



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): DIEGO FERNANDO **APELLIDOS:** MARTINEZ PEÑARANDA

NOMBRE (S): _____ **APELLIDOS:** _____

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE (S): JORGE ENRIQUE **APELLIDOS:** MALDONADO PINTO

TITULO DE LA TESIS: DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL, TELEFÓNICA TELECOM, SUCURSAL CÚCUTA

RESUMEN:

Se realizó un diagnóstico de clima organizacional en telefónica TELECOM sucursal Cúcuta. También se identificaron los factores que inciden en el ambiente de clima organizacional en telefónica TELECOM sucursal Cúcuta. Igualmente, se formularon las estrategias que permitió mejorar el clima organizacional. Por ultimo se propuso un plan de mejoramiento que contribuyo a fortalecer un adecuado clima institucional y por extensión mejorar los servicios.

Palabras claves: diagnostico, clima organizacional, Telefónica Telecom, Cúcuta.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 135

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL, TELEFÓNICA TELECOM,
SUCURSAL CÚCUTA

DIEGO FERNANDO MARTINEZ PEÑARANDA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SAN JOSE DE CUCUTA
2012

DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL, TELEFÓNICA TELECOM,
SUCURSAL CÚCUTA

DIEGO FERNANDO MARTINEZ PEÑARANDA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Administrador de Empresas

Director
JORGE ENRIQUE MALDONADO PINTO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SAN JOSE DE CUCUTA
2012



San José de Cúcuta, 1° de junio de 2012

LUGAR: AUDITORIO CREAD TERCER PISO

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO DEL PROYECTO: "DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN TELEFÓNICA TELECOM, SECCIONAL CÚCUTA".


MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO

JURADOS:

ADOLFO CHARRÍA JIMENEZ	ENTIDAD: U.F.P.S.
HÉCTOR ELIECER ARAQUE SUÁREZ	ENTIDAD: U.F.P.S.
ISABEL CRISTINA RANGEL GAMBOA	ENTIDAD: U.F.P.S.

DIRECTOR: JORGE ENRIQUE MALDONADO PINTO

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN		
		NUMERO	LETRAS	A - M - L
DIEGO FERNANDO MARTÍNEZ PEÑARANDA	0213557	4,2	Cuatro Dos	X



ADOLFO CHARRIA JIMENEZ
Jurado



HECTOR ELIECER ARAQUE SUÁREZ
Jurado



ISABEL CRISTINA RANGEL GAMBOA
Jurado

VºBº 

LUZ STELLA ARENAS PÉREZ
Coordinadora Comité Curricular
Administración de Empresas

Lola P.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	17
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.3 JUSTIFICACIÓN	18
1.4 OBJETIVOS	19
2. MARCO REFERENCIAL	21
2.1 ANTECEDENTES	21
2.2 MARCO TEÓRICO	24
3. DISEÑO METODOLÓGICO	41
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	41
3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	41
3.3 POBLACIÓN	41
3.4 CÁLCULO DE LA MUESTRA	42
3.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	43
4. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	45
4.1 FASE DE DIAGNÓSTICO	45
5. ANALISIS DOFA	72

6. ANÁLISIS DE LOS FACTORES DEL CLIMA LABORAL DE TELEFÓNICA TELECOM	75
6.1 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD	75
6.2 FACTORES QUE MOLDEAN EL CLIMA LABORAL	75
7. ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYEN A MEJORAR LA CULTURA Y CLIMA INSTITUCIONAL	77
7.1 ESTRATEGIAS DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL	79
8. LOS ELEMENTOS CULTURALES QUE INCIDEN EN LA EFICACIA LABORAL EN TELEFÓNICA TELECOM, CÚCUTA	81
9. CONCLUSIONES	82
10. RECOMENDACIONES	83
10.1 PLAN DE MEJORAMIENTO ESTRATÉGICO PROPUESTO	85
10.2 CONTROL DEL PLAN DE MEJORAMIENTO ESTRATEGICO	86
BIBLIOGRAFIA	87
ANEXOS	90