

**PLAN DE ACCION PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA
"IMAGENES DIAGNOSTICAS IPS SEDE EDIFICIO PROFESIONAL CALI"**

Marisol Díaz Rengifo

**Fundación Universidad San Martín
Universidad Abierta Distancia y Virtual
Programa Administración de Empresas
Santiago de Cali**

2015

**PLAN DE ACCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA
"IMÁGENES DIAGNÓSTICAS IPS SEDE EDIFICIO PROFESIONAL CALI"**

**PRESENTADO POR:
MARISOL DÍAZ RENGIFO**

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

**PLAN DE ACCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA
“IMÁGENES DIAGNÓSTICAS IPS SEDE EDIFICIO PROFESIONAL CALI”**

MARISOL DÍAZ RENGIFO

**Trabajo de Diplomado para optar al título profesional de:
Administradora de Empresas**

**Directores:
JOSE FERNANDO CORDOBA LOPEZ
MARÍA LAUREN ROSERO
OSCAR HENAO**

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

Nota de Aceptación

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

CIUDAD Y FECHA

CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 9 |
| 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 10 |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA | 10 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 11 |
| 1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA | 11 |
| 2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 12 |
| 2.1. OBJETIVO GENERAL | 12 |
| 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 12 |
| 3. JUSTIFICACIÓN | 13 |
| 3.1. TEÓRICA | 13 |
| 3.2. METODOLÓGICA | 14 |
| 3.3. PRÁCTICA | 14 |
| 4. MARCO REFERENCIAL | 15 |
| 4.1. MARCO TEÓRICO | 15 |
| 4.1.1. Clima Organizacional. | 15 |
| 4.2. MARCO CONCEPTUAL | 17 |
| 4.3. MARCO EMPRESARIAL | 18 |
| 4.3.1. Descripción e Historia de la Empresa Objeto de Estudio. | 18 |
| 4.3.2. Elementos Diferenciadores. | 19 |
| 4.3.3. Misión. | 20 |
| 4.3.4. Visión. | 20 |
| 4.3.5. Valores | 20 |
| 4.3.6. Principios. | 20 |
| 5. DISEÑO METOLÓGICO | 22 |
| 5.1. Tipo de investigación | 22 |
| 5.2. Método de investigación | 22 |
| 5.3. Fuentes y técnicas de la investigación. | 23 |
| 5.3.1. Fuentes. | 23 |
| 5.3.2. Técnicas de investigación. | 23 |
| 5.3.3. Universo, población y muestra | 24 |
| 5.3.4. Métodos y análisis. | 24 |
| 5.3.5. Análisis de datos. | 25 |

| | |
|--|-----------|
| 6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN | 31 |
| 6.1. PLANES DE ACCIÓN | 54 |
| 6.1.1. Cooperación..... | 54 |
| 6.1.2. Liderazgo. | 58 |
| 6.1.3. Toma de Decisiones..... | 59 |
| 6.1.4. Relaciones Interpersonales | 61 |
| 6.1.5. Motivación..... | 62 |
| 6.1.6. Control..... | 63 |
| 7. CONCLUSIONES..... | 67 |
| 8. RECOMENDACIONES | 68 |
| BIBLIOGRAFÍA | 69 |
| ANEXOS..... | 71 |

LISTA DE CUADROS

| | |
|--|-----------|
| Cuadro 1 Evaluación General de los factores | 31 |
| Cuadro 2 Factor de objetivos | 33 |
| Cuadro 3 Factor de Cooperación | 36 |
| Cuadro 4 Factor de Liderazgo | 39 |
| Cuadro 5 Factor de toma de decisiones | 42 |
| Cuadro 6 Factor de Relaciones Interpersonales | 45 |
| Cuadro 7 Factor de Motivación | 48 |
| Cuadro 8 Factor de Control | 51 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|-----------|
| Grafico 1. Evaluación general de factores | 32 |
| Gráfico 2 Evaluación general de factores | 32 |
| Grafico 3. Factor de Objetivos | 33 |
| Grafico 4. Factor Objetivos | 34 |
| Grafico 5. Factor de Objetivos | 34 |
| Grafico 6 Factor de Cooperación | 36 |
| Grafico 7 Factor de Cooperación | 37 |
| Grafico 8 Factor de Cooperación | 37 |
| Grafico 9 Factor de Liderazgo..... | 39 |
| Grafico 10 Factor de Liderazgo..... | 40 |
| Grafico 11 Factor de Liderazgo..... | 40 |
| Grafico 12 Factor de Toma de Decisiones..... | 42 |
| Grafico 13 Factor de toma de decisiones | 43 |
| Grafico 14 Factor de toma de decisiones | 43 |
| Grafico 15 Factor de Relaciones Interpersonales | 45 |
| Grafico 16 Factor de Relaciones Interpersonales | 46 |
| Grafico 17 Factor de Relaciones Interpersonales..... | 46 |
| Grafico 18 Factor de Motivación | 48 |
| Grafico 19 Factor de Motivación | 49 |
| Grafico 20 Factor de motivación | 49 |
| Grafico 21 Factor de Control..... | 51 |
| Grafico 22 Factor de Control..... | 52 |
| Grafico 23 Factor de Control..... | 52 |

INTRODUCCIÓN

Actualmente se puede apreciar que las empresas se encuentran en constantes cambios dado que a diario surgen competidores fuertes que tienen clara la idea de posicionarse dentro del mercado estando de la mano con la tecnología.

Los cambios o adaptaciones a las que son sometidas las empresas por el cómo se mueve la economía en el mundo y con el fin de mantenerse vigentes en el mercado, puede generar un ambiente incierto dentro de la organización, esto implica que se revise constantemente su manejo en cuestión de producción, administración y el cómo obtener un mejor desempeño en la provisión de productos y servicios. De la misma forma, se deben considerar elementos como el ambiente donde las personas desempeñan su trabajo diariamente, el trato que un jefe tiene con sus empleados y la relación entre el personal de la empresa, puesto que pueden llegar a ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización. Por ello, temas como la cultura y el clima organizacional son factores de éxito que deben tenerse en cuenta para el desarrollo organizacional.

Imágenes Diagnósticas IPS sede del Edificio Profesional en la Ciudad de Cali es una empresa prestadora de servicios de salud en laboratorio clínico e imágenes diagnósticas, la cual no es ajena a estos cambios, pues debe mantenerse a la vanguardia con equipos de última tecnología para prestar un mejor servicio a sus pacientes día a día.

Es importante analizar y diagnosticar el clima organizacional de la empresa con el fin de ayudar a detectar los puntos a mejorar para que la organización sea cada vez más productiva y eficaz, buscando estrategias para ello.

Por medio de la recolección de datos se verá reflejado si la empresa se da a conocer a 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 y que percepciones tienen las personas.

El trabajo se realiza aplicando un estudio de caso de tipo descriptivo, utilizando un cuestionario estructurado para obtener información e identificar los factores determinantes que inciden en el clima organizacional de la empresa. Además, se realizará una caracterización de la empresa, indagando acerca de su misión, valores corporativos y principios. Finalmente se presentarán los resultados pertenecientes a la encuesta de clima organizacional aplicada, definiendo el respectivo plan de acción para su mejoramiento.