

**Analizar cómo afecta el Clima Organizacional en la eficiencia de los empleados de la empresa Cerro Matoso**

Angela Vanessa Castillo López

Anyelis Vanessa Barboza Calvo

Elenis Elena Gómez Delgado

Luz Milena Ibáñez Campo

Olga Isabel Nieto

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de administrativas, contables, económicas y de negocios - ECACEN

Programa de Administración de Empresas

2022

**Analizar cómo afecta el Clima Organizacional en la eficiencia de los empleados de la empresa Cerro Matoso**

Angela Vanessa Castillo López

Anyelis Vanessa Barboza Calvo

Elenis Elena Gómez Delgado

Luz Milena Ibáñez Campo

Olga Isabel Nieto

Proyecto de grado para optar al título de Administrador de Empresas

Directora

Yesica Lorena Estrada

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de administrativas, contables, económicas y de negocios - ECACEN

Programa de Administración de Empresas

2022

## **Dedicatoria**

Queremos dedicar este trabajo a nuestra directora Yesica Lorena Estrada, por su orientación, paciencia, y dedicación. Todo el apoyo que nos brindó fue esencial para la realización de este proyecto. También el esfuerzo de cada compañero y a nuestros familiares con quienes compartimos momentos de alegría, tristeza y ansiedad. Gracias por toda la paciencia, comprensión, cariño y amor.

## **Agradecimientos**

En primer lugar, queremos agradecer a Dios por darnos la sabiduría y por brindarnos desarrollar este proyecto y así mismo agradecer por los conocimientos para la realización de este proyecto.

A nuestros tutores quienes con sus conocimientos y apoyo nos guiaron a través de cada una de las etapas de este proyecto permitiéndonos alcanzar los resultados esperados.

También queremos agradecer a la Universidad abierta y a distancia por brindarnos los recursos y herramientas para llevar a cabo este proceso investigativo.

Por último, queremos agradecer a nuestros compañeros, familiares que siempre estuvieron ahí dándonos su apoyo incondicional.

## Resumen

La empresa Cerro Matoso es una empresa minera-industrial colombiana ubicada en el municipio de Montelíbano, Córdoba, dedicada a explotar níquel contenido en ferroníquel, necesario en diferentes industrias para dar al acero la propiedad anticorrosiva que lo hace inoxidable y tiene cerca de 2000 trabajadores.

El clima organizacional que tiene la empresa es muy bueno, donde no solo se involucra a los trabajadores, clientes, sino a la comunidad en general, se valora las diferencias, se fortalece un estilo de vida saludable, promoviendo el bienestar integral de los empleados y familias. También el respeto y la equidad. Sin duda hay cosas por mejorar dentro de la empresa, pero se están adoptando cambios encaminados en mejorar las condiciones laborales y sociales de cada uno de los empleados.

**Palabras claves:** Minera-industrial, níquel, clima organizacional

## **Abstract**

The Cerro Matoso company is a Colombian mining-industrial company located in the municipality of Montelíbano, Córdoba, dedicated to exploiting nickel contained in ferronickel, necessary in different industries to give steel the anticorrosive property that makes it stainless, and has about 2,000 workers.

The organizational climate that the company has is very good, where not only workers, clients, but also the community in general are involved, differences are valued, a healthy lifestyle is strengthened, promoting the integral well-being of employees and families. Also respect and fairness. Undoubtedly there are things to improve within the company, but changes are being adopted aimed at improving the working and social conditions of each of the employees.

**Keywords:** Mining-industrial, nickel, organizational climate

## Tabla de contenido

Introducción.....	8
Planteamiento del problema .....	9
Formulación del problema .....	9
Justificación .....	10
Objetivos .....	12
Objetivo general .....	12
Objetivos específicos .....	12
Antecedentes.....	13
Marco Teórico .....	14
Marco Legal.....	17
Metodología.....	18
Resultados.....	20
Conclusiones.....	22
Recomendaciones .....	24
Bibliografía.....	25

## **Introducción**

Matoso\_South es una compañía mineral e industrial que produce níquel contenido en ferroníquel, ubicada en Colombia, en el departamento de Córdoba y municipio de montelíbano, es una empresa que tienen gran trayectoria y tiene aproximadamente 2.000 trabajadores, donde el 51% son oriundos de la región. Sin embargo, desde mayo de 2015 la casa matriz, ubicada en Australia, es el grupo South32: una Compañía de minería y metales diversificada globalmente, con operaciones en Australia, Sudáfrica y América.

En nuestro proyecto nos enfocaremos en el clima organizacional de la empresa donde daremos importancia el trabajo en equipo, la comunicación con los clientes y el compromiso con la seguridad, salud y bienestar de sus trabajadores.



## **Planteamiento Del Problema**

“El talento humano es el principal elemento de una organización, donde el clima organizacional y la motivación son fundamentales para el éxito y la consecución de los objetivos de productividad en el entorno empresarial” (Valencia Naranjo, Erazo Álvarez, & Narváez Zurita, 2019). Por ello, en el presente trabajo de investigación, se pretende dar un nuevo enfoque hacia a la Administración de Recursos Humanos, de acuerdo con el análisis del Clima Organizacional que se vive en la empresa Cerro matoso s.a como factor relevante de eficiencia en la empresa. No obstante, el clima laboral es considerado como uno de los aspectos más importantes para una organización y lo podemos puntualizar como el conjunto de situaciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que inciden de manera directa en el trabajo de los colaboradores (empleados). Sin embargo, se intuye problemas en el talento humano, en la diversidad organizacional, problemas de comunicación, problemas de trabajo en equipo. Puesto que el empleado, tiene necesidades que son inherentes en cuanto a sentirse parte de un ambiente agradable para poder trabajar de manera óptima. Muchos empleados pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir las exigencias del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial.

## **Formulación Del Problema**

¿Como afecta el clima Organizacional en la eficiencia de los empleados de la empresa Cerro Matoso en el departamento de Córdoba?

## **Justificación**

El presente proyecto de investigación, se enfoca en el estudio de indagar sobre los problemas generados a consecuencia de un mal Clima Organizacional, como factor relevante dentro de la productividad de las organizaciones. Teniendo en cuenta, que es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las empresas, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

Por consiguiente, la importancia de esta investigación radica en reconocer que el clima organizacional se ha convertido en una parte importante dentro de las empresas, ya que actualmente en Colombia vemos muchas organizaciones que por su bajo desempeño en el manejo de un buen clima organizacional han fracasado, por ende, nuestra investigación se fundamenta en poder brindar una solución a dicha problemática; teniendo en cuenta que en la actualidad las empresas deben ser más dinámicas y que su ambiente organizacional debe ser una base importante para que cada uno de los procesos fluyan y a su vez sean más eficientes.

Además, se ha comprobado para que los trabajadores e incluso los directivos de una empresa puedan trabajar a gusto y con buenos resultados, se debe contar con un clima laboral agradable. Para ello es necesario que las organizaciones se encuentren en opimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde exista satisfacción por parte de los empleados y que de este modo impacte de manera positiva en la productividad de la misma empresa.

Por otra parte, una de las debilidades u omisiones de las organizaciones es el no considerar a los clientes internos (los empleados), olvidando que ellos reflejan los valores, la calidad y el servicio que otorga la empresa hacia los usuarios o clientes externos de la misma;

por lo tanto, el clima laboral tiende a ser ignorado por la mayoría de las organizaciones, ya que dan por hecho que se le proporcionan las herramientas básicas a sus empleados (clientes internos) para desarrollar su trabajo y esto será suficiente para que se desempeñen adecuadamente.

De acuerdo a lo anterior, el implementar un estudio de la importancia que tiene el Clima Organizacional, es de vital importancia para identificar las áreas de oportunidad que se tiene dentro de la organización, una vez identificadas se podrá elaborar un plan de mejora como propuesta a la dependencia, teniendo como principal finalidad alcanzar un mejor ambiente y productividad dentro de las organizaciones. Por lo que se considera que al lograr un equilibrio en el clima laboral los servidores trabajaran de una manera más eficaz, habrá mayor sentimiento de satisfacción, compromiso con la organización, sentimiento de pertenencia, etc. Y esto hace que se brinde un mejor servicio al cliente externo proyectando a su vez una mejor imagen a la organización.

Por otro lado, y teniendo en cuenta que la presente investigación se realizó para conocer de una manera directa e intentando descubrir los factores que influyen en el nivel del clima laboral y organizacional que presenta actualmente la unidad de trabajo en las empresas. Se difiere que esta investigación busca demostrar el impacto que genera un buen clima organizacional dentro de una empresa y las estrategias para lograrlo de una manera eficiente y con la colaboración de cada uno de los implicados (Empleados de la Organización).

Por lo tanto, elaborar un estudio sobre clima organizacional en las empresas productivas y socialmente activas en el país, proporcionará una retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios en la conducta de sus miembros y en la productividad de la empresa.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Comprender la problemática que enfrenta la empresa Cerro Matoso y proponer acciones de mejora en el clima organizacional, por medio de la medición de factores que influyen en el comportamiento humano.

### **Objetivos Específicos**

Analizar aquellos comportamientos efectuados dentro del clima organizacional, que conlleva a un déficit en la productividad organizacional por parte de los empleados

Examinar el impacto que produce un deficiente clima organizacional, al momento de desarrollar las diferentes actividades organizacionales de la empresa.

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

## Antecedentes

El clima organizacional se inició a tratar por varios autores, entre los cuales podemos mencionar a Lewin, Lippit y White, los cuales dieron a conocer que las organizaciones que iban en función del clima, manifestaban que los conocimientos compartidos de una organización o empresa eran importantes. En este sentido, podían describir ambientes de trabajos autocráticos, democráticos y laissez-faire, donde el último se entiende como liderazgo liberal, donde el líder es despreocupado y son los empleados los que tienen un mayor poder en las decisiones. (Covas, 2015).

El clima laboral es el ambiente de trabajo humano en el que se desarrollan su actividad el talento humano de la organización o las características del ambiente de trabajo perciben los empleados y que influyen en la conducta (Soto, 2005).

El clima es importante para el campo de la psicología industrial y organizacional, apuntando a que los procesos sociales y simbólicos asociados con el surgimiento de la cultura y el clima influyen tanto en comportamientos individuales como grupales, tales como la rotación, la satisfacción laboral, el desempeño en el trabajo, la seguridad, la satisfacción del cliente, la calidad de servicio y los resultados financieros. (Bañuelos, 2008).

(Cruz, 2012), quien plantea que el clima organizacional está relacionado con variables tan importantes del medio, como el tamaño, la estructura de las organizaciones y la administración de ~ los recursos humanos, exteriores al empleado. Además, se relaciona con variables personales, como las aptitudes, las actitudes, las motivaciones del empleado; y para finalizar, con variables resultantes, como la satisfacción y la productividad, vinculadas a las interacciones entre las variables personales y exteriores anteriormente mencionadas.

## Marco Teórico

El clima de una organización es un tema que se trata desde la década de los sesenta, es un fenómeno que entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales teniendo en cuenta la productividad, satisfacción y rotación del personal.

Relacionado con este tema existen muchas teorías entre ellas, la de Rensis Likert (1961,1967) donde sostiene que en la percepción del clima de una organización influyen variables tales como la estructura de la organización y su administración, la toma de decisiones, las reglas y normas. Estas son unas variables causales, otras son intervinientes como lo son las actitudes, la comunicación y las motivaciones. Finalmente, Likert indica que hay otra variable dependiente de las otras variables, las cuales son las finales, que son los resultados que se obtienen en la organización: la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas. Estas variables influyen en la percepción del clima, sostiene que las personas son una resultante de sus percepciones y no de una situación objetiva (Cardona & Zambrano, 2014).

De igual manera en la actualidad las empresas se enfrentan a un nuevo paradigma económico, en el que su competitividad, además de depender de su participación en el mercado, la reducción de costos y el acceso a tecnología de escala, depende directamente de las personas y de su capacidad para generar valor agregado, a través de aspectos como la innovación, el incremento de la productividad y las relaciones con los clientes.

Las investigaciones sobre la comunicación y como en cada empresa se va implementando, como van surgiendo las ideas para ir afrontando el tema y que esta gestión aborda el entorno personal y profesional del trabajador con el objetivo de identificar problemas existentes para buscar posibles soluciones, debido a factores externos que puedan influir en su comportamiento y actitud, afectando su trabajo (Chiavenato, 1999).

Algunos autores centran su investigación en otros elementos de la comunicación, es por eso que La gestión por competencias es un eje central en este propósito. (Werther, 2008) ésta genera múltiples beneficios a las personas y a las organizaciones, como son: la posibilidad de definir perfiles profesionales que favorecerán a la productividad, el desarrollo de equipos, y la optimización de los recursos. Para ello, es necesario evaluar las competencias de los trabajadores para identificar cuáles se pueden formar y desarrollar a partir de diferentes modalidades de capacitación, y de esta manera reducir la inversión de recursos en personas poco adecuadas para un puesto de trabajo determinado. Ante esta situación la investigación tiene como objetivos: Implementar un entrenamiento socio psicológico que contribuya a la mejora de la competencia comunicativa interpersonal, en las competencias empatía, escucha activa, retroalimentación, centrado en el problema, autocontrol emocional, y valorar su eficacia.

Ahora bien, es importante mencionar que la comunicación juega un papel fundamental dentro del desarrollo de relaciones laborales sanas, es por eso que dentro del clima organizacional la comunicación organizacional es un factor clave, y la empresa debe preocuparse por determinar los canales de comunicación más asertivos de acuerdo a sus necesidades empresariales.

El clima laboral puede convertirse en fuente positiva de la productividad de las personas cuando genera confianza y fortalece su sentido de pertenencia hacia la organización y hacia sus objetivos estratégicos, en caso contrario, se pueden generar fluctuaciones laborales y factores de riesgo que inciden en el ausentismo, la ineficacia y el bajo rendimiento, asociado con la falta de correspondencia entre las metas personales y las metas del negocio. La dinámica actual, también ha permitido que la comunicación se consolide cada vez más como eje central de la organización. Esta realidad es fácilmente palpable en aquellas de mayor envergadura que son

plenamente conscientes de la importancia de mantener relaciones armoniosas, tanto con los públicos de interés como con las audiencias internas.

Comunicación Empresarial relevancia de la política de comunicaciones, aunque necesariamente están comunicando. En algunos casos, se presta una importancia particular a la relación de la organización con el público externo y se descuidan los aspectos internos que son indispensables para la proyección de una imagen armoniosa (Villegas, 2008).

En la modernidad las empresas deben pensar no solo en cómo se deben comunicar, se debe diseñar la estructura de una organización se parte de la división del trabajo que implica conocer y separar las distintas actividades y labores parciales del sistema en su conjunto, con el fin, a posteriori, de agruparlas por partes, en unidades o departamentos, con un orden y un sentido que permita crear un esqueleto organizativo, que refleje el perfil o especialización de la organización empresarial. Visto desde la teoría de la Gestalt, diríamos que estructurar es conformar un todo diferente con un resultado superior a la suma de sus partes, creando unas vías de conexión que permitan establecer las relaciones, entre todo el sistema, como si de un organismo vivo se tratara, transformando «el caos en orden y lo informe en significaciones». Pero además de ser un conjunto de partes, bien combinadas y constitutivas de un todo, la noción de estructura también implica las leyes que rigen las relaciones entre las partes: relaciones de privacidad, de función, de retroacción, de interactividad. Así, sistémica, estructuralismo y gestaltismo constituyen la confirmación de unos mismos principios que se encuentran fundidos, entre otros, en la ciencia de la comunicación. Por otro lado, «las organizaciones formalizan el comportamiento para reducir su variabilidad, esencialmente para predecirlo y controlarlo (Mondy, 2010).



## Marco Legal

El Estado colombiano a través de distintas entidades ha concesionado la explotación de los yacimientos de níquel de Cerro Matoso , en el municipio de Montelíbano, departamento de Córdoba , desde 1950 , sin embargo en 1963 suscribió el primer contrato para su explotación Cerro Matoso 8 fue el titular del contrato de Concesión No.866 , suscrito el 30 de marzo de 1963 , indicando que era para la explotación de los yacimientos de níquel y el área era de 500 hectáreas de jurisdicción en los municipios de Montelíbano, San José de Uré y Puerto Libertador y el plazo se venció en 2012.

El último contrato firmado con la empresa fue el Contrato de Exploración y Explotación en virtud de aporte No. 051 del 12 de septiembre de 1996 en un área superior a las 218.000 hectáreas en jurisdicción de los municipios de Montelíbano, Puerto Libertador y Planeta Rica en el departamento de Córdoba.

En noviembre 13 de 1996, ejercito de sus funciones, Minerales De Colombia - Mineralco S.A y la Nación - Ministerio de Minas y Energía suscribieron a cerro Matoso el contrato de exploración y explotación 052-96M con el objeto, por una parte, de otorgar a cerro Matoso el derecho temporal y exclusivo de realizar por su cuenta y riesgo la exploración, explotación y procesamiento del mineral de níquel y de los minerales que estén asociados o en liga íntima o se obtengan de como subproductos de dicho mineral.

## **Metodología**

Investigación, consiste en el procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad estudiar algún aspecto de la realidad con una expresa finalidad práctica.

La acción, no es solo la finalidad última de la investigación, si no que ella misma representa una fuente de conocimiento, al tiempo que la propia realización del estudio es en sí una forma de investigación.

La participación, significa que en el proceso están involucrados no solo los investigadores profesionales sino la comunidad destinataria del proyecto, que son considerados como simples objetos de investigación sino como sujetos activos que contribuyen a conocer y transformar su propia realidad.

La población tratada en este proyecto es la perteneciente al municipio de Montelíbano del departamento de Córdoba perteneciente al país colombiano el cual cuenta con una población de 90.450 habitantes entre las que viven en el casco urbano y proyecciones locales o rurales.

Se toma el área administrativa de la empresa para practicar una encuesta la cual determine la satisfacción de los empleados con el clima laboral de la empresa y que aspectos se deben mejorar para satisfacer y cumplir con dicha necesidad para ello se escogen 12 empleados para la encuesta realizada.

Las fuentes primarias son aquellas donde se obtiene información por contacto directo con el sujeto de estudio; que para este caso será la encuesta, como una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra anteriormente establecida, mediante el uso de cuestionarios previamente establecidos. El cual contara con diferentes

preguntas abiertas y cerradas para recoger, analizar, procesar y obtener datos precisos de la información.

Nuestra investigación será por medio online, a través de un cuestionario en línea de Google Drive, donde este no requiere de la presencia del investigador, lo que facilita el proceso de recolección, análisis e interpretación de los resultados.

Las fuentes secundarias son aquellas que el investigador recoge a partir de investigaciones ya hechas por otros investigadores con propósitos diferentes. La información secundaria existe antes de que el investigador plantee su hipótesis, y por lo general, nunca se entra en contacto directo con el objeto de estudio.

Por consiguiente, las fuentes a utilizar serán las temáticas estudiadas en las unidades de nuestro curso de diplomado de profundización en gerencia del talento humano. Las principales fuentes de estudio bibliográfico fueron en los documentos académicos denominados: Clima Organizacional y Diagnóstico, Clima Laboral.

## Resultados

En la pregunta 1 el 50% de los encuestados que corresponden a 6 empleados afirma que el ambiente que se percibe en la empresa es el óptimo para alcanzar los objetivos planteados. El 33% de los trabajadores encuestados correspondiente a un total de 4 personas dicen que el ambiente no es el adecuado para llegar a cumplir dichos objetivos por eso plantean una serie de soluciones. El porcentaje faltante que corresponde a un 17% expresado en 2 empleados manifiesta que piensan que puede que si sea lo suficiente pero que aún puede mejorar.

En la pregunta 2 que corresponde al tema de satisfacción del empleado en el puesto de trabajo el 75% que equivale a 9 personas de los encuestado expresa que se encuentra satisfecho con el entorno que se da en su entorno laboral y lo que le aporta a la empresa con su profesionalismo y ética, el 17% que corresponde a 2 personas encuesta dice que le parece normal su rendimiento en lo laboral y grupal por lo que vive en su entorno laboral y el 8% faltante correspondiente a 1 persona encuestada expresa que se encuentra insatisfecho con lo que aporta a la empresa y admite que debe cambiar para mejorar y ser una ficha clave dentro de la organización.

En la pregunta 3 que abarca el factor de la comunicación interna el 41% que corresponde a 5 personas dice que la comunicación con sus superiores son buenas y que dicha comunicación les ayuda a conseguir logros, el 42% correspondiente a 5 encuestados manifiesta que su relación es regular ya que considera que se puede mejorar si se quiere conseguir un ambiente óptimo para mejorar su desempeño y el 17% correspondiente 2 empleados encuestados considera que no existe una buena relación con sus superiores y que muchas veces se ha visto reflejado en los resultados.

En la pregunta 4 que se enfoca en la capacitación de personal el 67% de todos los empleados encuestado expresado en 8 personas manifiesta que no han asistido a ninguna capacitación en el último año y el 33% faltante que equivale a 4 personas encuestadas respondió que sí han asistido a una o más capacitaciones dentro de los últimos 12 meses.

La 5 pregunta que habla del crecimiento laboral el 58 % equivalentes a 7 empleados respondieron que no sienten la oportunidad de percibir un crecimiento laboral dentro de la organización por lo cual manifiestan querer renunciar. El 42% faltante correspondiente a personas encuestadas han vivido o han visto como compañeros de trabajo van surgiendo dentro de la empresa y ocupando mejores cargos.

En la pregunta 6 que abarca el factor de contar o no con un sistema idóneo de evaluación de desempeño el 33% expresado en 4 personas encuestadas manifiesta que no percibe o no cuentan con un sistema de evaluación que les permita analizar a fondo el desempeño del personal y el otro 67 % que equivale a 8 personas responden que lo percibido en su entorno laboral si cuentan con buen sistema que les permita evaluar uno a uno el desempeño del personal de la empresa lo cual les permite llevar un control exhausto del rendimiento de sus empleados.

En la última pregunta la numero 7 el 58% de los trabajadores encuestados reflejados en 7 personas, consideran que dentro de su organización si se vive un ambiente laboral óptimo que les permite poder trabajar en equipo lo cual se ve reflejado en los resultados y la productividad. Y el 42% sobrante representado en 5 personas expresan que no están de acuerdo que haya un clima organizacional que les permita trabajar en equipo ya que expresan que no cuentan con las garantías mínimas para poder generar un ambiente óptimo de trabajo.

## Conclusiones

Hoy en día las empresas y organizaciones debe mejorar acciones contundentes para atender y fidelizar a sus clientes a través de una mejor comunicación y atención al cliente, también, mejorando el clima organizacional entre el equipo de trabajo, lo cual llega a crear herramientas y estrategias ante conflictos laborales donde estos tengan la oportunidad de reducir y evitar errores al máximo para fidelizar mejor y mayormente clientes, creando un estudio a fondo del talento humano, para crear desarrollo importante dentro de organizaciones, por lo cual deben esforzarse permanentemente para crear e innovar estrategias basadas en clima organizacional, comunicación, servicio, amabilidad, motivación, compromiso y servicio de calidad para que se sienten cómodos y satisfechos del servicio que ofrecen, para que así logren que los clientes regresen al almacén al mejorar el mecanismos, dinamismo, estrategias, herramientas y resultados a través del proyecto generado gracias al tema y mediante el problema generado para fomentar la responsabilidad al definir mejormente estrategias, toma de decisiones, crear estrategias, controlar, reducir errores llevar a cabo proyectos para expansión de organizaciones en la actualidad.

Este proyecto nos dio la oportunidad de conocer como las organizaciones y empresas optan por no estudiar a su talento humano, perdiendo dinamismo, interés, compromiso, relación entre su equipo de trabajo, donde gracias a un nuevo proyecto diseñado a través del emprendimiento organizacional como plan estratégico para saber que estudiar, como, cuando, para quien y en donde aplicar estrategias de herramientas, ayudando al desarrollo, definiendo objetivos para posicionar la herramienta de estudio de manera alcanzable dentro de un equipo de trabajo en empresas, determinando estrategias pautadas a profundidad para analizar, corregir y medir el plan a desempeñarse, concretando tácticas y acciones para mejoramiento de buenas

acciones de Marketing en el mercado y buenas repercusiones en la sociedad al mejorar necesidades con fines positivos en el proceso.

Si en las organizaciones actuales se creara un estudio a fondo del talento humano se implementaría desarrollo importante dentro de organizaciones, por lo cual, entre los retos actuales en el proyecto se llega al análisis de que las empresas deben esforzarse permanentemente para crear e innovar estrategias basadas en clima organizacional, comunicación, servicio, amabilidad, motivación, compromiso y servicio de calidad para que se sienten cómodos y satisfechos del servicio que ofrecen, para que así logren que los clientes regresen al almacén al mejorar el mecanismos, dinamismo, estrategias, herramientas y resultados a través del proyecto generado gracias al tema y mediante el problema generado para fomentar la responsabilidad al definir mejormente estrategias, para expansión de organizaciones en la actualidad.

Tras el desarrollo del trabajo presentado, logramos profundizar en la incidencia que otorga el clima organizacional, basado en el análisis y gestión de la satisfacción del personal para lograr la estabilidad económica, productiva y laboral dentro de las organizaciones.

## Recomendaciones

Como sugerencia se recomienda la implementación de un programa de incorporación selectivo, preciso y con normas claras al plan de trabajo del aspirante, disminuyendo la deserción y creación de conflictos al interior de la empresa, se debe establecer precisamente el régimen y condiciones laborales del personal nuevo con los reglamentos y sanciones al no cumplimiento de estas.

Así mismo Establecido en el comité de convivencia, quien velara por la recepción y solución ante los conflictos que se propinan entre los trabajadores y directivos. Después de la identificación de algún caso de conflicto organizacional se procederá a realizar una evaluación de los factores que intervinieron en este y posteriormente se analizara una revisión periódica hasta que tal conflicto esté solucionado.

Se debe mejorar la comunicación laboral para disminuir el distanciamiento y romper las barreras entre compañeros e igualmente entre directivos, se establecerán reuniones donde involucren todos los niveles, no basta con comunicarnos por escrito. Vernos, mirarnos y hablar es vital para cohesionar los equipos y conocer a las personas.

El departamento de recursos humanos deberá fomentar el trabajo en equipo periódicamente a través de charlas motivacionales. Con estas acciones de mejora la finalidad es lograr una integración armónica de las funciones y actividades a desarrollar.

Trabajar en la consolidación de una cultura y de un propósito de liderazgo.



## Bibliografía

- Agudelo, C. A., & Saavedra, M. R. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de Futuro*, V 20(Núm. 2), Pág 1-20. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357947335001/html/index.html>
- Bañuelos, A. L. (2008). Escala de clima para la iniciativa y para la seguridad psicológica: adaptación al castellano y su relación con el desempeño organizacional. V 2. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231316495002.pdf>
- Cardona, D., & Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*. <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2069/science/article/pii/S012359231400117X>
- Chiavenato, I. (1999). Administración de recursos humanos. *Mc Graw Hill*. [https://www.ucipfg.com/Repositorio/maes/maes-08/unidades-aprendizaje/administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20chiavenato.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/maes/maes-08/unidades-aprendizaje/administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20chiavenato.pdf)
- Covas, J. M. (2015). *Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real*. <https://dspace.uib.es/xmlui/handle/11201/3638>
- Cruz, D. R. (2012). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Crosmark*. doi:10.1016/j.estger.2014.04.007
- Mondy, R. W. (2010). Administración de recursos humanos. *Prentice Hall*, V 11, Pág 13. [http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/\[PD\]%20Libros%20-%20Administracion%20de%20Recursos%20Humanos%201.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/[PD]%20Libros%20-%20Administracion%20de%20Recursos%20Humanos%201.pdf)
- Santos, A. C. (2010). Gestión del talento humano y del conocimiento. . *Ecoe Ediciones*, Pág 309-341. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/05/Gesti%C3%B3n-del-talento-humano-y-del-conocimiento.pdf>

- Soto, J. M. (2005). *Influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional : un estudio comparativo de tres universidades*.  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2711>
- Valencia Naranjo, D. E., Erazo Álvarez, J. C., & Narváez Zurita, C. I. (2019). El clima organizacional y su incidencia en la motivación del Talento Humano. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, V 4*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7440793>
- Varela, J. C. (2021). Inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo de personal. *OVI*, Pág 180 - 210. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42162>
- Villegas, M. C. (2008). Comunicación Empresarial Plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones. *Impacto Corporativo, V 8*.  
[https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/26779/taco%20comunicacion%20empresarial%202%20ed\\_imprensa.pdf?sequence=1](https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/26779/taco%20comunicacion%20empresarial%202%20ed_imprensa.pdf?sequence=1)
- Werther, W. B. (2008). Administración de recursos humanos El capital humano de las empresas. *McGraw-Hill/Interamericana*. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/administraci%C3%93n%20de%20recursos%20humanos-werther.pdf?sequence=1&isAllowed=y>