



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE(S): JENNIFER CAROLINA **APELLIDOS:** GONZÁLEZ YARURO

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

FACULTAD: _____ CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE: _____ ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE(S): MAYRA ESPERAZA **APELLIDOS:** FOLIACO ALBINO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DIAGNOSTICO Y MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR COMERCIAL DE CÚCUTA

RESUMEN

A partir de la crisis entre Colombia y Venezuela, el sector del comercio de Cúcuta se ha visto afectado por la reducción sustancial de sus ventas. El objetivo del proyecto es diagnosticar y medir el clima organizacional en el sector comercial de Cúcuta. Se utiliza una investigación descriptiva y exploratoria, ya que se toman como población a 16.290 establecimientos de comercio que poseen información respecto a su nivel de satisfacción frente al clima organizacional. En los resultados se presenta la identificación de los factores que determinan el clima organizacional en las empresas. Igualmente, se analiza el grado de satisfacción del talento humano del sector comercial de Cúcuta frente a cada uno de los factores del clima organizacional. Se examinan los factores externos e internos de mayor influencia en la productividad del talento humano. Se formulan las estrategias dirigidas al fortalecimiento del clima de trabajo que promueva la productividad del personal. Por último, se formulan las acciones estratégicas encaminadas hacia el fortalecimiento del clima organizacional del sector comercial de Cúcuta.

PALABRAS CLAVE: clima organizacional, talento humano, comercio, productividad.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 87 **PLANOS:** _____ **ILUSTRACIONES:** _____ **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

DIAGNOSTICO Y MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR
COMERCIAL DE CÚCUTA

JENNIFER CAROLINA GONZÁLEZ YARURO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016

DIAGNOSTICO Y MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR
COMERCIAL DE CÚCUTA

JENNIFER CAROLINA GONZÁLEZ YARURO

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

Directora

MAYRA ESPERAZA FOLIACO ALBINO

Administradora de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 15 de julio de 2016

LUGAR: SALA DE JUNTAS – PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO DEL PROYECTO: “DIAGNÓSTICO Y MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR COMERCIAL DE CÚCUTA”

MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO

JURADOS:

ADOLFO CHARRÍA JIMÉNEZ

ENTIDAD: U.F.P.S.

SANDRA PATRICIA AVENDAÑO SÁNCHEZ

ENTIDAD: U.F.P.S.

MYRIAM ZORAIDA ARIAS DOMINGUEZ

ENTIDAD: U.F.P.S.

DIRECTORA: MAYRA ESPERANZA FOLIACO ALBINO

NOMBRE ESTUDIANTE

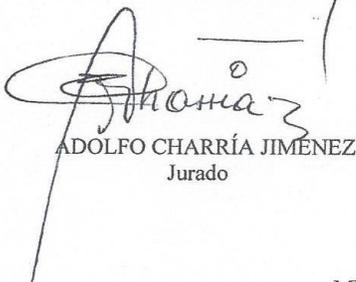
CÓDIGO

CALIFICACIÓN

NÚMERO LETRAS A – M - L

JENNIFER CAROLINA GONZÁLEZ YARURO 1210125

4,0 CUATRO CERO X


ADOLFO CHARRÍA JIMÉNEZ
Jurado


SANDRA PATRICIA AVENDAÑO SÁNCHEZ
Jurado


MYRIAM ZORAIDA ARIAS DOMINGUEZ
Jurado

V° B° 
LUZ STELLA ARENAS PÉREZ
Coordinadora Comité Curricular
Administración de Empresas

Lola P.

Contenido

	pág.
Introducción	13
1. Problema	15
1.1 Título	15
1.2 El Problema	15
1.2.1 Planteamiento del problema	15
1.3 Formulación del Problema	17
1.4 Sistematización de Problema	17
1.5 Objetivos	17
1.5.1 Objetivo general	17
1.5.2 Objetivos específicos	18
1.6 Justificación	18
1.7 Alcances	19
1.8 Limitaciones	20
2. Marco Referencial	21
2.1 Antecedentes de la Investigación	21
2.2 Bases Teóricas	23
2.3 Marco Legal	26
2.4 Marco Conceptual	28
2.5 Marco Espacial	30
2.6 Marco Temporal	30
3. Diseño Metodológico	31
3.1 Tipo de Estudio	31

3.2 Población	31
3.3 Muestra	32
3.4 Técnicas de Recolección de Información	33
3.5 Técnicas para el Procesamiento de la Información	33
3.6 Presentación de la Información	34
3.7 Sistematización de Variables	34
4. Factores del Clima Organizacional	35
4.1 Conformidad	35
4.2 Responsabilidad	36
4.3 Normas de Excelencia	37
4.4 Recompensa	38
4.5 Claridad Organizacional	39
4.6 Apoyo	40
4.7 Seguridad	41
4.8 Salario	42
4.9 Motivación	43
5. Resultados de la Investigación	45
5.1 Nivel de Satisfacción del Talento Humano	45
5.2 Informe de Investigación	57
6. Análisis Externo e Interno del Sector Comercial	59
6.1 Situación Socio-Económica	59
6.2 Medio Ambiente Interno	61
7. Análisis Estratégico	63
7.1 Motivación	63

7.2 Liderazgo	65
7.3 Cultura Organizacional	66
8. Compendio de la Investiagación	68
8.1 Resultados Consolidados	68
8.2 Diagnóstico del Clima Organizacional	70
9. Plan de Acción	71
10. Conclusiones	76
11. Recomendaciones	78
Referencias Bibliográficas	80
Anexos	84