



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



## RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** RUBÉN DARIO

**APELLIDOS:** MARTÍNEZ RUÍZ

**NOMBRE (S):** \_\_\_\_\_

**APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

**FACULTAD:** INGENIERÍA

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERÍA INDUSTRIAL

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** RAFAEL EMILIO

**APELLIDOS:** CASADIEGO

**TÍTULO DE LA TESIS:** PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA CERÁMICA ITALIA S.A.

### RESUMEN:

Se realizó primeramente un diagnóstico, con el fin de conocer el clima organizacional en la empresa Cerámica Italia, este diagnóstico arrojó unos puntos críticos, los cuales estaban influenciando negativamente el ambiente laboral, posteriormente se diseñó una propuesta con el fin de atender dichos puntos y mejorar así el clima organizacional y, por último, se presentó un plan de acción que facilita la aplicación de la propuesta de mejoramiento.

**Palabras Claves:** Clima organizacional, Cerámica Italia, Propuesta de mejoramiento

### CARACTERÍSTICAS:

**PAGINAS:** 115

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN  
LA EMPRESA CERÁMICA ITALIA S.A.

RUBÉN DARÍO MARTÍNEZ RUÍZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2013

PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN  
LA EMPRESA CERÁMICA ITALIA S.A.

RUBÉN DARÍO MARTÍNEZ RUÍZ  
Código 1190528

Proyecto presentado como requisito  
para optar al título de Ingeniero Industrial

Director  
RAFAEL EMILIO CASADIEGO SARMIENTO  
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2013



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 13 de Noviembre de 2013

HORA: 10:00 a.m.

LUGAR: SALA 4 CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA CERAMICA ITALIA S.A."

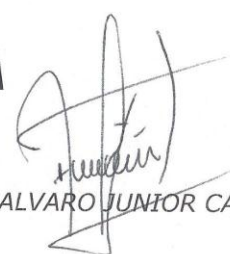
Jurados: Doc. LUZ ESTELA DURAN  
Ing. ALVARO JUNIOR CAICEDO  
Doc. ANA MILENA GOMEZ

Directora: RAFAEL EMILIO CASADIEGO

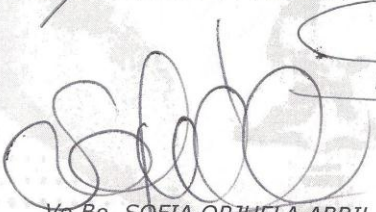
Nombre de los estudiantes	Código	Calificación Letra	Número
RUBEN DARIO MARTINEZ	1190528	Cuatro, Cuatro	4.4

**A P R O B A D A**

  
Doc. LUZ ESTELA DURAN

  
Ing. ALVARO JUNIOR CAICEDO

  
Doc. ANA MILENA GOMEZ

  
Vo.Bo. SOFIA ORJUELA ABRIL  
Coordinadora Comité Curricular  
Ingeniería Industrial  
Kelly R.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por haberme dado la vida, la inteligencia y la paciencia, que me fueron de gran ayuda para el desarrollo de este proyecto.

A mis padres, por brindarme su apoyo incondicional y los valores necesarios para tener la fortaleza y la voluntad para cumplir este objetivo.

Al Doctor Edilberto Gallego Muñoz, gerente de desarrollo organizacional de la empresa Cerámica Italia S.A., por darme la oportunidad de realizar el proyecto en la empresa.

A la Doctora Viviana Molina, por formarme humana y profesionalmente en el transcurso del desarrollo de este proyecto.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	14
1 EL PROBLEMA	15
1.1 TITULO	15
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.4 JUSTIFICACION DEL PROBLEMA	16
1.5 OBJETIVOS	16
1.5.1 Objetivo general	16
1.5.2 Objetivos específicos	16
1.6 ALCANCES Y LIMITACIONES	17
1.6.1 Alcances	17
7	
1.6.2 Limitaciones	17
2 MARCO REFERENCIAL	18
2.1 ANTECEDENTES	18
2.2 MARCO CONTEXTUAL	19
2.2.1 Generalidades	19
2.2.2 Aspectos organizacionales	19
2.2.3 Productos elaborados	19
2.3 MARCO TEORICO	20

2.3.1 Teoría de las Relaciones Humanas	20
2.3.2 Comportamiento organizacional	20
2.3.1 Clima organizacional	20
2.3.1.1 Tipos de Clima	22
2.3.1.2 Características del clima	24
2.3.1.3 Ventajas	25
2.3.1.4 Medición del clima organizacional	25
2.3.2. Motivación laboral	26
2.3.2.1 Teoría Bi factorial	26
2.4 MARCO CONCEPTUAL	28
2.4 MARCO LEGAL	29
3 DISEÑO METODOLOGICO	30
3.1 TIPO DE INVESTIGACION	30
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	30
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACIÓN	30
3.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	31
4 DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	32
4.1 CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES	32
4.2 DISEÑO DE LA ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL	33
4.3 VALIDACIÓN	34
4.3.1 Características de los jueces	34

4.3.2 Muestra de los jueces	34
4.3.3 Evaluación de los jueces	35
4.3.4 Rediseño de la encuesta	35
4.4 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	35
4.5 RESULTADOS Y ANÁLISIS	36
4.5.1 Resultados del diagnóstico	36
4.5.2 Observaciones y comentarios	48
4.5.3 Análisis de los resultados	50
4.5.4 Indicadores críticos	53
5. PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA CERÁMICA ITALIA	56
5.1 Objetivo General	56
6. PLAN DE ACCION DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA CERÁMICA ITALIA	64
7. CONCLUSIONES	67
8. RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	