

INTRODUCCIÓN

La comunicación es un proceso vital y natural del ser humano, es por ello que influye en cada una de las acciones que éste realiza. Hablando de organizaciones, podemos observar que desde el inicio de éstas, los involucrados en el buen funcionamiento de las empresas se han preocupado por buscar la mejor forma de comunicarse con sus miembros. La buena comunicación conlleva al éxito a las empresas.

El capital humano es ahora, y ha sido siempre, el recurso más importante de las empresas. Hoy en día, la comunicación organizacional está teniendo más auge que antes al esforzarse por crear procesos y soluciones de comunicación más elaboradas que beneficien tanto a los empleados como a los clientes.

Un buen clima organizacional es un factor de gran valor dentro de las organizaciones, por el hecho de buscar armonía y bienestar entre los empleados. Es importante mencionar que diversas organizaciones han encontrado en el mejoramiento del clima laboral el pronto alcance de los objetivos de las empresas y, por lo tanto, la mejora de sus procesos para lograr resultados satisfactorios.

El interés que despierta el deseo de buscar mejores alternativas empresariales, de acuerdo a la realización de un análisis de clima laboral, en donde la comunicación es un factor determinante para que disminuyan los conflictos laborales y se obtengan mejores resultados, llevó a la realización de una investigación en donde se analizaron conceptos

de comunicación, organizacionales y de clima laboral con el objetivo de introducirnos a ellos de manera más detallada.

Todo lo anterior, contribuyó a la realización de un análisis de clima laboral dentro de una de las sucursales de Zara del corporativo trasnacional de INDITEX. La parte práctica constó en aplicar entrevistas y cuestionarios que midieran variables significativas para la empresa y durante este estudio se pudieron obtener factores deficientes, en cuanto a la satisfacción global, que se midieron mediante un Parámetro Internacional de Gallup.

La hipótesis de este trabajo es: *“El clima laboral del corporativo Zara-Puebla presenta deficiencias relacionadas con variables como la satisfacción, la motivación, relación con el jefe, capacitación y desarrollo y **comunicación**”*.

El *Objetivo General* que se determinó para este estudio es *“**Realizar un análisis de clima laboral de la empresa española de Inditex, Zara caso Puebla**”* con el objetivo de identificar las razones y los factores que puedan afectar diversas situaciones y la satisfacción laboral en una tienda Zara, y así lograr dar una idea de los aspectos débiles que pueda presentar esta empresa en sus distintas sucursales.

Los *Objetivos Específicos* fueron:

- Conocer el grado de satisfacción que los empleados presentan ante la empresa Zara en la que trabajan.
- Analizar de qué manera afecta la actitud y el trabajo que desempeñan los encargados de la tienda
- Conocer los niveles de motivación que tienen los empleados Zara.
- Conocer si es adecuada la comunicación dentro de la empresa, su retroalimentación y participación
- Proponer sugerencias de mejora para la empresa.

La **importancia** de esta investigación radica en que se presenta una alternativa de aplicar un método de análisis de clima laboral, aunque cabe destacar de manera importante que la empresa impidió el acceso a ella, factor que permitió asumir que existen problemas laborales dentro de ésta. Sin embargo se obtuvieron resultados interesantes.

La estructura de la investigación se dividió en seis capítulos descritos a continuación:

Capítulo 1: En este capítulo se hace referencia sobre los principales temas a estudiar, simplemente se mencionan datos importantes e interesantes acerca del concepto de comunicación, comunicación organizacional (interna y externa), clima laboral, surgimiento y evolución de las organizaciones y finalmente las teorías que estudian los enfoques y corrientes de comportamiento organizacional.

Capítulo 2: Aquí se describen teorías y datos fundamentados de los conceptos mencionados en el capítulo 1, mediante diversos tipos de fuentes bibliográficas e investigación sobre la indagación que realizaron distintos estudiosos acerca del tema.

Capítulo3: Presenta la metodología que se utilizó para poder llevar a cabo el análisis de clima laboral de la empresa de ropa del grupo español Inditex; Zara, ubicada en la ciudad de Puebla.

Capítulo 4: Analiza tanto la parte cualitativa como la parte cuantitativa de la investigación para poder obtener resultados con los cuales se pueda trabajar en las conclusiones y las recomendaciones que se puedan hacer para mejorar el clima laboral en la empresa Zara de Puebla.

Capítulo 5: Presenta las conclusiones generales del estudio de acuerdo a la investigación que se realizó.

Capítulo 6: Aquí se comentan los resultados más significativos que se encontraron durante la investigación, además se proponen ciertas recomendaciones favorables para la empresa.

Finalmente, esta tesis propone analizar temáticas y teorías relacionadas con las empresas y el factor de la comunicación, con la finalidad de realizar un análisis de clima laboral que pueda aportar datos que identifiquen fallas y así proponer alternativas prontas y posibles para el mejoramiento de la corporación Zara Puebla.