

**Diseño de un Plan de Mejora de Cultura Organizacional para la Empresa Punto Sabroso
Ubicada en la Ciudad de Cali Valle del Cauca en el Segundo Semestre de 2021**

Catalina Carvajal

Inés Patricia Guerrero

Janeth Ocampo Arboleda

Jonathan Segura

Mónica Rodríguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia –UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Programa de administración de empresas

2021

**Diseño de un Plan de Mejora de Cultura Organizacional para la Empresa Punto Sabroso
Ubicada en la Ciudad de Cali Valle del Cauca en el Segundo Semestre de 2021**

Catalina Carvajal

Inés Patricia Guerrero

Janeth Ocampo

Jonathan Segura

Mónica Rodríguez

Trabajo para optar al título de Administrador de Empresas

Tutor:

Wilson Rodríguez Escamilla

Universidad Nacional Abierta y a Distancia –UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Programa de administración de empresas

2021

Dedicatoria

Dedicamos este proyecto de grado a nuestras familias, a nuestros compañeros y amigos, por brindarnos su apoyo, sus consejos y por acompañarnos en el proceso formativo en el que nos encontramos, para hacer realidad nuestro sueño.

Agradecimientos

Nuestro más sincero agradecimiento a Dios y a cada uno de los tutores de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, quienes con su conocimiento y apertura a la enseñanza nos han brindado las bases necesarias para lograr el desarrollo de este trabajo.

A la empresa Punto Sabroso Ltda. que nos abrió las puertas para llevar a cabo el proceso de investigación y nos brindó la información necesaria, la cual utilizamos como insumo para culminar el proyecto de grado.

Resumen

Este proyecto de grado busca identificar el tipo de cultura organizacional presente en la empresa seleccionada, con el fin de diseñar un plan de mejora para definir los parámetros que los directivos de la organización pueden considerar aplicar para gestionar aquellos elementos sociales, personales y laborales que requieren ser atendidos a nivel organizacional, que permitan suplir las necesidades que constituyen bienestar y satisfacción laboral en los empleados, y que representan resultados productivos y por consiguiente resultados económicos para la empresa. Por tal razón, se plantea conocer las principales debilidades que presenta la empresa en relación a la cultura organizacional, para conocer si el personal se encuentra satisfecho o no con diferentes aspectos que enmarcan la clase de cultura que se ha establecido como son: el clima laboral, el sistema de incentivos, programa de capacitación, efectividad de la comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, reconocimientos, plan carrera, entre otros.

Para ello, se plantea un análisis de carácter cualitativo-cuantitativo en el que se llevó a cabo una encuesta en la que participaron 30 empleados de la empresa Punto Sabroso, de los cuales 20 son mujeres y 10 son hombres. De acuerdo a los parámetros evaluados, los resultados nos muestran una insatisfacción general de la cultura organizacional adaptada por la empresa en cada una de las categorías en las que se dividió la encuesta, lo que corresponde al 27.6% en compromiso y apoyo, ambiente laboral con un 23% y reconocimiento en un 20.5% de insatisfacción. De igual modo, se identifica que únicamente un promedio de 6 personas de la población encuestada, se encuentra satisfecha con la cultura de la empresa.

Palabras clave: ambiente laboral, cultura organizacional, recursos humanos, satisfacción laboral.

Abstract

This degree project seeks to identify the type of organizational culture present in the selected company, in order to design an improvement plan to define the parameters that the organization's managers can consider applying to manage those social, personal and work elements that require be cared for at the organizational level, that allow meeting the needs that constitute well-being and job satisfaction in employees, and that represent productive results and consequently economic results for the company.

For this reason, it is proposed to know the main weaknesses that the company presents in relation to the organizational culture, to know if the staff is satisfied or not with different aspects that frame the kind of culture that has been established, such as: the work environment , the incentive system, training program, communication effectiveness, leadership, teamwork, recognition, career plan, among others.

To do this, a qualitative-quantitative analysis is proposed in which a survey was carried out in which 30 employees of the company Punto Sabroso participated, of which 23 are women and 7 are men. The results show us a general acceptance in what corresponds to the organizational culture adapted by the company, in the same way the population that presents a level of dissatisfaction is identified according to the categories into which the survey was divided, which correspond to commitment and support, work environment and recognition, finding between 6 to 10 dissatisfied people according to the parameters evaluated.

Keywords: work environment, organizational culture, , human resources, job satisfaction.

Tabla de contenido

Lista de Tablas	8
Lista de figuras.....	9
Lista de Gráficos	10
Lista de anexos.....	11
Introducción	12
Objetivos.....	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos.....	14
Planteamiento del problema.....	15
Antecedentes	17
Justificación	21
Marco teórico	22
Cronograma.....	28
Presupuesto	28
Encuesta aplicada	29
Análisis de los resultados	30
Conclusiones.....	47
Recomendaciones	48
Referencias.....	49
Anexos	52

Lista de Tablas

Tabla 1. Cronograma de actividades durante la investigación.....	28
Tabla 2. Recursos necesarios para desarrollar el proyecto	28

Lista de figuras

Figura 1. Logo de la empresa..... 15

Lista de Gráficos

Grafico 1. Género de la población encuestada.....	30
Grafico 2. Porcentaje de conocimiento de la planeación estratégica	31
Grafico 3. Porcentaje de aceptación respecto a las oportunidades de desarrollo profesional.....	32
Grafico 4. Porcentaje de estimulación respecto al aporte de ideas y propuestas	33
Grafico 5. Porcentaje de satisfacción respecto al programa de capacitación.....	34
Grafico 6. Porcentaje de satisfacción respecto al trabajo en equipo	35
Grafico 7. Porcentaje de satisfacción con los canales de comunicación interna	36
Grafico 8. Nivel de satisfacción con el ambiente de trabajo.....	37
Grafico 9. Porcentaje de percepción respecto al reconocimiento laboral	38
Grafico 10. Porcentaje de satisfacción con la flexibilidad de horarios	39
Grafico 11. Nivel de satisfacción con el liderazgo de la empresa	40
Grafico 12. Porcentaje de percepción respecto a las oportunidades de ascenso.....	41
Grafico 13. Porcentaje de Satisfacción respecto a la estimulación laboral.....	42
Grafico 14. Porcentaje de percepción con relación a las alternativas de plan carrera	43
Grafico 15. Porcentaje de percepción respecto a los beneficios, incentivos y recompensas	44
Grafico 16. Nivel de aceptación de la cultura organizacional	45
Grafico 17. Porcentaje de aceptación para el cambio del tipo de cultura organizacional.....	46

Lista de anexos

Anexo A. Encuesta aplicada.....	52
Anexo B. Fotografías de la empresa.....	53
Anexo C. Propuesta de plan de mejora	54

Introducción

El presente trabajo de investigación que será sustentado, se enmarca en el programa diplomado de gerencia de talento humano como una opción de grado.

El trabajo pretende estudiar la cultura organizacional dentro de la empresa punto sabroso Ltda. ubicada en la ciudad de Cali (Valle del Cauca).

La cultura organizacional se fundamenta en una serie de conductas, creencias, actitudes, tradiciones y valores con las cuales las organizaciones esperan sean adoptadas por sus empleados, proveedores y demás asociados de negocio; de igual forma estos aspectos permiten reflejar la ética con la que cuenta la organización y que sus colaboradores compartan la misma visión, lo que al final facilita el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Los diferentes estudios e investigaciones que han surgido con el paso del tiempo, han permitido que las empresas estructuren, definan y orienten la cultura organizacional hacia el clima laboral. Según lo mencionado anteriormente, la cultura define los valores, creencias y demás aspectos que se esperan transmitir hacia cada uno de los empleados, si estos aspectos son negativos, el resultado de ello es que se genere un ambiente de trabajo inadecuado que termina repercutiendo en la insatisfacción del personal, generando efectos negativos como bajo desempeño, falta de compromiso con la ejecución de labores, ausentismo laboral, entre otras.

De acuerdo con la investigación realizada por Calderon et al (2003), identificaron que no se contaban con estudios que lograran vincular o relacionar el bienestar laboral con la cultura organizacional, de igual forma buscaban establecer la importancia de lograr en los empleados un estado de bienestar sin que las actividades o acciones que se llegaran a realizar para lograrlo, se tornaran en un sentido de asistencialismo.

Al abordar la temática de cultura organizacional para la empresa Punto Sabroso Ltda. se espera identificar aquellas acciones internas, que de alguna forma están impidiendo que los empleados no se identifiquen, interactúen o apropien las reglas de comportamiento establecidas por la empresa.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan de mejora de cultura organizacional para la empresa Punto Sabroso ubicada en la ciudad de Cali Valle del Cauca en el Segundo Semestre de 2021

Objetivos Específicos

Realizar un diagnóstico que permita precisar las principales debilidades de la Cultura Organizacional de la empresa

Identificar los aspectos que caracterizan la Cultura Organizacional de la organización

Establecer los principios para desarrollar una Cultura donde el personal que labora en la empresa Punto Sabroso se sienta más identificado y participativo.

Planteamiento del problema

Figura 1. Logo de la empresa



La cultura organizacional es considerada un conjunto de valores, comportamientos, actitudes, compartidos por los miembros de una organización (Ariza, 2018); entre sus características se menciona que condiciona el comportamiento de los miembros de la organización, que se transmite en el tiempo y se adapta conforme a las influencias externas y presiones internas (Gutiérrez, 2016); se enfatiza además que “la organización y los actores organizacionales tienen encomendada la tarea de conservar, transmitir e incluso modificar dicha cultura cuando sea necesario” (Loyo de Falcón, 2015, p. 55).

Bajo esta premisa, el nacimiento de alguna manera formal de la cultura organizacional se reconoce a partir de una serie de estudios realizados en la Western Electric Company en 1927 en Chicago, cuyo propósito inicial buscaba analizar la relación entre la iluminación y productividad en los empleados, donde se encontró que además de la organización social que ha sido formalmente reconocida, existe una organización informal dentro de la organización: “los sentimientos que subyacen a las creencias e ideas de las organizaciones informales son a menudo determinantes muy poderosos de la conducta abierta” (Roethlisberger y Dickson, 1939, p. 562).

La cultura organizacional es la tendencia más notable en el campo de los estudios organizacionales. Puede incluso llegar a afirmarse que el término “cultura” se ha convertido en

una palabra obligada del lenguaje de los círculos gerenciales. Algunos teóricos³ plantean que su estudio se ha convertido en uno de los dominios más importantes de la investigación organizacional y hasta puede que se argumente que es el campo individual más activo de la teoría organizacional, llegando a eclipsar estudios sobre estructura formal, ambiente organizacional y burocracia, que por tantos años dominaron el tiempo y los recursos de las investigaciones.

Punto Sabroso Ltda. siendo una empresa con más de 28 años en el mercado dedicado al sector gastronómico cuenta con una sola sede en la ciudad de Cali Valle del Cauca lo cual nos indica que en el transcurrir de estos años no ha podido expandir ni desarrollar su compañía, hoy en día tras largos estudios y análisis se ha enfatizado en la importancia del ser humano como factor fundamental para el desarrollo organizacional las causas generadas por no existir una cultura organizacional optima dentro de la empresa son las siguientes: ausentismo laboral, alta rotación de personal, falta de desarrollo técnico, insatisfacción laboral, problemas de salud, entre otras., estos problemas desencadenan repercusiones negativas en el retraso de la ejecución de actividades, sobrecarga a otros empleados generando inconformidad entre ellos, ocasionan reprocesos, aumento de costo y afecta la productividad, por lo que se hace necesario una intervención donde podamos proponer acciones de mejora que permitan reducir los impactos negativos que están afectando la empresa y así darle un nuevo rumbo a la misma, aumentando su productividad y su desarrollo organizacional.

¿Cuáles son las principales causas que afectan de manera negativa la Cultura Organizacional de la empresa Punto Sabroso ubicada en la ciudad de Cali Valle del Cauca?

Antecedentes

Los antecedentes del estudio de la cultura organizacional pueden ser ubicados en los orígenes de las ciencias sociales. Entender esta contribución es muy importante porque muchos de los dilemas y debates que se dan en torno de la cultura organizacional reflejan las diferencias en la tradición histórica de la investigación social.

Dentro de las ciencias sociales se aprecia que los aportes de mayor trascendencia son los de la antropología, la sociología, la psicología social y la economía. Todas desde diferentes aristas investigan el comportamiento del ser humano dentro de distintos grupos sociales y con diferentes funciones, donde la cultura ha estado presente como un resultado de las relaciones interpersonales.

El concepto de cultura tiene su origen en la Antropología, que incluye todas las formas de la actividad humana y constituye un mecanismo de control del comportamiento ético; la Antropología Social que estudia los efectos de la cultura en la estructura social; la Sociología, que ha realizado interesantes estudios sobre las causas y las consecuencias de la cultura y en la Psicología Social, con su énfasis en la creación y manipulación de símbolos.

El concepto de cultura aplicado a la organización se fue gestando desde el aporte de la escuela de administración de las relaciones humanas, a partir de los experimentos desarrollados por Elton Mayo, se empiezan a reconocer los aspectos subjetivos e informales de la realidad organizacional. Mayo (1972), se interesó por indagar acerca de los factores que inciden en el desempeño del trabajador, llegando a la conclusión que el ambiente del grupo al cual pertenece el individuo incide significativamente en la percepción que éste tiene acerca de los aspectos objetivos de la organización.

Actualmente, la definición de cultura organizacional no difiere demasiado de las conceptualizaciones mencionadas precedentemente. Un gran número de investigaciones más actuales (Bellou, 2010; Mushtaq, Ahmad Fayyaz, & Tanveer, 2013; Naranjo-Valencia, Jiménez Jiménez, & Sanz-Valle, 2011; Tsai, 2011; Tura Solvas & Martínez Costa, 2012), han entendido a la cultura organizacional como los valores, creencias y supuestos que los miembros de una organización tienen en común. La cultura, concebida de esta manera, cumple cuatro funciones importantes en las organizaciones: (1) transmite un sentido de identidad a los miembros de la organización, (2) facilita la generación de un compromiso hacia algo más importante que uno mismo, (3) eleva la estabilidad del sistema social, y (4) sirve como un sistema de creación de sentido que guía y moldea los comportamientos de los miembros (Hu, Dinev, Hart, & Cooke, 2012).

La exposición de Cultura Organizacional fue introducida en la literatura especializada por Pettigrew (1979) quien la definió como un "sistema de significados pública y colectivamente aceptado por un grupo dado, en un cierto periodo de tiempo". La cultura era considerada como el resultado de la asimilación de valores y patrones de comportamiento por parte de los miembros de una organización que tienen efecto en el entorno laboral.

Desde hace algunos años, se ha tenido en cuenta como objeto de estudio el comportamiento de las personas, como la actitud que asumimos al intentar alcanzar los objetivos y la forma como creamos vínculos familiares, con la comunidad y otros grupos, para compartir valores, creencias y anhelos originando una forma de cultura.

Mientras que en las organizaciones se manifiestan patrones de pensamiento que se transmiten a los colaboradores, integrando estrategias de acción para tener éxito en la adaptación de las diferentes oportunidades y amenazas del entorno, mejor desempeño y supervivencia en el

proceso o búsqueda de la solución a sus problemas organizacionales; integrando el trabajo en equipo, una debida planificación y coordinación que van alineados a los objetivos de estas.

Méndez (2006), afirma que existe un conjunto de elementos dados por los caracteres del entorno compartidos; tecnología, hábitos y modos de conducta, cargos y funciones, roles, ritos, ceremonias y rutinas, redes de comunicación, sistema de valores, mitos y creencias, responsables mayormente del afianzamiento de la cultura en las organizaciones.

De igual forma, se han venido considerando los efectos del comportamiento del ser humano cuando de alcanzar los logros se trata, se ha evidenciado que para lograr dichos objetivos el ser humano se apoya de diversos grupos de personas como lo son familiares, grupos deportivos, grupos de amigos, entre otros., con el fin de compartir experiencias y conocimientos.

No obstante, las empresas son grupos sociales de trabajo en común y colectivo que ejercen dominio mutuamente y con el entorno. Es importante resaltar que, para alcanzar las metas, se necesita de una preparación y unión de las personas implicadas, pues sin esta es poco probable alcanzarlas.

Trompenaars y Hamptden –Turner, (1998), definen a la cultura organizacional como una construcción social que provee a sus miembros de un contexto significativo en el cual interactúan, se identifican, se reconocen a sí mismos y por la cual enfrentan el mundo exterior. En este orden de ideas podemos decir que las organizaciones seleccionan los perfiles para formar parte de un entorno, quienes deben acoplarse a la estructura cultural de la organización.

Como caso de éxito en la aplicación de cultura organizacional, tenemos a la reconocida organización llamada Netflix que ofrece el servicio de streaming por suscripción para ver películas, series, documentales entre otros contenidos en cualquier dispositivo que tenga internet, la cual tiene como cultura organizacional al momento de lograr sus metas que los empleados no

permanezcan en la compañía sino están contentos y que la empresa no mantenga empleados infelices, no miden a sus empleados por el número de horas trabajadas sino por sus grandes resultados, quieren que sus empleados se sientan libres pero responsables, en lugar de controlarlos les proporcionan estrategias, el salario muy bueno y no depende del título del empleado, está comprometida con mantener buen talento humano y dejan ir al que ya no se siente bien en la empresa y no está aportando a su crecimiento. (HRCONNECT, 2021)

Podemos concluir que todas las organizaciones son diferentes, por lo tanto, la cultura organizacional que las rigen están argumentadas de acuerdo con los valores, ética y principios basados en su estructura, objetivos, metas, estrategias, etc., lo que genera dudas, incertidumbre y problemas de adaptación en muchos casos, obligando a los líderes a solucionar los problemas de la mejor forma posible, involucrando a todos los miembros de la organización.

Justificación

El trabajo de grado, se lleva a cabo para identificar aquellos aspectos que están afectando la correcta adaptación por parte de los empleados a la cultura organizacional de la empresa Punto Sabroso Ltda. con el fin de detectar las acciones, procedimientos o actividades que están ocasionando la falta de identificación por parte del personal hacia la visión global de la empresa, y que además de ello hace que se presenten conductas negativas en el grupo de trabajo y en los procesos; con esto se espera mejorar el ambiente laboral y la imagen de la empresa hacia el mercado laboral, lo que además permite que se genere atracción para nuevo talento humano.

Como parte del proceso de aprendizaje, se selecciona la cultura organizacional como tema de investigación, dada la necesidad que presenta la empresa en identificar los diferentes factores que están ocasionando carencia de resultados positivos y significativos para su correcto desarrollo interno. Aunque los procesos relacionados con el servicio fluyen de tal forma que se cumple con la atención al cliente, si es necesario abarcar el servicio ofrecido al cliente interno, con el fin de modificar tanto su conducta y comportamiento hacia la organización como la percepción o sentimientos que reflejan de la organización y las propuestas de valor que pueden ofrecer a su labor o actividades.

Con este proceso, esperamos detectar aquellas debilidades que están impidiendo a la empresa lograr un óptimo desarrollo y fortalecimiento de su estructura organizacional.

Marco teórico

A lo largo de la historia se han presentado cambios significativos en lo que corresponde a la evolución de las condiciones económicas, sociales y sobre todo laborales para los empleados.

Como parte de este proceso evolutivo conocemos la llamada Revolución Industrial, la cual se ha considerado como una etapa de crecimiento económico. Según Otero et al (2005) “sin industrialización no es posible superar las poco deseables condiciones de subdesarrollo”. Lo que indica, que la revolución industrial, se convirtió en un medio para generar diferentes cambios dentro de los cuales se encuentran los comerciales, políticos, agrarios y por supuesto los cambios sociales, en este último surgen beneficios para los empleados en lo correspondiente a la cuestión laboral, abriendo paso a la generación de leyes de beneficencia, laborales y seguro social (Otero et al, 2005 PP. 20).

Posteriormente, surgen diferentes teorías donde algunas de ellas se encaminan a mejorar la productividad de las empresas sacando el máximo provecho de la mano de obra y otras se centran en mejorar las condiciones laborales de las personas permitiendo así mantener la operatividad de las empresas.

Encontramos teorías como la administración científica promovida por Taylor, el cual propone realizar un estudio que permita mejorar las condiciones de trabajo para aumentar la productividad de los obreros, además de mitigar los problemas presentes en el desaprovechamiento de la fuerza laboral de las personas y la operatividad de los equipos. Aunque su teoría fue muy utilizada para resolver problemas netamente operacionales no permitió resolver los problemas presentes a nivel de personal, puesto que se consideraba que la motivación de las personas era meramente económica y los demás factores que implicaran bienestar como los personales y sociales no presentaban relevancia. De allí, que se presenten los

aportes realizados por Elton Mayo y su aplicación de un estudio sobre la conducta humana en el trabajo, lo que abre paso al uso del concepto de recursos humanos en los procesos de gestión de personal. Dicho estudio, centra su desarrollo es la humanización del trabajo, y logra demostrar que las personas, independiente del entorno laboral en que se encuentren, presentan necesidades que podrían ser atendidas con motivaciones no económicas (Correa, 2013)

En términos de administración, cada una de las teorías que surgieron, han dado paso a la generación de investigaciones y estudios que permitieran identificar los problemas a nivel organizacional y las personas que la conforman. Actualmente aún se presentan falencias en algunas organizaciones, en lo referente al trato del personal y el ambiente que propicia para que estos lleven a cabo sus funciones. Como nos muestra una investigación realizada al sector educación por Caligiore et al (2003), esta consista en determinar el clima organizacional y el desempeño de los docentes de tres escuelas diferentes de la facultad de Medicina de la Universidad de los Andes en Venezuela, como resultado se logró identificar la insatisfacción de los docentes de cada escuela, direccionados a diferentes factores como el funcionamiento organizacional, estilo de liderazgo, la calidad de supervisión y las relaciones interpersonales, dejando como resultado un clima organizacional rígido que influye de manera negativa en el comportamiento de los docentes.

Cardona et al (2018) exponen en su investigación realizada en una empresa de la ciudad de Cartagena, como la organización a nivel estructural cuenta con políticas enfocadas en el talento humano y trabaja en pro de mantener un adecuado clima organizacional y, aun así, se identifican algunos aspectos que conllevan a determinar que no necesariamente su filosofía está alineada con las acciones que permitan mantener un adecuado clima laboral.

Considerando lo que señala Chiavenato (2016) cuando afirma que “la administración del recurso humano es un área extremadamente sensible a la mentalidad que impera en las organizaciones y depende de la cultura que exista en cada organización, así como de la cultura organizacional que se adopte”. (p.19).

Por tal razón, este proceso investigativo se direcciona hacia el reconocimiento de la cultura organizacional de la empresa Punto Sabroso, dado que, aunque es una empresa que está conformada estructuralmente al contar con políticas y procedimientos para controlar y dirigir tanto los procesos como sus recursos; se ha identificado que la empresa puede fortalecer e impulsar su cultura para que sea aún más positiva y atractiva para el personal.

Marco legal

A partir del punto de vista normativo se abarca el tema de investigación de acuerdo a la siguiente información que se considera pertinente.

En primera instancia se toma la Constitución Política de Colombia (1991) en su artículo 25 la cual define el trabajo como un derecho el cual debe ser protegido por el estado haciendo énfasis en que todas las personas tienen derecho a trabajar en condiciones dignas y justas.

De la misma manera encontramos en el Código Sustantivo del Trabajo, en el Artículo 5° definen al trabajo como “toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.” (Senado, 2019). También en el artículo 10° se encuentran los 10 principios generales que explican que los trabajadores son iguales ante la ley independientemente de su condición intelectual, material o de la labor que realizan.

Decreto 1072 de 2015 regula el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. La implementación del SG-SST es de obligatorio cumplimiento. Las empresas, sin importar su naturaleza o tamaño, deben implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, el incumplimiento en la implementación del SG-SST da origen a sanciones económicas. Se han establecido multas que pueden llegar hasta los quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes. Estas multas son graduales, de acuerdo con la gravedad de la infracción.

La Ley 1562 de 2012 es la que se encarga de ampliar y modernizar el sistema de riesgo laborales y les brinda a todas las personas, con diferentes tipos de contrato y afiliación, el programa de prevención y promoción a los afiliados al sistema de riesgos laborales.

Resolución 0312 2019 por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

Ley 1010 2006 por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Resolución 2646 2008 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de estas.

Resolución 1792 1990 por la cual se adoptan valores límites permisibles para la exposición ocupacional al ruido.

Resolución 2013 1986 por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo

Resolución 2400 1979 por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.

Adicional a ello la empresa estipula el Reglamento Interno de Trabajo como una herramienta que rige el actuar del personal, estipulando normas y procedimientos propios de cada organización que buscan la armonía en el trabajo.

El Reglamento Interno de Trabajo brinda una serie de normas y lineamientos que permite atender situaciones ordinarias y extraordinarias, define una ruta de comportamiento personal y profesional buscando la armonía en el trabajo.

Se le invita al personal de la empresa a conocerlos y ponerlo en práctica, seguir sus lineamientos en las actividades cotidianas. Es un compromiso de cada uno de los trabajadores, con los compañeros y con la organización.

Metodología

La metodología utilizada en el desarrollo del estudio es de tipo descriptivo, mediante el cual se procede a recolectar, analizar y cuantificar la información primaria acerca de la Cultura Organizacional que se presenta en la empresa Punto Sabroso ubicada en la ciudad de Cali Valle del Cauca, con el fin de determinar las principales causas que afectan de manera negativa la Cultura Organizacional de la empresa.

La investigación planteada pretende describir el nivel de Cultura Organizacional de la empresa Punto Sabroso mediante el uso de técnicas de carácter cualitativo (sesiones de grupo) y cuantitativa aplicación de instrumentos (encuestas), que nos permita la recopilación de información detallada de la persona que informa y comparte oralmente con el investigador aquello concerniente a un tema específico o evento acaecido en su vida como lo expresan Fontana y Frey (2005).

A partir de la información cualitativa y cuantitativa obtenida con las técnicas planteadas, se determina los métodos que sirven para analizar y clasificar las percepciones de los empleados de la empresa, referidas a los factores definidos.

La información obtenida es validada y comprobada por la aplicación y tabulación de las encuestas, esto nos permite entender las relaciones que identifican la frecuencia del aspecto que mide cada interrogante, generando un indicador que muestra la relación de casualidad que pueda existir entre los miembros de la empresa, sirviendo como referente para identificar rasgos, que para efectos de la investigación se comprende como rasgos de Cultura Organizacional aquellos hechos, eventos, situaciones, percepciones, comportamientos u otras manifestaciones que han sido identificadas cualitativamente y validos cuantitativamente por su mayor frecuencia de sucesos o percepción colectiva y en consecuencia tienen presencia en la organización.

Cronograma

Tabla 1. Cronograma de actividades durante la investigación

1. CRONOGRAMA					
ACTIVIDAD	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Diagnostico.					
Trabajo de campo (recolección de datos).					
Aplicación de la encuesta.					
Análisis del resultado.					
Sustentación de la investigación.					

Nota. Fuente: elaboración propia

Presupuesto

Tabla 2. Recursos necesarios para desarrollar el proyecto

Recurso	Descripción	Valor unitario	Valor total
Personal	5 estudiantes	\$ 0	\$ 0
Equipos	5 computadores	\$ 2.200.000	\$ 11.000.000
Software	Uso de softwares gratuitos	\$ 0	\$ 0
Viajes y Salidas de Campo	3 visitas a la Empresa Punto Sabroso. (ida y regreso). 30 viajes	\$ 2.200	\$ 66.000
Materiales	1 resma de hojas, impresiones, lapiceros, internet, telefonía.	\$ 50.000	\$ 250.000
Bibliografía	Biblioteca UNAD	\$ 0	\$ 0
Total			\$ 11.216.000

Nota. Fuente: elaboración propia

Encuesta aplicada

1. Genero
2. ¿Conoce la misión y la visión de la empresa?

Compromiso y apoyo

3. ¿Considera que la empresa contribuye a su desarrollo profesional?
4. ¿Su jefe inmediato tiene en cuenta sus ideas y propuestas?
5. ¿La empresa cuenta con programas de capacitación y formación internos y externos?
6. ¿Considera que en la empresa existe el trabajo en equipo?
7. ¿Los canales de comunicación interna son adecuados y efectivos?

Ambiente laboral

8. ¿Se siente satisfecho con el ambiente de trabajo?
9. ¿Considera que la empresa valora su trabajo?
10. ¿La empresa cuenta con horarios de trabajo flexibles?
11. ¿Cómo califica el tipo de liderazgo que se practica en la empresa?

Reconocimiento

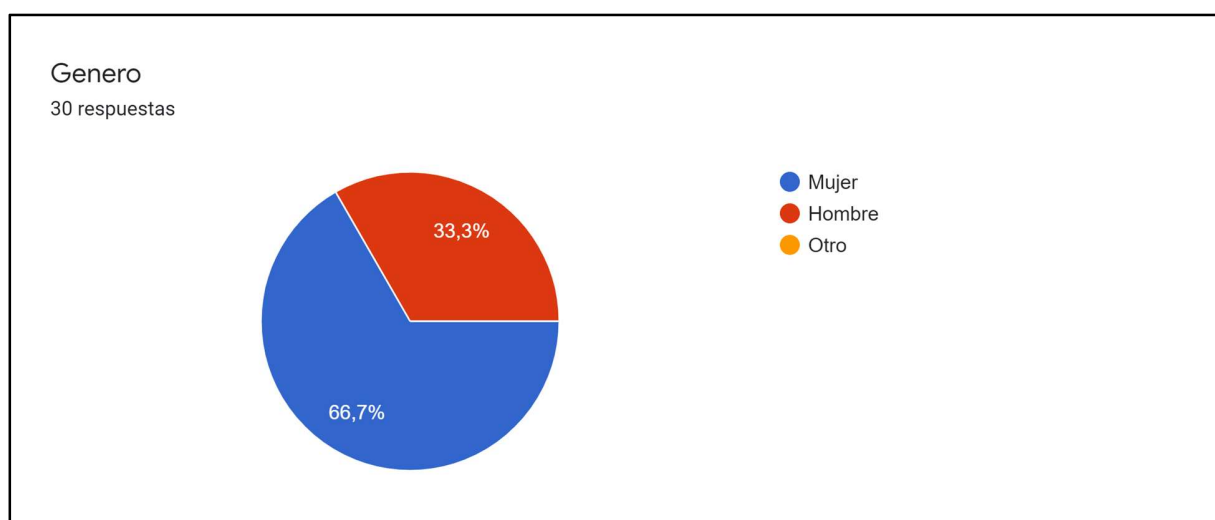
12. Cuando se presenta una vacante, ¿Primero se tiene en cuenta al personal interno?
13. ¿Su jefe lo felicita cuando desempeña correctamente su trabajo?
14. ¿Dentro de su área o proceso, el personal es promovido a otros cargos?
15. ¿La empresa otorga beneficios, incentivos y recompensas al personal por sus esfuerzos, aportes y contribuciones en el logro de objetivos o por desempeñar una buena labor?
16. De acuerdo con las respuestas anteriores, ¿Cómo califica la cultura organizacional de la empresa?

17. ¿Considera que, al aplicar cambios para mejorar la cultura organizacional, permitiría que el personal se sienta más identificado y participativo con la empresa?

Análisis de los resultados

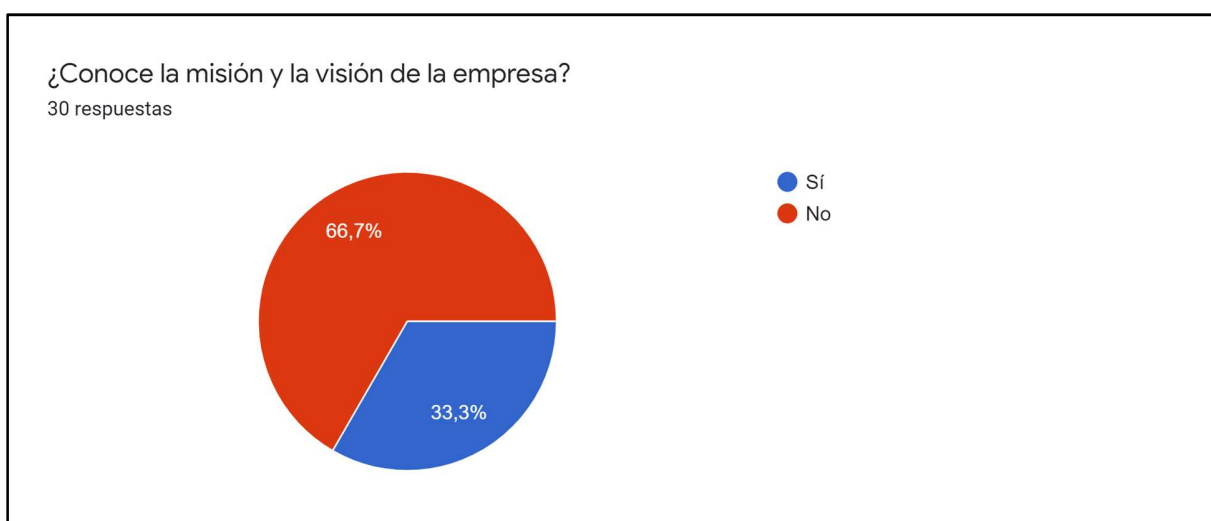
La población para este estudio son empleados directos del restaurante Punto Sabroso de todos los cargos, desde el administrativo hasta el operativo, se seleccionan 30 personas con el objetivo de tener una visión holística de la empresa. Los resultados de los cuestionarios serán tabulados y analizados.

Gráfico 1. Género de la población encuestada



De acuerdo a la gráfica podemos evidenciar que la empresa Punto Sabroso cuenta con un mayor número de empleados femeninos con un 66.7% y personal masculino un 33.3%

Grafico 2. Porcentaje de conocimiento de la planeación estratégica



Se puede observar en la gráfica que de las 30 personas encuestadas un 66.7% de las personas encuestadas no conocen la misión y la visión de la empresa y un 33.3% de las personas encuestadas las conocen lo cual es un balance negativo para la empresa el cual refleja que no hay un sentido de pertenencia por parte de los empleados y que el programa de inducción está mal elaborado.

Que los empleados no conozcan la misión y visión de la empresa significa que claramente los empleados no están alineados con los objetivos de la empresa.

Grafico 3. Porcentaje de aceptación respecto a las oportunidades de desarrollo profesional



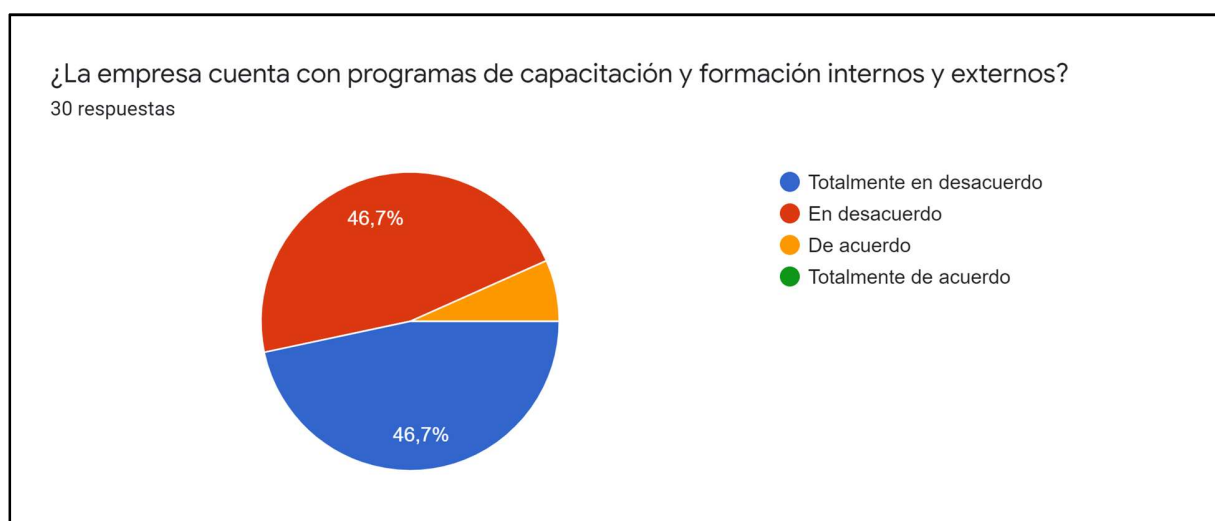
De las 30 personas encuestadas se puede visualizar que lo correspondiente un 66,7% están en desacuerdo con que la empresa contribuye a su desarrollo profesional, el 23,3% están en total desacuerdo y un 10% están de acuerdo.

Al analizar los datos arrojados por las personas encuestadas son más las respuestas negativas y más el inconformismo que sienten los empleados debido a que la empresa no está contribuyendo a su desarrollo profesional evidenciando que la empresa no cuenta con programas de bienestar y comunicación lo que esto genera es que los empleados no estén motivados.

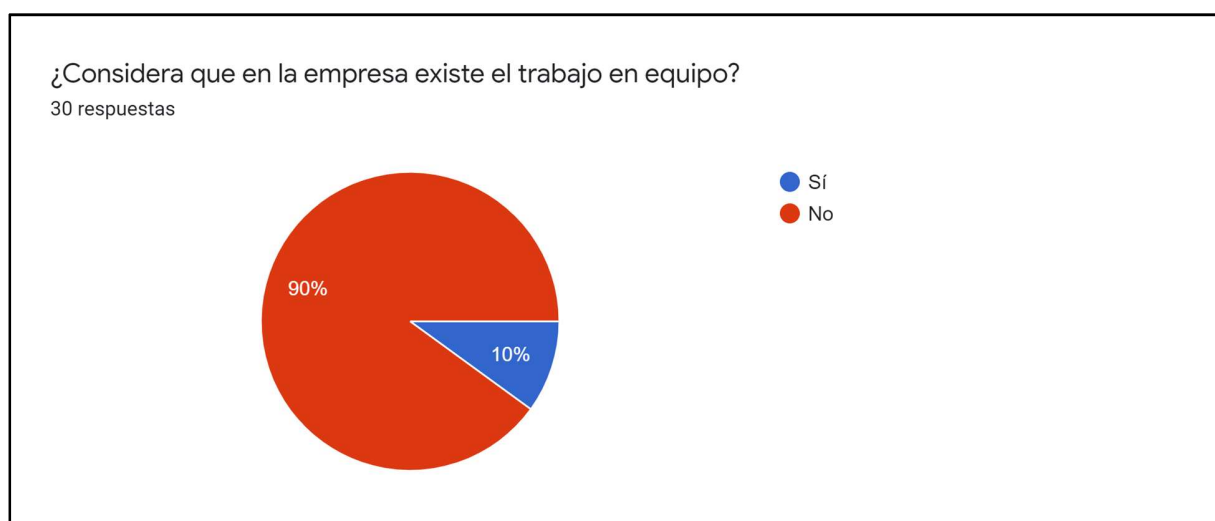
Grafico 4. Porcentaje de estimulación respecto al aporte de ideas y propuestas

De acuerdo a los datos arrojados por las 30 personas encuestadas 43.3% responden a que casi nunca, seguido al 33.3% nunca y el 23.3% en ocasiones su jefe inmediato tiene en cuenta sus ideas y propuestas se evidencia que las respuestas de los encuestados en este aspecto son negativas reflejando que los jefes inmediatos del restaurante no tiene una buena comunicación, no tienen liderazgo y tampoco trabajan en equipo siendo este un factor importante en el desarrollo de las funciones de los empleados teniendo en cuenta sus propuestas generando motivación y confianza a seguir aportando para mejorar.

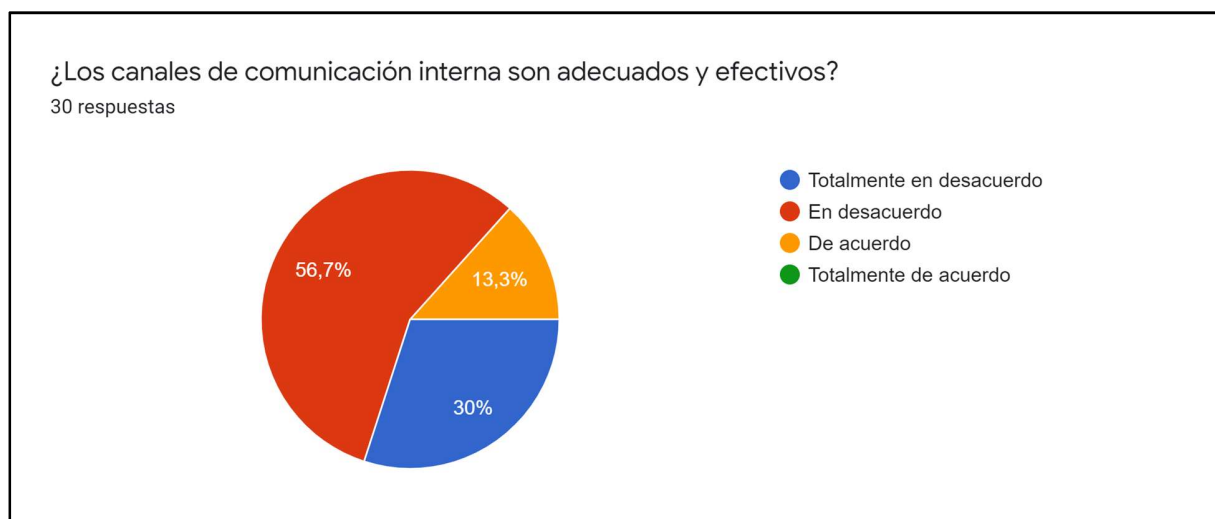
Grafico 5. Porcentaje de satisfacción respecto al programa de capacitación



De acuerdo a las respuestas obtenidas a las 30 personas encuestadas un 46.7% responden que están en desacuerdo y un 46.7% se encuentran en total desacuerdo que la empresa cuenta con programas de capacitación y formación internos y externos, las respuestas por parte de los encuestados fueron negativas a lo que evidencia que no existen programas de capacitaciones, no existe un plan de capacitaciones siendo este un aspecto negativo para la empresa debido a que esto puede influir en la productividad y eficiencia de los empleados. Es un aspecto en el cual la empresa debe mejorar e iniciar a planear e implementar.

Grafico 6. Porcentaje de satisfacción respecto al trabajo en equipo

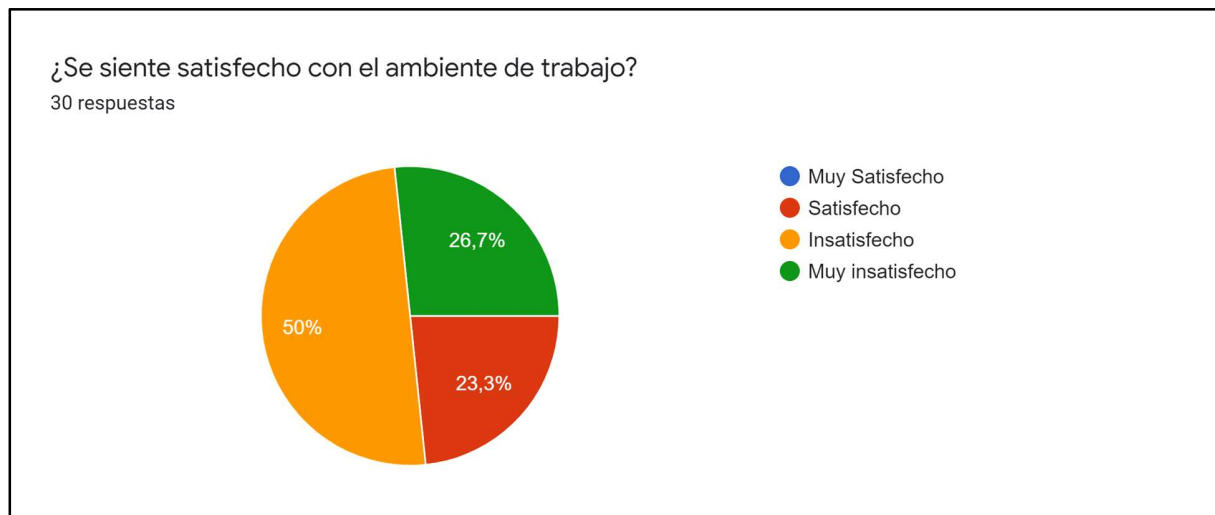
En la gráfica anterior podemos observar que de los 30 encuestados el 90% considera que en la empresa no existe el trabajo en equipo, lo cual refleja que hay una insatisfacción en muchos de los empleados que puede estar afectando su desempeño en sus actividades, pero se aprecia que el 10% de los encuestados si consideran que en la empresa existe trabajo en equipo, lo que refleja que son más los empleados insatisfechos, que no encuentran apoyo de parte de sus compañeros y líderes, para lograr sus objetivos y metas comunes.

Grafico 7. Porcentaje de satisfacción con los canales de comunicación interna

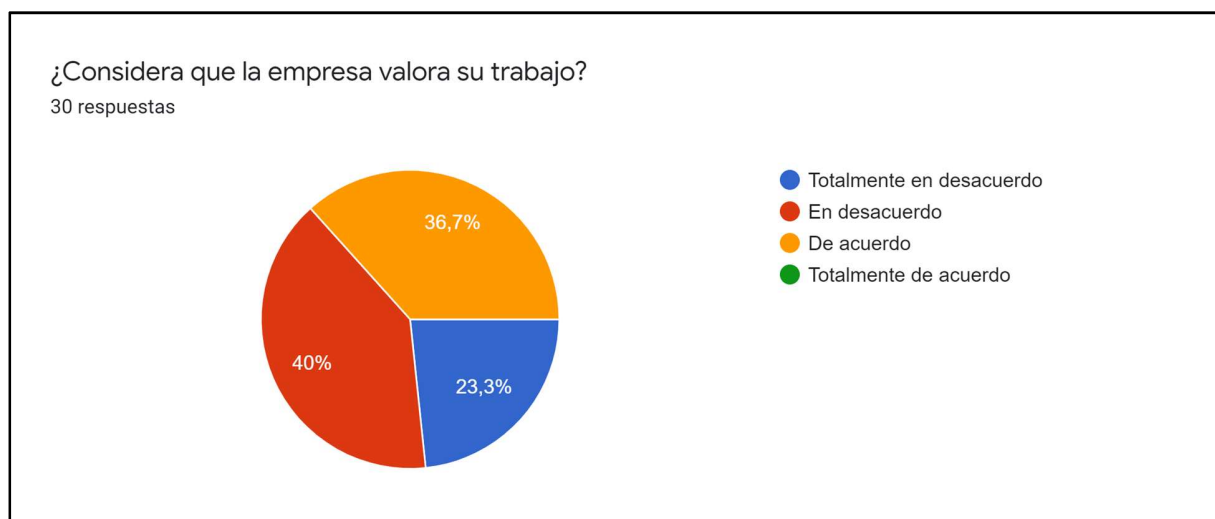
En esta gráfica podemos observar que el 56,7% de los encuestados están en desacuerdo, en que los canales de comunicación interna son adecuados y efectivos, el 30% están totalmente en desacuerdo, reflejando que el restaurante internamente no tiene una buena comunicación con sus colaboradores, pero el 13,3% manifiesta que están de acuerdo, consideran que si son efectivos los canales de comunicación, por lo que podemos concluir que son más los empleados que consideran que no está siendo eficaz la comunicación interna, es decir que, en alguna parte se está malogrando la comunicación y esto conlleva a que no se alcance los objetivos planificados, generando desorientación, falta de compromiso, desmotivación, un mal clima laboral, entre otras falencias, por lo tanto hay que hacer los ajustes necesarios para lograr una comunicación eficiente que genere mejores resultados.

Ambiente laboral

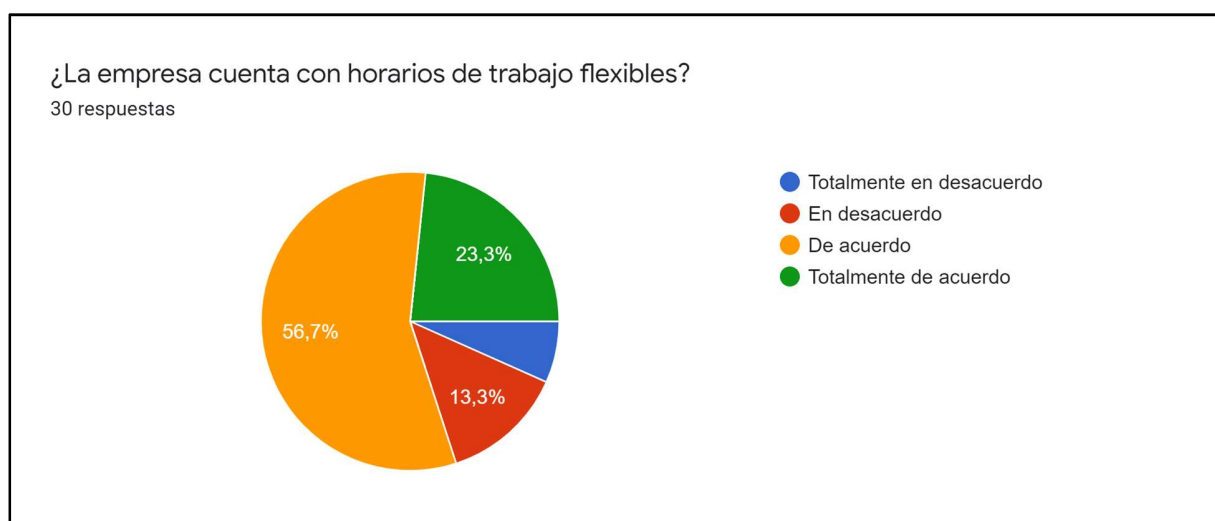
Grafico 8. Nivel de satisfacción con el ambiente de trabajo



La grafica nos muestra que el 50% de los colaboradores del restaurante Punto Sabroso que respondieron la encuesta se sienten insatisfechos con el ambiente laboral, y el 26,7% se sienten muy satisfechos, aunque no todo es negativo porque el 23,3 % de los encuestados manifiestan que se sienten satisfechos, lo que nos lleva a que identifiquemos las oportunidades de mejora para lograr un excelente ambiente para trabajar y lograr el 100% de los empleados satisfechos y que cambie de forma positiva la percepción de los empleados que se sienten insatisfechos.

Grafico 9. Porcentaje de percepción respecto al reconocimiento laboral

En esta gráfica podemos observar que la mayoría de los empleados consideran que la empresa no valora su trabajo, ya que el 40% de los encuestados respondieron que están en desacuerdo y el 23,3% de los empleados respondieron que están totalmente en desacuerdo porque consideran que la empresa no valora su trabajo, Pero un 36,7% respondieron que estaban de acuerdo, evidenciando sienten que si hay confianza, que se tienen en cuenta sus propuestas y se valora su nivel de compromiso ya que todo esto aporta al crecimiento del restaurante, lo que nos lleva a que revisemos por qué el 63,3% de los empleados no sienten lo mismo, siendo esta una oportunidad de mejora en uno de los factores que integra la cultura organizacional de la empresa.

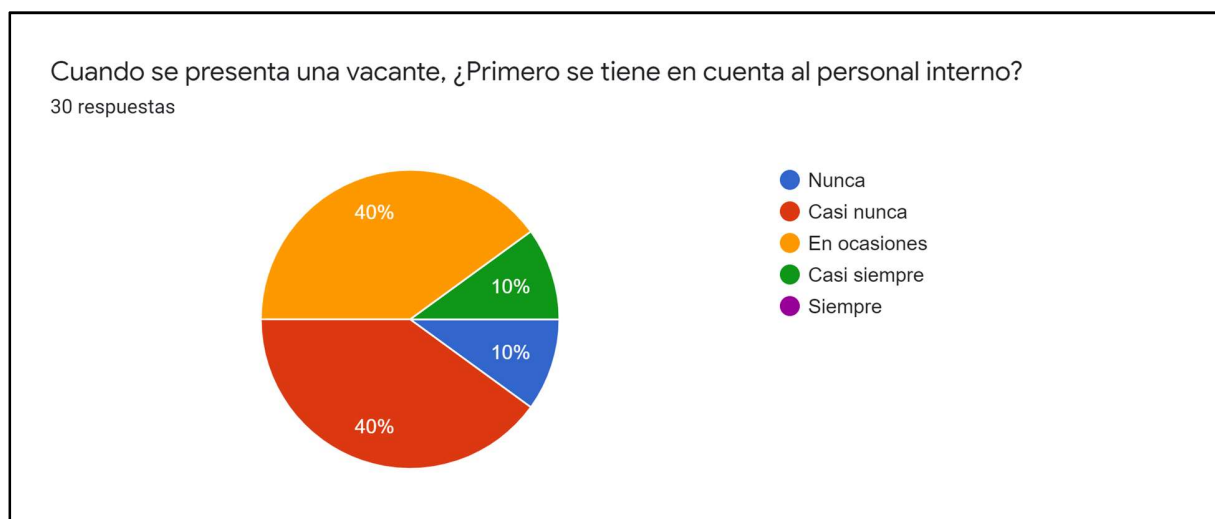
Grafico 10. Porcentaje de satisfacción con la flexibilidad de horarios

De acuerdo con las respuestas obtenidas, en un total de 30 personas encuestadas el 13,3% manifiesta una sensación de desacuerdo con respecto a que la empresa cuenta con horarios flexibles, mientras tanto un 23,3% está en un total acuerdo y un 56,7% indica que, si está de acuerdo con que la empresa cuenta con horarios flexibles, esto indica que la percepción de los empleados con relación a los horarios de trabajo es positiva ya que les permite tener tiempo para realizar sus necesidades personales.

Grafico 11. Nivel de satisfacción con el liderazgo de la empresa

De acuerdo a la pregunta cómo califica el tipo de liderazgo que se practica en la empresa, el 13,3% de los empleados lo califico como bueno, un 33,3% que representa un porcentaje considerable manifestó que lo califica como malo y un 53,3% de los empleados manifiestan que es regular, , esto nos indica que es un punto necesario para mejorar ya que el tipo de liderazgo no cuenta con la aprobación de todos los empleados de la empresa, indispensable adoptar un estilo de liderazgo que permita afianzar las relaciones con todos los empleados.

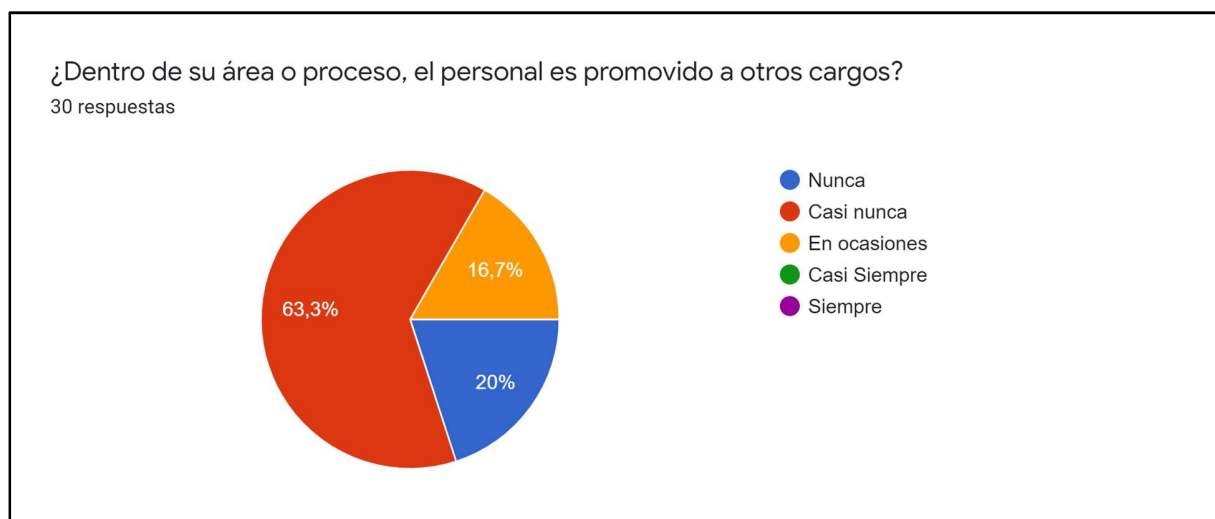
Grafico 12. Porcentaje de percepción respecto a las oportunidades de ascenso



En la gráfica podemos observar que un 10% de los empleados tienen una apreciación negativa acerca de la promoción de cargos dentro de la empresa, otro 10% de los empleados opinan que en la mayoría de las veces se les tiene en cuenta para promoverlos de cargo, sin embargo, un 40% de los empleados manifiestan que solo en algunas ocasiones se les tiene en cuenta y por ultimo con un 40% de los encuestados, afirman que siempre la empresa recurre como primera opción al personal interno para su promoción de cargo, es una variable que deja en la mayoría de empleados una percepción positiva que genera confianza y estabilidad en el empleado.

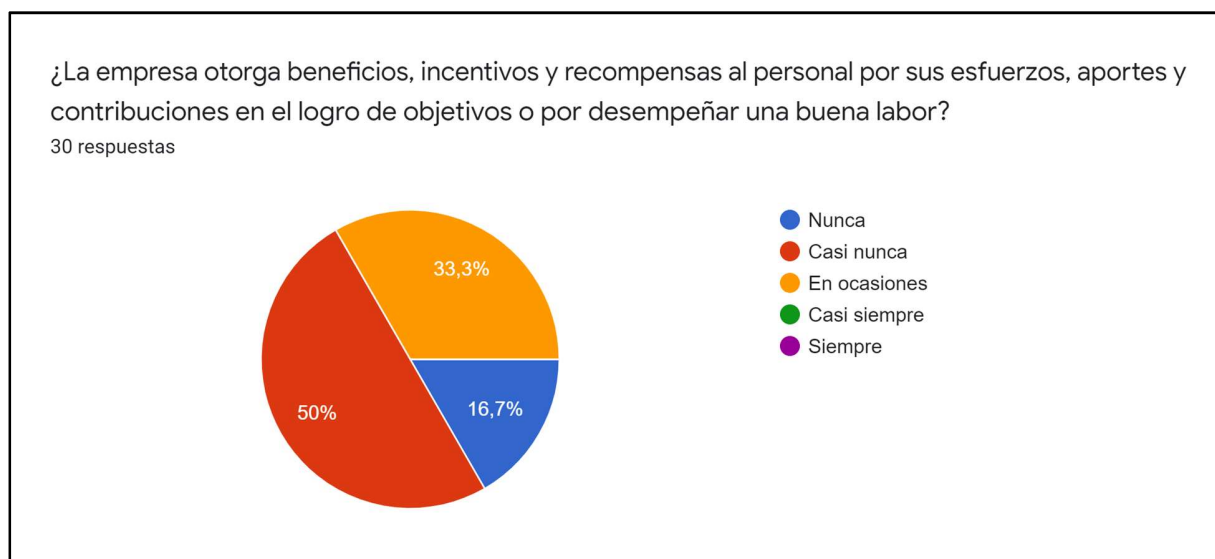
Grafico 13. Porcentaje de Satisfacción respecto a la estimulación laboral

De acuerdo con las respuestas obtenidas en la pregunta su jefe lo felicita cuando desempeña correctamente su trabajo podemos evidenciar que un 26,7% de los empleados manifiestan un nulo reconocimiento por parte de su jefe a su buena labor, otro 26,7% de los empleados expresa que solo en ocasiones es reconocida su buena labor y una con una mayoría del 46,7% de los empleados casi la mitad de los encuestados, expone que casi nunca es reconocido su buen desempeño por su jefe, por lo tanto y puesto que la motivación es un aspecto tan importante dentro de la empresa esta sería una de las variables a tratar con el fin de lograr un ambiente positivo, unos empleados agradecidos y motivados.

Grafico 14. Porcentaje de percepción con relación a las alternativas de plan carrera

En esta grafica logramos observar que los porcentajes superiores al 63.3%, llegan a ser negativos y en este caso, más de la mitad de los colaboradores de la empresa Punto Sabroso, coinciden en que en casi nunca la empresa da oportunidad de crecimiento, lo cual es un indicador negativo, teniendo en cuenta que seguido de ese porcentaje, observamos que un 20% de los colaboradores nunca han sido promovidos en sus cargos. Con este resultado podemos identificar que la gran mayoría siente que no tiene posibilidades de crecimiento y nos ayuda a reconocer las oportunidades de mejora para buscar estrategias que nos permitan incentivar a los funcionarios acceder a mejores puestos de acuerdo a sus capacidades, algo que será motivador para ellos y les ayudará a mejorar cada día evitando la constante rotación de personal.

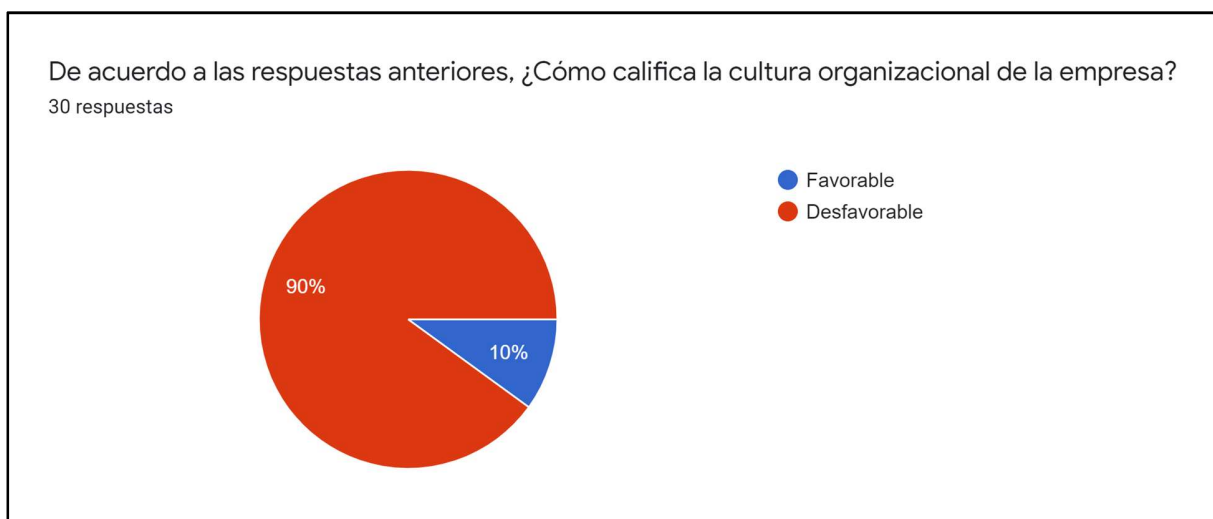
Grafico 15. Porcentaje de percepción respecto a los beneficios, incentivos y recompensas



De forma general observamos la mitad de los colaboradores de la empresa punto sabroso coincide en que casi nunca recibe beneficios, incentivos o recompensas por sus esfuerzos, aportes y contribuciones en el logro de los objetivos o por desempeñar una buena labor, también observamos que un 16.7% de ellos nunca ha recibido beneficios de parte de la empresa, indicándonos que no sienten valorados e incentivados por la empresa.

Con este resultado, es importante reconocer que los beneficios motivan al trabajador a realizar de mejor manera sus labores y son mucho más productivos.

Podemos concluir implementar un plan de beneficios a los trabajadores les generará felicidad personal, compromiso con la empresa y rendimiento, factores importantes para crecimiento de la organización

Grafico 16. Nivel de aceptación de la cultura organizacional

Notablemente se observa que la empresa punto sabroso tiene grandes falencias en su cultura organizacional, de acuerdo al porcentaje arrojado en esta encuesta, evidenciamos que los funcionarios no tienen claros los objetivos, la misión y la visión de la empresa; todos la ven de una forma distinta y buscan lograr sus objetivos por caminos diferentes, afectando el desempeño y disminuye la productividad laboral.

Se requiere aplicación de estrategias de mejora con el fin de mejorar las condiciones de trabajo y motivar a los empleados a ser más creativos y proactivos y así lograr un clima laboral agradable, llevadero y productivo.

Grafico 17. Porcentaje de aceptación para el cambio del tipo de cultura organizacional



Los resultados que arroja la gráfica demuestran que un alto porcentaje de funcionarios de la empresa Punto Sabroso, consideran que, al aplicar cambios para mejorar la cultura organizacional, permitiría que el personal se sienta más identificado y participativo con la empresa, sin embargo, se deben implementar estrategias para obtener un mejor resultado en cuanto a esta variable.

Conclusiones

De acuerdo con los objetivos planteados y a los resultados obtenidos durante el desarrollo del trabajo de investigación se pueden establecer las siguientes conclusiones:

Existe un desconocimiento por parte de los empleados hacia los objetivos generales de la empresa, una gran parte de los empleados desconocen la misión y visión de la organización, generando esto falta de identidad del empleado hacia la empresa.

Existe inconformidad de parte de los empleados en cuanto al ambiente laboral que se presenta en la empresa Punto Sabroso.

Se presenta desmotivación en los empleados por falta de reconocimientos e incentivos por su labor.

Se establece que el tipo de liderazgo que existe en la empresa Punto Sabroso es poco aceptado por los empleados, se hace énfasis en que el liderazgo que se dé dentro de la empresa influye en gran parte en la Cultura de la organización y ambiente laboral.

La mayoría de los empleados del restaurante Punto Sabroso consideran que no está siendo eficaz la comunicación interna y esto conlleva a que no se alcance los objetivos planificados, generando desorientación, falta de compromiso, desmotivación, un mal clima laboral, entre otras falencias.

Se evidencia insatisfacción en cuanto a que la gran mayoría de los empleados consideran que la empresa no valora su trabajo, porque no se tienen en cuenta sus propuestas, ni se valora su nivel de compromiso, afectando otro de los factores que integra la cultura organizacional de la empresa.

Recomendaciones

Ante los resultados arrojados en las preguntas expuestas por medio de una encuesta se hace urgente considerar por parte de la organización las siguientes recomendaciones; pensando que del debido análisis de ellas se pueda llevar a mejorar la cultura organizacional y lograr la identificación plena de los trabajadores con su organización y mejorar los procesos que llevan a conseguir la misión y los objetivos de la compañía.

Diseñar y ejecutar un verdadero programa de inducción que permita al empleado conocer e identificar plenamente la visión y la misión de la compañía.

Establecer un seguimiento de la inducción a los nuevos trabajadores y a los que ya tienen tiempo, con el fin de fortalecer constantemente la misión y visión de la empresa.

Debe considerarse que la mayor motivación que puede recibir un trabajador se manifiesta en el momento en que es tomado en cuenta y recibe la oportunidad de dar a conocer sus aportes e ideas, por lo tanto, deben crearse canales de comunicación que sean claras y las relaciones interpersonales sean abiertas y cordiales.

Deberá organizar, promover y facilitar la formación permanente del personal mediante capacitaciones, desarrollando una previa evaluación y análisis de las verdaderas necesidades de la capacitación.

Referencias

- Cardona Arbelaez, Diego; Lamadrid Villareal, Johany & Brito Carrillo, Clara. (2018). La gestión y dirección del talento humano desde el análisis sobre clima organizacional y sus dimensiones. Un estudio de caso. 9(1), 154-176. [fecha de Consulta 31 de octubre de 2021]. ISSN 2215-7360. Disponible en <file:///C:/Users/Janeth%20Ocampo/Downloads/Dialnet-LaGestionYDireccionDelTalentoHumanoDesdeElAnalisis-6832764.pdf>
- Caligiore Corrales, Irene; Díaz Sosa, Juan Arturo Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso Revista Venezolana de Gerencia, vol. 8, núm. 24, octubre-diciembre, 2003, pp. 644-658 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. Disponible en https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59756247/articulo_redalyc_2900240820190616-38684-lbs3f2-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1635709986&Signature=QDK6JCI2MrVb~J6DynIsXtTedr~xkGbHnyfLPgE86dpn~VJY0Ia9yp90E8JKmJn88UcSB0K-aWQWwk6xYoHlRGFgaB8aNm5fqwkddtkHS3ZB6pXaH8NI31VxvIz60-V6DHu5NKM~bjvrLgG-PsP42fBjN27d1qMXIjTAHDIIm6hukbvgiVII3-X~1U16GdDZEiVQeQmj-Qq~iuR5Fth~SnWcKySvalqeOsAHHvppJs9ZuFL-MM8Bv-oNFVJ1IiqEcFvi8IjS4GQg1DduqToIOM7efueFcXrn2mFmOwv4QS8xxpLptn5vk5nz8Ddl8G3MISfyYWB7DKLzrWbgE7qYEGw_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Correa, E. (2013). Evolución del concepto de recursos humanos, desde el punto de vista de la psicología y la administración: discusiones y aciertos. *Suma de Negocios*, 4(1), 109-119.

- Epub March 01, 2021. Retrieved October 31, 2021, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-910X2013000100109&lng=en&tlng=es
- Silva Otero, Arístides, & Mata de Grossi Mariela. (2005). La llamada revolución industrial. Universidad Católica Andres Bello. 404 p. [fecha de Consulta 30 de octubre de 2021]. ISBN: 980-244-172-4. Disponible en https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YmbEneoFEI0C&oi=fnd&pg=PA13&dq=revolución+industrial&ots=_pG3cd8v96&sig=OeplF_dowIURXbuRbgGSN7N03OE#v=onepage&q=revolución%20industrial&f=false
- Calderón Hernández, Gregorio, & Murillo Galvis, Sandra Milena, & Torres Narváez, Karen Yohana (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. Cuadernos de Administración, 16(25),109-137. [fecha de Consulta 18 de septiembre de 2021]. ISSN: 0120-3592. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20502506>
- Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 16-52). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=1>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.18-51). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Ramos Ramos, P. (Coord.). (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a. ed.). Editorial ICB. (pp. 42-55). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=5>

Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano. Universidad del Norte. (pp.61-123). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=10>

Loyo de Falcón, R. E. (2015). La cultura organizacional desde la perspectiva del docente UNEFA. OMNIA, 21(2), 53–70.
Vista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1387/11-maria

Roethlisberger, F.,j., y Dickson, W.,J. (1939). Manager and the worker: Harvard University press.Revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1387/11-maria

Calderon, G., Murillo, S. M., & Torres, K. Y. (2003). *Cultura organizacional y bienestar laboral* . Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20502506>

Anexos

Anexo A. Encuesta aplicada

Encuesta sobre cultura organizacional de la empresa Punto Sabroso Ltda

El propósito de la encuesta es reconocer las debilidades de la cultura organizacional de la empresa Punto Sabroso.

Tenga en cuenta que sus respuestas son opiniones basadas de acuerdo a su experiencia. Por favor lea cada una de las preguntas y marque la respuesta que se asemeje a su opinión

Genero

- Mujer
- Hombre
- Otro

COMPROMISO Y APOYO

¿Considera que la empresa contribuye a su desarrollo profesional? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Su jefe inmediato tiene en cuenta sus ideas y propuestas? *

- Nunca
- Casi nunca
- En ocasiones
- Casi siempre
- Siempre

Anexo B. Fotografías de la empresa

Fuente. Empresa Punto Sabroso Ltda

Anexo C. Propuesta de plan de mejora

Logo de la empresa	PLAN DE MEJORA PARA LA CULTURA	Código: xx
	ORGANIZACIONAL	Fecha de Emisión:

1.0 Propósito

Gestionar de manera eficiente las diferentes actividades y acciones encaminadas a disminuir las debilidades organizacionales identificadas en pro de mejorar la cultura organizacional de Punto Sabroso Ltda, con el fin de brindar al personal un ambiente de trabajo agradable y acorde a sus expectativas y necesidades.

2.0 Alcance

Este plan aplica para todo el personal de Punto Sabroso Ltda, proveedores, contratistas y demás asociados de negocio que prestan sus servicios para la empresa.

3.0 Glosario de Términos y Definiciones

- **Cultura organizacional:** Corresponde al conjunto de creencias, hábitos, valores y tradiciones de cada una de las organizaciones.

4.0 Responsabilidades

Gerente

- Autorizar los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades establecidas en este plan.

Jefes de área

- Identificar falencias o fallas presentes en el proceso y reportarlas al área, proceso o comité encargado de gestionar las oportunidades de mejora.
- Coordinar la ejecución de las diferentes actividades propuestas en el plan de mejora.

Personal

- Cumplir con las actividades establecidas en este plan.

5.0 Lineamientos

5.1 El área, proceso o comité asignado para velar, identificar y aplicar acciones para corregir las fallas o debilidades que se presenten en los diferentes procesos de la empresa, debe contar con habilidades de transmisión de información además de demostrar su nivel de competencia de acuerdo a los objetivos a desarrollar, en pro de garantizar la mejora en la cultura organizacional.

6.0 Plan

6.1 Creación de jefaturas

Como parte de la necesidad de establecer y conformar áreas funcionales en la empresa, es necesario que se conforme y establezca el área de Recursos Humanos, permitiendo que se aporte valor a la mano de obra y que se cumpla con un proceso adecuado, eficiente y efectivo para la selección, reclutamiento, contratación, dirección de las actividades de motivación y gestión para el desarrollo del personal de los empleados.

6.2 Código de ética

Es importante establecer por todos los medios, que la organización considere aptos, las diferentes normas, principios, valores y comportamientos de conducta las cuales son de obligatorio cumplimiento y que se espera acaten los empleados que forman parte de la empresa.

Por tal razón, el código de ética al enmarcar aquellas normas internas puede contener la política de conducta corporativa, valores corporativos, trato con los compañeros y demás personas que interactúan con la empresa.

Una vez se cuente con el código de ética, es necesario que se realice la correspondiente divulgación hacia todos los niveles de la organización.

6.2 Detección de necesidades de capacitación

Los jefes de área deben identificar y determinar las necesidades de capacitación que requiere el personal a su cargo, posteriormente informar al área de Recursos Humanos o Gerencia, con el fin de tener en cuenta en el presupuesto y generar el cronograma de capacitaciones.

Como fuente de información para detectar las necesidades de capacitación que permitan mejorar las competencias, habilidades y conocimiento pueden ser:

- Resultados de inspecciones internas
- Hallazgos o desviaciones encontradas en los diferentes procesos
- Proceso de contratación e inducción que se lleva a cabo
- Normatividad o requisitos legales
- Adquisición de nuevas máquinas o equipos
- Cambios en los procesos o procedimientos
- Resultados de productividad
- Otras: liderazgo y trabajo en equipo

6.2.1 Evaluación

Para el caso de las capacitaciones internas, es necesario definir la metodología para evaluar tanto el conocimiento adquirido por parte del personal como la claridad en el tema tratado; esto permite determinar si las capacitaciones cumplen con el objetivo planteado. Para el caso de las capacitaciones externas, la forma de evaluación queda a consideración de la entidad contratada.

6.3 Programa de inducción y reinducción

Un aspecto clave en el proceso de vinculación del personal a las empresas, es el programa de inducción y reinducción, puesto que este permite proporcionar información relevante para lograr la adaptación a las políticas y lineamientos de la organización como la integración en el puesto y equipo de trabajo.

En este proceso se presenta historia de la empresa, estructura y política organizacional, procedimientos propios del cargo a desempeñar, reglamento interno de trabajo y orientación general con los jefes o encargados de otros procesos.

A continuación, se relaciona el formato de inducción:

Área y Actividad	Instructor Responsable	Fecha	Firma Instructor	Firma del Empleado
A. Presentación General				
1. Recursos Humanos: aquí se relacionan los temas a tratar en el proceso de inducción.				
2. Área de Calidad				
B. Áreas Especificas				
Se relacionan las áreas que tienen relación con el cargo del empleado. Ejemplo: 3. Seguridad y Salud en el trabajo				

6.3.1 Reinducción de personal

El proceso de reinducción de personal se propone sea realizado en los siguientes casos:

- Cuando se presenten cambios en los procedimientos, políticas o formatos de un área y que se considere necesario la socialización con todo el personal.
- Cuando se presente personal que reiteradamente no apruebe las evaluaciones de las capacitaciones, con el fin de garantizar la comprensión de los temas tratados.
- Cuando por algún motivo, el empleado se encuentre ausente del cargo por más de dos meses y posteriormente se reintegre a sus labores.

6.4 Comunicación

Establecer los canales de comunicación interna, de tal forma que la información se trasmita a todo el personal de manera bidireccional, a razón de garantizar la divulgación de información de manera rápida y efectiva.

De acuerdo a la capacidad y necesidades de la empresa, se indican las vías de comunicación principales, como son: correo electrónico, chat corporativo, carteleras y comunicados.

6.5 Programa de beneficios e incentivos

Con el fin de mejorar el nivel de desempeño de los empleados y lograr la retención de personal, se recomienda establecer un programa de beneficios e incentivos con una determinada frecuencia, en el cual se consideren recompensas bien sea de índole económico como pago de comisiones o bonos, así como los incentivos en especie como regalos en fechas especiales, jornadas de salud, día libre por cumpleaños, reconocimientos, entre otros.

6.6 Promoción laboral

Aunque la empresa presenta baja rotación de personal, dada la antigüedad y permanencia que se presentan en los diferentes cargos, es necesario que se implemente un procedimiento de

promoción laboral, en donde se tenga en cuenta el perfil de cargo de cada proceso, las habilidades y competencias que debe tener el aspirante, responsabilidades del cargo, salario, pruebas técnicas, periodo de prueba. Además de aspectos relevantes como son la actitud, evaluación de desempeño, cumplimiento de objetivos y trabajo en equipo.

7.0 Verificación y Seguimiento

Con el fin de garantizar el cumplimiento de las diferentes actividades planteadas, el área de Recursos Humanos en conjunto con el jefe de área, establecerán el proceso de seguimiento que permita verificar la eficacia del plan, por medio de encuestas, reuniones, inspecciones en sitio, indicadores, etc.