

PLANEACION ESTRATEGICA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA  
ORGANIZACIONAL DESDE LAS TENDENCIAS MODERNAS EN LA  
EMPRESA EXPONOVEDADES

NATALIA HERNANDEZ TRONCOSO

PAOLA ANPREA MONA FRANCO

UNIVERSIDAD SAN MARTIN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CALI

2016

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA  
ORGANIZACIONAL DESDE LAS TENDENCIAS MODERNAS EN LA EMPRESA  
EXPONOVEDADES**

**NATALIA HERNÁNDEZ TRONCOSO  
PAOLA ANDREA MONA FRANCO.**

**UNIVERSIDAD SAN MARTÍN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CALI  
2016.**

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA  
ORGANIZACIONAL DESDE LAS TENDENCIAS MODERNAS EN LA EMPRESA  
EXPONOVEDADES**

**Proyecto de grado para optar al título de administrador de empresas**

**Natalia Hernández Troncoso  
Paola Andrea Mona Franco.**

**Asesor  
Rafael Salinas Rojas  
Magister en la Gestión de la Tecnología Educativa**

**Universidad San Martín  
Facultad de ciencias económicas y administrativas  
Administración de empresas  
Cali  
2016.**

## Contenido

	<b>Pág.</b>
1. Planteamiento del problema	10
1.1. Formulación del problema	12
1.2. Sistematización del problema	12
2. Objetivos	13
2.1. Objetivo general	13
2.2. Objetivos específicos	13
3. Justificación	14
3.1. Justificación teórica	14
3.2. Justificación metodológica.	14
3.3. Justificación Práctica.	14
4. Marco de Referencia.	16
4.1. Antecedentes.	16
4.2. Marco teórico.	18
4.2.1. Planeación estratégica	18
4.2.2. Clima Organizacional.	21
4.2.3. Tendencias modernas de recursos humanos	23
4.2.3.1. Gerencia del servicio	26
4.2.3.2. Benchmarking.	28
4.2.3.3. Corachín.	29
4.2.3.4. Outsourcing.	30
4.2.3.5. Empowerment.	31
4.2.3.6. Outplacement.	32
4.2.3.7. Hoshin Kanri.	33
4.2.4. Modelo de análisis del clima organizacional empleado.	34
4.3. Marco conceptual	42
4.4. Marco legal	44
4.5. Marco espacial.	45
4.6. Marco temporal	46
5. Diseño Metodológico	47
5.1. Tipo de estudio de investigación.	47
5.2 Método de investigación	47

5.3. Fuentes y técnicas de recolección de información	48
5.3.1. Fuentes primarias	49
5.3.1.1 Población.	49
5.3.1.2. Muestra.	49
5.3.2. Fuentes secundarias.	50
5.4. Técnicas de recolección de información	50
5.5. Análisis de la información.	50
5.5.1. Diagnóstico del clima organizacional de Exponovedades.	50
5.5.1.1. Percepciones de los empleados con relación a los factores de carácter organizacional.	52
5.5.1.2. Percepciones de los empleados con relación a los factores de carácter interpersonal.	74
5.5.1.3. Percepciones de los empleados con relación a los factores de carácter físico	85
5.5.1.4. Conclusiones generales del trabajo de campo	89
5.5.2. Análisis del recurso humano de Exponovedades con base a las tendencias modernas de recursos humanos	92
5.5.3. Plan de mejoramiento del clima organizacional	95
5.5.3.1. Selección del modelo de recurso humano con base a las tendencias modernas.	95
5.5.3.2. Formulación estratégica.	98
5.5.4. Medidas de evaluación del plan de mejoramiento	105
6. Cronograma de Actividades	106
7. Presupuesto	109
8. Conclusiones	111
9. Recomendaciones	113
10. Bibliografía	114

**Lista de Cuadros**

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Variables que movilizan las tendencias de recursos humanos	24
Cuadro 2. Escala cualitativa de valoración.	51
Cuadro 3. Presentación de Variables evaluadas para el factor de carácter organizacional.	53
Cuadro 4. Presentación de Variables evaluadas para el factor de carácter interpersonal.	75
Cuadro 5. Presentación de Variables evaluadas para el factor de carácter físico.	86
Cuadro 6. Selección del modelo de gestión de talento humano para la empresa Exponovedades	96
Cuadro 7. Matriz DOFA para mejorar el clima organizacional de la empresa Exponovedades	98
Cuadro 8. Plan de acción estrategia Número uno	101
Cuadro 9. Plan de acción estrategia Número dos	102
Cuadro 10. Plan de acción estrategia Número tres	103
Cuadro 11. Plan de acción estrategia Número cuatro	104
Cuadro 12. Cronograma de actividades de la propuesta	106
Cuadro 13. Presupuesto de la propuesta	109

## **Introducción**

La planeación estratégica es una de las mejores herramientas de control que permite medir y generar el progreso en las organizaciones. Por tanto, su implementación ofrece atractivos beneficios para aquellos que quieren mantener sus negocios en el largo plazo; pues con ella se pueden tomar decisiones objetivas, donde las empresas sean capaces de aprovechar sus oportunidades, enfrentar sus amenazas, corregir sus debilidades, y afianzar sus fortalezas, basados en un enfoque de administración proactiva.

La empresa "Exponovedades" ubicada en el barrio la Flora de la Ciudad de Cali, es una comercializadora de productos para las Líneas del hogar, audio y video, salud y belleza, tecnología y cocina que paulatinamente se ha ido convirtiendo en una empresa pujante, alcanzando un gran reconocimiento en este sector, que cuenta con personal calificado, con cómodas instalaciones y sobre todo brinda un óptimo servicio a los clientes.

En este sentido es fundamental destacar que los trabajadores son pieza clave para el desarrollo y el cambio dentro de la organización, de tal forma que el buen clima laboral en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo de trabajo. Por lo tanto, una de las actividades más importantes que tienen a su cargo los gerentes, es la búsqueda constante por encontrar las estrategias adecuadas que ayuden a resolver la problemática que se genera entre grupos de trabajadores y que causan molestias en el ambiente laboral, por ello el plan estratégico se convierte en una buena herramienta para realizar propuestas de mejora.

De acuerdo a lo anterior, el presente trabajo de investigación se fundamenta en un plan estratégico de mejoramiento del clima organizacional de la empresa Exponovedades de la ciudad de Cali, mediante el uso de las modernas tendencias de recursos humanos.

Como primera medida se encuentra el problema que da origen al presente trabajo de investigación, aquí se plantea el problema y se formula con su respectiva sistematización.

Seguidamente, se explica por qué es importante para esta empresa, llevar a cabo el análisis del clima organizacional y se exponen los objetivos, tanto de carácter general como los específicos, los cuales darán dirección a la investigación, ya que se constituyen en la meta investigativa.

Posteriormente, se implantan los lineamientos que dan forma al marco o contexto teórico objeto de la investigación abarcando el concepto de clima organizacional y nuevas tendencias de recursos humanos bajo el enfoque de diferentes autores, sus características, dimensiones y factores que afectan el clima organizacional dentro de una organización.

Luego, se presenta en forma detallada los diferentes puntos metodológicos que hacen referencia al diseño de la investigación propiamente dicha, los cuales servirán de marco de referencia para llevar a cabo la investigación de una manera rigurosa y científica. Así mismo, se realizará un profundo análisis de los resultados obtenidos en la investigación por medio del modelo de Hernán Álvarez, desglosándolo en tres dimensiones con factores en común, planteadas por el investigador para facilitar la comprensión e interpretación del contenido, estas dimensiones son: factores de carácter organizacional, factores de carácter interpersonal y factores de carácter físico.

Una vez realizado el análisis de los resultados se describirá de manera clara la propuesta, apoyándose en las tendencias modernas de recursos humanos que fortalecerán el clima organizacional de la empresa, para que al final se describan las conclusiones y recomendaciones generales del trabajo.



### **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)**