias.	47
3.4.1.2 Fuentes secundarias.	48
3.5 Procesamiento y análisis de la información	48
4. Diagnóstico del Clima Organizacional	49
4.1 Entrevista a Empleado de Distribuciones la Renta	49
4.2 Diseño de la Encuesta	50
4.3 Diagramación y Análisis de Resultados de la Encuesta 1 Enfocada al Público en General	52
4.4 Diagramación y Análisis de Resultados de la Encuesta 2 Enfocada a los Empleados	62
5.Factores Internos y Externos que influyen en el Clima Organizacional de la Empresa Distribuciones la Renta	88

5.1 Factores Internos	88
5.2 Factores Externos	89
6. Plan de mejoramiento para la mejora del clima organizacional en la empresa Distribuciones La Renta	91
6.1 Plan de Capacitaciones con Especialistas	93
6.2 Plan de Incentivos y Reconocimientos al Empleado del Mes	94
6.3 Plan de Integración Familia la Renta	95
6.4 Plan de Bienestar Laboral en Distribuciones la Renta	96
7. Conclusiones	99
8. Recomendaciones	101
9. Referencias	102
10. Anexos	107