

**PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL AREA  
OPERATIVA DE LA EMPRESA SEGUROS DEL ESTADO S.A.**

**MARTHA ISABEL GAONA URIBE  
MILENA MENESES CRUZ**

**FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN  
UNIVERSIDAD ABIERTA DISTANCIA Y VIRTUAL  
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
SANTIAGO DE CALI**

**2015**

**PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA  
OPERATIVA DE LA EMPRESA SEGUROS DEL ESTADO S.A.**

**MARTHA ISABEL GAONA URIBE  
MILENA MENESES CRUZ**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTIN  
UNIVERSIDAD ABIERTA DISTANCIA Y VIRTUAL  
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
SANTIAGO DE CALI  
2015**

**PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA  
OPERATIVA DE LA EMPRESA SEGUROS DEL ESTADO S.A.**

**Trabajo de grado para optar al título de:  
Profesional en Administración de Empresas**

**Director:  
JOSÉ FERNANDO CÓRDOBA LÓPEZ  
(MAGISTER EN CIENCIA DE LA ORGANIZACIÓN)**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTIN  
UNIVERSIDAD ABIERTA DISTANCIA Y VIRTUAL  
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
SANTIAGO DE CALI  
2015**

## CONTENIDO

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>11</b>
<b>1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>11</b>
<b>2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1. OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS .....</b>	<b>13</b>
<b>3. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>3.1. TEÓRICA .....</b>	<b>14</b>
<b>3.2. METODOLÓGICA .....</b>	<b>15</b>
<b>3.3. PRACTICA .....</b>	<b>16</b>
<b>4. MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>17</b>
<b>4.1. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>17</b>
4.1.1 Antecedentes .....	17
4.1.2 Evolución del Concepto de Clima Organizacional .....	19
4.1.3 Herramientas o Modelos de Diagnóstico .....	21
<b>4.2. MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>26</b>
<b>4.3. MARCO CONTEXTUAL .....</b>	<b>28</b>
4.4.1 Descripción e Historia de la Organización .....	28
4.4.2 Misión .....	29
4.4.3 Visión .....	29
4.4.4 Valores .....	29
4.4.5 Productos y Servicios que Ofrece la Organización .....	29
4.4.6 Objetivos de Recursos Humanos .....	30
4.4.7 Organigrama .....	31
<b>5. ASPECTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>33</b>
<b>5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>33</b>
<b>5.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>33</b>

<b>5.3. FUENTES Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>33</b>
5.3.1 Fuente Primaria.....	33
5.3.2 Fuente Secundaria.....	34
<b>5.4. TÉCNICAS PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</b> .....	<b>34</b>
5.4.1 Universo.....	40
5.4.2 Método de Análisis.....	40
<b>6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>41</b>
<b>6.1. TABULACIÓN DEL CUESTIONARIO</b> .....	<b>41</b>
<b>6.2. ANÁLISIS DE LOS FACTORES</b> .....	<b>42</b>
6.2.1 Factor de Objetivos.....	42
6.2.2 Factor de Cooperación.....	44
6.2.3 Factor de Liderazgo.....	45
6.2.4 Factor de Toma de Decisiones.....	47
6.2.5 Factor de Relaciones Interpersonales.....	48
6.2.6 Factor de Motivación.....	50
6.2.7 Factor de Control.....	51
6.2.8 Resultado Final de los Factores.....	53
<b>6.3. PLAN DE ACCIÓN</b> .....	<b>55</b>
6.3.1 Cooperación.....	55
6.3.2 Liderazgo.....	56
6.3.3 Toma de Decisiones.....	57
6.3.4 Motivación.....	59
<b>7. CONCLUSIONES</b> .....	<b>61</b>
<b>8. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>62</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>63</b>

## INTRODUCCIÓN

El clima organizacional o clima laboral, para Chiavenato (1999) es “la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye directamente en su comportamiento”.

Actualmente la mayoría de las organizaciones buscan un continuo mejoramiento del ambiente en su organización con el fin de aumentar la productividad, y ser totalmente competitivos sin perder de vista el recurso humano. El ambiente donde las personas desempeñan su trabajo diariamente, el trato que un jefe tiene con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa, pueden ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización, el clima es la percepción personal que los trabajadores y directivos se forman de su organización y que incide directamente en los resultados de la misma.

El presente trabajo, pretende establecer: ¿Cuáles son los factores que afectan el clima organizacional de la empresa “Seguros del Estado”?

Resulta interesante analizar y diagnosticar el clima organizacional de la empresa “Seguros del Estado”, pues ayudara a detectar los puntos a mejorar para que la organización sea cada vez más productiva y eficaz. De igual forma, se plantearán sus respectivas estrategias de mejoramiento. Se verá reflejado si su filosofía es comprendida y compartida por su personal, cómo funcionan las diferentes relaciones que se establecen entre el personal y el ambiente de trabajo, el estilo de liderazgo de sus jefes, si el personal está motivado. Las personas dan significado a esa realidad desde su propio punto de vista.

Como primera medida, se desarrollarán los elementos conceptuales que sustentan esta investigación, luego se encontrara una contextualización y descripción del área de trabajo en donde se trata de hacer una ubicación general de la organización, indagando su situación geográfica, la misión, la visión, los servicios que ofrece, etc. Paralelamente, se presenta la metodología que se llevará a cabo por medio de un estudio de caso de tipo descriptivo, con el fin de obtener información utilizando un cuestionario estructurado para caracterizar los factores determinantes que inciden en el Clima Organizacional de la empresa. Finalmente, se podrá encontrar el análisis y los resultados pertenecientes a la encuesta de clima organizacional aplicada.



### **Nota**

Este trabajo se encuentra disponible únicamente en **formato físico**, ya que no cuenta con versión digital. Por tal motivo, en este repositorio solo serán visibles las páginas preliminares con fines informativos. Para su consulta completa, el usuario deberá verificar la ubicación o sede donde se encuentra el ejemplar físico, o bien solicitar información adicional escribiendo al correo institucional:

**[repositoriofusm@sanmartin.edu.co](mailto:repositoriofusm@sanmartin.edu.co)**