

**FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE INFLUYEN EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LA FUERZA DE VENTAS DIRECTA EN LA
EMPRESA DIRECTV COLOMBIA - REGIONAL CALI**

**LIADY MARIA MARTINEZ GIRALDO
MARIA FERNANDA SALDAÑA**

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

2015

**FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE INFLUYEN EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LA FUERZA DE VENTAS DIRECTA EN LA
EMPRESA DIRECTV COLOMBIA-REGIONAL CALI**

LIADY MARIA MARTINEZ GIRALDO

MARÍA FERNANDA SALDAÑA

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

**FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE INFLUYEN EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LA FUERZA DE VENTAS DIRECTA EN LA
EMPRESA DIRECTV COLOMBIA-REGIONAL CALI**

LIADY MARIA MARTINEZ GIRALDO

MARÍA FERNANDA SALDAÑA

**Trabajo de grado como requisito parcial para el título de
Administradora de Empresas**

DIRECTOR DE TESIS Y PROYECTOS

HERNEY CASTILLO

**FUNDACION UNIVERSIDAD SAN MARTIN
UNIVERSIDAD ABIERTA DISTANCIA Y VIRTUAL
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2015**

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	9
LISTA DE GRAFICOS	10
INTRODUCCION	11
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACION	12
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	16
1.3. SISTEMATIZACION.....	16
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	17
2.1. OBJETIVO GENERAL	17
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	17
3. JUSTIFICACIÓN	18
3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	19
3.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	19
3.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	20
4. MARCO REFERENCIAL	22
4.1. MARCO TEORICO	22
4.1.1. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	23
4.1.2. PRODUCTIVIDAD.....	27
4.1.3. MOTIVACIÓN	29
4.1.4. LIDERAZGO.....	32
4.1.5. CULTURA ORGANIZACIONAL	35
4.2. MARCO CONCEPTUAL.....	37
4.2.1. FACTORES.....	37
4.2.2. ORGANIZACIÓN	37
4.2.3. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	37
4.2.4. PRODUCTIVIDAD.....	38

4.2.5. LIDERAZGO	38
4.2.6. EVALUAR	38
4.2.7. PLANES DE MEJORAMIENTO	38
4.3 MARCO EMPRESARIAL	39
4.3.1. HISTORIA.....	39
4.2. MISION.....	40
4.3. VISION.....	40
4.3.1. ESTRATEGIA PARA LOGRAR ESTA VISIÓN.....	41
4.5. Objetivos Organizacionales	43
5. DISEÑO METODOLÓGICO	44
5.1. TIPO DE INVESTIGACION	44
5.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	45
5.3. FUENTES Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	45
5.3.1. Fuentes Primarias.....	45
5.3.2. Fuentes Secundarias	45
5.3.3. Técnica de Recolección	46
5.3.4. Instrumento IMCOC.....	46
5.3.5. Universo poblacional.....	53
6. RESULTADOS	55
6.1. Objetivo 1: EVALUACIÓN GENERAL	55
6.2. Objetivo 2: ANALISIS DE LOS FACTORES QUE AFECTAN LA PRODUCTIVIDAD	58
6.2.1. FACTOR COOPERACIÓN.....	58
6.2.2. FACTOR LIDERAZGO.....	61
6.2.3. FACTOR TOMA DE DECISIONES	66
6.2.4. FACTOR DE MOTIVACIÓN.....	68
6.3. Objetivo 2: FACTORES CON MAYOR FAVORABILIDAD	71
6.3.1. FACTOR DE OBJETIVOS.....	71
6.3.2. FACTOR RELACIONES INTERPERSONALES	73
6.3.3. FACTOR DE CONTROL.....	75
6.4. Objetivo 3: PLAN DE MEJORAMIENTO.....	79

6.4.1. PLAN DE ACCION PARA ESTRATEGIA INCENTIVOS REGIONALES.....	83
6.4.2. PLAN DE ACCION PARA GENERAR POLÍTICAS DE ROTACIÓN DE PDV.....	84
6.4.3. PLAN DE ACCION PARA CREACION DE COMITES.....	85
6.4.4. PLAN DE ACCION PARA IMPLEMENTACIÓN TALLERES	86
6.4.4.1. TALLER 1.....	87
6.4.5. MODULOS DE CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	88
CONCLUSIONES.....	90
7. RECOMENDACIONES.....	92
ANEXOS.....	99

INTRODUCCION

La investigación se centra en el grupo de asesores comerciales de la empresa DIRECTV COLOMBIA - Regional Valle del Cauca, quienes partiendo de una encuesta harán explícitas sus percepciones sobre la relación laboral que establecen con la empresa. Es importante que este tipo de procesos este mediado por un objetivo de transformación, donde sea viable generar cambios que le apuesten a un clima laboral mediado por la satisfacción de los trabajadores y a una empresa productiva y líder no solo por la calidad de su productos sino por sus políticas de mejora continua para el bienestar de su equipo de trabajo.

El presente trabajo hace referencia a las dimensiones del clima organizacional que afectan la productividad en la empresa DIRECTV COLOMBIA - Regional Cali. La investigación se realiza con 25 asesores de la fuerza de venta directa quienes a través de un cuestionario evidencian los aspectos favorables y desfavorables del clima organizacional en la empresa.

Inicialmente se problematiza sobre la situación de la productividad en la empresa, evidenciando las condiciones de productividad al interior de la organización

Metodológicamente se utiliza la Escala Likert para medir actitudes y el Instrumento de Medición de Clima en Organizaciones Colombianas (IMCOC), que plantea los factores que serán analizados dentro del clima organizacional.

La tabulación del cuestionario ofrece los resultados con relación a las condiciones reales del trabajador frente al clima organizacional, de allí se adquieren los insumos que permitirán diseñar el plan de mejoramiento.



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