

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/146

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): LESLIE YESENIA APELLIDOS: RINCÓN MERCHÁN

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ROSA PATRICIA APELLIDOS: RAMIREZ DELGADO

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DE UN PROGRAMA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL BASADO EN LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS EN LA EMPRESA PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A. DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN

El presente proyecto, partió de la pregunta ¿cómo mejorar el clima organizacional que actualmente viven los trabajadores de la empresa Pasteurizadora La Mejor de la ciudad de Cúcuta? Por lo tanto, se tuvo como objetivo general diseñar un programa de desarrollo organizacional, basado en la percepción que tienen los trabajadores sobre el clima organizacional en la empresa de la sede principal. Se desarrolló una investigación cuantitativa descriptiva, ya que se midieron las condiciones del clima laboral a 227 personas, pertenecientes a las diferentes áreas y niveles jerárquicos existentes. Los instrumentos utilizados fueron las listas de chequeo, entrevistas a los líderes de cada proceso y, encuestas de satisfacción al cliente interno aplicadas por la misma empresa, encontrándose falencias en aspectos importantes como la comunicación, motivación, satisfacción, entre otros, los cuales fueron el punto de partida para la realización de una propuesta de mejoramiento, el cual nace desde la reflexión realizada en cada área y según los resultados encontrados.

PALABRAS CLAVE: Clima organizacional, programa de desarrollo, motivación, satisfacción.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 146 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

COPIA NO CONTROLADA

DISEÑO DE UN PROGRAMA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
BASADO EN LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS
EN LA EMPRESA PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A. DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

LESLIE YESENIA RINCÓN MERCHÁN

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ CÚCUTA

2019

DISEÑO DE UN PROGRAMA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
BASADO EN LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS
EMPLEADOS EN LA EMPRESA PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A. DE LA CIUDAD
DE CÚCUTA

LESLIE YESENIA RINCÓN MERCHÁN

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Ingeniero Industrial

Directora:

ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO

Ingeniera de Producción Industrial

MSc. en Gerencia de Empresas Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ CÚCUTA

2019

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 26 de diciembre de 2018
HORA: 2:00 P.m
LUGAR: Auditorio de la Vicerrectoría de Investigaciones

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

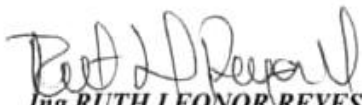
TÍTULO DE LA TESIS: "DISEÑO DE UN PROGRAMA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL BASADO EN LA PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS EN LA EMPRESA PASTEURIZADORA LA MEJOR S.A. DE LA CIUDAD DE CUCUTA"

JURADOS: Ing: RUTH LEONOR REYES VILLALBA
Ing: WLAMYR PALACIOS ALVARADO
Lic: ANA MILENA GÓMEZ SOTO

DIRECTORA: Ing. ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN LETRA	NÚMERO
LESLIE YESENIA RINCON MERCHAN	1192167	CUATRO.DOS	4.2

APROBADA



Ing RUTH LEONOR REYES VILLALBA



Ing: WLAMYR PALACIOS ALVARADO



Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Vo.Bo GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA

Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Mayrilyn Gf.

Contenido

	pág.
Introducción	16
1. El Problema	19
1.1 Título	19
1.2 Planteamiento del Problema	19
1.3 Formulación del Problema	21
1.4 Objetivos	21
1.4.1 Objetivo general	21
1.4.2 Objetivos específicos	21
1.5 Justificación	22
1.5.1 A nivel de la empresa	22
1.5.2 A nivel del estudiante	23
1.6 Alcances y Limitaciones	23
1.6.1 Alcance	23
1.6.2 Limitaciones	24
2. Marco Referencial	25
2.1 Antecedentes	25
2.1.1 Antecedentes internacionales	25
2.1.2 Antecedentes nacionales	26
2.1.3 Antecedentes locales	28
2.2 Marco Teórico	30
2.2.1 Clima organizacional	30

2.2.1.1 Características del clima organizacional	31
2.2.1.2 Tipologías del clima organizacional	33
2.2.2 Gestión del talento humano	34
2.2.2.1 Programa del recurso humano	35
2.2.2.2 Selección de personal	36
2.2.2.3 Evaluación del desempeño	36
2.2.2.4 Importancia de los recursos humanos para el éxito del desarrollo organizacional	36
2.2.3 Desarrollo organizacional	37
2.2.3.1 Características del desarrollo organizacional	37
2.2.3.2 Programa de desarrollo organizacional	38
2.3 Marco Conceptual	40
2.4 Marco Contextual	42
2.4.1 Misión	43
2.4.2 Visión	43
2.4.3 Logo de la empresa	44
2.4.4 Valores corporativos	44
2.4.5 Política de calidad	45
2.4.6 Productos	45
2.4.7 Estructura organizacional	48
2.5 Marco Legal	49
2.5.1 Código sustantivo del trabajo	49
2.5.2 Constitución política de Colombia de 1991	50

2.5.3 Ley 1122 de 2007	50
2.5.4 Resolución 2646 de 2008	51
2.5.5 Ley 1072 del 2015	51
2.5.6 Ley 1111 de 2017	52
3. Diseño Metodológico	53
3.1 Tipo de Investigación	53
3.2 Población y Muestra	53
3.2.1 Población	53
3.2.2 Muestra	53
3.3 Instrumentos para la Recolección de la Información	54
3.3.1 Información Primaria	54
3.3.2 Información Secundaria	55
3.4 Análisis de la Información	55
3.5 Diagrama Pert-CPM del Proyecto	56
4. Análisis de los Resultados	59
4.1 Identificación de las Percepciones de los Trabajadores y los Aspectos que Afectan el Clima Organizacional de la Empresa	59
4.1.1 Investigaciones previas en la empresa sobre clima organizacional	59
4.1.2 Diseño y aplicación de la encuesta de satisfacción al cliente interno	59
4.1.3 Tabulación y análisis de los resultados obtenidos en la encuesta de clima organizacional	60
4.1.4 Tabulación y análisis de la encuesta de Clima Organizacional por dimensión	74
4.1.5 Diseño y aplicación de la encuesta a los directores de procesos	78

4.1.6 Tabulación y análisis de los resultados obtenidos en las encuestas a los directores de procesos	79
4.2 Diagnóstico del Proceso de Gestión Humana en la Empresa Pasteurizadora La Mejor S.A., Sede Principal	88
4.2.1 Diseño y aplicación de la entrevista a las personas encargadas de la selección de personal en la empresa	88
4.2.2 Análisis de los resultados obtenidos en la entrevista de las personas encargadas de la selección de personal en la empresa	89
4.2.3 Identificación de fortalezas y oportunidades de mejoras para la empresa	91
4.2.4 Diagnóstico sobre el desarrollo actual del proceso de selección de personal	92
4.3 Identificación de los Factores que Incide en el Clima Organizacional y las Causas que los Generan	93
4.3.1 Diagrama de Ishikawa para la identificación de los puntos de mayor impacto que inciden en el clima organizacional	93
4.4 Determinación del grado de cumplimiento de los perfiles ocupacionales en la empresa	95
4.4.1 Comparación y análisis de los perfiles ocupacionales establecidos por la empresa vs los perfiles que actualmente ocupan los cargos en la empresa	95
4.4.2 Determinación del grado de cumplimiento de los perfiles ocupacionales en la empresa	95
4.5 Diseño del Programa de Desarrollo Organizacional para la Empresa Pasteurizadora La Mejor S.A	99
4.5.1 Problemáticas identificadas en la empresa	99
4.5.2 Diseño del programa de desarrollo organizacional	101

4.5.3 Presupuesto establecido para la realización del programa de desarrollo organizacional	115
4.5.4 Relación Costo-Beneficio del programa de desarrollo organizacional	117
5. Conclusiones	119
6. Recomendaciones	121
Referencias Bibliográficas	123
Anexos	126