

Implementación de nuevas estrategias como mejoramiento en el clima organizacional del grupo Éxito, almacén Buenavista

Andrés Camilo Carrascal López

Olga Karina Mathieu Quiroz

Holger Andrés Carrascal López

Yeny Marcela Díaz Carreño

Kevin Alexander García Pacheco

Grupo: 38

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Programa de Administración de Empresas

Santa Marta

2021

**Implementación de nuevas estrategias como mejoramiento en el clima organizacional del
grupo Éxito, almacén Buenavista**

Andrés Camilo Carrascal López

Olga Karina Mathieu Quiroz

Holger Andrés Carrascal López

Yeny Marcela Díaz Carreño

Kevin Alexander García Pacheco

Trabajo para optar al título de Administrador de Empresas

Tutor:

Javier Mauricio Gallardo Gaviria

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Programa de Administración de Empresas

Santa Marta

2021

Página de Aceptación

Leidy Rocío Rodríguez Pataquiva

Directora Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Resumen

Partiendo desde el punto de vista en que el clima organizacional dentro de una empresa está determinado por diferentes cambios y variables que influyen en la conducta humana y que siendo el recurso humano el factor más importante de una empresa, debido a que, con este capital la empresa existe y funciona en todas sus áreas laborales, por este motivo, se destaca la importancia de realizar el presente trabajo de investigación con el fin de analizar la calidad del clima organizacional dentro de la organización Éxito almacén Buenavista de la ciudad de Santa Marta tomando como principal objetivo el diseño de una propuesta que permita implementar, capacitar y motivar a los jefes y empleados de la empresa para lograr influir positivamente en la consecución de logros y metas organizacionales.

El desarrollo de la investigación es de tipo mixto tanto cualitativo como cuantitativo, con diseño experimental, las técnicas que se aplicaron para la recolección de datos permitieron plantear y mezclar los resultados tanto cuantitativos como cualitativos con una muestra de 50 empleados de la empresa y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas, entre las que se destaca, la percepción que tienen los empleados con respecto a la calidad del clima organizacional de la empresa y la satisfacción que presentan.

En conclusión, los resultados que se obtuvieron reflejaron ciertas variables que afectaban el clima organizacional de la empresa, lo que permitió determinar acciones contundentes para capacitar al talento humano y así mejorar la comunicación en el entorno, con el desarrollo de herramientas y estrategias aplicadas ante los conflictos laborales dando un giro positivo en el clima organizacional de la empresa Almacén Éxito Buenavista Santa Marta.

Palabras Clave: Clima, comunicación, conflictos, motivación, satisfacción.

Asbtract

Starting from the point of view that the organizational climate within a company is determined by different changes and variables that influence human behavior and that being the human resource the most important factor of a company, because with this capital the company exists and functions in all areas of work, for this reason we highlight the importance of carrying out this research work in order to analyze the quality of the organizational climate within the organization Exito Buenavista Santa Marta's city. The main objective is to design a proposal to implement, train and motivate managers and employees of the company to positively influence the achievement of organizational goals and achievements.

The development of research is mixed, quantitative, and qualitative, with an experimental design. The techniques used for data collection that allowed us to formulate and mix both quantitative and qualitative results, conducting a survey with a sample of 50 employees of the company and as a tool a questionnaire of 10 questions; Among those that stand out: the perception that employees have regarding the quality of the organizational climate of the company. Company and the satisfaction they present.

In conclusion, the results obtained reflected certain variables that affected the organizational climate of the company, which allowed us to determine decisive actions to train human talent and thus improve communication in the environment; with the development of tools and strategies applied to labor conflicts giving a positive turn in the climate Exito Buenavista company.

Keywords: Climate, communication, conflicts, motivation, satisfaction.

Tabla de contenido

Introducción.....	7
Objetivo general y específicos.....	9
Planteamiento del problema	10
Antecedentes del problema.....	13
Justificación de la investigación	20
Marco teórico.....	23
Conceptos del plan de acción del proyecto en empresa seleccionada:.....	25
Teorías del problema.	26
Marco legal	28
Constitución Política de Colombia – 1991	28
Código Sustantivo del Trabajo – 1990	28
Decreto 1442 de 2014.....	29
Resolución 2646 del 17 de julio de 2008	29
Metodología de la investigación.....	30
Resultados.....	37
Recomendaciones	40
Conclusiones.....	41
Bibliografía.....	43
Anexos.....	45

Introducción

El clima organizacional en la sociedad actual es fundamental dentro de organizaciones y empresas para crear un excelente ambiente dentro de las áreas e instalaciones de estas en conjunto con cada empleador, se podría decir que esta sirve de herramienta clave e indispensable en la parte que tenga que ver con relaciones en grupo, ambientes deseados, motivación emocional, física, mental y psicológica, aportando objetivos y determinación que busque aquellos intereses comunes con el equipo de trabajo de manera concisa y específica, si bien, esto se realiza para alcanzar productividad, eficiencia, rendimiento y resultados de manera de empresa a través de un ambiente de trabajo pacífico, donde primen las buenas relaciones, la armonía y la paz.

Actualmente, dentro de las organizaciones surge un mejoramiento excelente del ambiente de trabajo en actividades diarias en organizaciones que apliquen el buen clima organizacional y aquellas empresas que no logren aplicar esta estrategia dentro de su eje de trabajo verán problemas en su entorno como: Ambientes de trabajos pesados, malas relaciones y exclusión entre empleadores, desmotivación del grupo de trabajo, actitudes negativas en actividades, baja productividad por parte de empleados, constante rotación de puestos de trabajo, errores dentro de ejecuciones de actividades diarias, comunicación no asertiva, entre otros.

La empresa seleccionada Éxito es una gran empresa multinacional en Colombia dedicada a actividades económicas relacionadas al comercio detallado, siendo una promesa por su garantía de promoción superior, alto índice de clientes potenciales, descuentos en productos y tener presencia ante la competencia donde se esmeran en realizar acciones contundentes para fidelizar clientes, sin embargo, la organización cuenta con factores negativos a nivel interno causados por jefes y empleadores a cargo del talento humano, los cuales generan ambientes de trabajos pesados.

Los problemas mencionados en la empresa seleccionada Éxito en Almacenes Buenavista Santa Marta, son causados por faltas de clima organizacional o de malas prácticas de esta, estos surgen directamente por el mal comportamiento de empleadores de una organización y de carencias de no capacitar al grupo de trabajo por parte de jefes y no motivar con empeño a su equipo de trabajo de manera constante, lo cual crea conflictos y malas acciones causados por comportamientos inadecuados dentro del espacio de trabajo, afectando la percepción del entorno, donde prevalece el factor negativo y el bajo rendimiento por parte de cada empleador, donde aumentan constantemente los conflictos.

De acuerdo a lo anterior, para acabar radicalmente con esta problemática impuesta en parte por jefes a cargo y seguidas por los empleadores se deberán presentar acciones de mejoras a través de un proyecto enfocado en el clima organizacional en la empresa seleccionada Éxito.

Se estudiarán aspectos relevantes dentro de un contexto organizacional de acuerdo a comportamientos culturales, para el desarrollo del proyecto, en donde se analizará la efectividad ante acciones de capacitación de prácticas de comunicación asertiva entre empleados y jefes, para fortalecer capacidades y lograr entrenamientos para cumplimiento de metas a través de resultados deseados.

Objetivos

Objetivo General

Implementar, capacitar y motivar a jefes y empleados de la empresa a través del proyecto para influir positivamente en logros y metas a través de un buen clima organizacional.

Objetivos Específicos

Diseñar un plan de acción y mejoramiento continuo del clima organizacional con el fin de fortalecer procesos de la empresa.

Vincular compromiso y motivación a través de estrategias y procedimientos de metodología utilizados en la cultura y clima organizacional para proponer practica de ellas.

Mejorar continuamente el desempeño y liderazgo que ha caracterizado a la empresa durante años, capacitando, educando y motivando sobre criterios y acciones que se manifiesten en cambio de actitud al equipo de trabajo frente a modelos estratégicos de prevención en la organización.

Analizar los resultados obtenidos con la implementación de las nuevas estrategias del proyecto, identificando las que brindaron resultados con la finalidad de seguirlas efectuando para capacitar y liderar al talento humano.

Planteamiento del problema

Clima organizacional negativo en Almacén Éxito Buenavista Santa Marta.

El clima organizacional es un tema de carácter psicosocial que preocupa a las empresas a nivel mundial y cada vez es más común que éstas traten de diagnosticar los factores internos como externos que los causan y afectan la productividad con el propósito de establecer estrategias que conlleven a mejorar el ambiente laboral.

En los últimos años la firma global de consultoría para el análisis y la comprensión de fenómenos psicosociales Great Place to work se ha caracterizado por evaluar el ambiente de trabajo para los colaboradores en relación con el desempeño de la empresa. Great Place to Work ha valorado el ambiente laboral en 7.200 organizaciones en más 51 países, lo que ha permitido tener un reconocimiento y estatus, además de ello genera impactos positivos a las empresas mejor calificadas ya que se basan en la percepción, comentarios, opiniones y referencias de los colaboradores hacia sus superiores.

Para entrar en la lista de los excelentes lugares para trabajar es necesario descubrir si los empleados verdaderamente se sienten en un entorno laboral de confianza, respeto, justo, digno y que propicie buena relación entre operarios y jefes. Para el año 2012 Great Place to Work en Colombia seleccionó a las mejores compañías para trabajar, entre las cuales posicionó a Almacenes Éxito en el segundo lugar, fue en ese año donde la empresa logró estar en lo más alto de estas preciadas listas, ya que según los históricos se ha caracterizado por permanecer dentro de las 15 mejores empresas ocupando diferentes posiciones.

En la última publicación realizada para el año 2020 por esta entidad se puede apreciar que no aparece Almacenes Éxito en el listado, lo cual refleja un decrecimiento en el índice de percepción de sus empleadores frente al clima laboral que la empresa promueve internamente.

Esta caída ha reflejado ya vestigios en su cede Almacén Éxito Buenavista de la ciudad de Santa Marta; registrando deficiencias a nivel de clima organizacional que no han imposibilitado la gesta de una comunicación asertiva entre empleados y jefes, y a su vez ha dado lugar a un ambiente tenso que ha llevado, como consecuencia, desmotivación laboral palpable.

Según la teoría de las expectativas de Porter y Lawler, “el desempeño conduce a recompensas intrínsecas (como un sentido de logro o autorrealización) y extrínsecas (como las condiciones de trabajo o el estatus)” (Koontz, Weihrich & Cannice, 2012, p. 397).

Es así como la motivación en el ser humano es el motor que lo empuja a realizar sus labores y por lo tanto ejercer las funciones de trabajo emocionalmente agradables como satisfactorias, las que generan un gusto por sentirse retribuido y recompensado por el esfuerzo realizado.

Otros factores identificados que influyen en la desmotivación laboral registrada han sido los conflictos internos, las incorrectas actitudes de los jefes hacia sus subalternos, la estrecha comunicación que da lugar a un aumento en los niveles de estrés, desgaste físico, mental y psicológico. Con base en este planteamiento, se considera de vital importancia el desarrollo de un estudio interno en la empresa Almacenes Éxito Buenavista de la ciudad de Santa Marta que permita identificar y analizar las causas principales de la problemática, en pro del mejoramiento continuo y el cambio de percepción entre los empleadores y colaboradores. Esta práctica daría lugar al diseño de estrategias y planes de acción enfocados en la construcción de un ambiente laboral y clima organizacional óptimo que vaya de la mano con los objetivos y metas trazadas por la organización.

La comunicación asertiva y el clima organizacional forman dos mecanismos fundamentales de importancia para la productividad laboral, debido a que el clima laboral es un

mecanismo básico del proceso de comunicación dentro del Almacén Éxito Buenavista y al revisar y analizar la situación del almacén resulta muy común encontrar que una de sus más grandes falencias es la comunicación no asertiva desarrollada entre trabajadores y jefes.

De esta manera, y entendiendo el clima organizacional los efectos que el empleado perciba partir de una intención, donde influyen todos aquellos factores ambientales que se presentan en una empresa como las actitudes, creencias y valores y motivaciones de todo personal que desempeñe funciones en la compañía.

En la actualidad, la motivación es considerada uno de los factores más importantes para el correcto funcionamiento de una empresa, toda vez que la motivación representa uno de los aspectos más relevantes para la motivación de los empleados enfocara en el día a día el cumplimiento de metas, objetivos e indicadores en busca de, no sólo posicionar un negocio en el mercado, si no de mantenerlo también a través del tiempo.

Antecedentes del problema

Entre los grandes retos que aqueja el sector empresarial en el país ha sido la capacidad de adaptación al comportamiento dinámico del mercado, nuevas tendencias de consumo, las nuevas necesidades y una mayor conciencia por parte del consumidor.

Tal como lo afirma Mackinsey & Company (2020), en su estudio ‘Consumer Pulse’, “esta nueva normalidad también ha cambiado la forma en la que nos enfrentamos a la compra de un producto.

En general, el 24% de los encuestados afirman que, antes de comprar, investigan las diferentes opciones de marcas y productos, mientras que en nuestro país esa cifra baja hasta el 23%”. Del mismo modo, ha resaltado el efecto de la fidelización y el nivel de confianza del comprador; “en último término, esta búsqueda de información antes de la compra es una oportunidad para las marcas de cara a atraer y retener a nuevos clientes. Al unir el comercio físico y el e-commerce, centrándose en la experiencia del usuario, y al mezclar el desarrollo y la activación de la marca, la consultora cree que las empresas deberían conseguir resultados positivos”.

Siguiendo este precedente, se evidencia que en la actualidad las empresas se enfrentan a nuevos retos a nivel de servicio; donde:

Según Torres Rodríguez (2018) “Las organizaciones empresariales están sujetas a cambios y presiones que requieren nuevos patrones de gestión, que den respuesta a un contexto donde la información, la comunicación, el liderazgo y el conocimiento se convierten en el eje estratégico de los negocios”.

Estos patrones de gestión y conocimiento estratégico van ligados a la estructura organizacional y, de acuerdo con Reaich, Gemino y Sauer (2012) “la gestión del conocimiento debe propiciar un ambiente social y tecnológico que favorezca las actividades relacionadas con el conocimiento, de manera de promover la creación, almacenamiento y difusión de este”.

En base a lo anterior, podemos identificar una relación directa entre el ambiente laboral y las actividades o desempeño asociado a cada área. Tal como afirma Castillo (2000), “un clima organizacional estable y flexible promueve en el personal logros en el largo plazo, por el contrario, una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, sólo obtendrá logros a corto plazo”.

Esto lo respalda Goncalvez (1997) “El clima organizacional es el resultado de las percepciones que tengan los trabajadores en cuanto a los factores organizacionales existentes en el lugar de trabajo, tales como: los estilos de liderazgo adoptados por la gerencia, la estructura organizativa y las relaciones entre los empleados”.

Siguiendo los resultados arrojados por diferentes estudios, en las empresas Colombianas se ha podido evidenciar, según Méndez Álvarez (2005) “La cultura que predomina en las organizaciones Colombianas es consecuencia de los modelos administrativos que orientan la gestión de sus directivos, en donde predominan, con mayor énfasis, la aplicación de los modelos administrativos de Taylor y Weber, y con menor intensidad las teorías de Fayol, de las relaciones humanas y del comportamiento; de tal forma que las percepciones de clima organizacional que tienen los empleados en las empresas colombianas corresponden a situaciones que tienen su origen en la aplicación de tales modelos administrativos”.

Por lo cual, este mismo afirma que para generar cambios en la percepción de clima organizacional; “solamente se pueden alcanzar en la medida que los directivos orienten su gestión hacia la aplicación del modelo de la teoría de las relaciones humanas y del comportamiento, tal como se ha evidenciado en la medición de clima en organizaciones que, al aplicar este modelo con mayor énfasis, muestran resultados altamente satisfactorios en la percepción de clima organizacional, con positividad y promedios muy superiores a los identificados en este trabajo y, como consecuencia, altamente satisfactorios”.

Bajo este orden de ideas, en el planteamiento del problema para el proyecto y al realizar proposiciones de estudio para el almacén Éxito Buenavista en Santa Marta, encontramos que surgen una serie de fenómenos y acontecimientos que han logrado que ocurra el problema de

clima organizacional respecto a malas prácticas de comunicación y fomento de clima organizacional no deseado, con esto, se busca una explicación relevante de aquellas variables que han influenciado a que la empresa seleccionada obtenga desmotivación en su equipo de trabajo, con ello, se hará un análisis de estudio de manera cualitativa en incidencias fuertes, las cuales son características del problema generador para definir el problema de manera clara a través de hipótesis y parámetros detallados, entre los cuales están:

Posibles distanciamientos entre jefes y empleados causados por mal proceso de comunicación.

No contar seguramente con jefes adecuados para saber capacitar a través del liderazgo.

El equipo no controla seguramente emociones entre las actividades diarias en la empresa afectando el entorno.

Desconocimiento de manejo de buen vocabulario entre compañeros, jefes e instalaciones de trabajo habituales.

No adaptarse de buenos lenguajes al emplear la comunicación en instalaciones y áreas del almacén.

Salarios bajos y no recompensa a horas extras y horarios esclavizantes por parte de jefes inmediatos a equipo de empleados.

Faltas de capacitación de jefes a empleados.

Deficientes habilidades gerenciales por parte de jefes.

Abuso constante entre jefes de la empresa y empleados.

Los empleados no fueron motivados, no se les dio recompensas en sus áreas de trabajo frente a jornadas extensas.

Se minimizaron las responsabilidades por parte de empleados y jefes.

Cambio en criterios de jefes o empleados ante el fin o propósito de haber expuesto motivación en el grupo de trabajo de la empresa.

Pérdidas de oportunidades ante la falta de ejecución de estrategias empresariales.

Desacuerdos entre el líder y los empleados.

Baja productividad.

Desarrollo de superioridad en la empresa y el equipo de trabajo.

Existieron sentimientos de envidia entre el talento humano de la empresa.

Competitividad e individualismo entre compañeros.

Fomento de rivalidad entre el equipo de trabajo de la empresa Éxito.

El equipo de trabajo no se llevó bien con el líder a cargo e inmediato.

Posibles demoras en la toma de decisiones difíciles.

No existió control total de las decisiones de la empresa de acuerdo con el talento humano.

Existieron opiniones distintas y surgieron conflictos.

En lo posible la empresa tuvo inconvenientes en el clima organizacional por la mala convivencia y comunicación no asertiva.

Los trabajadores de la empresa solo saben trabajar individual y no en grupo.

Existió inconformismo por asignación de tareas en el grupo.

Intolerancia frente a los errores.

Resistencia al cambio.

Carencia de sentido de pertenencia por parte de la empresa.

El almacén aplico maneras erradas de manejar la organización.

El talento humano no aplico aprendizaje obtenido en la organización.

Los jefes no adoptaron elementos de comunicación y clima organizacional en su empresa.

La empresa no se supo adaptar, lo cual provoco regulaciones y no hubo aprendizaje organizacional.

La empresa no tuvo inducción por periodos para que les enseñaran y aplicaran aprendizaje organizacional en su empresa de manera teórica y práctica.

Todo lo anterior, permite hacer un análisis de posibles causas que desarrollaron el problema en el almacén Éxito Buenavista, lo cual genera un análisis de que se deben realizar acciones contundentes para capacitar al equipo de trabajo inmediatamente, de manera que se pierda el individualismo, inconformismo, desmotivación, desacuerdos, desconfianza, inconsistencias, mal manejo de comunicación, etc., para dar un plan de desarrollo optimo, eficiente, recursivo, inteligente y seguro al capacitar al grupo de trabajo para transformar acciones negativas en positivas, todo lo anterior al cambiar planes estratégicos en la empresa, mediante compromiso, preparación, amabilidad, simplicidad, trabajo en equipo, calidad, buena comunicación, valores, actitudes, calidad, capacitaciones y esfuerzos para que se sientan cómodos y satisfechos dentro de la empresa seleccionada.

Haciendo un análisis de la organización de acuerdo con los factores negativos encontrados en el almacén Éxito Buenavista tenemos:

Ambientes de trabajos pesados.

No existió realmente una comunicación efectiva, ni asertiva.

Malas relaciones y exclusión entre empleadores.

Desmotivación del grupo de trabajo.

Actitudes negativas en actividades.

Baja productividad por parte de empleados.

Constante rotación de puestos de trabajo de empleadores sin tener en cuenta sus cargos y experiencias.

Impuntualidad de empleadores.

Errores dentro de ejecuciones de actividades diarias.

No capacitar a empleados constantemente.

Mala comunicación entre el grupo de trabajo.

Horarios flexibles sin compensaciones.

Cargas laborales.

El personal de trabajo no asciende.

Los empleados no son tenidos en cuenta.

Los jefes inmediatos generan estrés y no brindan un ambiente agradable.

Las áreas de instalaciones son tensas.

Los trabajadores no ganan lo suficiente a pesar de su esfuerzo y largo trabajo.

Los turnos son esclavizantes, ya que el trabajador no descansa lo suficiente en turnos.

Alto índice de individualismo por parte de los empleados al no buscar mutuo beneficio colectivo.

El almacén tiene pocos trabajadores lo cual crea sobrecargas y sobreesfuerzos en actividades y jornadas nocturnas.

Malas prácticas de comunicación en la empresa desarrollaron un clima laboral tenso y por consecuencia hubo mal servicio por parte de empleadores a clientes y conflictos internos al dañar relaciones y competir entre sí mismos con objetivos personales y no colectivos y como consecuencia, la empresa Almacén Éxito Buenavista tuvo pérdidas de buenas relaciones, participación en el mercado, clientes, producción y liderazgo al no retribuir importancia en temas como la comunicación y el clima organizacional en su empresa, por ello, hubo un ambiente negativo lleno de estrés, desmotivación, cansancio físico y mental, desmotivación y problemas por malas orientaciones y percepciones de jefes en actividades de la organización.

El problema generador de la organización se encuentra exactamente en almacén Éxito Buenavista Santa Marta, donde constantemente se está generando mal centro de servicios al cliente causado por mal clima organizacional, no se les está retribuyendo la importancia que merecen los trabajadores y no se aplica correctamente la estrategia de eficaz, eficiente, oportuno y excelente clima organizacional como herramienta funcional detallada, ya que no se mantiene una comunicación eficaz, las actitudes de los jefes no son las mejores y por ende los empleados no fluyen y tienen una atención al cliente negativa hacia clientes potenciales de la empresa, contando con malas relaciones grupales, ambientes llenos de estrés, desmotivación, cansancio físico, mental, psicológico y estrés, logrando una pérdida en clientes que desean un buen trato y atención inmediata y con buena actitud, agregando que, la empresa posee excelentes estrategias, escenarios y productos eficientes pero no tienen a sus empleadores como personas importantes y fundamentales en su empresa, ya que incorporarlos como tal generara mejores percepciones de estos con los jefes, la empresa y su rendimiento.

Justificación de la investigación

A raíz de la problemática anteriormente argumentada en la empresa en cuestión, se evidencia la realidad palpable de las empresas colombianas hoy en día, por lo cual se ha considerado la pertinencia de un proyecto funcional, estratégico, innovador y viable que pretenda el cumplimiento de labores, transformando aspectos negativos en beneficios y herramientas positivas donde se involucre el deseo y propósito de sacar adelante a la empresa seleccionada a través del trabajo en equipo, orientando y motivando al talento humano para que fidelicen clientes a través del buen servicio, calidez, valores, compromiso, comunicación asertiva y generación de clima organizacional.

Todo lo anterior, a través de prácticas, orientación, capacitaciones y la buena aplicación de la comunicación y los beneficios del clima organizacional en la empresa, donde el proyecto busque proponer estrategias de mejoramiento de las mismas para ofrecer nuevas alternativas, planes y mejoras para darle respuesta a interrogantes creados por jefes, empleados y clientes, donde a través de situaciones propias han percibido las malas prácticas de esta, este proyecto se enfocara en reforzar lo positivo al sustituir lo negativo al dar mejores situaciones y posibilidades a través del plan de desarrollo que beneficiara al equipo de trabajo de manera colectiva para posicionarse de manera eficaz en el mercado.

La elaboración de este proyecto tendrá lugar a partir de una planificación de acciones y estrategias diseñadas para procesos relacionados a lo laboral a través del tema de la comunicación, para que la empresa identifique necesidades de esta al fortalecer vínculos, relaciones, factores potenciales y herramientas empresariales donde por medio de este plan detallado se lleve a cabo el diseño de un sistema de acciones de estudio a través de que es la comunicación, porque es importante, a quién beneficia, cuáles son tus fortalezas y sus

debilidades si no se ejecuta de manera ideal, sus características, tipos, funciones, importancia, enseñanza y habilidad.

Lo anterior, se basara en orientaciones de capacitaciones intensivas con profesionales para que entrene y capacite tanto a jefes como empleados de la empresa para mejorar fallas encontradas mediante un mejor diagnostico como preámbulo de los resultados pertinentes, mejorando así el clima organizacional a través de acciones correctivas y preventivas mediante talleres, prácticas, evaluaciones, proyectos, tareas y aplicación teórica y práctica, de manera funcional para así atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a todos los trabajadores que hacen parte del almacén donde se generó el problema organizacional, con esto se buscará ámbito organizacional a través de personas, comunicación ideal a través de técnicas y estrategias, introducir psicología dentro del almacén para estudiar y analizar los comportamientos de los individuos en la empresa, buscando la excelencia empresarial de la organización en cuestión.

Este proyecto tendrá grandes alcances y no tendrá limitaciones estratégicas, ya que se busca generar innovación a través de resultados y eficiencia en el área social, cultural, empresarial e individual, impulsando el proyecto en relación a la misión y visión de la empresa seleccionada Almacén Éxito Buenavista, siendo una alternativa de estudio y análisis que crea desarrollo sostenible por medio de una transformación de aspectos negativos en beneficios colectivos positivos, fomentando un buen modelo estratégico y social en la empresa para mejorar el entorno y darle solución al problema definido, donde se especifique y contemple una propuesta con buen uso de estudio teórico y practicado a través de indicadores de clima laboral y análisis en la comunicación de la empresa para mejorar actividades y tiempo de calidad en áreas organizacionales.

Dando así, la importancia dentro del marco teórico a gran escala de organización y exploración de mejoramiento continuo buscando el uso de estudio y capacitaciones dinámicas para aplicar métodos y conductas encaminadas a la búsqueda del camino ideal a través de la eficacia y mejoras en situaciones futuras de la empresa, interviniendo para rendir y tener claro el valor de esencia empresarial a través del factor humano para constituir un ambiente laboral deseado y armónico, basándose en la motivación, mejores experiencias y expectativas para ascender y llegar a una valoración de buenos resultados eventualmente en Almacén Éxito Buenavista para conseguir los objetivos y metas delineados por la compañía.

El propósito de este proyecto es lograr que la empresa objeto de estudio priorice la comunicación en la gestión empresarial, es menester explicar que es y cómo funciona la comunicación asertiva en el clima organizacional; explicar la importancia para el buen funcionamiento de las organizaciones y determinar las ventajas competitivas de la comunicación asertiva en el clima organizacional. Se pretende reflexionar y entender que la comunicación asertiva en el clima organizacional se convierta en un entrenamiento o estudio de conducta en cada una de las personas dentro del almacén desde el nivel más alto hasta el nivel más bajo en la compañía, con el fin de que las personas que practiquen estas conductas sean más transparentes, honestas y sin resentimientos en su grupo de trabajo de manera interna y externa.

Marco teórico

En los últimos cincuenta años el concepto del ser humano en las organizaciones ha venido evolucionando ya que no ha sido sencillo entender que el operador es la empresa.

Según Vásquez (2008) “la actividad depende de menos jerarquías, órdenes y mandatos y señala la importancia de una participación de todos los trabajadores como empresa”.

La gestión humana se basa en la obtención de mejores resultados de negocio con la colaboración de cada uno de los empleados, de manera que se logre un balance entre el desarrollo profesional de los colaboradores, el enfoque humano y el logro de metas organizacionales

Una vez definido el planteamiento del problema en la empresa seleccionada Almacén Éxito Buenavista Santa Marta, se estarán determinando de manera clara y objetiva el propósito de la investigación el cual es convertir factores negativos en beneficios positivos a través de capacitaciones que orienten a jefes, empleados y clientes durante el proceso que conlleva realizar el proyecto a través de aspectos teóricos sustentados de estudio considerando teorías relacionadas a la comunicación, clima organizacional y motivación laboral para proponer antecedentes dentro del estudio, mediante buena proporción de gestión, evaluación y fortalecimiento de ambientes y áreas de la empresa a través del mejoramiento en la empresa al generar beneficios por medio de la comunicación y clima ideal en la organización.

La descripción de la investigación del problema a través del proyecto consolidado alcanza a observar componentes que logran generar procesos creativos que promuevan herramientas y procesos organizacionales para fortalecer el clima organizacional, por medio de capacitar al equipo de trabajo en comunicación organizacional para aplicar estrategias y técnicas de

comunicación formal e informal en la empresa, teniendo buena expresión oral en el ámbito formal mediante prácticas de comunicación visual, corporal, escrita, oral, también al aplicar en el problema la teoría de la comunicación asertiva para trabajar en la autoestima, asertividad, como comunicarse con los demás, autoevaluación y puntuación.

Esto con el fin, de saber comportarse dentro de la empresa seleccionada, teniendo buenas pautas entre miembros de la organización para influir en cualidades, modos de ser, características, habilidades y destrezas para influir positivamente en el cliente; dicho esto a partir del concepto de (Castro, A. D, 2014), además de desarrollar en el proyecto atributos claves para líder el cambio en la empresa de Almacén Éxito Buenavista para otorgar el beneficio del buen comportamiento en la organización para ofrecer mayor iniciativa de cambios para mantener mejor interacción en el grupo de trabajo donde se reconozcan esfuerzos y se les recompense para promover buenas prácticas de clima organizacional para alcanzar éxito a través de la responsabilidad, compromiso, creatividad, habilidades de coaching, orientación de equipo y escuchar y capacidad de la empresa para fortalecer emprendimiento y la convivencia dentro de la empresa, citado por (Galpin, T. J, 2013).

Constituyendo al estudio de influir en labor en la empresa al adoptar importancia en procesos creativos que preparen al equipo de trabajo donde se muestra la importancia que tiene la comunicación asertiva al interior de las organizaciones, dada la condición de elemento esencial de la dirección que le es particular a la comunicación expresado por (Pineda, A,2018), mostrando mejor desempeño en el proyecto donde se condicione de manera positiva criterios de cooperar en equipo ante retos organizacionales en el mercado para crear un enfoque sociológico y psicológico de la importancia laboral ante retos y problemas, siendo un enfoque explicado por (Hermosa R., A. M., & Perilla T., L. E, 2015), definiendo mejor al equipo de trabajo mediante

identificación de elementos asociados a buenas conductas creadas por asesoramiento de capacitaciones, innovación, inspección e integración, citado por; (Martínez, G. M. D. C,2012).

Las empresas deben manejar una buena administración del talento humano para lograr mayor productividad. Según Bowers y Taylor (1972) “las personas deben utilizar los recursos necesarios para lograr los objetivos organizacionales por medio de una buena gestión”.

Conceptos del plan de acción del proyecto en empresa seleccionada:

Es el conjunto de los comportamientos socialmente reconocidos dentro de la organización. (Jorge, A. E, 2004)

Es el modo que tenemos de hacer las cosas mediante buenos valores y normas formales e informales que respaldan comportamientos para configurar el clima de una empresa para desarrollar buena convivencia. (Jorge, A. E, 2004)

Logra convertir una estrategia llena de utilidad, inteligencia y efectividad para quienes la apliquen, su importancia radica en aportar y crear excelente desarrollo y satisfacción entre empleadores, empleados, garantizando resultados en clientes potenciales, añadiendo que, contar con buena comunicación asertiva logra satisfacción colectiva al facilitar el trabajo, el área de este, el ambiente y relaciones, convirtiendo en fortalezas poderosas a través de la calidad que trae en las empresas las buenas herramientas de comunicación.(Pineda, A, 2018).

Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características. (García, Á. C. M, 2009).

Es el ambiente en el cual los empleados trabajan, ya sea en un departamento, una unidad de trabajo o la organización entera. También es considerado como un sistema que refleja el estilo de vida de una organización. (Según Davis, 1981)

Teorías del problema.

La teoría de clima Organizacional de Likert (citado por Robbins, S. P., & Judge, T. A., 2006), establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

El problema encontrado en la empresa Almacén Éxito Buenavista se apoya en la teoría fundamentada de Herzberg, la satisfacción laboral, esta teoría se basa y supone que todos los trabajadores en empresas deben tener satisfacción para realizar sus actividades diarias en la organización, esta teoría es clave para la empresa seleccionada grupo Éxito ya que no existe satisfacción laboral debido a malas prácticas de clima organizacional, la empresa debe mejores condiciones de ambiente para satisfacer no solamente a clientes, si no a sus empleadores, ya que son quienes se encargan de sacar a la empresa adelante, debe haber un punto neutro de satisfacción entre empleados y miembros de la organización para adecuar buenas condiciones, ya que no solamente debe ser sueldo y supervisión continua de rendimiento.

Además, se les debe satisfacer con capacitaciones de clima organizacional para que entre conjunto tengan grandes relaciones, oportunidades, reconocimiento, crecimiento y avances, el modelo y teoría trae variables y herramientas estratégicas para que la empresa elimine errores y controle posibles errores en el futuro, la empresa Éxito debe adoptar formas de clima organizacional para trabajar adecuadamente con enfoque sociológico donde se vea utilidad y buena percepción en el medio, es importante estudiar comportamientos dentro de organizacionales actuales para estimular y motivar a personal de trabajo, esto evitara lo problemas mencionados en la empresa seleccionada Almacén Éxito Buenavista Santa Marta y potencializara a la empresa al lograr posicionarse mejor.

Finalmente, se tiene como finalidad el mantenimiento y mejora de las relaciones personales entre los directivos y colaboradores de la empresa en todas las áreas, donde a través de un sistema de gestión de talento humano se mide y administra el desempeño de los colaboradores a través de la capacitación, la retroalimentación y el apoyo, que les permita tener una visión clara de las competencias que necesitan para alcanzar el éxito personal y organizacional. Además, proporciona ventajas para las empresas que administren el talento humano de forma adecuada como son:

- ü Mejoramiento continuo para lograr una mayor eficacia y eficiencia.
- ü Fomento de un clima de consecución de los objetivos organizacionales con un rendimiento superior.
- ü Mejoramiento de la cultura organizacional y el clima de trabajo.
- ü Mayor satisfacción laboral por parte de los colaboradores.
- ü Disminución de la rotación de personal y aumento en la retención de talento clave.

Marco legal

El marco legal a través de su normatividad en el proyecto lograra reunir de manera específica normas de asociación en actividades del proyecto para lograr encontrar lineamientos para dar estructura en la administración a través de conjunto de reglamentos, normas y leyes para darle fundamentación a la investigación de manera organizada y estructurada.

Teniendo en consideración la problemática de la empresa Éxito en torno a su clima organización, reflejado en el bajo desempeño de sus empleados e insatisfacción por parte de estos se realizó una revisión bibliográfica en torno a los lineamientos legales que se encuentran relacionados. En este escenario se traen a coalición los siguientes lineamientos legales, considerados pertinentes para abarcar en el desarrollo del trabajo.

Constitución Política de Colombia – 1991

Artículo 25 – Donde se reconoce al trabajo como un derecho el cual debe ser protegido por el estado, sin importar la modalidad a la que este pertenezca, adicionalmente, se establece como todas las personas merecen y tienen derecho de trabajar en condiciones dignas y justas.

Código Sustantivo del Trabajo – 1990

Este permite regular lo que se relaciona con toda labor en el país, donde se busca la equidad y la justicia para los trabajadores y empleadores que conforman cada una de las organizaciones. Este código define el trabajo como toda actividad humana libre que una persona realiza conscientemente al servicio de otra, siempre y cuando se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.

Artículo 10 – Por medio del cual se establecen los 10 principios generales de cómo todos los trabajadores son iguales ante la ley, sin importar su condición intelectual, material o de la labor que realizan.

Decreto 1442 de 2014

Mediante el cual se establecen las disposiciones para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, para de esta forma velar por la seguridad e integridad de los trabajadores que prestan servicio a las diversas organizaciones en el territorio nacional.

Resolución 2646 del 17 de julio de 2008

En la que se establecen las responsabilidades y disposiciones que se deben tener en consideración para identificar, evaluar y monitorear la exposición a los factores de riesgo en el entorno laboral, determinando el origen de estas patologías principalmente por estrés ocupacional.

A través de lineamientos requeridos anteriores por medio de régimen legal se estarán aportando grandes beneficios a la empresa seleccionada a través del proyecto de investigación para darle objetividad y cumplimiento de deber a laborales cotidianas de administración dentro de la empresa Almacén Éxito Buenavista Santa Marta para conformar y ejecutar tareas y actividades de manera fundamental y eficaz a través de apoyo y análisis de decretos, normas, leyes y reglamentaciones establecidas para ser aplicadas y lograr elementos fundamentales en el proceso a través de resultados esperados.

Metodología de la investigación

Enfoque

Para la presente investigación se trabajará bajo el enfoque de investigación mixto, el cual se estima como un conjunto de procesos sistemáticos y críticos, que se sustentan en el diseño e implementación de instrumentos de recolección de información, de orden cualitativo como cuantitativo, cuyo análisis posibilita la integración de la información recopilada a partir de la inclusión de datos y análisis de contenidos.

Además, este enfoque es el más apropiado para presentar la investigación, ya que permite una mejor comprensión de la temática de estudio. Donde se vinculan elementos cualitativos que son producto de la observación del investigador y las opiniones de expertos representativos de las organizaciones, recabadas mediante entrevistas estructuradas, así como en datos cuantitativos, obtenidos mediante la aplicación de una encuesta a un porcentaje representativo de los empleados objeto de estudio.

Por consiguiente, toda esta información y datos obtenidos en el análisis de la investigación permiten conocer la realidad e incidencia que tiene el clima organizacional en las organizaciones y de acuerdo con esto generar planes de mejora viables y consecuentes a las necesidades tanto individuales como colectivas del personal y que así se otorgue una mayor incidencia en cuanto a la estabilidad económica (productiva) y laboral dentro de las empresas.

Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo descriptivo, por cuanto se trata de la observación y descripción de una situación existente, como se manifiesta en el tema de estudio, logrando especificar las propiedades y características de las variables que se presentan.

La metodología de investigación de este proyecto es la estructura procedimental que se llevará a cabo en la planificación de las actividades diseñadas para investigar el clima organizacional de la compañía Éxito almacén Buenavista en el que se tendrá enfoques tanto cualitativos como cuantitativos, conlleva a una serie de análisis de las variables en búsqueda de dar respuesta al planteamiento del problema expuesto.

Población y muestra

La población objeto de estudio de esta investigación son los colaboradores, trabajadores o funciones del área administrativa y operativa de la compañía Éxito almacén Buenavista del Centro Comercial Buenavista en la ciudad de Santa Marta.

La muestra son 50 empleados de las áreas administrativas y operacionales del almacén.

Sujetos

Personal de donde se sustraerá la información que se pretende obtener con el estudio.

1.1 Sujeto 1: Personal Administrativo.

Tienen como finalidad brindar los servicios técnicos, de supervisión y legales de la empresa, la verificación y cumplimiento de proyectos. Conformado por 9 sujetos de género masculino y femenino comprendidos entre 20 y 60 años de edad.

1.2 Sujeto 2: Personal Operativo.

Son los encargados de cumplir las actividades de manera directa y diariamente para el cumplimiento de los objetivos. Conformado por una población de 41 sujetos de género masculino y femenino, con rango de edades entre 20 a 60 años, en la cual se tomará el número de operarios principales del total de la población considerados como fijos, según el listado de personal obtenido en la empresa Grupo Éxito, Buenavista.

Modelo y técnicas de recolección de información

Las técnicas que se aplicaran para la recolección de datos y que permitieran plantear y mezclar los resultados tanto cuantitativos como cualitativos son:

Una revisión bibliográfica que permita conocer el concepto de clima organizacional y sus variables más influyentes.

Una encuesta estructura aplicada a los trabajadores del área administrativa y operacional del almacén para facilitar una aproximación cuantitativa.

El cuestionario de Litwin y Stringer: De acuerdo con George H. Litwin el estudio experimental que dio origen al instrumento, se ideó para poner a prueba ciertas hipótesis acerca de la influencia del estilo de liderazgo y del clima organizacional sobre la motivación y la conducta de los miembros de la organización. El enfoque del instrumento es importante debido a que reconoce que el comportamiento de los trabajadores no es una consecuencia solamente de los factores organizacionales, sino de las percepciones del trabajador respecto a dichos factores. (Litwin y Stinger), postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa: Estructura, Responsabilidad (empowerment), Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad.

Instrumento de medición

El instrumento de medición que se utilizará es un cuestionario de 10 preguntas que abarcara tres componentes estratégicos: a) Estructura organizacional, b) Comunicación y toma de decisiones, c) Condiciones de trabajo. De estos componentes se despliegan las preguntas con referencia a políticas administrativas, normas, relaciones sociales, desempeño laboral, distribución del trabajo, beneficios laborales, desarrollo personal, capacitación, entre otras.

Variables

Estructura organizacional: De lo pertinente al conocimiento que tienen los empleados de la organización, línea de mando, jerarquía, departamentalización.

Políticas administrativas: Reconocimiento de los objetivos, principios, valores, misión y visión de la organización.

Comunicación y toma de decisiones: La correcta interacción entre administración y empleados para el cumplimiento de las órdenes y tareas designadas con precisión.

Relaciones sociales: La comunicación entre empleados y el ambiente laboral que se percibe con el grupo de trabajo.

Condiciones de trabajo: De la percepción que se tienen acerca de la comodidad y seguridad en el lugar de trabajo, así como de los implementos necesarios para cumplir con las funciones designadas.

Desempeño laboral: Reconocimiento en la organización por los rendimientos y buen desempeño del trabajador.

Distribución del trabajo: Según la línea de mando y las funciones designadas como empleado y nivel de satisfacción de su posición.

Beneficios laborales: La retribución y reconocimientos por las labores realizadas.

Desarrollo personal: de las oportunidades que se tienen en crecimiento personal y profesional dentro de la empresa. Ascensos.

Capacitación: Entrenamiento constante para formar integralmente a los empleados y así conseguir la eficiencia en el trabajo.

Análisis de resultados

El análisis de los resultados será de tipo descriptivo ya que es un procedimiento con un enfoque estratégico donde se puntualiza la información arrojada que permite analizar las dimensiones de los puntos que requieren de atención inmediata para corregir y mejorar el ambiente laboral del almacén Éxito Buenavista.

Hipótesis de Estudio

La presente investigación se toma con base a una hipótesis de acuerdo a resultados del personal encuestado donde las preguntas positivas como “sí”, “algunas veces”, “solo algunas”, “en ocasiones”, “muy satisfecho” y “satisfecho”, asimismo, de acuerdo a respuestas negativas como “no”, “poco satisfecho” y “nada satisfecho”, puntúan la situación actual de la empresa. La comprobación de hipótesis, utilizando métodos estadísticos es que la probabilidad de ocurrencia o de éxito sea de 70% en el número de ensayos (71 en este caso) y que la probabilidad de que no tenga éxito sea mayor o igual al 5% para descartar el ítem.

Con base en la anterior hipótesis, es importante aclarar que las preguntas positivas y negativas corresponden a una evaluación cuantitativa del factor. Dentro de una escala de 1 a 5, en donde el 1 representa la peor forma como el factor puede manifestarse en la organización y el 5 su manifestación ideal o deseable. El encuestado debe señalar o dar una calificación a la forma como el factor se está manifestando actualmente en la organización.

Procedimiento

Para llevar a cabo la presente investigación, se tomarán en cuenta las siguientes fases:

Fase 1. Selección del tema

Fase 2. Se llevará a cabo una investigación preliminar, con el fin de evaluar la viabilidad y factibilidad de la investigación.

Fase 3. Se procederá a analizar y describir antecedentes de tesis relacionadas con el tema y la situación actual de la empresa.

Fase 4. Se desarrolla el planteamiento del problema y se formuló la pregunta de investigación.

Fase 5. Se definirán el objetivo general, así como los objetivos específicos.

Fase 6. Se identifica el elemento de estudio, desarrollando la definición conceptual, operacional e indicadores.

Fase 7. Se elegirá el método de estudio, definiendo los sujetos, población y muestra.

Fase 8. Se elabora el instrumento.

Fase 9. Aplicación de instrumento a los sujetos de estudio.

Fase 10. Se lleva a cabo la tabulación de los datos obtenidos.

Fase 11. Se ilustrarán los resultados arrojados a partir de gráficas, presentación y análisis de resultados.

Fase 12. Se llevará a cabo la discusión en base a los resultados.

Fase 13. Se elaboran las conclusiones y recomendaciones, con base en los resultados de la investigación.

Fase 14. Se procede a desarrollar la propuesta para la empresa, en búsqueda de fortalecer los puntos débiles identificados a partir del presente estudio.

Fase 15. Presentación del informe final.

Finalmente, a través de esta metodología de investigación se estará planteando y experimentando conclusiones a través de argumentos de datos experimentales que le den razonamiento al proyecto a través de procesos de aprendizaje sistematizado que reúna investigación científica, descriptiva y procesos lógicos para enlazar conclusiones del problema percibido en la empresa seleccionada Empresa Almacén Éxito Buenavista Santa Marta dándole importancia de manera detallada al lograr cumplir con objetivos propuestos para ampliar nuevos conocimientos en el proyecto generando estrategias y plan de desarrollo específico.

Resultados

Durante la implementación del proyecto y por medio de actividades complementarias y ajustadas al talento humano en la empresa Almacén Éxito Buenavista Santa Marta se logró seleccionar y ajustar la propuesta mayor impacto a mayor instancia mediante reflexión y sensibilización en jefes y empleados de acuerdo con la importancia que trae la comunicación asertiva y positiva en la organización.

Ayudando así, a la creación de mejor clima y cultura organizacional para acabar radicalmente o en lo posible la problemática de ambientes negativos presentados anteriormente dentro de la organización mediante plan de programa estratégico de capacitaciones previas, talleres y cursos orientados de manera teórica, conceptual y práctica a través de profesionales en el tema para lograr fortalezas en el camino al mejorar relaciones en instalaciones y áreas de la organización para que jefes y empleados logran juntos un mismo objetivo, meta y resultados previstos.

Lo anterior, de acuerdo al proceso implementado en el plan de seguimiento del proyecto para búsqueda de enfoque efectivo, eficiente, amigable, justo, tranquilo, emprendedor, colectivo, eficaz, y excelente para que perdure con los años un clima organizacional ideal en la empresa, para que, en lo posible, prejuicios y problemas futuros en el camino logren controlarse, manejarse, evitarse y se les dé solución de manera rápida y sencilla en lo posible.

Mediante este proyecto se logró evitar daños en entornos a la empresa, transformando problemáticas y aspectos negativos por parte de jefes inmediatos y trabajadores del almacén, en donde se controló y mejoró la situación de la empresa al trabajar en antecedentes de factores

negativos para transformarlos en positivos de manera que en el contexto se generaran y proyectaran los objetivos y resultados esperados para el equipo de trabajo.

Realizando un análisis de viabilidad de estudio, este proyecto buscó los objetivos propuestos al analizar de mejor manera posible y sistemática el propósito de tener mejor comunicación y clima organizacional para mejorar condiciones de trabajo de la empresa Almacén Éxito Buenavista Santa Marta a través de haber determinado factores negativos para trabajar en ellos y mejorar el compromiso y la productividad por parte del talento humano de la organización.

Con el fin de haber mejorado en lo posible procesos complejos del entorno a través de capacitaciones teóricas y prácticas pasadas, al conocer y reconocer fundamentos oportunos en el talento humano, mediante mecanismos de haber estudiado y evaluado la percepción del talento humano para reconocer en ellos necesidades y lograr que el proyecto liderara herramientas para desarrollar un sistema alterno de participación y mejoras en la comunicación, de acuerdo al clima y cultura organizacional.

Finalmente, la elaboración de estudio y procesos significativos del proyecto reunió elementos y características propias para consolidar buena orientación en resultados en clientes, mejor equipo, dinamismo, estabilidad, innovación, motivación, planes en toma de riesgos en la empresa y satisfacción laboral, para generar buenas expectativas al satisfacer al equipo de trabajo mediante la experiencia y la oportunidad de aprender nuevas técnicas orientadas al uso adecuado de la comunicación asertiva, el clima organizacional ideal, la excelencia y estrategias para resultados pertinentes en el grupo del talento humano de la organización.

Recomendaciones

De acuerdo a lo anterior expuesto, los jefes a cargo de la empresa Éxito Buenavista Santa Marta deben continuar instruyéndose, capacitándose y motivar a los empleados en periodos consecutivos a través del tiempo para mantenerse en el mercado al influir positivamente en logros y metas para satisfacción laboral.

Es recomendable que jefes inmediatos de la empresa opten por tener buen grado de conformidad respecto al clima en el trabajo de acuerdo a que este incide en la productividad de los trabajadores y se debe implementar buena comunicación a través del tiempo, para buenas relaciones, debe existir la remuneración en la empresa para motivación, mejor toma de decisiones, horarios flexibles, entre otros., logrando así la posibilidad de evitar problemas en distintos contextos y niveles para adoptar procesos responsables de esfuerzos relacionados a los objetivos organizacionales.

La empresa debe ajustarse a conducir esfuerzos para satisfacciones en el grupo del talento humano para que exista un cumplimiento de gestión a través de desempeños de magnitud para tomar acciones correctivas ante el problema de mal clima organizacional expuesto en el proyecto.

La empresa debe renovar estrategias constantemente a través de planes funcionales y creativos para medir acciones y vincular compromiso en el grupo de trabajo para que exista disposición y motivación en instalaciones de la organización para adaptarse a cambios, desafíos y retos para influir en el grupo de trabajo, mercado y competencia.

Conclusiones

A manera de conclusión, de acuerdo al proyecto podemos decir que, se lograron determinar acciones contundentes para capacitar al equipo de trabajo y así mejorar el servicio en sus clientes a través de una mejor comunicación en el entorno, al mejorar el clima organizacional entre el equipo de trabajo, todo esto, gracias al desarrollo de herramientas y estrategias aplicadas ante conflictos laborales donde estos se redujeron y se tuvo la oportunidad de evitar errores al máximo para capacitar y preparar al talento humano de la empresa Almacén Éxito Buenavista Santa Marta.

El proyecto logró mejorar en la empresa la comunicación efectiva, facilitando la participación de los empleados y jefes a cargo, al tener una comunicación efectiva reduciendo los focos de conflictos internos dentro de la organización, controlando problemas de clima organizacional durante actividades y espacios de la organización gracias a estrategias de liderazgo.

Se busco desarrollo importante dentro del almacén Éxito Buenavista Santa Marta, a través de esfuerzos y estrategias basadas en clima organizacional, comunicación, servicio, amabilidad, motivación, compromiso y servicio de calidad para que lograra el talento humano motivación, satisfacción y estrategias a la hora de realizar sus actividades de trabajo.

El proyecto impactó positivamente a través del buen servicio al talento humano de la empresa, en donde gracias a reflexiones y sensibilizaciones en jefes y empleados a través de capacitaciones, logros y orientaciones en la comunicación organizacional se adecuara un clima organizacional ideal y se desarrollara un trabajo sólido.

Finalmente, la realización de este proyecto de gerencia al talento humano, nos dio la oportunidad de conocer como las organizaciones y empresas optan por desarrollar proyectos

como plan estratégico para aplicar estrategias de herramientas al reducir problemas en organizaciones, determinando estrategias pautadas a profundidad para analizar, corregir y medir el plan a desempeñarse, concretando tácticas y acciones para mejoramiento de buenas acciones para transformar aspectos negativos en positivos.

Referencias bibliográficas

Decreto 1443 de 2014. (2014). Ministerio del Trabajo. Recuperado de:

https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1443_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa

Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.250-291). Recuperado de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>

Gan, F. y Triginé, J. (2012). Clima laboral. Ediciones Díaz de Santos. (pp.276-307). Recuperado de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/62707?page=3>

González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.). Universidad del Norte. (cap. 8. p. 345). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345>

Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 16-52). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=1>

Ministerio de Trabajo. ¿Qué es la seguridad social? (2020).

<https://www.mintrabajo.gov.co/empleo-y-pensiones/empleo/subdireccion-de-formalizacion-y-proteccion-del-empleo/que-es-la-seguridad-social>

Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp. 119-122). Recuperado de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=175>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.106-140). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.141-146). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

Recuperado de

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

Ramos Ramos, P. (Coord.). (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a. ed.).

Editorial ICB. (pp. 42-55). <https://elibro->

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=5](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=5)

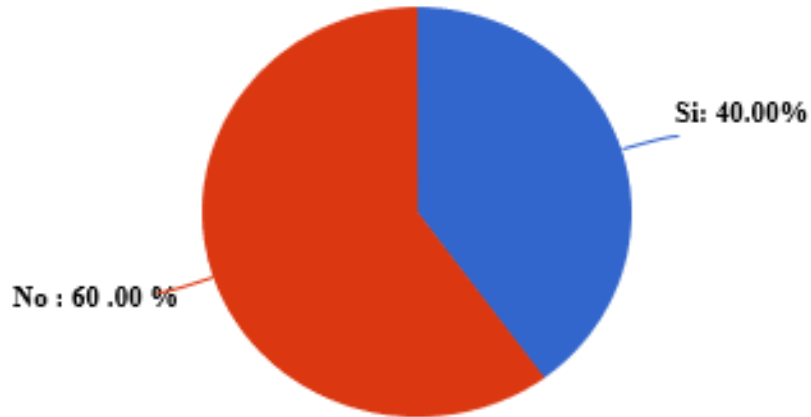
Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). Diseño y análisis del puesto de trabajo:

herramienta para la gestión del talento humano. Universidad del Norte. (pp.61-123).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=10>

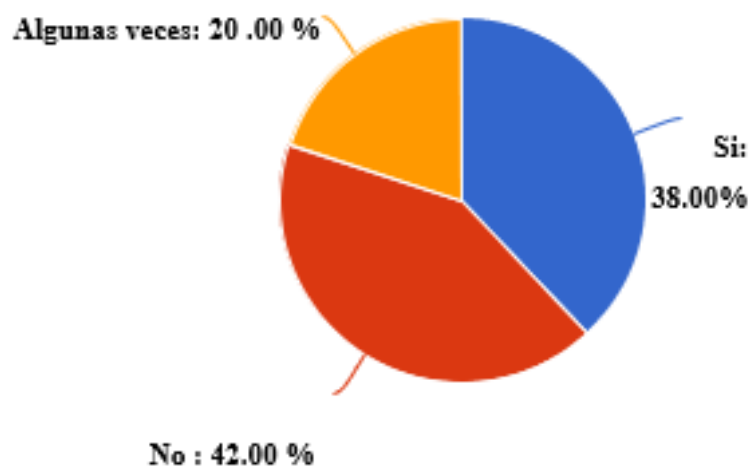
Anexos

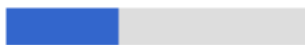

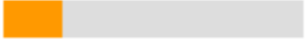
Formulario enfocado al talento humano de la empresa seleccionada para análisis general y estado actual de la empresa de acuerdo al clima organizacional.



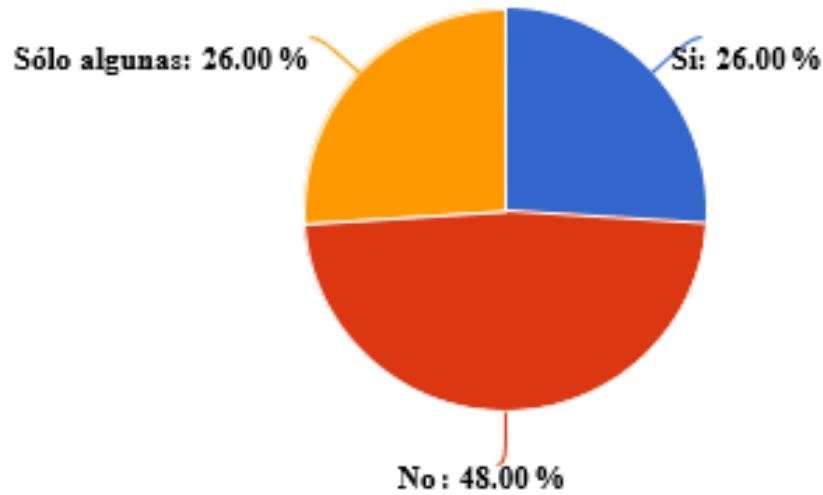
Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
SI	40.00%	20	Total de participantes 50
No	60.00%	30	Suma 0.00
Total de respuestas		50	Promedio 0.00

2. ¿Reconoce las tareas específicas del cargo que desempeña?



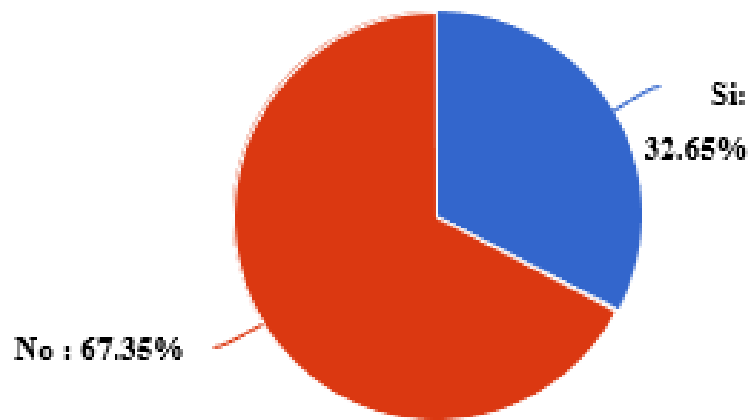
Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
Si	38.00% 	19 de	Total participantes 50
No	42.00% 	21	Suma 0.00
Algunas veces	20.00% 	10	Promedio 0.00
Total de respuestas		50	

3. ¿Percibe que la empresa cumple con condiciones óptimas de buen clima organizacional en instalaciones y entornos?



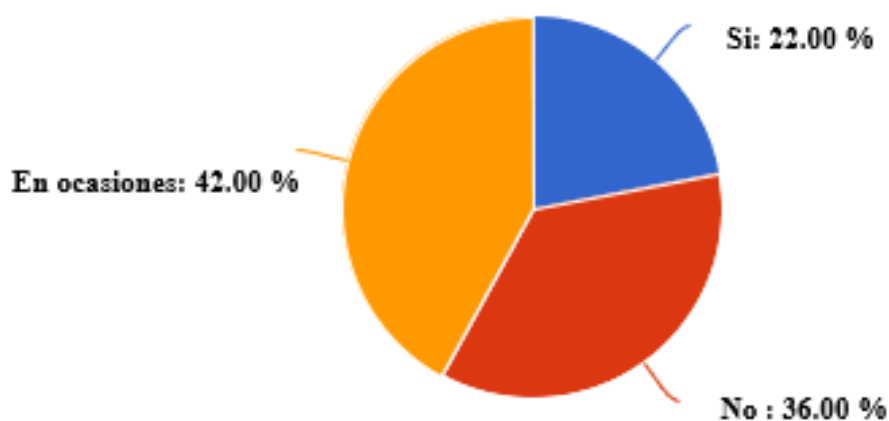
Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
Si	26.00%	13	Total de participantes 50 Suma 0.00 Promedio 0.00
No	48.00%	24	
Sólo algunas	26.00%	13	
Total de respuestas		50	

4. ¿La comunicación con su jefe inmediato es asertiva?



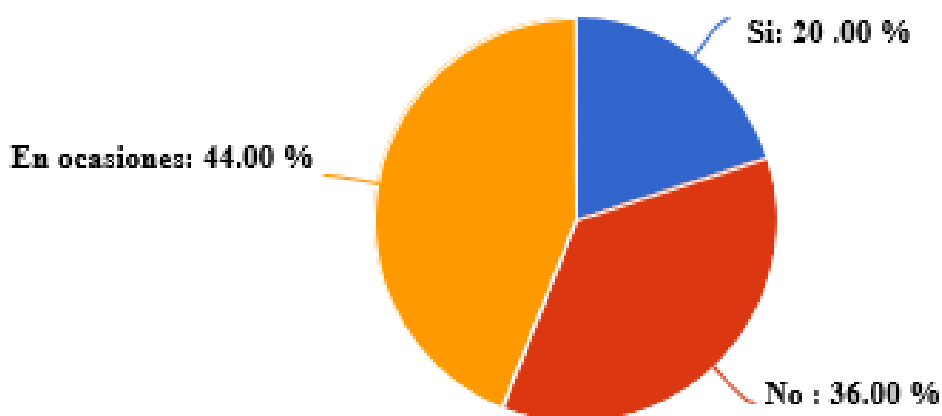
Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
Si	32.65%	16	Total de participantes 50
No	67.35%	34	Suma 0.00
Total de respuestas		50	Promedio 0.0

5. ¿Tiene la confianza suficiente para debatir su desacuerdo en la toma de algunas decisiones con el jefe inmediato?



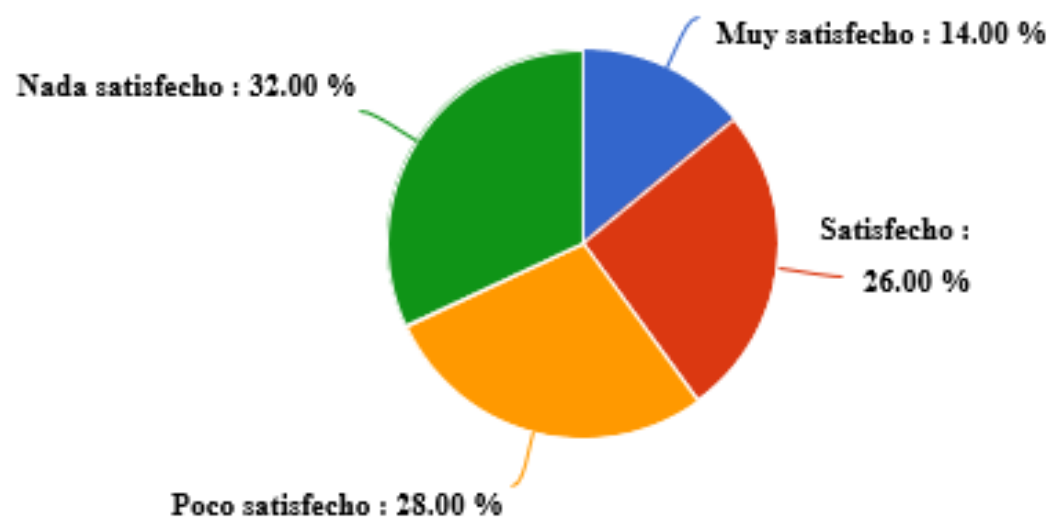
Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
Si	22.00%	11	Total de participantes 50
No	36.00%	18	Suma 0.0021
En ocasiones	42.00%	21	Promedio 0.00
Total de respuestas			50

6. ¿ Siente que su opinión es tomada en cuenta para mejorar los procesos en la organización?



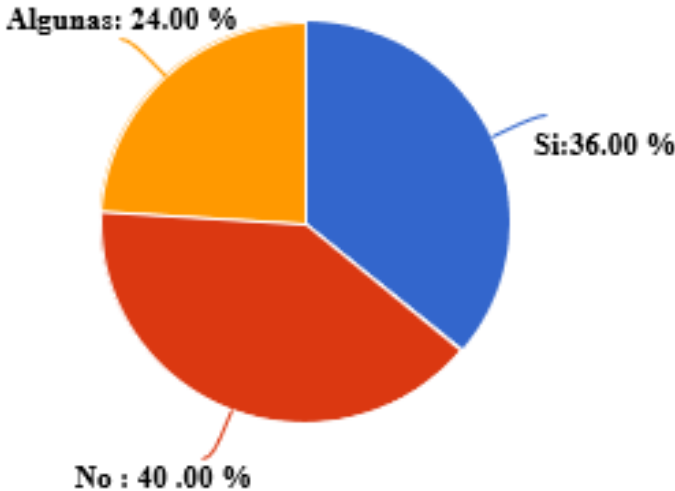
Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
Si	20.00%	10	Total de participantes 50
No	36.00%	18	Suma 0.00
En ocasiones	44.00%	22	Promedio 0.00
Total de respuestas		50	

7. ¿Qué tan satisfecho se siente con el área en donde realiza sus labores?



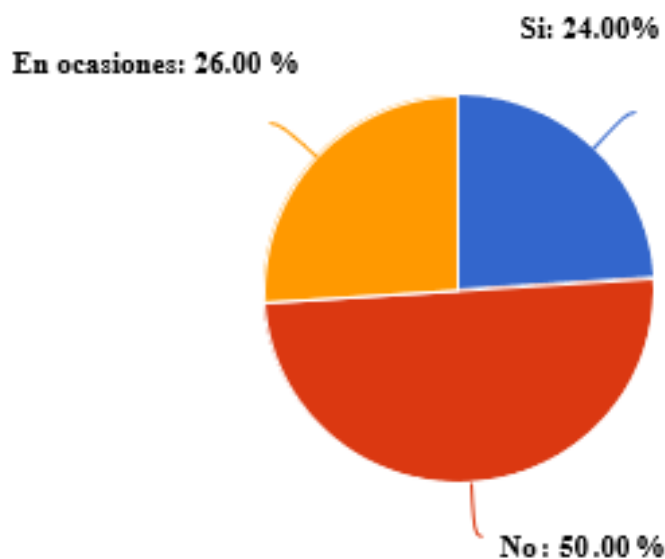
Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
Muy satisfecho	14.00%	7	Total de participantes 50 Suma 0.00 Promedio 0.00
Satisfecho	26.00%	13	
Poco satisfecho	28.00%	14	
Nada satisfecho	32.00%	16	
Total de respuestas:		50	

8. ¿En la organización cumplen con las condiciones de higiene y seguridad para mantener la salud del trabajador?



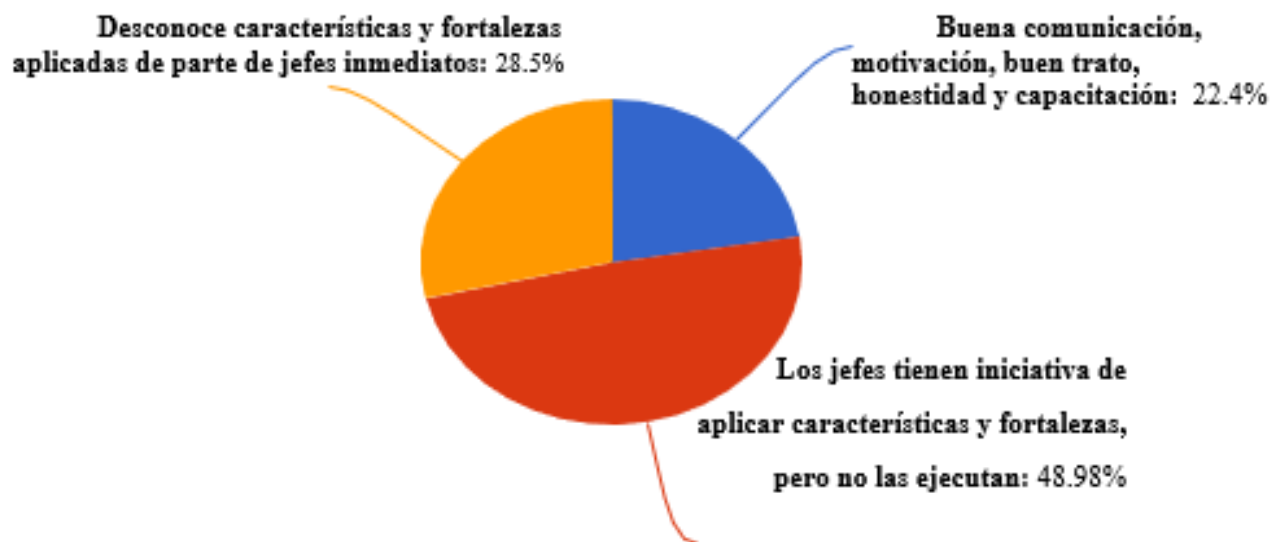
Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
Si	36.00%	18 de	Total participantes 50
No	40.00%	20	Suma 0.00
Algunas	24.00%	12	Promedio 0.00
Total de respuestas		50	

9. ¿Considera usted que la empresa tiene en cuenta a trabajadores de acuerdo a brindar beneficios, remuneración, clima organizacional ideal y recompensas al grupo de trabajo?



Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
Si	24.00%	12	Total de participantes 50 Suma 0.00 Promedio 0.00
No	50.00%	25	
En ocasiones	26.00%	13	
Total de respuestas		50	

10. ¿Cuáles de las siguientes características y fortalezas percibe usted de sus jefes inmediatos de la empresa?



Respuesta	Porcentaje	Cantidad	Estadísticas
A	22.4%	11	Total de Participantes 50
B	48.98%	26	Suma 0.00
C	28.5%	13	Promedio 0.0
Total de respuestas: 50			