

Diseño del Plan de Mejoramiento para Promover el Buen Clima Laboral en el Establecimiento de Comida Rapida Taz Urbando en el Distrito de Buenaventura.

Daniel Fabian Torres Hinestroza
Wiston Alexis Portocarrero Valencia

Universidad del Pacífico
Tecnología en Gestión Hotelera y Turística
Buenaventura, Colombia
2023

Diseño del Plan de Mejoramiento para Promover el Buen Clima Laboral en el Establecimiento de Comida Rapida Taz Urbando en el Distrito de Buenaventura.

Daniel Fabian Torres Hinestroza

Wiston Alexis Portocarrero Valencia

Informe pasantía presentado para optar el título de: Tecnología en Gestión Hotelería y Turística

Director

Esp. Selena Rentería

Línea de investigación: Atención al cliente

Universidad del Pacífico
Programa de Tecnología en Gestión Hotelería y Turística
Buenaventura, Colombia
2023

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado es reflejo de nuestro esfuerzo y empeño para lograr cumplir nuestra meta de convertirnos en profesionales que con el conocimiento adquirido aportaremos al progreso de nuestro territorio y comunidad Bonaverence.

Es dedicada primeramente a Dios quien nos guía hacia el camino del bien y cumple su propósito divino en nuestras vidas, si Él nada sería posible. A nuestra familia, quienes siempre estuvieron presentes en todo este proceso académico, dándonos apoyo moral, cariño y fuerzas para seguir adelante cumpliendo nuestras metas trazadas.

A nuestro docentes y compañeros por impartir sus conocimientos, por su acompañamiento y emotivas vivencias que quedarán marcadas en nuestros recuerdos.

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecerles a Dios por darnos fuerza y sabiduría para culminar nuestro trabajo de grado. También queremos agradecerles nuestros profesores, en especial Selena, William y Wendy por el apoyo y la orientación que nos brindaron durante la elaboración de nuestro informe de grado.

También queremos agradecerles a nuestros jefes y compañeros de trabajo de TAZ URBANO por su apoyo y la comprensión mientras trabajamos en nuestro proyecto. Sin su ayuda y motivación, no había sido posible alcanzar este logro.

¡Gracias a todos por su apoyo!”

RESUMEN

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo analizar las situaciones que actualmente está generando la presentación de un conflicto interno entre el talento humano del establecimiento de comidas rápidas Taz Urbano, ubicado en el Distrito de Buenaventura, donde prevalecen malas aptitudes y comportamientos que no solo está afectando su desempeño, sino que también generando incomodidad en lo clientes y por ende la disminución en sus ventas.

En aras de lograr la resolución de conflictos, primeramente, por medio de aplicación de la metodología de investigación mixta, desarrollo de entrevistas, encuestas y desde la observación, se identifican las acciones que están generando esta situación conflictiva entre el personal del establecimiento; en base al diagnóstico realizado se pudo detallar que factores como: problemas externos, falta de respeto, sobre carga de trabajo y falta de Liderazgo, son los que más afectan la buena convivencia en el establecimiento.

Finalmente, se estructura un plan de mejoramiento que permitirá promover el buen clima laboral, bienestar y buen desempeño de sus empleados, que redundará en el cumplimiento de metas y objetivos trazados para lograr recuperar el branding corporativo y promover el crecimiento y posicionamiento de la empresa en el mercado local.

Palabra clave: *Clima laboral, plan de mejoramiento, recurso humano, conflicto interno, Capacitación.*

ABSTRACT

The objective of this investigative work is to analyze the situations that are currently generating the presentation of an internal conflict between the human talent of the Taz Urbano fast food establishment, located in the District of Buenaventura, where bad attitudes and behaviors prevail that are not only affecting their performance, but also generating discomfort in the customers and therefore the decrease in their sales.

In order to achieve conflict resolution, firstly, through the application of the mixed research methodology, the development of interviews, surveys and from observation, the actions that are generating this conflictive situation among the establishment's staff are identified; Based on the diagnosis made, it was possible to detail that factors such as: external problems, lack of respect, overload of work and lack of Leadership, are the ones that most affect good coexistence in the establishment.

Finally, an improvement plan is structured that will promote a good working environment, well-being and good performance of its employees, which will result in the fulfillment of goals and objectives set to recover the corporate branding and promote the growth and positioning of the company in the local market.

Keywords: *Work environment, improvement plan, human resources, internal conflict, Training*

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	1
1. INFORMACION DE LA EMPRESA.....	2
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DEL RESTAURANTE TAZ:.....	2
1.2 VISIÓN:	2
1.3 MISIÓN:.....	2
1.4 ORGANIGRAMA DEL ESTABLECIMIENTO COMIDAS RÁPIDAS TAZ URBANO.	3
1.5 INFORMACION DE LOS PASANTES.....	3
2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
3 JUSTIFICACIÓN	6
4 ANTECEDENTES.....	7
5 OBJETIVOS	9
5.1 OBJETIVOS GENERAL	9
5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	9
6 MARCO TEORICO	10
7 METODOLOGIA.....	11
8 CAPITULOS.....	13
8.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LOS FACTORES QUE INCIDEN EN UN AMBIENTE HOSTIL.....	13
8.1.1 Factor comunicación.....	13

8.1.2	Factor relaciones interpersonales	14
8.1.3	Factor liderazgo	14
8.1.4	Factor motivación	15
8.1.5	Factor trabajo en equipo.....	15
8.1.6	Factor remuneración.....	16
8.1.7	Factor formación.....	16
8.2	ANÁLISIS DE LOS DATOS ENCONTRADOS	18
8.2.1	Propuesta o plan de mejoramiento para promover el buen clima laboral.	19
9	CONCLUSIONES.....	21
10	RECOMENDACIONES	22
	REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	23
12	ANEXOS.....	24

INTRODUCCION

El ambiente laboral es uno de los factores más importantes que influyen en la productividad y el bienestar de los trabajadores en cualquier organización. Un ambiente laboral saludable y positivo puede mejorar la calidad de vida de los empleados, aumentar la satisfacción en el trabajo y reducir el estrés, lo que a su vez puede llevar a una mayor retención de personal, una disminución del absentismo y un mejor rendimiento.

Sin embargo, en muchos lugares de trabajo, el ambiente laboral puede ser negativo y estresante, lo que puede tener graves consecuencias para la salud y el bienestar de los empleados. Los factores que contribuyen a un ambiente laboral negativo pueden incluir el acoso, la falta de apoyo y reconocimiento, la falta de respeto, la sobre carga laboral, la falta de liderazgo, la comunicación deficiente, la sobrecarga de trabajo, la falta de recursos y la falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo.

Para abordar estos problemas y mejorar el ambiente laboral, se necesitan propuestas y estrategias efectivas que aborden las causas subyacentes y fomenten un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

Es por ello, la presente investigación propone un plan de mejoramiento para promover el buen clima laboral en el establecimiento de comida rápida Taz Urbano en el distrito de Buenaventura; para el cumplimiento del objetivo se utilizó la metodología con enfoque mixto, permitiendo analizar, comprender los aspectos que determinan el fenómeno de estudio.

Seguidamente, se estructura tres capítulos, el primero se detalla los factores, que determinan el comportamiento del personal humano que hacen parte del establecimiento Taz Urbano.

El segundo capítulo, se realiza un análisis profundo de dichos factores y finalmente, se propone el plan de mejoramiento para lograr un buen clima laboral en el establecimiento de comida rápida Taz Urbano en el distrito de Buenaventura

1. INFORMACION DE LA EMPRESA

COMIDAS RÁPIDAS TAZ URBANO



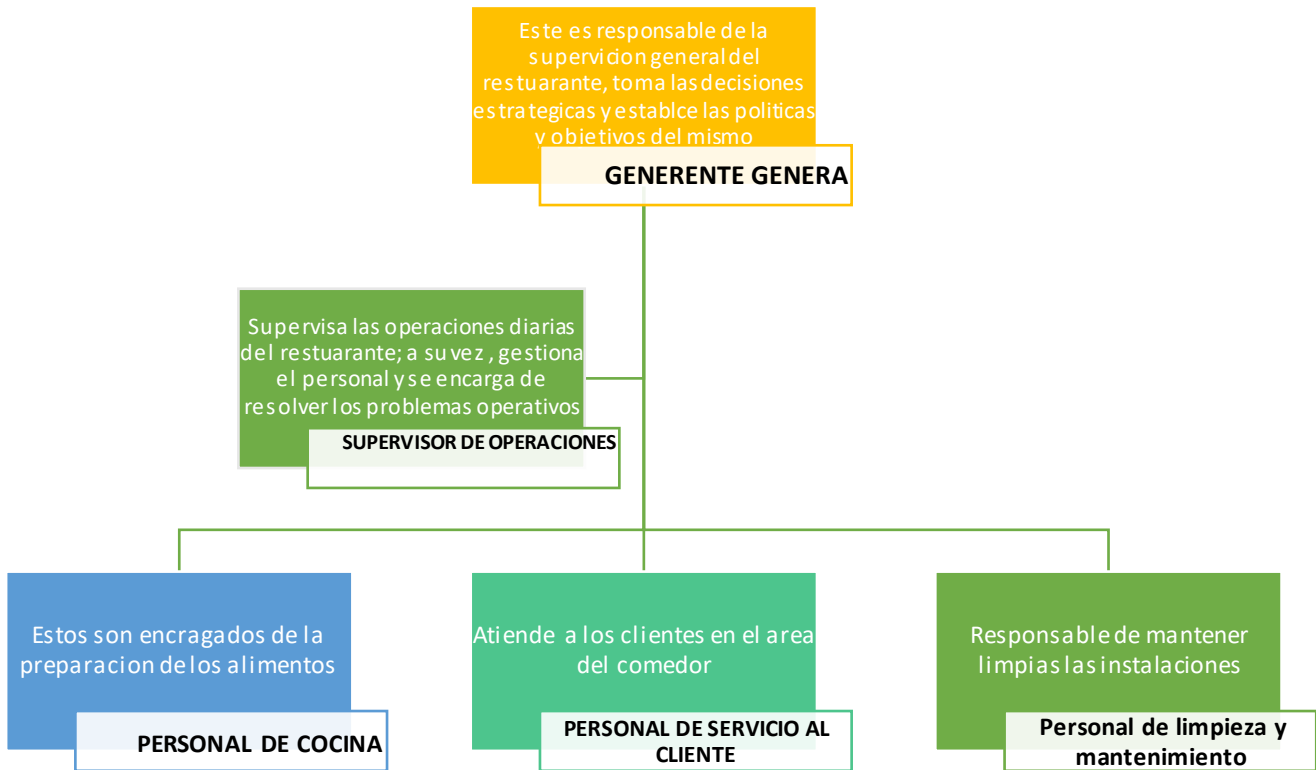
1.1 Reseña histórica del restaurante Taz: Es un establecimiento comercial ubicado en el Distrito de Buenaventura, abrió en 1996 con hamburguesas de alta calidad. Con el tiempo, se expandió y diversificó su menú, agregando perros, asados y coctelería. Actualmente, cuenta con tres sedes, siendo la última de ellas Taz Urbano, inaugurada en octubre de 2022.

Esta última sede se destaca por su ambiente moderno. Taz se mantiene comprometido con ofrecer comida rápida, cocteles, bebidas refrescantes y mucho más, brindando además a sus clientes un espacio agradable, de integración y relajación.

1.2 Visión: “Ser reconocidos como el restaurante de comidas rápidas preferido por nuestros clientes, brindando alimentos de alta calidad, servicio excepcional y una experiencia gastronómica única”.

1.3 Misión: “Ofrecer deliciosas comidas rápidas preparadas con ingredientes frescos y de primera calidad. Nos comprometemos a satisfacer los gustos y necesidades de nuestros clientes, brindando un servicio rápido, amigable y eficiente en un ambiente acogedor. Buscamos constantemente mejorar y diversificar nuestro menú, manteniendo altos estándares de higiene y calidad en todo momento”.

1.4 Organigrama del establecimiento comidas rápidas Taz Urbano.



Fuente: elaboración propia

1.5 INFORMACION DE LOS PASANTES

Nombre: DANIEL FABIAN TORRES HINESTROZA

Fecha de nacimiento: 14 de octubre 2002

Edad: 20 años

Residencia: Barrio Jhon F Kennedy

Información académica: Realizo la primaria en el colegio sagrado corazón de Jesús del barrio Jhon F Kennedy, el bachillerato de 6 a 9 en la institución Patricio symes y 10 y 11 en la Institución educativa Ineterpo, actualmente se encuentra finalizando la carrera de gestor en hotelería y turismo de la Universidad del Pacífico.

Experiencia laboral: 6 meses el establecimiento de comidas rápidas TAZ URBANO

Habilidades: Buena comunicación, imagen personal, es atento, ágil y tiene buena memoria

Aprendizaje: Principalmente aprendí que las cosas no se toman a la ligera por que sucede que después te chocas por que las cosas no son como se plantean y entonces fracasamos. A su vez evidencie que soy más rápido y ágil de lo que parezco y que perseverando y siendo empático puedo controlar y resolver situaciones realmente complejas y poder resolverlas con gran facilidad.

Nombre: WISTON ALEXIS PORTOCARRERO VALENCIA

Fecha de nacimiento: 20 de junio 2000

Edad: 22

Residencia: Barrio Alberto Lleras Camargo

Información académica: Realizó la primaria en la escuela San Borja y de sexto a noveno en colegio Ana Victoria y décimo y once en el San Rafael, posteriormente realizo un técnico en atención al cliente y ensamble y mantenimiento de computador, por último, se encurta finalizando la carrera del programa de Hotelería y Turismo de la universidad del Pacífico

Experiencia laboral: Actualmente me encuentro laborando en el establecimiento de comidas rápidas Taz Urbano en el distrito de Buenaventura

Habilidades: Amabilidad, trabajo en equipo, empatía y responsable

Aprendizaje: Principalmente es muy importante resaltar que el rol como mesero te permite medirte como persona ya que te vas a enfrentar a diferentes clientes desde el amable y engreído el cual fue muy grato debido a que logre conocer diferentes situaciones mediante cada uno de esos clientes además el rol como mesero me permitió tener una gran responsabilidad porque tenía que brindar un buen servicio y ellos llevándose una buena experiencia.

El rol como auxiliar de cocina fue un poco difícil porque no sabía que era lo que en realidad iba hacer pro cuando me explicaron que era lo que iba hacer me gusto porque me pude dar cuenta que estaba acto para cualquier cargo y además el apoyo de algunos compañeros me hicieron sentir más seguro a la hora de preparar algún producto, aunque también era un poco complicado ya que el produjo tenía que salir genial pera que el cliente se sintiera a gusto y satisfecho como en casa.

2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Garantizar un buen clima laboral entre talento humano de las organizaciones se ha convertido paulatinamente en un pilar fundamental para lograr el crecimiento, posicionamiento y manteniendo de las mismas en el mercado, ganando casi que igual de importancia que la manejo de la parte financiera y administrativa. En la mayoría de las empresas de Colombia, el clima laboral es un factor al que se le hace caso omiso, se ha podido denotar el deceso de varias organizaciones debido a la poca relevancia que le dan a esta área que puede garantizar notablemente la comodidad y buen desempeño de colaboradores para dar oportuno cumplimiento a las tareas establecidas, que finalmente redundan en el cumplimiento de metas y objetivos.

Teniendo en cuenta lo anterior, es fundamental que las empresas le otorguen la vital importancia al personal humano, quienes son los que coadyuvan al cumplimiento del propósito que el propietario se idealizó una vez tomo la decisión de crear la organización. Como señala Méndez (2015): “la competitividad de una organización no depende solo de la calidad de sus estrategias, sino de las actitudes, aptitudes y de la motivación del personal que lleva los planes al campo de acción” (p-18).

Partiendo de este contexto y centralizándonos en el objeto de estudio, el establecimiento de comidas rápidas Taz Urbano ubicado en el Distrito de Buenaventura, es una de las empresas donde se evidencia un pésimo ambiente laboral entre el talento humano; la desmotivación e incomodidad es muy evidente, hasta en el momento de atender a los clientes que llegan a este espacio; no se saludan, ni se comunican con cordialidad, realizan gestos desagradables, presentan constantes discusiones y críticas, entre otras acciones que afectan su estabilidad emocional y que por ende han disminuido el bajo rendimiento y reputación de la empresa, de forma que cada día son menos las personas que asisten al lugar y mayor las pérdidas económicas que se generan.

Por estas razones, se hace necesario realizar un diagnóstico profundo de la situación y seguidamente estructurar un diseño de un plan de mejoramiento que al aplicarlo permita promover un buen clima laboral en el establecimiento, que redunde en el bienestar y buen desempeño del talento humano y por ende en la recuperación del branding corporativo de la empresa y posicionamiento en el mercado.

3 JUSTIFICACIÓN

Se considera relevante llevar a cabo esta propuesta porque se parte desde la base de la motivación personal de los estudiantes dado que existe una relación directa con el territorio por el hecho de ser habitante del mismo; donde se han experimentado y vivido en diferentes establecimientos comerciales diversas conductas inadecuadas desde el personal laboral y directos lo cual generan un malestar para los usuarios o clientes.

Si bien, es importante mencionar que en estos tiempos cambiantes en que los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, el contexto territorial se complejiza por las dinámicas de conflicto se hace cada vez más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo.

Por lo tanto, evaluar las fuentes de conflicto, insatisfacción o de estrés que dan como resultado actitudes negativas por parte de los empleados hacia el establecimiento, es una de las principales razones por las que se debe analizar y diagnosticar el clima laboral en cualquier empresa, organizaciones o establecimiento.

Desde aquí la necesidad de poder aportar acciones que permitan generar alternativas de cambio que desde el programa de gestión hotelera y turística hemos adquirido, coadyuvado así desde nuestra área en la obtención de respuestas a problemas de clima organizacional, innovar y contribuir con su mejoramiento en el establecimiento focalizado.

4 ANTECEDENTES

Las siguientes investigaciones y proyectos de intervención que aquí se exponen a nivel internacional, nacional y local permiten dar cuenta sobre los factores o situaciones de conflictividades que se producen al interior de algún establecimiento, pero a su vez recogen elementos de mejora. Lo anterior permitirá ampliar la visión y alimentará la construcción del presente trabajo.

A nivel internacional se trae a colación la investigación desarrollada en Argentina en razón del fenómeno de estudio. Entonces, Ferragud (2019), en el cual pretende ser un primer acercamiento a la problemática de los recursos humanos en la organización, especialmente enfocado en el Clima Laboral y en situaciones conflictivas que se dan en el marco de trabajo. Para desarrollar el presente trabajo la autora utilizó una metodología de tipo descriptiva, a través de las técnicas de recolección como la encuesta donde le permitió conocer las causas que influyen en la satisfacción laboral, la entrevista semiestructurada a siete trabajadores y por último realizó un análisis de documentos.

Del presente estudio es importante rescatar la conceptualización sobre las causas de los conflictos interpersonales en el ámbito laboral "...no solo se derivan por los diferentes intereses de ambas partes, sino que también surgen por interdependencia de las labores, ambigüedad de papeles, políticas y reglas, diferencias de personalidad, comunicación ineficaz, competencia de recursos escasos, tensión personal y diferencias subyacentes en actitudes, creencias y experiencia" (Newstrom 2011, p.272).

Finalmente concluye que las propuestas para mejorar el clima laboral y resolver situaciones conflictivas son esenciales para crear un ambiente de trabajo saludable y productivo. Al implementar estas propuestas, las empresas pueden mejorar la satisfacción y el rendimiento de los empleados, lo que a su vez puede llevar a un mayor éxito empresarial.

A nivel nacional y en concordancia con la investigación anterior se reseña el trabajo de grado de John Jairo Vargas en 2010, titulado Propuesta de mejoramiento del clima laboral de la alcaldía de Santa Rosa de Cabal realizada en la ciudad de Pereira.

Metodológicamente su investigación fue de tipo cuantitativa descriptiva, transversal ya que midió las condiciones del clima laboral y describió sus niveles de presentación en 133 personas pertenecientes a las diferentes secretarías y niveles jerárquicos existentes.

Se da cuenta que se deben reforzar mediante capacitación y otras técnicas factores como relaciones entre jefes, liderazgo, comunicación, aprecio por las ideas e iniciativas del empleado, riesgo y bienestar satisfacción por los recursos, y remuneración quienes se encuentran con una calificación media. Los demás factores evaluados presentan una alta satisfacción por lo tanto el esfuerzo a realizarse debe centrarse en el mantenimiento del mismo.

En conclusión, el autor propone que es importante contar con un buen equipo de trabajo, quienes al interior manejan excelentes relaciones, pero igualmente su mayor debilidad está dada por el factor aprecio por las ideas e iniciativas del empleado, la cual obtuvo la más baja calificación.

Adicionalmente un antecedente a nivel local realizado por Nelly Alegría Vélez en 2010. Una investigación para adquirir el título de Administradora de Empresas que se titula “Diagnóstico del clima organizacional cámara de comercio del municipio de Buenaventura” tiene como objetivo conocer las percepciones y motivaciones de los colaboradores frente a su trabajo y el entorno que lo rodea, para determinar luego, el grado de satisfacción de los mismos y su incidencia en el clima laboral y cómo esto deriva en situaciones de conflicto, bajas en la productividad, bajo rendimiento, rotación, ausentismos, estrés, entre otros. Esta investigación acudió a un enfoque cualitativo de tipo descriptivo y explicativo donde la herramienta de la observación directa le permitió establecer un acercamiento con 22 miembros del establecimiento.

Dicha investigación evidencia que al no llevar los procedimientos necesarios para que el ambiente sea propicio para el colaborador, no se tiene en cuenta las necesidades y problemáticas de estos. Presentan conflictos que no han sido tratados a tiempo, y que generan un ambiente laboral no grato para el desarrollo de las actividades.

5 OBJETIVOS

5.1 OBJETIVOS GENERAL

Diseñar una plan de mejoramiento para promover el buen clima laboral en el establecimiento de comida rapida Taz Urbando en el Distrito de Buenaventura.

5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar los factores que inciden en los conflictos interno del establecimiento de comida rápida Taz Urbano
- Analizar el diagnostico de los aspectos de conflictividades internas encontradas en el establecimiento de comida rápida Taz Urbano.
- Elaborar. un plan de acción que promueva la disminución de los conflictos en los trabajadores de Taz Urbano.

6 MARCO TEORICO

Resulta fundamental analizar de manera teórica las siguientes categorías: ambiente laboral, mejoramiento y relacionamiento de los actores internos de la organización, se considera que estas categorías abarcan de manera integral los puntos cardinales de la presente intervención que promueven el entendimiento de la problemática que preside en el establecimiento de comidas rápidas Taz Urbano en Buenaventura, donde diariamente se presentan conflictos entre empleados y se evidencia la falta de relacionamiento que no permite lograr un buen clima laboral y por ende el desarrollo de sus funciones. El concepto de ambiente laboral desde la percepción de Ferragud, Cynthia Elizabeth (2019) se centra en el proceso que se presenta en el grado de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Dirección General de Administración del Poder Judicial de Corrientes como así también identificar la raíz de los problemas entre los empleados y reconocer a los implicados en los mismos, con el fin de establecer la forma en que serán manejados para llegar a un acuerdo efectivo entre éstos y la alta dirección.

Se determina de aquí que estas acciones están sujetas desde los procesos emocionales del individuo que trasciende a los miembros de un grupo u organización, en este caso el establecimiento de comidas rápida Taz URBANO el cual está relacionado con la motivación de los empleados.

Las situaciones que enfrenta cada miembro de la organización permiten que su desempeño no sea el más adecuado a la hora de cumplir con su labor Ferragud, Cynthia Elizabeth (2019) Por esto es primordial para la organización realizar estudios minuciosos de las diferentes variables relacionadas al talento humano, con el fin de desarrollar la capacidad de respuestas exigida por los retos impulsados por la globalización que hacen de los colaboradores elementos claves para subsistir en un mundo cambiante.

Esto permite generar cambios positivos tanto como en la organización y vida personal; según

Ferragud (2019) La investigación que se realizará ayudará a dicha organización para mejorar sus actividades pronta mejoría con respecto al clima laboral en dicha empresa. Por otro lado, tendremos conocimiento del grado de satisfacción que tiene cada empleado durante el desempeño de las funciones dentro de dicha organización pag 11.

Una vez identificados todos estos factores se tomarán en cuenta para su pronta mejoría, por ende, todos los empleados tendrán un buen clima y satisfacción laboral tanto en lo individual como en lo colectivo. Así el ambiente laboral será eficaz y eficiente el cual permitirá que todo se armonioso.

7 METODOLOGIA

A continuación, se exponen los elementos metodológicos necesarios para el desarrollo de la investigación que tiene por objetivo Diseñar un plan de mejoramiento para promover el buen clima laboral en el establecimiento de comida rápida Taz Urbano en el Distrito de Buenaventura.

En primera instancia, se presentan el tipo de investigación, posteriormente la descripción de los participantes, se especifican las características de los instrumentos de recolección, luego el procedimiento y las fases de la investigación, así como la manera en que se propone el análisis de la información.

7.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Para este trabajo investigativo se aplicará el enfoque mixto, permitiendo el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos; lo que permitió una mayor comprensión en “obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades” (Hernández Sampieri, 2014, p.8). De acuerdo a lo anterior, el enfoque Cualitativo de investigación para este estudio es clave porque permite profundizar, a partir de miradas y perspectivas de quienes viven la experiencia, en interpretar sus significados y subjetividades de acuerdo a las realidades propias particulares, y en su efecto, en el análisis de las acciones que permita buen clima laboral en el establecimiento de comida rápida Taz Urbano en el Distrito de Buenaventura.

7.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio se realizó bajo el proceso de Investigación proyectivo, dado que esta consiste en “la elaboración de una propuesta, un plan o procedimiento..., como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de una institución..., en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, de los procesos explicativos y de las tendencias futuras (Hurtado de Barrera, 2010, p.567). Es por ello que las estrategias u acciones determinadas en la presente conllevan a definir el cómo se puede mejorar el clima laboral establecimiento de comida rápida Taz Urbano en el Distrito de Buenaventura.

7.3 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los métodos de recolección de datos que se emplearon fue la observación de campo, entrevistas y la aplicación de una encuesta, el cual nos permitió adquirir la información necesaria para el luego hacer un análisis de estos datos.

Observación de campo: si bien, se ha determinado que esta técnica de recolección de datos está encaminada a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno, es por ello que, aplicamos esta técnica durante dos semanas para poder evidenciar los comportamientos de los trabajadores del establecimiento al cual focalizamos.

Entrevistas: según Hernández Sampieri (2014), la entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa (Savin-Baden y Mejor, 2013; y King y Horrocks, 2010). Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). Esto, porque a través de esta técnica se puede construir una relación de diálogo con los sujetos y sujetas de estudio.

Encuesta: se aplicó un cuestionario de preguntas abiertas a 11 trabajadores con el fin de conocer la percepción que tienen frente a la situación que genera un clima no adecuado en el establecimiento.

7.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Personal humano del establecimiento de comidas rápidas Taz Urbano en el Distrito de Buenaventura está conformada por 17 empleados en cinco dependencias de las cuales nos enfocamos en las dependencias del personal de cocina y el personal de servicio al cliente con un total de 11 empleado y cómo población muestra para recolección de información se realizaron las entrevistas al personal con un (1) Gerente y diez (10) empleados.

Área	Población
Jefe o gerente	1
Cocineros	6 empleados
Meseros	4 empleados
Total	11 personas para la muestra

Fuente: *Elaboración propia*

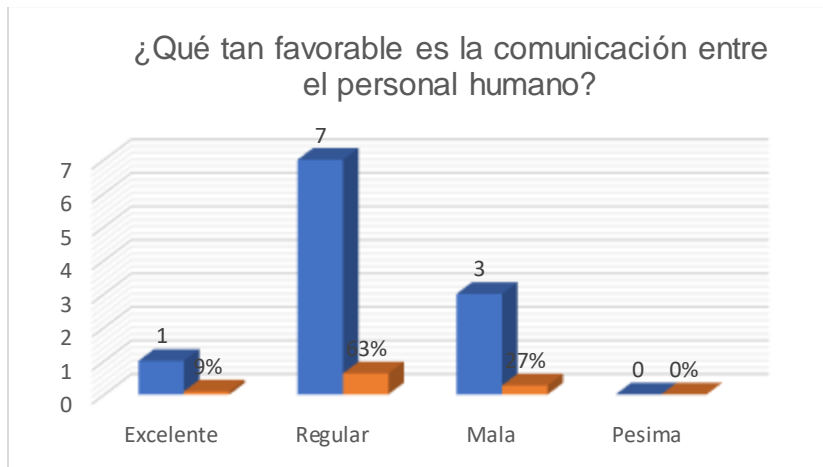
8 CAPITULOS

8.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LOS FACTORES QUE INCIDEN EN UN AMBIENTE HOSTIL.

En el presente capítulo se detallan los diferentes factores que inciden en los conflictos interno del establecimiento de comida rápida Taz Urbano.

En los siguientes gráficos se detalla la posición del recurso humano frente a factores que están incidiendo en presentación del conflicto interno de establecimiento.

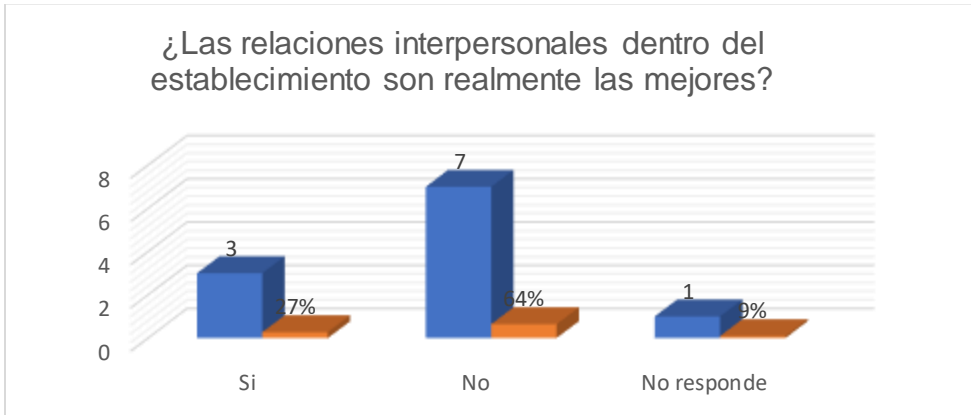
8.1.1 Factor comunicación



Fuente: Elaboración propia

De las 11 encuestas realizadas, en el factor comunicación el 9% respondió que es excelente, el 63% dijo regular y el 27% mala.

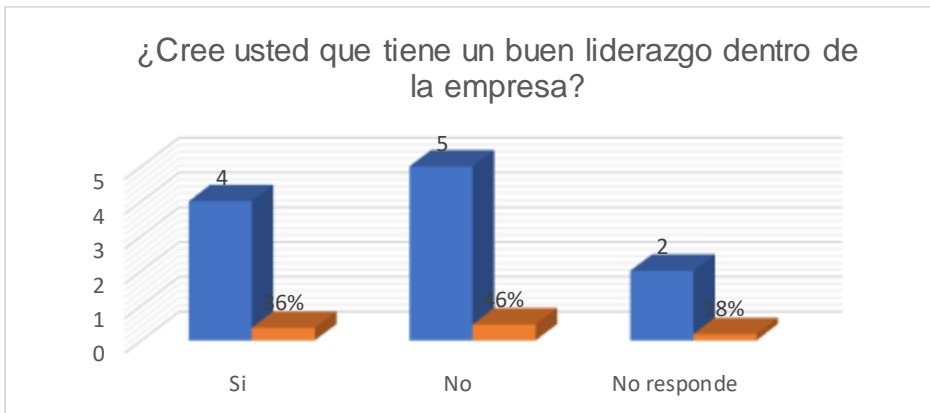
8.1.2 Factor reacciones interpersonales



Fuente: Elaboración propia

El 27% respondió que si se promueve la relación interpersonal en el establecimiento; el 64% indicó que no y 9% no respondió este ítem de la encuesta.

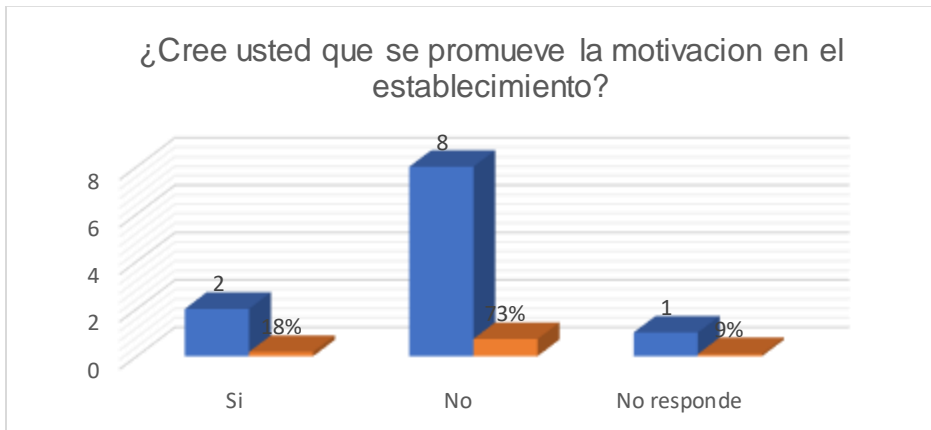
8.1.3 Factor liderazgo



Fuente: Elaboración propia

En el factor liderazgo el 36% del personal respondió que, si tiene un buen liderazgo dentro del establecimiento, el 46% planteo que no lo tiene y 18% no respondió este ítem de la encuesta.

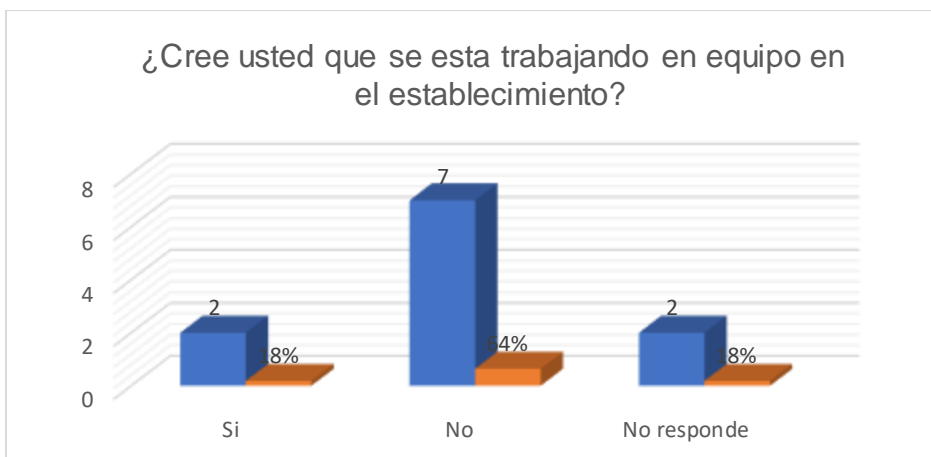
8.1.4 Factor motivación



Fuente: *Elaboración propia*

El 73% del personal humano cree que no le es reconocida su labor dentro de la empresa, el 18% respondió que sí y el 9% no respondió este ítem de la encuesta.

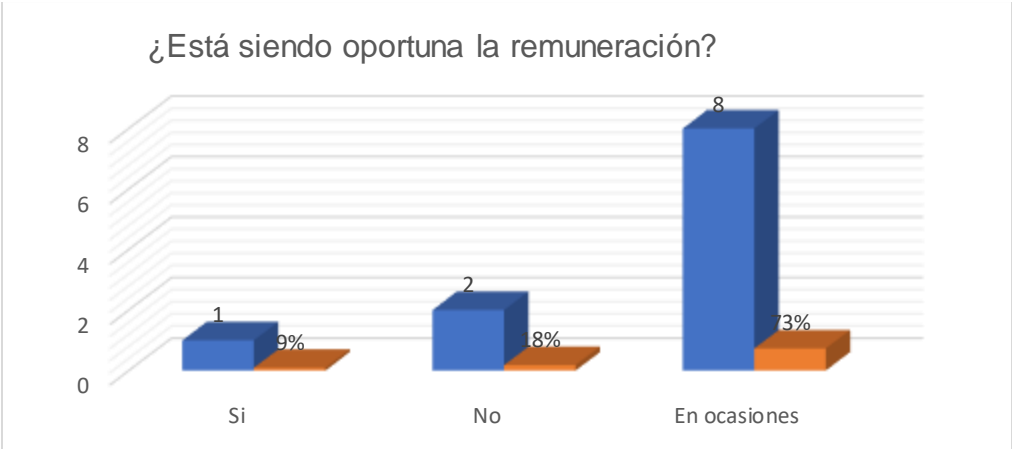
8.1.5 Factor trabajo en equipo



Fuente: *Elaboración propia.*

El 64% de los encuestados respondieron que no se trabajando en equipo en la empresa, el 18% planteó que sí y el 18% no respondió este ítem de la encuesta.

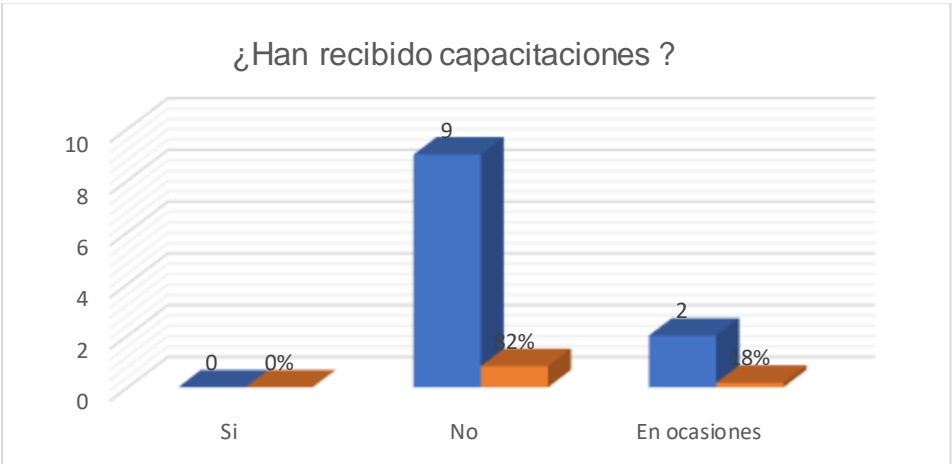
8.1.6 Factor remuneración



Fuente: Elaboración propia

El 9% cree que es oportuna la remuneración en el establecimiento, el 18% cree que no y el 73% plantea que solo en ocasiones.

8.1.7 Factor formación



Fuente: Elaboración propia

Ninguno de los empleados respondió que sí han sido capacitados, el 82% indicó que no y el 18% no respondió este ítem de la encuesta.

8.2 ANÁLISIS DE LOS DATOS ENCONTRADOS

En base al diagnóstico realizado se puede deducir que la falta de comunicación interna es evidente, no se han establecidos canales de intercambio de información idóneos lograr una comunicación asertiva entre el equipo de trabajo.

No existe una óptima relación interpersonal entre ellos, son muy pocos los espacios donde se evidencia el compañerismo, el compartir y acercamiento, no se promueven diálogos o encuentros donde se pueda fortalecer este factor tan importante para promover el buen clima laboral.

La falta de liderazgo prevalece, ninguno de los administrativos, ni empleados ha tomado la iniciativa de liderar procesos que permita resolver los conflictos y crear espacios de interacción para limar asperezas y promover la integración, compañerismos, afectos internos y óptimo ambiente laboral.

Igualmente se puede evidenciar que los administrativos no implementan acciones motivacionales que generen la comodidad, satisfacción y bienestar del personal humano; no hacen reconocimientos a la labor, no se celebran fechas especiales, no se ofrecen recompensas, ni incentivos, ni se realizan actividades lúdicas y recreativas que promuevan un buen clima laborar al interior del establecimiento.

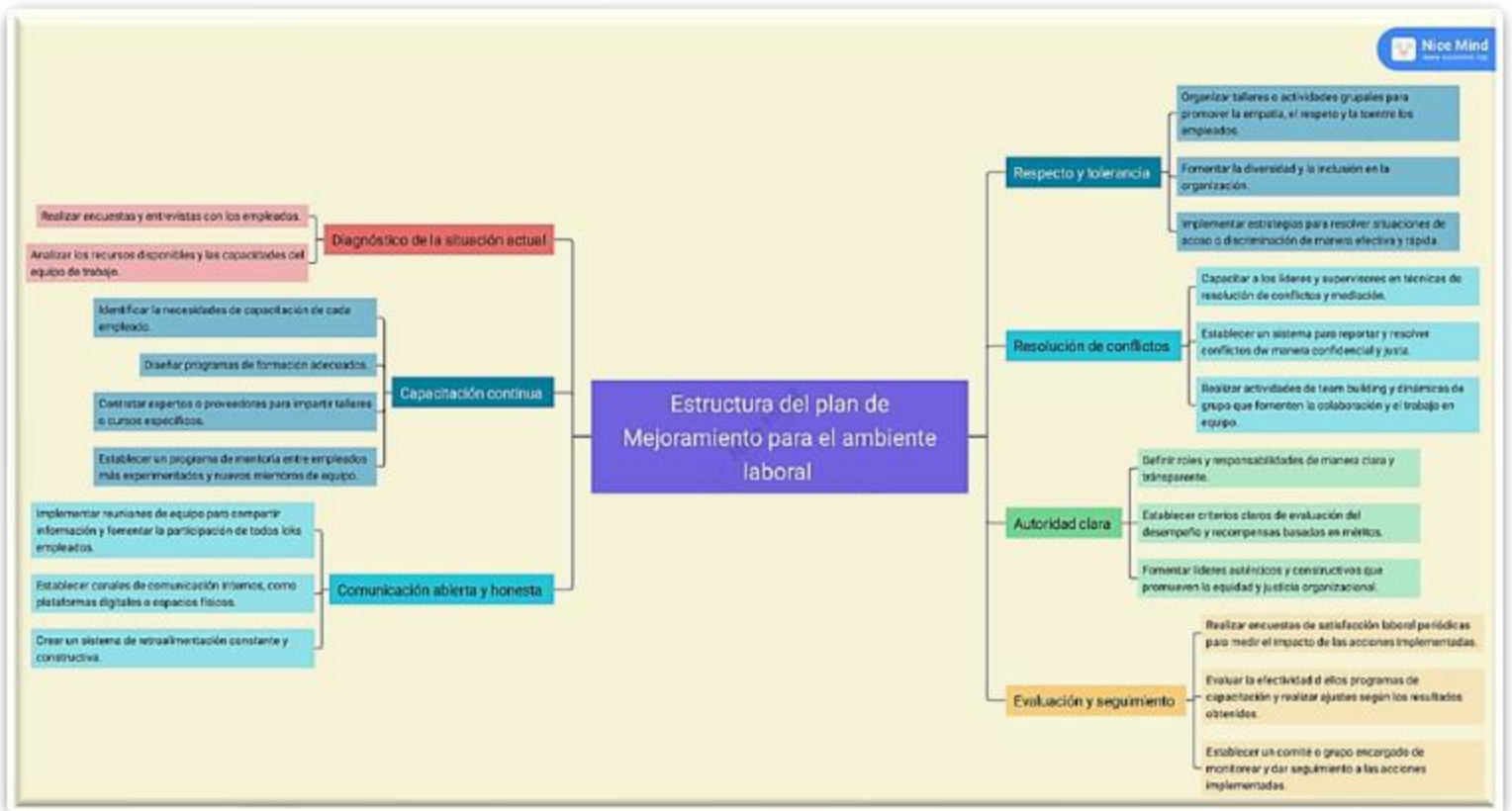
No se trabaja en equipo, cada quien se encarga de realizar sus labores individualmente, no se brinda apoyo al compañero, se aduce que “cada quien es responsable de sus funciones y se realiza lo que le toca”. Se logra denotar la indiferencia y debilidad en las relaciones entre el talento humano.

La empresa no invierte a capacitaciones para su personal humano, no se fortalecen sus conocimientos y capacidades en temas esenciales para el desarrollo de sus actividades, que puede mejorar su desempeño y la atención al cliente.

A esto se le suma que el personal no recibe su salario en los tiempos acordados, se demoran días en pagar esta remuneración, situación que notablemente los desmotiva ya que no cuentan puntualmente con los recursos para solventar las necesidades de sus hogares y saldar las deudas adquiridas con terceros.

8.2.1 PROPUESTA O PLAN DE MEJORAMIENTO PARA PROMOVER EL BUEN CLIMA LABORAL:

Estructura del plan de mejoramiento:



Fuente: Propia

La propuesta de mejoramiento del clima laboral en el establecimiento de comida rápidas Taz Urbano del distrito de Buenaventura, nace desde el análisis reflexivo de los aportes suministrado por los trabajadores y los datos encontrados son elementales para fortalecer las distintas dinámicas que generan un ambiente hostil en el establecimiento, para ello es crucial que se adopte las siguientes medidas:

1. Establecer una comunicación abierta y honesta entre todos los involucrados. En este proceso el establecimiento debe generar un ambiente de confianza y respeto, establecer una línea de comunicación clara, escuchar activamente con los demás, ser honesto y directo, y estar dispuesto a aceptar la responsabilidad por los errores o situaciones que se lleguen a presentar al interior del establecimiento.
2. Establecer una cultura de respeto y tolerancia: es importante que los líderes establezcan una clara visión de los valores de la empresa y los comuniquen a todos los empleados. Esto debe reflejarse en la forma en que los empleados se tratan entre sí, así como en la forma en

3. Establecer una política clara para la resolución de conflictos: Es importante que el establecimiento establezca unos pasos necesarios para abordar los problemas y llegar a un acuerdo satisfactorio para las partes involucradas. Estos pasos pueden incluir el establecimiento de reglas claras, la creación de un ambiente libre de rechazo y la definición de canales de comunicación y recursos de ayuda. Una vez establecidas estas reglas, es importante que se respeten. Para ello se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - Facilitar un espacio de escucha activa para comprender las opiniones y perspectivas de los demás.
 - Hablar de la situación con respeto y honestidad.
 - Proporcionar apoyo y validación a cada persona involucrada.
 - Reconocer los puntos de vista de todos los implicados.
 - Buscar soluciones creativas que satisfagan a todos.
 - Posibilitar unos compromisos claros para hacer cumplir los resultados.

4. Establecer una línea de autoridad clara: Es importante definir los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo. Esto debe incluir cómo los problemas se abordan y resuelven, quién tiene la última palabra en situaciones particulares, y cómo se manejan las disputas. Es importante que todos los miembros del equipo estén al tanto de esta información para asegurar una comunicación fluida y eficaz.

¡Teniendo en cuenta los elementos expresados anteriormente y llevando a cabo los procesos de gestión de recursos humanos, identificar los canales de comunicación; a través del desarrollo personal mediante formación específica como es el caso de las “reuniones eficaces” a los directivos y la de “escucha activa” a los empleados. han centrado en la empatía y la perspectiva, lo que ha llevado a una mejor comprensión y apreciación entre los empleados.

Se han reevaluado los planes de trabajo y las tareas asignadas a los empleados para reducir los conflictos relacionados con la sobrecarga de trabajo y la falta de recursos y se han implementado políticas más flexibles para abordar problemas específicos de los empleados, tales como cuidado de niños o problemas de salud.

A través de estos esfuerzos, se ha logrado un ambiente laboral más pacífico y productivo. Los empleados se sienten más comprometidos y se han mejorado los resultados de la empresa. Seguiremos trabajando en nuestros esfuerzos para minimizar los conflictos y mejorar el lugar de trabajo para todos nuestros empleados.

Igualmente existen otros factores determinantes para alcanzar dichos objetivos como son: Liderazgo efectivo, establecimiento de una red interna de comunicación y ejecución y una visión integral de la calidad.

9 CONCLUSIONES

La investigación realizada en el establecimiento de comidas rápidas Taz Urbano del Distrito de Buenaventura, permitió a los investigadores visualizar que el clima laboral del establecimiento no es el más óptimo, esto debido a varios factores a que existe tanto al interior del establecimiento como algunas situaciones que se produce con los trabajadores de forma externa; a dichas dificultades no se le ha buscado las estrategias para resolver, produciendo así la afectación en el clima laboral.

Por otra parte, se evidencia que el establecimiento no se está llevando a cabo los procedimientos necesarios para que este ambiente sea propicio para todo el personal. Se están presentando conflictos que no han sido tratados a tiempo, que generan un ambiente laboral no grato para el desarrollo de las actividades.

El establecimiento de comidas rápidas Taz Urbano, en estos momentos no tiene establecida el área de Talento Humano y de Gestión de la Calidad ya que estas actividades se les ha asignado a personas que no cuenta con los procedimientos profesionales para manejar alguna situación compleja que se pueda presentar.

10 RECOMENDACIONES

A continuación, se enumeran una serie de recomendaciones tanto para el gerente general como para los trabajadores que conforman el organigrama del establecimiento, cuya implementación son vitales para enmarcar una ruta idónea que permita un buen clima laboral. Por tal motivo se recomienda:

Realizar el estudio del plan de mejoramiento del establecimiento estudiada en este trabajo investigativo, permitiendo generar unos espacios formativos a todo el cuerpo humano del establecimiento.

Implementar por lo menos una vez en el mes, un proceso de evaluaciones y seguimiento de las quejas, reclamos o peticiones de los trabajadores permitiendo darle de manera oportuna una respuesta adecuada.

Contar con un grupo de talento humano quienes podrán prestar asesoría constante al personal que trabajar al interior del establecimiento.

11 REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Alegría, N. (2012). Diagnóstico del clima organizacional cámara de comercio del municipio de Buenaventura. Trabajo de Grado presentado para adquirir el título de Administradora de Empresas. Universidad del valle - sede pacífico. Recuperado en <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/10750/0503569.pdf?sequence=1>.
- Alfonso T, Francy Y (2021). Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas ECACEN. Maestría en Administración de Organizaciones. El clima laboral y sus efectos en la productividad empresarial: una mirada a empresas colombianas. Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/43984/flyaimam.pdf>.
- Arnao, J. C. y Villegas, A. E. (2015). Propuesta de plan de mejora del clima laboral del Banco Continental BBVA Balta basado en la teoría de Litwin y Stringer, Chiclayo (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/687>.
- Ferragud C. (2019). Propuestas para mejorar el clima laboral y resolución de situaciones conflictivas. Tesis para posgrado, Universidad siglo 21. Argentina. Recuperado de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/16876/Ferragud%20Cynthia%20Elizabeth%20TFG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Gladis G. (2020). Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). Recuperado de: <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>.
- Varga, J (2010). Propuesta de mejoramiento del clima laboral de la alcaldía de Santa Rosa de Cabal. Proyecto para optar el título de Magister en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional, Universidad Tecnológica de Pereira. Recuperado de <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/f922369a-02a3-4926-92cd-88b062d57b95/content>.

12 ANEXOS





