

PROPUESTA DE ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN
LA EMPRESA MAS SEGUROS ONLINE SA

JULY MARCELA VARGAS CANO

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
UNIVERSIDAD ABIERTA, DISTANCIA Y VIRTUAL (UADV)
PALMIRA, 23 DE OCTUBRE DE 2017

PROPUESTA DE ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA MAS SEGUROS ONLINE SA

JULY MARCELA VARGAS CANO

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
UNIVERSIDAD ABIERTA, DISTANCIA Y VIRTUAL (UADV)**

Palmira, 23 de octubre de 2017

PROPUESTA DE ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA MAS SEGUROS ONLINE SA

JULY MARCELA VARGAS CANO

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS**

Director: CARLOS HUMBERTO SABOGAL GUTIERREZ
carloshumberto.sabogalgutierrez@sanmartin.edu.co

**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
UNIVERSIDAD ABIERTA, DISTANCIA Y VIRTUAL (UADV)**

Palmira, 23 de octubre de 2017

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	13
2. JUSTIFICACION	14
3. OBJETIVOS	15
3.1 Objetivo general.....	15
3.2 Objetivos específicos	15
4. PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	16
4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
4.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	17
4.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA.....	17
5. MARCO REFERENCIAL.....	19
5.1 MARCO TEORICO	19
5.1.1 Antecedentes	19
5.1.2 Evolución del concepto de clima organizacional	21
5.1.3 Herramientas o métodos de diagnósticos	24
5.1.4 Síntomas que se revelan con el Diagnostico Organizacional.....	30
5.1.5 Beneficios del Diagnóstico Organizacional	30
5.2 MARCO CONTEXTUAL	31
5.2.1 Descripción e historia de la organización	31
5.2.2 Misión.....	31
5.2.3 Visión.	32
5.2.4 Valores.	32
5.2.5 Productos y Servicios que Ofrece la Organización.	32
5.2.6 Objetivos de Recursos Humanos.....	33
5.2.7 Organigrama	34
6. DISEÑO METODOLOGICO.....	35
6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
6.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	35
6.3 POBLACIÓN.....	36

6.4	MUESTRA	36
6.4.1	Fuentes y técnicas de investigación	37
6.4.2	Técnicas para recolección de la información	37
6.4.3	Calificación del Instrumento	41
7.	ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	45
7.1	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	45
7.2	APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	46
7.3	TECNICA DEL ANALISIS DE DATOS	47
7.4	TABULACION DEL INSTRUMENTO	49
7.5	INTERPRETACION DE RESULTADOS DE LOS FACTORES	50
7.5.1	Factor objetivo	50
7.5.2	Factor cooperación	52
7.5.3	Factor liderazgo	56
7.5.4	Factor toma de decisiones	60
7.5.5	Factor relaciones interpersonales	63
7.5.6	Factor de motivación	66
7.5.7	Factor de control	69
8.	DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	73
9.	ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	77
10.	PLAN DE ACCION	81
10.1	COOPERACION	81
10.2	LIDERAZGO	82
10.3	TOMA DE DECISIONES	83
10.4	MOTIVACION	85
10.5	CONTROL	86
	CONCLUSIONES	90
	RECOMENDACIONES Y TRABAJOS FUTUROS	92
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
	GLOSARIO	97
	ANEXOS	99
	Anexo A ENCUESTA	99
	Anexo B HOJA DE RESPUESTAS	107

CRONOGRAMA	109
------------------	-----

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Definiciones del clima organizacional	22
Tabla 2 Caracterización de la población	36
Tabla 3 Calificación del instrumento de la encuesta	41
Tabla 4 Parámetros de medición	43
Tabla 5 Tabulación de encuesta	49
Tabla 6 Factor objetivo	50
Tabla 7 Factor cooperación	52
Tabla 8 Factor liderazgo	56
Tabla 9 Factor toma de decisiones	60
Tabla 10 Factor de relaciones interpersonales	63
Tabla 11 Factor de motivación.....	66
Tabla 12 Factor de control	69
Tabla 13 Resultados factores de estudio	73
Tabla 14 Plan de acción del clima organizacional en la empresa Más Seguros Online S.A.....	88

LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Organigrama de la Organización	34
Figura 2 Porcentaje del factor objetivo.....	50
Figura 3 Porcentaje del factor cooperación	52
Figura 4 Porcentaje del factor liderazgo	56
Figura 5 Porcentaje del factor toma de decisiones	60
Figura 6 Porcentaje del factor de relaciones interpersonales	63
Figura 7 Porcentaje del factor de motivación	66
Figura 8 Porcentaje del factor de control	69
Figura 9 Porcentaje resultado de factores de estudio.....	74

PROPUESTA DE ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA MAS SEGUROS ONLINE SA

Vargas Cano July Marcela

Fundación Universitaria San Martín

Universidad Abierta, Distancia y Virtual (UADV), Palmira – Valle del Cauca

RESUMEN

El presente trabajo se justifica en el manejo actual que las organizaciones les dan a los problemas empresariales existentes. Hoy en día, los diferentes métodos de comunicación, los incentivos con los cuales la compañía motiva a sus colaboradores, los estilos de liderazgo adoptados por directivos, el trato existente entre los integrantes de la empresa, y muchos otros factores, son puntos clave para que la atmósfera empresarial sobresalga en el medio en que se encuentra.

En la empresa Mas Seguros Online S.A., se elabora un estudio de clima laboral por medio del modelo IMCOC, con el fin de conocer la experiencia de los integrantes de la organización, en relación a la facilidad con la que cuentan al adaptarse a los objetivos empresariales, y al logro del crecimiento corporativo.

Este trabajo se encuentra encaminado al suministro de información por parte de la empresa y de sus directivos partiendo de los lineamientos que se basan en retroalimentación de diversos factores determinantes de la conducta grupal, y de la creación de estrategias con el propósito de obtener un impacto positivo dentro de la organización.

Algunos beneficios que se quieren alcanzar al realizar este trabajo investigativo, se encuentran encaminados con la percepción actual que tienen los colaboradores de la empresa Mas Seguros Online S.A., en el clima organizacional; se busca reducir conflictos generados, aumentar la participación de liderazgo, fortalecer los canales de comunicación, generar reconocimiento público, entre otros aspectos que permitan estar motivados, ya que una persona motivada, refleja su agradecimiento en las labores diarias que realiza.

Palabras clave: Clima organizacional; satisfacción laboral; percepción; medición de clima laboral

INTRODUCCION

El Clima Organizacional hace referencia al ambiente propio de la Organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.¹

La clave en las organizaciones para llevar un clima organizacional ameno, se encuentra reflejado en el desarrollo interno que inspire a sus colaboradores en cuanto a confianza, motivación, apoyo, pertenencia, etc., estos aspectos permitirán que ambas partes presenten una conexión en la comunicación lo cual puede generar que la empresa logre ser competitiva y cuente con el personal idóneo para lograrlo.

Para que una organización pueda mostrar la calidad y pueda llegar a ser competitiva en los servicios que brinda en el mercado, se requiere que el personal que hace parte de ella desempeñe altos indicadores de motivación y afinidad con las actividades que desarrolla, es así, como se busca obtener comportamientos responsables que lleven consigo eficiencia, productividad y excelente servicio.

Con el presente trabajo, se pretende establecer: ¿Es posible elaborar un estudio sobre el clima organizacional en la empresa Mas Seguros Online S.A.?

Resulta interesante analizar y diagnosticar el clima organizacional de la empresa "Mas Seguros Online S.A.", lo anterior con el fin de lograr detectar oportunidades de mejora encaminados a un clima organizacional, que permita la ejecución de las labores diarias de una manera más productiva y eficaz. De igual forma, se podrá plantear las respectivas estrategias de mejoramiento continuo para los integrantes de la organización. Se verá reflejado si la filosofía de la compañía se percibe correctamente y el personal la comprende, se busca analizar el ambiente de trabajo, el estilo de liderazgo de sus jefes, y si existe una motivación por parte del personal.

¹ Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.

SANMARTÍN
Fundación Universitaria

CRAI
Centro de Recursos para el
Aprendizaje y la Investigación

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