



UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA
ADMINISTRACIÓN
CÁTEDRA DE ADMINISTRACIÓN



Asignatura: PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION

Código: 004038 Créditos: 03

Centro Universitario: San Vito

Grupo: 01

Nombre Completo: Francisco Campos Sandí

Número de cédula:114750560

III Cuatrimestre

Contenido

1. Hechos Relevantes	3
2. Problema central	4
3. Análisis del problema central	5
4. Alternativas de solución	6
5. Solución, Instrumentalización y Recomendaciones	8
6. Recomendaciones:	10

1. Hechos Relevantes

- a. Tupal es una empresa que promueve el desarrollo de diferentes tipos de productores agrícolas generando empleos y produciendo servicios para los clientes
- b. Las plagas de roedores en uno de los supermercados en Costa Rica ha enfrentado problemas de una plaga de roedores, generando pérdidas significativas al tener que destruir productos y realizar cierres temporales para fumigación.
- c. Desmotivación y problemas laborales en los trabajadores del supermercado están desmotivados debido a condiciones laborales desfavorables, como jornadas de 12 horas, limitado tiempo para comer, problemas en el cálculo de horas extras, incremento en incapacidades y accidentes laborales, y falta de días libres.
- d. Afectaciones sobre las malas condiciones laborales podrían afectar en futuras compensaciones por alguna demanda.
- e. Movimiento de personal importante de personal en todas las áreas, con empleados que renuncian debido a la falta de motivación, remuneración salarial justa y horarios excesivos, además del mal trato por parte de los clientes.
- f. Mala administración debido a los problemas crecientes, la administración no se han tomado medidas para mejorar las condiciones laborales, la desmotivación del personal y los problemas de plagas.
- g. Pérdidas de clientes debido a la baja calidad de los servicios tienen como consecuencia que los clientes prefieran otras opciones.
- h. Afectaciones sobre la imagen de la empresa Tupal por las malas reseñas de los clientes debido al mal manejo de las situaciones presentadas.

2. Problema central

- ¿Cómo la desmotivación del personal, las condiciones laborales precarias y la mala administrativa afectan la operación del supermercado en Costa Rica, generando pérdidas económicas?

3. Análisis del problema central

La desmotivación y condiciones laborales adversas están provocando un efecto dominó en el supermercado Tipal en Costa Rica. La plaga de roedores, resultado de condiciones higiénicas precarias, no solo causa pérdidas directas al obligar la destrucción de productos, sino que también se pierde la confianza de los clientes en la calidad de los productos y que a futuro puede tener un impacto significativo en pérdidas económicas.

La insatisfacción del personal, manifestada en la alta rotación y la pérdida de talento, se traduce en una disminución en la eficiencia operativa y una pérdida de la cultura organizacional. Esto afecta la capacidad del supermercado para mantener estándares de servicio al cliente, generando conflictos entre empleados y clientes, lo que puede conducir a una disminución en la lealtad del cliente y, finalmente, a una disminución en las ventas.

La inacción de la administración para abordar estos problemas crea un ambiente tóxico, contribuyendo a la pérdida de motivación e incrementa la crisis laboral. Además, se puede obstaculizar la capacidad de aprovechar oportunidades en el apoyo a los productores agrícolas locales que podría tener afectaciones en el desarrollo de la comunidad con los pequeños y medianos productores.

Las malas decisiones que no se resuelven con una mejoría en los problemas encontrados repercuten desfavorablemente desde pérdida de imagen y problemas económicos por una mala administración que se puede ir resolviendo todos sus problemas en su tiempo.

4. Alternativas de solución

A. Implementación de mejoras laborales:

1. Ventajas:

- Aumento de la satisfacción y motivación del personal.
- Reducción en la rotación de empleados, disminuyendo los costos asociados a la contratación y capacitación.
- Mejora en la calidad del servicio al cliente al contar con empleados más comprometidos.

2. Desventajas:

- Posibles costos adicionales asociados con mejoras salariales y beneficios laborales.
- Resistencia inicial de la administración ante cambios en las políticas laborales.
- Requiere una revisión exhaustiva de las prácticas laborales y una posible reestructuración.

B. Implementación de programas de control de plagas:

1. Ventajas:

- Reducción de pérdidas económicas al evitar la destrucción de productos por plagas.
- Mejora en la higiene y seguridad de los productos, generando confianza en los clientes.
- Posible colaboración con proveedores para implementar prácticas agrícolas más seguras.

2. Desventajas:

- Costos iniciales asociados con la implementación de programas de control de plagas.
- Posible resistencia de los trabajadores al cambio en las prácticas agrícolas.
- Requiere coordinación con proveedores, lo que podría llevar tiempo y esfuerzo.

C. Implementación de programas de capacitación y desarrollo del personal:

1. Ventajas:

- Mejora en la eficiencia y productividad del personal a través de la capacitación.
- Aumento en la retención de empleados al proporcionar oportunidades de desarrollo.
- Fortalecimiento de la cultura organizacional y mejora en las relaciones laborales.

2. Desventajas:

- Inversión inicial en programas de capacitación.
- Posible resistencia de algunos empleados a participar en programas de desarrollo.
- Resultados a largo plazo, requiere tiempo para observar mejoras tangibles.

D. Establecimiento de un canal de comunicación abierto con la administración:

1. Ventajas:

- Mejora en la relación empleado-administración, fomentando un ambiente de confianza.
- Identificación temprana de problemas laborales y oportunidades de mejora.
- Posible reducción en la desmotivación al sentirse escuchados y valorados.

2. Desventajas:

- Requiere un cambio cultural en la administración para fomentar la comunicación abierta.
- Posible resistencia inicial por parte de la administración ante críticas y sugerencias.
- Necesidad de establecer un sistema efectivo para recibir y gestionar retroalimentación

5. Solución, Instrumentalización y Recomendaciones

Solución: Implementación de mejoras laborales

Justificación: La implementación de mejoras laborales aborda directamente el problema central al atacar las causas fundamentales de la desmotivación y la alta rotación de personal. Al mejorar las condiciones laborales, se espera un aumento en la satisfacción y compromiso de los empleados, lo que impactará positivamente en la eficiencia operativa y en la calidad del servicio al cliente. Además, esta solución aborda la raíz del problema, estableciendo las bases para un cambio cultural positivo en la organización.

Instrumentalización

Quién: La implementación de mejoras laborales deberá ser liderada por el departamento de Recursos Humanos en colaboración con la alta dirección de la empresa, involucrando también a representantes de los trabajadores para garantizar una implementación eficaz y consensuada.

Cómo:

1. Revisión de políticas laborales: realizar una revisión exhaustiva de las políticas laborales actuales, identificando áreas de mejora en términos de horarios, remuneración y beneficios.
2. Consultas con los trabajadores: involucrar a los trabajadores en el proceso a través de encuestas, reuniones y la designación de representantes del personal para expresar sus preocupaciones y necesidades.
3. Diseño de paquete de beneficios: desarrollar un paquete de beneficios competitivo que incluya mejoras salariales, tiempos de descanso adecuados, y beneficios adicionales que motiven y recompensen el desempeño.
4. Comunicación efectiva: establecer canales de comunicación efectivos para informar a los empleados sobre los cambios, asegurando la transparencia y generando confianza en la nueva dirección.

Cuando: El proceso de implementación deberá iniciarse de inmediato con la revisión de políticas laborales. La consulta con los trabajadores debe llevarse a cabo en las próximas semanas, y la implementación completa de las mejoras laborales debe estar en marcha dentro de los próximos tres meses.

6. Recomendaciones:

- Monitorear continuamente la efectividad de las mejoras a través de retroalimentación constante de los empleados y métricas clave de rendimiento.
- Incentivos a los colaboradores los cuales pueden mejorar el ambiente laboral.
- Proporcionar capacitación adicional a los supervisores y gerentes sobre la importancia de un liderazgo motivador y positivo.
- Evaluar regularmente la cultura organizacional para asegurar que se mantengan prácticas laborales saludables y una comunicación abierta.
- Realizar encuestas de satisfacción al cliente para analizar las mejoras en el manejo de los servicios ofrecidos.