**SERVICIO AL CLIENTE**

**ACTIVIDAD TEMA CLIMA ORGANIZACIONAL, DIMENSIONES DEL SER**

**Reflexión video**

debemos ayudarnos unos a otros es un gesto de compañerismo sobre todo debe ser uno de los valores principales del ser humano la bondad.

1. Es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencia sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

* El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
* El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
* El clima es el nexo que regula los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

1. El clima organizacional se define como la percepción de los empleados en su lugar de trabajo, en cada una de las tomas de decisiones y sobre todo en las relaciones interpersonales entre cada uno de los empleados, este también se basa sobre la motivación en los empleados este se refiere tanto a la parte física como mental, este también se centra en la planeación, organización y control en el nivel individual este es conocido como el clima psicológico.

el clima organizacional también se caracteriza por las percepciones de los trabajadores son compartidas entre los miembros de una organización.

La cultura organizacional se relaciona con las normas escritas y no escritas de una empresa las cuales deben ser seguidas cada uno de los colaboradores, este se aplica en un ámbito extenso de una sociedad o civilización.

La cultura organizacional puede facilitar una implantación de una estrategia si existe una fuerte coherencia, esta puede influir sobre los diferentes resultados dentro de la empresa, esta se define por medio de diferentes ítems los cuales nos llevan a una mejor organización, estos son: conjunto de valores y creencias, cultura compartida, imagen integrada, fenómeno persistente, iniciativa individual, tolerancia del riesgo y control.



* **Ambiente físico:** El clima organizacional o laboral**está determinado por un espacio físico**común a todos los integrantes de una empresa.
* **Ambiente social:** Este ambiente está**determinado por las personas entre sí**del mismo u otros departamentos dentro de la empresa.
* **Estructura:** Todos estos miembros tienen en común que**comparten una misma estructura organizacional**, estilo de dirección, formalidad, horarios de [trabajo](https://www.caracteristicas.co/trabajo/) y de descanso, salas de ocio, etc.
* **Comportamiento organizacional:** Hace referencia a los aspectos como la [productividad](https://www.caracteristicas.co/productividad/), puntualidad, el cumplimiento de los [objetivos](https://www.caracteristicas.co/objetivos/) personales y de cada área.
* **Comunicación:** Dentro de un clima laboral esperado **se intenta fomentar un tipo de comunicación basado en la confianza,** empatía, buen trato, diálogo cordial, [respeto](https://www.caracteristicas.co/respeto/) mutuo y diplomacia con el fin de favorecer la productividad y generar un ambiente apto para brindar mayores ganancias a la compañía.
* **Motivación:** La motivación no sólo estará dada por condiciones laborales amenas sino también por un conjunto de características de la [cultura organizacional](https://www.caracteristicas.co/cultura-organizacional/): desde **un espacio agradable para desempeñar la tarea laboral,** obsequios por días especiales, bonos extras, pago de horas extras, premios por producción, etc.
* **Liderazgo:** El o los [líderes](https://www.caracteristicas.co/buen-lider/) **deben comprometerse a generar un clima laboral grato y ameno**para que cada uno de los miembros se sienta motivado e incitarlo a cumplir los objetivos de la [organización](https://www.caracteristicas.co/organizaciones/).
* **Pertenencia:** El sentido de pertenencia o de identidad**fomenta sensaciones de unión** y produce el sentimiento no sólo de participar del grupo sino de pertenecer al mismo.
* **Capacitación:** Mayoritariamente la capacitación **forma parte de la motivación de los miembros de la organización**, y por ende parte del clima organizacional.
* **Evaluación:** Se plantean con ayuda de los pares y superiores planteando metas donde se destacan las fortalezas del cada individuo y se trabajan para la mejora de sus debilidades.
* el grado de identificación del personal de la empresa y sus propósitos.
* El grado de integración de los equipos de trabajo y del conjunto de la organización.
* Las características y aceptación del liderazgo.
* Los niveles de conflicto y conceso en la organización.
* Los niveles de motivación del personal.



* **Variable 1 Grado de Confianza Mutua entre los miembros de la Organización:** se entiende como la confianza que cada una de las personas dentro de la organización debemos de tener para así tener un buen clima organizacional.
* **Variable 2 grado de comunicación:** es el grado con el que cada persona debe de contar para así tener un buen entendimiento tanto dentro y fuera de la organización.
* **Variable 3 grado de apoyo mutuo:** es donde todos deben de estar de acuerdo el uno con el otro.
* **Variable 4 grado de comprensión e identificación con los objetivos y metas de la organización:** se entiende por este el grado de comprensión que debemos de tener con cada uno de los objetivos propuestos por las organizaciones teniendo en cuenta que cada uno de ellos nos lleva a una meta.
* **Variable 5 manejo eficiente de conflictos internos:** saber manejar cada uno de los conflictos que se presenten dentro de la organización llegando a tener buenas soluciones.
* **variable 6 utilización adecuada de las capacidades de las personas al interior de la organización:** cada uno de los miembros de la organización cuenta con una capacidad para hacer diferentes funciones siempre desempeñándose en la cual tiene más capacidad y dando sobre todos mejores e iguales resultados sobre las que no es tan bueno.
* **Variable 7 métodos de control:** es alcanzar el control de los procesos más relevantes de la organización para ya luego con estos procesos iniciar las tareas de mejora de los procesos a través de diferentes procesos.
* **Variable 8 estilo de liderazgo:** son los diferentes roles que un mismo líder puede tener frente a su organización llevando a cabo cada rango.
* **Variable 9 grado de participación:** se tiene en cuenta por medio de los colabores dentro de la empresa cada una de las participaciones, teniendo en cuenta que cada participación es esencial para llegar a los objetivos propuestos.
* **Variable 10 recompensas:** es la manera de demostrar el trabajo hecho y para ello se le premia con una buena recompensa ya sea de tiempo, dinero u otros métodos.
* **Variable 11 creatividad y desarrollo profesional:** en este se puede reflejar todo lo aprendido durante cada proceso llevando a cabo el desarrollo que se puede evidenciar en cada actividad realizada y sobre todo la creatividad que utilizo para que esta fuera de mejor ayuda y mayor entretenimiento.

1. La importancia de la cultura y el clima organizacional es que ambos se complementan uno del otro para así llevar a cabo una buena organización y un buen ambiente laboral, para tener en cuenta en cada uno de los casos si no hay una buena cultura organizacional no puede haber un buen clima organizacional, la importancia en sí de estas dos es que cada una es de vital importancia dentro y fuera de la empresa ya que nos representa el espacio y la cultura y la forma con la que cada una de las personas hace cada una de sus labores y se desempeña dentro de la organización logrando así un buen clima y una buena cultura.
2. Mi clima organizacional es orientado a la satisfacción de cada uno de nuestros diferentes clientes, teniendo en cuenta sus gustos, sus colores, sus sabores, su contextura y sobre todo la variedad y la frescura, de este modo podemos crear un mejor clima dentro y fuera del negocio de vegetales y frutas, considerando cada una de las opiniones del cliente. Da estabilidad y seguridad a las interacciones de tu empresa, ya sean con los clientes, empleados, socios u otro tipo de colaboradores.

**8**

|  |  |
| --- | --- |
| **RESULTADOS CLIMA ORGANIZACIÓN** | |
| Es un buen método de aprendizaje dentro de la organización siempre teniendo conciencia sobre lo demostrado. | Si no se tiene en cuenta un buen método, se puede perder el buen ambiente |
| Se puede llevar a cabo dentro de cualquier organización ya sea propia o la que estemos prestando servicio | Puede presentarse en muchos sentidos para malos entendidos si no sabemos bien los tratos y manejos de un buen clima |
| Buena responsabilidad bajo el criterio de cada persona | Tener incumplimiento de el mismo nos puede tener como unas personas totalmente maleducadas |

1. La importancia del medio ambiente hoy es muy notable ya que el ser humano se ha convertido en uno de los seres más despreciables para la naturaleza ya que es el hombre quien se encarga de destruir y de hacer daño a cada rincón de nuestro universo, poniendo en cuenta que cada incendio y cada cosa que se propaga en nuestro mundo es cuestión de nosotros mismos, considerando que cada vez estamos destruyendo más nuestro planeta, ya queda pocos árboles y en este caso los incendios forestales han ido acabando con cada uno de los animales, y poco a poco nos vamos a dar cuenta de la situación un poco más tarde ya cuando no haya nada que hacer.

María Alejandra Uribe Zapata

Auxiliar administrativo