

**COMPORTAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN FUNCION
DE LA PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
NEMETEX UBICADA EN LA CIUDAD DE CALI,
DURANTE EL PERIODO 2014-2016**

**DEICY LILIANA CASTAÑO MARIN
DIXIE TELLO BUENDIA**

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

2017

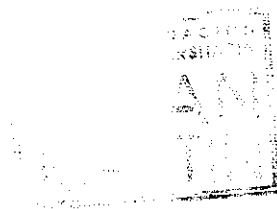
**COMPORTAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN FUNCION DE LA
PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA NEMETEX UBICADA EN LA
CIUDAD DE CALI, DURANTE EL PERIODO 2014 - 2016**

**DEISY LILIANA CASTAÑO MARIN
DIXIE TELLO BUENDIA**

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

2017

COMPORTAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN FUNCION DE LA
PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA NEMETEX UBICADA EN LA
CIUDAD DE CALI, DURANTE EL PERIODO 2014 - 2016



DEISY LILIANA CASTAÑO MARIN
DIXIE TELLO BUENDIA

Trabajo de grado para optar el título de Administrador de Empresas

Director:

Mg. Karim Vergara Malfitano

FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
FACULTAD DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI

2017

Resumen Analítico

Al abordar el objeto de investigación acerca del Clima Organizacional en la compañía Nemetex SAS, se consideró la gestión de los procesos en materia de manejo de personal, especialmente aquellos enfocados a crear un adecuado clima laboral, en el cual la motivación se constituye en piedra angular de todo proceso. En consecuencia, la idea del presente estudio es la de analizar la forma como el *Clima Organizacional* y si todos estos esfuerzos que demandan importantes partidas presupuestales han incidido en los actuales niveles de productividad y rentabilidad originados por su operación de maquila en confección. Se trata, entonces, de analizar internamente, en los estados financieros de los últimos tres años (periodo 2014-2016), los comparativos entre sus estados e indicadores financieros y los niveles de rentabilidad logrados por la capacidad de gestión operativa del cliente interno de dicha área estratégica.

El estudio abordó el enfoque Mixto de la investigación Cualitativa Descriptiva y Cuantitativa, toda vez que pretendió identificar los elementos y características del problema de investigación, es decir, acerca de la percepción que tienen los directivos y empleados de apoyo respecto al Clima Organizacional en la Compañía. Para el efecto se seleccionó una muestra poblacional constituida por 65 empleados en los diferentes niveles, adicional la gerencia, la directora administrativa y de gestión humana como personal de rol administrativo. Mediante el uso de la entrevista semi-estructurada a los directivos y la encuesta al personal de apoyo, se logró concluir, según el objetivo general formulado, la percepción de la Dirección es clara en que su actual Clima Laboral, y es el reflejo del cumplimiento a las políticas en manejo de personal. Adicionalmente, a través del personal de apoyo, consideran, como el Clima Organizacional, sin obedecer a un programa como el *Coaching*, es una plataforma hacia el éxito organizacional, pues de su nivel depende directamente la productividad de la organización, tal como se ve reflejado en

las tres Dimensiones analizadas, de las cuales solo aquellas categorías como Comunicación y Solución de Conflictos reportan percepciones negativas que originaron un bajo nivel de percepción respecto a las Dimensiones de Comportamiento Organizacional y de Estilo de Dirección, es decir, salvo estas bajas evaluaciones, Nemetex presenta un adecuado Clima Organizacional, el cual ha sido clave para lograr los altos niveles de productividad y rentabilidad tal como lo arrojan sus estados e indicadores financieros.

Palabras calve: Clima Organizacional, Gestión Humana, Motivación, Productividad, Rentabilidad

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	18
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION	20
1.1 Descripción del problema	20
1.2 Formulación del problema	24
1.3 Sistematización del problema	24
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	25
2.1 Objetivo general	25
2.2. Objetivos específicos	25
3. JUSTIFICACIÓN	26
3.1 Teórica	26
3.2 Metodológica	27
3.3 Práctica	28
4. MARCO DE REFERENCIA	31
4.1 Antecedentes o estado del arte	31
4.2 Marco teórico	41
4.2.1 Cultura organizacional	41
4.2.2 Rasgos de la Cultura organizacional	41
4.2.2.1 Involucramiento	42
4.2.2.2 Consistencia	42
4.2.2.3 Adaptabilidad	43
4.2.3 Liderazgo	44

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	18
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION	20
1.1 Descripción del problema	20
1.2 Formulación del problema	24
1.3 Sistematización del problema	24
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	25
2.1 Objetivo general	25
2.2. Objetivos específicos	25
3. JUSTIFICACIÓN	26
3.1 Teórica	26
3.2 Metodológica	27
3.3 Práctica	28
4. MARCO DE REFERENCIA	31
4.1 Antecedentes o estado del arte	31
4.2 Marco teórico	41
4.2.1 Cultura organizacional	41
4.2.2 Rasgos de la Cultura organizacional	41
4.2.2.1 Involucramiento	42
4.2.2.2 Consistencia	42
4.2.2.3 Adaptabilidad	43
4.2.3 Liderazgo	44

4.2.4 Motivación	46
4.2.4.1 Teoría motivacional de Maslow	46
4.2.4.2 Teoría de Mc Gregor	48
4.2.4.3 Teoría de satisfacción en el trabajo de Herzberg	50
4.2.5 El concepto de salario emocional	54
4.2.6 Productividad	58
4.2.6.1 Definición	58
4.2.6.2 Generación De Valor	59
4.2.6.3 Beneficios de la productividad	61
4.2.6.4 Medición de la productividad	62
4.2.6.5 Indicadores de productividad	62
4.2.6.6 Factores que influyen en la productividad	63
4.2.6.7 Factores para mejorar la productividad	64
4.2.7 Rentabilidad	66
4.2.7.1 Definición	66
4.2.7.2 Indicadores de la Rentabilidad	67
4.3 Marco legal	74
4.5 Marco espacial	77
4.6 Marco temporal	80
4.7 Marco contextual	81
4.7.1 Generalidades de la empresa	81
4.7.2 Elementos Ontológicas o estratégicos	83
4.7.3 Carta orgánica	84

4.7.4 Distribución de planta	84
4.7.5 Contexto nacional	85
5. DISEÑO METODOLÓGICO	88
5.1 Tipo de diseño de investigación	88
5.2 Método de la investigación	88
5.3 Fuentes y técnicas de la investigación	89
5.3.1 Fuentes primarias	89
5.3.2 Fuentes secundarias	89
5.4 Población y Muestra	89
5.4.1 Población	89
5.5 Técnicas de recolección de información	90
5.5.1 La entrevista Semiestructurada	90
5.5.2 La Encuesta	90
5.6 Triangulación de métodos de recolección de datos	93
6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	97
6.1 Fase I. Resultados de la encuesta al cliente interno	98
6.1.1 Comportamiento organizacional	100
6.1.2 Estructura organizacional	105
6.1.3 Estilo de dirección	114
6.2 Fase II. Resultados de la entrevista semiestructurada	120
6.3 Fase III. Análisis de productividad y Rentabilidad	132
7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	144
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	165

8.1 Conclusiones	166
8.2 Recomendaciones	167
Bibliografía propuesta	169
Apéndices	172

Lista de figuras

Figura 1. Pirámide de Maslow: jerarquía de necesidades	47
Figura 2. Mapa de Colombia	78
Figura 3. Ubicación en mapa de la empresa	78
Figura 4. Ubicación en mapa de la empresa	79
Figura 5. Ubicación en mapa Comuna 2 Cali para la empresa	79
Figura 6. Cara Orgánica NEMETEX SAS	84
Figura 7. Distribución de planta	84
Figura 8. Enfoque Cualitativo esencial	99
Figura 9. Indicadores Financieros de Liquidez	136
Figura 10. Indicadores Financieros de Rentabilidad	139
Figura 11. Indicadores Financieros de Endeudamiento	140
Figura 12. Indicadores de Generación de Valor	142
Figura 13. Información suministrada por Nemetex sobre Ciclo Deming	153

Lista de cuadros

Cuadro 1. Proceso de selección	129
Cuadro 2. Validación de documentos	130
Cuadro 3. Formato de inducción	131

Lista de tablas

Tabla 1. Indicadores de rentabilidad	69
Tabla 2. Cronograma	80
Tabla 3. Dimensiones y categorías para la evaluación del clima organizacional	92
Tabla 4. Triangulación de Métodos de recolección de datos	94
Tabla 5. Flujo de Caja proyectado	133
Tabla 6. Costo promedio	134
Tabla 7. Indicadores Financieros de Liquidez	136
Tabla 8. Indicadores Financieros de Rentabilidad	138
Tabla 9. Indicadores Financieros de Endeudamiento	139
Tabla 10. Indicadores de Generación de Valor	141
Tabla 11. Resultados Pre diagnóstico Compañía Nemetex SAS.	150
Tabla 12. Constructos frente a los cuales la Compañía viene cumpliendo	151
Tabla 13. Indicadores de productividad Nemetex, 2015-2016	154

Lista de gráficos

Gráfico 1. Antigüedad laboral	98
Gráfico 2. Género	99
Gráfico 3. Motivación	100
Gráfico 4. Motivación	101
Gráfico 5. Relaciones interpersonales	103
Gráfico 6. Consolidado comportamiento organizacional	105
Gráfico 7. Funcionamiento	106
Gráfico 8. Condiciones de trabajo	108
Gráfico 9. Estímulo al desarrollo organizacional	109
Gráfico 10. Consolidado estructura organizacional	111
Gráfico 11. Liderazgo	115
Gráfico 12. Participación	116
Gráfico 13. Solución de conflictos	117
Gráfico 14. Trabajo en equipo	118
Gráfico 15. Consolidado estilo de dirección	119
Gráfica 16. Perfil de resultados Herramienta ISO	152

Lista de apéndices

Apéndice A. Marco legal	167
Apéndice B. Entrevista gerencia y gestión humana	168
Apéndice C. Encuesta al personal en NEMETEX SAS	170
Apéndice D. Herramienta para el Diagnóstico de la Situación de la Calidad (Norma 9001-2008)	173
Apéndice E. Guía didácticaa del Cuadro de Mando Integral, (CMI) Nemetex SAS)	181

INTRODUCCIÓN

Desde hace varias décadas se ha concebido el Clima Organizacional como una alternativa que integra lo teórico y lo psicosocial; es por ello que el bienestar responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos que ocurren dentro de la propia organización.

Clima laboral se expresa en la forma como cada colaborador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que existen condiciones objetivas que las determinan, se construye a partir de los objetivos misionales y comunes que plantean la naturaleza de cada organización.

De acuerdo con Chiavenato (1994), el clima organizacional o laboral es el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, enfocadas en mejorar su calidad laboral y la de sus familias, motivarlos, promover su desarrollo personal, conocer las necesidades de los colaboradores, mantenerlos en un estado de salud óptimo. De éste modo la organización se verá beneficiada, al contar con una fuerza de trabajo de alto rendimiento. Esto es, el colaborador se sentirá cómodo y comprometido con su actividad.

La mayoría de empresas tienen como propósito fundamental, alcanzar el éxito y ser altamente competitivas para tener el mejor posicionamiento en el mercado, gran parte de los individuos desarrolla una actividad laboral, parte del tiempo transcurre dentro de ellas pues el recurso humano es de vital importancia para el logro de los objetivos organizacionales.

Adicionalmente, el tema sobre Clima Organizacional (CO) aborda otras disciplinas del conocimiento que no deben escaparse de ninguna otra disciplina, como el caso de la Administración, pues disciplinas como la sociología, la historia, la etnografía y la antropología que dan origen a múltiples perspectivas conceptuales y metodológicas sobre las que puede

trabajarse, permiten una formación más integral del profesional de la administración, toda vez que de las condiciones de este escenario empresarial que afecta directamente su cliente interno, se derivan el cumplimiento de sus objetivos de Crecimiento, Supervivencia y Rentabilidad. En este último caso, la rentabilidad la cual según Aguilar J.A., & Crespo (2007), medida como la capacidad de la operación empresarial para generar un Retorno sobre la Inversión (return on equity-ROE-), la cual se constituye en un indicador en el tiempo que cuantifica el rendimiento obtenido por los fondos o capitales propios de los accionistas, independientemente de sus políticas sobre utilidades retenidas y distribución de las mismas.

En consecuencia, el objetivo del presente estudio, de tipo Mixto (cualitativo y cuantitativo), pretende analizar el clima organizacional en los colaboradores de Nemetex, su calidad laboral y cómo se ve reflejado en la productividad y rentabilidad de la organización. Esto es, conocer el nivel de satisfacción que tienen los empleados desde su puesto de trabajo permita a las directivas tomar decisiones en materia de implementación de programas de capacitación y motivación, fundamentales en el desarrollo de personal y su compromiso con la organización al verse importantes al interior de la organización.



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