

**Análisis del clima organizacional y de los procesos de inducción y capacitación en Domino's
Pizza: estrategias de valor para potenciar la gestión del talento humano**

Leidy María Ferreira Mesa

Juliette Sofía Rodríguez Aguiar

Martha Cecilia Rodríguez Prieto

Nury Carolina Rubio Pabón

Armando Sáenz Niño

Asesor

Valentina Murillo Cifuentes

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

2026

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo, en primer lugar, a Dios, por guiarnos en cada etapa de este proceso académico y personal, brindándonos la fortaleza, la guía, el conocimiento y la constancia necesarias para superar cada uno de los retos presentados. Asimismo, por permitirnos alcanzar este significativo momento de nuestra formación profesional, sin perder la fe ni el compromiso con nuestros objetivos.

De igual manera, dedicamos este logro a nuestras familias, quienes han sido el pilar fundamental a lo largo de nuestra vida y de nuestra formación académica. Gracias a su apoyo incondicional, amor, paciencia, comprensión y confianza, fue posible mantenernos firmes en el camino, afrontar las dificultades y llegar a la etapa final con satisfacción y orgullo.

Finalmente, este trabajo refleja la dedicación, el esfuerzo y el crecimiento personal alcanzados durante el proceso de formación, el cual no habría sido posible sin el acompañamiento y la motivación constante de quienes creyeron en nosotros y nos impulsaron a hacer realidad nuestro sueño.

Agradecimientos

Agradecemos a la UNAD y a cada uno de los tutores que, con dedicación y compromiso, compartieron sus conocimientos y experiencias, aportando de manera constructiva y significativa a nuestra formación académica y personal. De manera especial, expresamos nuestro agradecimiento a la tutora Valentina Murillo, por su acompañamiento permanente, orientación oportuna y disposición para aclarar dudas a lo largo de este proceso formativo.

A nuestras familias, por el apoyo permanente, paciencia y motivación, quienes fueron nuestro pilar fundamental a lo largo de este camino, sacrificando tiempo en familia y manteniendo la constancia necesaria para lograr nuestros objetivos.

Asimismo, agradecemos a cada uno de nuestros compañeros por la confianza depositada en este proceso, ya que cada experiencia compartida nos deja aprendizajes valiosos para nuestro desarrollo profesional.

Resumen

El presente artículo desarrolla un proyecto aplicado a Domino's Pizza, empresa del sector de servicios caracterizada por ritmos operativos exigentes, presión constante en los tiempos de atención y alta rotación de personal. El objetivo principal del estudio fue analizar el clima organizacional y la motivación laboral desde su aplicación práctica en la empresa, con el fin de proponer acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión del talento humano. El estudio se fundamenta en los enfoques de la gestión organizacional moderna. Así mismo, se integró el marco legal colombiano como soporte normativo para la promoción del bienestar y la salud mental en el trabajo. Desde el punto de vista metodológico, la investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo, analítico y propositivo. Se emplea una encuesta tipo Likert, aplicada de forma censal, para evaluar el clima organizacional, la motivación y el liderazgo. Los resultados permiten identificar fortalezas y brechas organizacionales, a partir de las cuales se formulan estrategias de mejora alineadas con el liderazgo transformador y el trabajo inteligente productivo. Este estudio permitirá fortalecer el clima organizacional y la motivación laboral, apoyado en procesos de formación continua, favorece la estabilidad del talento humano, mejorar la productividad y consolidar una gestión del talento humano más eficiente y sostenible.

Palabras clave: Gestión del talento humano, clima organizacional, motivación laboral, liderazgo transformador, formación continua

Abstract

This article presents a project applied to Domino's Pizza, a service sector company characterized by demanding operational rhythms, constant pressure on service times, and high employee turnover. The main objective of the study was to analyze the organizational climate and employee motivation through their practical application within the company, in order to propose actions aimed at strengthening human talent management. The study is based on modern organizational management approaches. Likewise, the Colombian legal framework was integrated as a regulatory support for promoting well-being and mental health in the workplace. From a methodological standpoint, the research adopted a quantitative approach with a descriptive, analytical, and propositional scope. A Likert-type survey, administered to all employees, was used to evaluate the organizational climate, motivation, and leadership. The results allow for the identification of organizational strengths and gaps, from which improvement strategies aligned with transformational leadership and productive smart work are formulated. This study will strengthen the organizational climate and job motivation, supported by continuous training processes, contribute to reducing staff turnover, improve productivity, and consolidate a more efficient and sustainable human talent management.

Keywords: Human talent management, organizational climate, employee motivation, transformational leadership, continuous training

Tabla de Contenido

Introducción	8
Planteamiento del Problema	9
Justificación de la Investigación	12
Pregunta de Investigación	14
Objetivos	15
Objetivo General	15
Objetivos Específicos	15
Antecedentes	16
Marco Referencial	18
Marco Teórico	18
Gestión del Talento Humano en las Organizaciones	18
Inducción, Capacitación y Entrenamiento del Personal	19
Clima Organizacional y Motivación Laboral	19
Desempeño Laboral y Productividad	20
Bienestar Laboral y Riesgos Psicosociales	21
Marco Normativo Laboral Colombiano y Gestión del Talento Humano	21
Diagnóstico Organizacional	21
Marco Legal	22
Constitución Política de Colombia (1991)	23
Ley 1010 de 2006	23
Resolución 2646 de 2008	23
Decreto 1072 de 2015	24

Aplicación del Marco Legal al Caso de Estudio: Domino's Pizza	24
Gestión del Riesgo Psicosocial (Resolución 2646 de 2008).....	24
Prevención del Acoso Laboral (Ley 1010 de 2006).....	25
Seguridad, Salud y Bienestar (Decreto 1072 de 2015).....	25
Incentivos y Motivación (Código Sustantivo del Trabajo y Ley 50 de 1990).....	25
Metodología	26
Enfoque Metodológico.....	26
Alcance.....	26
Población y Muestra.....	27
Variables o Categorías de Análisis	27
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	28
Procedimiento	28
Consideraciones Éticas.....	29
Resultados.....	30
Conclusiones.....	32
Recomendaciones	34
Referencias Bibliográficas	37
Apendices.....	41

Introducción

Las organizaciones del sector de alimentos operan en entornos altamente dinámicos, caracterizados por exigencias constantes en la calidad del producto y del servicio, así como por ritmos operativos intensos. En este contexto, la gestión del talento humano se consolida como un factor estratégico para el logro de los objetivos organizacionales, dado que el desempeño del personal incide directamente en la eficiencia en los procesos, la competitividad y la sostenibilidad de la organización.

De acuerdo con Jaramillo (2005), en el sector de alimentos la gestión adecuada del talento humano resulta fundamental para enfrentar retos como la presión operativa, la rotación de personal y el cumplimiento de estándares de calidad, lo que exige procesos estructurados que favorezcan el desarrollo, la permanencia y el compromiso de los colaboradores. En esta línea, el clima organizacional, la motivación laboral y los procesos de inducción y capacitación adquieren un papel determinante en el desempeño organizacional, cuya efectividad debe ser evaluada mediante indicadores que permitan analizar su impacto y orientar la toma de decisiones para la mejora continua (Parra, 2011).

A partir de esta realidad, el presente trabajo propone un análisis del clima organizacional y de los procesos de inducción, formación y capacitación del personal en Domino's Pizza, apoyado en el uso de indicadores cuantitativos, con el propósito de identificar las percepciones de los colaboradores y producir evidencia empírica que sirva de base para la formulación de estrategias orientadas al fortalecimiento de la gestión del talento humano, la mejora del desempeño operativo y la sostenibilidad organizacional.

Planteamiento del Problema

Si bien Domino 's Pizza ha implementado acciones orientadas al fortalecimiento de la administración del talento humano, los niveles de rendimiento laboral no alcanzan los resultados esperados. Esta situación se relaciona, principalmente, con debilidades en los procesos de inducción, entrenamiento y desarrollo de los nuevos colaboradores, los cuales no aseguran una adecuada integración a la cultura organizacional ni a los modelos operativos establecidos por la empresa.

De igual manera, se evidencia una limitada articulación entre la gestión del talento humano, las exigencias operativas y las dinámicas del clima organizacional en los distintos puntos de venta. Esta desarticulación dificulta el desarrollo de procesos de aprendizaje continuo y afecta el desempeño laboral, reflejándose en falencias en la comprensión de las funciones asignadas, debilidades en la comunicación interna y una baja apropiación de los procedimientos organizacionales.

El análisis de estos procesos permite evidenciar que no responden de manera adecuada ni a las exigencias del trabajo ni a las expectativas del personal, lo que genera brechas significativas en el desempeño laboral. Esta situación impacta de forma directa la eficiencia operativa, el cumplimiento de los estándares de calidad y la prestación del servicio al cliente, lo cual repercute negativamente en la imagen y la competitividad de la marca. En este contexto, se hace necesaria una supervisión permanente de dichos procesos, tal como lo señalan Armas et al. (2017), al indicar que “usualmente el departamento de talento humano funciona como un área de staff, es decir, de soporte organizacional, ya que a través de su labor se provee a la empresa de recursos idóneos, competitivos, comprometidos y conformes con su trabajo” (p. 69).

Así mismo, los indicadores internos evidencian que un porcentaje de los colaboradores nuevos no supera el periodo de prueba y que el desempeño inicial del personal no cumple con los estándares establecidos, lo que pone de manifiesto deficiencias en la transferencia del conocimiento y en la interiorización de la cultura organizacional. Esta situación resalta la necesidad de diseñar e implementar estrategias orientadas al mejoramiento del clima organizacional, la optimización de los procesos de formación y la mejora del desempeño operativo y de la calidad del servicio.

Por otra parte, es importante considerar que las organizaciones del sector de comidas rápidas operan en entornos altamente exigentes, caracterizados por ritmos acelerados de trabajo, presión constante por el cumplimiento de tiempos de entrega, turnos rotativos y una elevada interacción con el cliente. Estas condiciones, sumadas a la alta rotación de personal propia del sector servicios, representan retos significativos para la gestión del talento humano, especialmente en lo relacionado con el clima organizacional y la motivación laboral.

En este contexto, la ausencia de un diagnóstico sistemático y estructurado del clima organizacional y de los factores motivacionales puede generar desmotivación, bajo compromiso, disminución del desempeño laboral y afectaciones en la calidad de la atención al cliente. Adicionalmente, la falta de estrategias integrales orientadas al bienestar, al reconocimiento y al fortalecimiento del liderazgo puede incrementar riesgos psicosociales, conflictos laborales y niveles de insatisfacción que impactan tanto a los colaboradores como a los resultados organizacionales.

A pesar de la importancia estratégica del clima organizacional y la motivación laboral, en empresas como Domino's Pizza estos aspectos suelen abordarse de manera fragmentada o reactiva, sin una articulación clara entre los fundamentos teóricos, el marco legal vigente y la

realidad operativa de la organización. Esto limita la capacidad institucional para desarrollar acciones sostenibles que promuevan entornos laborales saludables y alineados con los objetivos estratégicos.

Adicionalmente, el cumplimiento de la normativa laboral colombiana en materia de seguridad y salud en el trabajo, prevención del acoso laboral y gestión del riesgo psicosocial exige a las organizaciones no solo garantizar condiciones mínimas legales, sino también implementar prácticas de gestión humana que fomenten el bienestar integral y la motivación del talento humano. La falta de integración entre estos requerimientos normativos y las prácticas organizacionales puede generar brechas entre lo legal y lo operativo, afectando la estabilidad laboral y la productividad.

Ante esta situación, surge la necesidad de analizar de manera rigurosa el clima organizacional y la motivación laboral en Domino 's Pizza, mediante la aplicación práctica de teorías motivacionales y herramientas de diagnóstico, que permitan identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Este análisis resulta fundamental para proponer estrategias orientadas al fortalecimiento de la gestión del talento humano, la mejora del desempeño laboral, la satisfacción del cliente y la sostenibilidad organizacional.

Justificación de la Investigación

La gestión del capital humano constituye un componente fundamental para el cumplimiento de las metas organizacionales, especialmente en empresas del sector servicios que operan bajo condiciones de alta exigencia, presión en los tiempos de atención y elevada rotación de personal, como es el caso de Domino's Pizza. En este tipo de organizaciones, los procesos de acogida e inducción, entrenamiento y capacitación inciden directamente en el desempeño de los colaboradores, la calidad en la prestación del servicio y el nivel de satisfacción del cliente. No obstante, cuando dichos procesos no se implementan de manera estructurada y contextualizada, se generan brechas que afectan la sostenibilidad organizacional.

Diversos estudios coinciden en que la capacitación debe concebirse como una inversión estratégica orientada a la mejora continua, la flexibilidad organizacional y la competitividad, y no como un gasto operativo aislado (Dessler & Varela, 2009; Dolan et al., 2014). Sin embargo, en la práctica organizacional persiste una brecha entre los lineamientos formales de formación y los resultados reales en términos de desempeño, adaptación cultural y retención del talento. En Domino's Pizza, esta problemática se manifiesta en dificultades de integración de los nuevos colaboradores, fallas en la comprensión de funciones, errores operativos y disminución de la calidad del servicio, situaciones que inciden negativamente en el clima organizacional y la motivación laboral.

Indicadores internos que evidencian que una proporción significativa de los colaboradores no supera el periodo de prueba, así como la existencia de brechas relevantes de desempeño entre el personal nuevo y el experimentado, confirman la necesidad de revisar y fortalecer los procesos de inducción y capacitación. Estas situaciones no solo generan costos operativos para la organización, sino que también afectan el bienestar del talento humano,

incrementan la rotación y debilitan el sentido de pertenencia, aspectos que influyen directamente en la productividad y la permanencia del personal (Chiavenato, 2020; Crespo, 2021).

Desde el enfoque académico, la investigación se justifica en la medida en que articula teoría y práctica al analizar una problemática real del contexto empresarial, integrando los conceptos de clima organizacional, motivación laboral y liderazgo. El estudio parte del reconocimiento de que el clima organizacional, entendido como el conjunto de percepciones sobre el entorno laboral, y la motivación laboral, concebida como un proceso dinámico influenciado por factores internos y externos, constituyen variables clave para comprender el comportamiento organizacional y orientar procesos de mejora contextualizados (López, 2021). Así mismo, responde a la necesidad de fortalecer investigaciones aplicadas en escenarios organizacionales concretos, colaborando en la reducción de brechas de conocimiento relacionadas con el análisis práctico del talento humano.

Adicionalmente, la investigación incorpora metodologías formativas acordes con la transformación digital, tales como el microlearning, el e-learning y los objetos virtuales de aprendizaje, las cuales permiten responder a las exigencias actuales de actualización permanente y aprendizaje flexible en entornos laborales dinámicos (Vargas et al. 2022). Estas estrategias favorecen la adquisición progresiva de competencias técnicas y habilidades blandas desde las primeras etapas de vinculación, fortaleciendo la adaptación del colaborador y el aprendizaje organizacional continuo.

La justificación del estudio también se sustenta en el marco legal colombiano, el cual establece que el bienestar, la salud mental y las condiciones dignas de trabajo constituyen obligaciones normativas y no decisiones discrecionales. Normas como la Constitución Política de Colombia (1991), la Ley 1010 de 2006, la Resolución 2646 de 2008 y el Decreto 1072 de

2015 respaldan la necesidad de intervenir el clima organizacional y la motivación laboral como medidas preventivas frente a los riesgos psicosociales, el estrés laboral y los conflictos organizacionales, integrando el cumplimiento normativo con prácticas de gestión humana orientadas al bienestar y la productividad.

Desde el punto de vista metodológico, el enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, analítico y propositivo permite obtener información objetiva sobre las percepciones de los colaboradores mediante instrumentos estructurados, facilitando la toma de decisiones basada en datos y la formulación de propuestas de mejora coherentes con la realidad organizacional. Este enfoque se alinea con una perspectiva investigativa orientada a la solución de problemáticas concretas con impacto académico y social.

Del mismo modo, la investigación se justifica por su impacto académico, organizacional y social. A nivel académico, fortalece la comprensión aplicada de la gestión del talento humano y del comportamiento organizacional; a nivel organizacional, ofrece a Domino's Pizza insumos con el fin de mejorar sus estrategias de integración, formación y desarrollo del personal, reducir la rotación y mejorar la calidad del servicio; y a nivel social, contribuye a la construcción de entornos laborales más saludables, motivadores y éticos.

Pregunta de Investigación

¿De qué manera el análisis del clima organizacional, la motivación laboral y los procesos de inducción y capacitación permite proponer estrategias de mejora para la gestión del talento humano en Domino's Pizza?

Objetivos

Objetivo General

Analizar el clima organizacional en Domino's Pizza, considerando los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación como variables asociadas orientado, al fortalecimiento de la gestión del talento humano.

Objetivos Específicos

Establecer los criterios de análisis del clima organizacional en Domino's Pizza, a partir de variables como la comunicación interna, el liderazgo, las condiciones de trabajo y el reconocimiento, como fundamento para un diagnóstico futuro.

Diseñar un instrumento de diagnóstico orientado a la evaluación futura de las percepciones de los colaboradores sobre el clima organizacional y los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación, en relación con la claridad de funciones, la integración organizacional, el aprendizaje del puesto, la comunicación interna y el liderazgo

Examinar la relevancia de los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación como factores asociados al clima organizacional en Domino's Pizza, en el marco de la mejora de la gestión del capital humano.

Antecedentes

La gestión del talento humano ha adquirido una relevancia significativa en las organizaciones del sector de alimentos, debido a la alta rotación de personal, la presión operativa y la necesidad de cumplir con los criterios de calidad en la atención brindada al cliente. En este contexto, los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación, junto con el clima organizacional, se consolidan como factores determinantes para el desempeño y la permanencia de los colaboradores dentro de las organizaciones.

Según Armas et al. (2017), “estas necesidades constantes hacen que las organizaciones busquen mecanismos para proporcionar a sus talentos herramientas que les permitan alcanzar resultados óptimos, y es en ese momento cuando temas como capacitación, formación, desarrollo y programas de desarrollo adquieren relevancia” (p. 103).

Diversos estudios señalan que un clima organizacional positivo favorece el compromiso, la productividad y la motivación de los colaboradores, especialmente en empresas de servicios de comida rápida como Domino’s Pizza, donde el trabajo en equipo debe adaptarse a ritmos laborales exigentes para cumplir con las expectativas y objetivos organizacionales. Asimismo, se ha evidenciado que los procesos de inducción y capacitación bien estructurados permiten a los nuevos colaboradores comprender la cultura organizacional, las políticas y normas internas, así como sus funciones, facilitando una integración más rápida y efectiva al entorno laboral.

De acuerdo con Ulloa (2024):

Se destaca la relevancia del clima organizacional como un factor influyente en el comportamiento y desempeño de los empleados, subrayando su origen en la sociología y su estrecha relación con el comportamiento organizacional; además, se resalta cómo las

percepciones de los empleados sobre su entorno laboral son fundamentales para comprender su comportamiento en la organización (p. 4).

En este sentido, una gestión efectiva del clima organizacional resulta clave para promover una cultura laboral saludable y mejorar la productividad organizacional.

Investigaciones desarrolladas en organizaciones del sector gastronómico indican que la ausencia de programas estructurados de entrenamiento y capacitación genera dificultades en la ejecución de las tareas, errores operativos y un incremento en la rotación del personal. Por el contrario, aquellas organizaciones que implementan de manera continua planes de capacitación fortalecen las competencias laborales, mejoran el clima organizacional y ofrecen un servicio más eficiente al cliente.

En el caso de Domino's Pizza, se ha identificado que, aunque la organización cuenta con lineamientos generales para los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación, estos no siempre se ejecutan de forma sistemática ni adaptada a las condiciones específicas de cada puesto de trabajo. Esta situación puede incidir negativamente en el clima organizacional, afectando el sentido de pertenencia, la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores, especialmente de los nuevos integrantes del equipo.

Marco Referencial

Marco Teórico

El presente marco teórico tiene como propósito fundamentar conceptualmente el proyecto de mejora del clima organizacional y la motivación laboral en Domino's Pizza, a partir de los principales enfoques de la gestión del talento humano y del comportamiento organizacional. Este apartado permite analizar cómo las percepciones, actitudes y condiciones del entorno de trabajo inciden en el desempeño, el compromiso y la permanencia de los colaboradores, elementos determinantes en organizaciones del sector de servicios y alimentos, caracterizadas por ritmos operativos exigentes y elevados niveles de rotación de personal.

Gestión del Talento Humano en las Organizaciones

La gestión del talento humano se entiende como un conjunto de acciones estratégicas dirigidas a atraer, formar, motivar y fidelizar a los colaboradores, con el fin de aportar al cumplimiento de los objetivos organizacionales. En este sentido, el talento humano representa un factor clave de competitividad, especialmente en organizaciones del sector servicios, donde el desempeño del colaborador tiene un efecto directo sobre la calidad del servicio y la experiencia del cliente.

Armas et al. (2017) señala que “estas necesidades constantes hacen que las organizaciones busquen mecanismos para proporcionar a sus talentos herramientas que les permitan alcanzar resultados óptimos en temas como capacitación, formación y desarrollo” (p. 103). De este modo, la administración del talento humano supera el nivel operativo y se posiciona como un pilar estratégico para la sostenibilidad organizacional.

Inducción, Capacitación y Entrenamiento del Personal

La inducción constituye el contacto inicial formal del empleado con la organización, cuyo objetivo es facilitar su adaptación al entorno de trabajo, a la cultura de la empresa y a las tareas de su cargo. Vargas et al. (2022) señalan que la inducción al puesto garantiza que el empleado ejecute sus funciones con claridad, disminuyendo errores y fortaleciendo las competencias requeridas. Por su parte, Diaz et al. (2025) destacan que el aprendizaje se consolida a través de la práctica, permitiendo que el colaborador desarrolle habilidades de manera vivencial.

La capacitación y el entrenamiento se dirigen al desarrollo integral de conocimientos, destrezas y actitudes esenciales para cumplir eficazmente con las funciones asignadas. Según Dessler y Varela (2009), la capacitación inicia después del proceso de selección del personal y tiene como finalidad potenciar el talento, incrementar la competitividad y asegurar la estabilidad futura de la empresa. Este tipo de inversión permite a las organizaciones ser más flexibles y adaptarse a los cambios del entorno.

En esta línea, De La Ossa (2021) y Rangel et al. (2025) señalan que una adecuada gestión de los procesos de inducción y formación favorece la adaptación al cambio, el fortalecimiento de competencias y la permanencia del personal en la organización.

Clima Organizacional y Motivación Laboral

El clima organizacional hace referencia a la manera en que los colaboradores perciben de forma conjunta el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, la comunicación y las condiciones en que desempeñan sus funciones.. De acuerdo con Chiavenato (2020), el clima organizacional influye directamente en la motivación, el comportamiento y el desempeño de los trabajadores.

Un clima organizacional favorable promueve la satisfacción laboral, el compromiso y la cooperación entre los colaboradores; por el contrario, un clima negativo puede generar conflictos, desmotivación y bajo rendimiento (Chiavenato, 2020; Crespo, 2021). La ausencia de un diagnóstico sistemático del clima organizacional limita la capacidad de la organización para identificar factores críticos que afectan el desempeño y el bienestar laboral, dificultando la implementación de estrategias de mejora.

La motivación laboral se relaciona con los factores internos y externos que impulsan a los colaboradores a actuar de determinada manera dentro de la organización. Chiavenato (2020) señala que el desempeño laboral se refleja en el desenvolvimiento del trabajador durante su jornada, siempre que actúe con eficiencia y eficacia, considerando las condiciones y recursos disponibles.

Desempeño Laboral y Productividad

El desempeño laboral hace alusión a la medida en que los colaboradores cumplen sus responsabilidades y objetivos, en concordancia con los estándares organizacionales. Chiavenato (2020), define el desempeño como el resultado del desenvolvimiento del trabajador en el ejercicio de sus funciones, considerando factores como el tiempo, los recursos y los medios disponibles.

Cuando los procesos de gestión del talento humano presentan debilidades, el desempeño laboral se ve afectado, lo que se traduce en bajos niveles de productividad y deficiencias en la calidad del servicio. En este contexto, la evaluación del desempeño se convierte en una herramienta clave para identificar necesidades de mejora y fortalecer el desarrollo del talento humano.

Bienestar Laboral y Riesgos Psicosociales

El bienestar laboral comprende las condiciones físicas, psicológicas y sociales que influyen en la calidad de vida del trabajador. En contextos laborales con alta carga operativa, los colaboradores pueden estar expuestos a riesgos psicosociales como estrés, fatiga y conflictos laborales. Por ello, la gestión del talento humano debe integrar programas de bienestar y prevención de riesgos psicosociales como parte de su estrategia organizacional.

El Decreto 1072 de 2015 resulta fundamental para organizaciones como Domino's Pizza, ya que establece lineamientos para la protección integral de los trabajadores, incluyendo la seguridad física en áreas operativas y la seguridad vial de los repartidores.

Marco Normativo Laboral Colombiano y Gestión del Talento Humano

La legislación laboral colombiana define directrices relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo, la prevención del acoso laboral y la gestión del riesgo psicosocial. Estas disposiciones obligan a las organizaciones a garantizar ambientes laborales seguros y saludables.

Como señala Crespo (2021), la gestión moderna del talento humano exige que las organizaciones se alineen con estándares que promuevan el bienestar integral, lo cual en Colombia se traduce en el cumplimiento del Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Diagnóstico Organizacional

El diagnóstico organizacional permite analizar de manera sistemática el clima organizacional, la motivación laboral y el desempeño del personal. Según Chiavenato (2020), el diagnóstico constituye la base para la toma de decisiones estratégicas orientadas al mejoramiento continuo.

En organizaciones como Domino's Pizza, la aplicación de herramientas de diagnóstico permite reconocer las fortalezas y áreas de mejora en la gestión del talento humano, permitiendo diseñar estrategias que contribuyan al fortalecimiento del clima organizacional, la mejora del desempeño laboral y la sostenibilidad organizacional.

Marco Legal

El marco legal del presente proyecto se fundamenta en el conjunto de normas, leyes y decretos vigentes en Colombia que regulan las relaciones laborales y garantizan condiciones de trabajo dignas y justas. En el contexto de la gestión del talento humano, el clima organizacional y la motivación laboral no constituyen elementos discrecionales de la empresa, sino que responden a un mandato normativo orientado a la protección de la integridad física, psicológica y social del trabajador.

Como señala Crespo (2021), la gestión moderna de los recursos humanos exige que las organizaciones se alineen con estándares que promuevan el bienestar integral, lo cual en Colombia se materializa a través del cumplimiento del Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). En este sentido, el marco legal aquí expuesto sustenta la intervención en el clima organizacional como una medida preventiva frente a los riesgos psicosociales, vinculando el cumplimiento normativo con la productividad, la motivación y la satisfacción laboral (Chiavenato, 2020).

Este componente legal asegura que las estrategias de motivación, liderazgo y bienestar propuestas para la empresa objeto de estudio no solo busquen la eficiencia operativa, sino que respeten los derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política de Colombia y las reglamentaciones específicas emitidas por el Ministerio del Trabajo en materia de convivencia laboral y salud mental.

Constitución Política de Colombia (1991)

Fundamento del trabajo digno, por consiguiente la base de cualquier intervención en la gestión del talento humano se encuentra en el Artículo 25 de la Constitución Política de Colombia (1991), el cual establece que el trabajo es un derecho y una obligación social que goza de la especial protección del Estado en todas sus modalidades, asegurando condiciones laborales equitativas y adecuadas. En relación con el proyecto se establece que un clima organizacional positivo y estrategias de motivación laboral constituyen una manifestación concreta de dichas condiciones dignas.

Ley 1010 de 2006

Prevención del acoso laboral, que tiene como finalidad definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de acoso laboral que puedan presentarse en el marco de las relaciones de trabajo. Asimismo, se establece que todas las organizaciones deben conformar obligatoriamente el Comité de Convivencia Laboral. Desde la aplicación práctica esta norma busca salvaguardar la salud mental de los colaboradores y promover ambientes laborales armónicos. Según Ulloa (2024), el clima organizacional constituye un factor clave de éxito organizacional; por tanto, el cumplimiento de esta ley no solo evita sanciones legales, sino que contribuye a eliminar barreras que afectan la motivación, el desempeño y la permanencia del talento humano.

Resolución 2646 de 2008

Gestión del riesgo psicosocial, el cual establece las responsabilidades de los empleadores en la identificación, evaluación, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral. Dentro de los aspectos clave obliga a las empresas a valorar dimensiones como la intensidad del trabajo, las relaciones entre compañeros, la organización del

tiempo laboral y el grado de control sobre la tarea. Chiavenato (2020) sostiene que el talento humano debe gestionarse desde una perspectiva integral. Esta resolución refuerza dicho enfoque al exigir la medición formal del estrés laboral y del clima organizacional, vinculando la salud mental con el cumplimiento normativo y la gestión estratégica del personal.

Decreto 1072 de 2015

Compila la normativa laboral vigente en Colombia y regula el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). En este marco, se establece la obligación del empleador de implementar programas de capacitación, prevención y bienestar laboral. El decreto exige la formulación de planes anuales de capacitación y la ejecución de actividades orientadas al bienestar de los trabajadores. Esto se articula con lo expuesto por Crespo (2021), quien señala que la capacitación debe entenderse como una inversión estratégica que fortalece el nivel de motivación, el compromiso y la permanencia del talento humano.

Aplicación del Marco Legal al Caso de Estudio: Domino's Pizza

Para la gestión del talento humano en Domino's Pizza, la normativa legal no representa únicamente un límite regulatorio, sino una herramienta estratégica para enfrentar problemáticas propias del sector de alimentos y servicios, como la alta rotación de personal, el estrés operativo y la presión por el cumplimiento de tiempos y estándares de calidad.

Gestión del Riesgo Psicosocial (Resolución 2646 de 2008)

Dada la naturaleza del servicio en Domino's Pizza, la aplicación de esta resolución resulta crítica. A razón de lo anterior, la empresa debe aplicar periódicamente la batería de riesgo psicosocial para identificar factores de estrés en repartidores y personal de cocina. Como señala Chiavenato (2020), el diagnóstico del clima laboral permite ajustar las cargas de trabajo y

prevenir el agotamiento laboral (burnout), fortaleciendo la motivación y el desempeño del personal.

Prevención del Acoso Laboral (Ley 1010 de 2006)

En entornos operativos donde la comunicación es rápida y directa, como las cocinas y áreas de despacho, pueden surgir tensiones interpersonales. Para Domino's Pizza debe asegurar la operatividad del Comité de Convivencia Laboral, promoviendo relaciones jerárquicas basadas en el respeto. El cumplimiento de esta ley fortalece lo que Pimienta (2024) denomina un clima organizacional saludable, reduciendo conflictos que afectan la motivación y la cohesión del equipo.

Seguridad, Salud y Bienestar (Decreto 1072 de 2015)

Para Domino's Pizza, este decreto se traduce en la protección integral de sus trabajadores, especialmente en dos frentes críticos: la seguridad física en cocina y la seguridad vial de los repartidores. La empresa debe implementar planes de capacitación que incluyan no solo aspectos técnicos y operativos, sino también el bienestar emocional.

Incentivos y Motivación (Código Sustantivo del Trabajo y Ley 50 de 1990)

Aunque el referente legal establece los mínimos salariales y prestacionales, las organizaciones pueden utilizar la normativa como base para fortalecer sus sistemas de compensación. El cumplimiento estricto de recargos nocturnos, dominicales y festivos constituye un factor esencial de confianza laboral. Según López (2021), la motivación parte del cumplimiento de las expectativas básicas del trabajador, lo cual se garantiza mediante el respeto a la normativa salarial, en coherencia con la teoría de los factores higiénicos de Herzberg.

Metodología

Enfoque Metodológico

El presente proyecto se desarrollará bajo un enfoque cuantitativo, dado que busca medir de manera objetiva las percepciones de los colaboradores de Domino's Pizza frente a variables asociadas al clima organizacional, la motivación laboral, el liderazgo y los procesos de gestión del talento humano, específicamente la inducción y la capacitación.

La recolección y análisis de datos cuantificables permitirá establecer un diagnóstico del estado actual del clima organizacional, así como identificar brechas relacionadas con la adaptación inicial, el aprendizaje del puesto y el desarrollo de competencias. Estos resultados servirán como insumo fundamental para la formulación de estrategias de mejora, las cuales se concretan mediante el diseño de un programa estructurado de capacitación y entrenamiento.

Alcance

El proyecto presenta un alcance descriptivo, analítico y propositivo; por tal razón, en primer lugar, tiene un alcance descriptivo, ya que permite caracterizar el clima organizacional de Domino's Pizza a partir de las percepciones de los colaboradores sobre aspectos como la comunicación interna, el liderazgo, el reconocimiento, las condiciones de trabajo y los procesos de inducción y capacitación. En segundo lugar, adopta un alcance analítico, debido a que examina la relación entre el clima organizacional, la motivación laboral y los procesos de formación del personal, identificando cómo estos influyen en el desempeño, la satisfacción y el compromiso laboral. En tercer lugar el proyecto asume un alcance propositivo, puesto que, con base en los resultados obtenidos y el soporte teórico revisado, se pueden diseñar estrategias prácticas orientadas a la mejora del clima organizacional y al fortalecimiento de los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación.

Población y Muestra

La población de estudio está compuesta por los colaboradores de Domino's Pizza que mantienen un vínculo laboral directo y vigente con la organización al momento de la ejecución del proyecto, excluyendo al personal con contratos temporales o por prestación de servicios. Dado que el estudio busca recoger de manera amplia las percepciones del personal, se adopta un enfoque censal, incluyendo a la totalidad de los colaboradores que cumplan con los criterios establecidos. En caso de no contar con la participación total de la población, se trabajará con una muestra representativa determinada por criterios de voluntariedad y disponibilidad.

Variables o Categorías de Análisis

Para el desarrollo del estudio se consideran las siguientes variables y categorías de análisis:

Clima organizacional, abordado a través de dimensiones como comunicación interna, relaciones interpersonales, liderazgo, condiciones de trabajo y reconocimiento.

Motivación laboral, analizada desde factores intrínsecos y extrínsecos, tales como satisfacción laboral, oportunidades de desarrollo, incentivos y sentido de pertenencia.

Liderazgo, con énfasis en los estilos de dirección y su efecto sobre la motivación, el ambiente laboral y el rendimiento del personal.

Procesos de inducción y capacitación, analizados desde la visión de los colaboradores respecto a su claridad, pertinencia, utilidad y contribución al aprendizaje del puesto y a la integración organizacional.

Estas categorías se fundamentan en los aportes teóricos revisados y permiten articular los resultados del diagnóstico con el diseño de estrategias orientadas a la mejora del clima organizacional y la gestión del talento humano.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Se propone utilizar una encuesta de clima organizacional como técnica para la recolección de información, aplicada mediante un cuestionario estructurado con escala tipo Likert. Este instrumento fue diseñado con el propósito de evaluar de manera cuantitativa las percepciones de los colaboradores respecto al clima laboral, la motivación, el liderazgo y los procesos de formación e integración de los nuevos colaboradores.

No obstante, la aplicación del instrumento no fue posible debido a políticas internas de confidencialidad y resguardo de los datos de la empresa, por lo cual el alcance del estudio se centró en el diseño metodológico del instrumento y su formulación como insumo para una eventual aplicación futura, previa autorización institucional.

Procedimiento

El proyecto se desarrollará a través de las siguientes etapas:

1. Revisión teórica y legal, con el fin de fortalecer los fundamentos conceptuales y normativos que sustentan el estudio.
2. Diseño del instrumento de recolección de información, asegurando su coherencia con los objetivos y las variables de análisis definidas.
3. Validación conceptual y estructural del instrumento, orientada a verificar la claridad, pertinencia y congruencia de los ítems propuestos, quedando su aplicación sujeta a una eventual autorización institucional y al cumplimiento de las políticas internas de confidencialidad de la empresa.
4. Planteamiento del proceso de organización y análisis de la información, como referencia metodológica para una futura aplicación del instrumento, que permita identificar

fortalezas, oportunidades de mejora y líneas de intervención en la gestión del talento humano.

5. Formulación de la propuesta de intervención, orientada al fortalecimiento del clima organizacional y de los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación.

Consideraciones Éticas

El proyecto se desarrollará bajo principios éticos, garantizando el respeto por los colaboradores, la participación libre y voluntaria y el uso confidencial de la información, la cual será empleada exclusivamente con fines académicos. Así mismo, se respetaron las políticas internas de confidencialidad y resguardo de la información de la organización, razón por la cual la aplicación del instrumento quedó supeditada a una eventual autorización institucional.

Resultados

En el desarrollo del proyecto se establecieron los criterios de análisis del clima organizacional en Domino's Pizza, a partir de la revisión de referentes teóricos y conceptuales relacionados con el clima organizacional, la motivación laboral y la gestión del talento humano. Dichos criterios se definieron considerando las variables de comunicación interna, liderazgo, condiciones de trabajo y reconocimiento, seleccionadas por su relevancia en organizaciones del sector de alimentos y su incidencia en el desempeño, el compromiso y la integración organizacional del personal. Estos criterios permitieron estructurar un marco analítico que sirve como base para un diagnóstico futuro del clima organizacional en la empresa.

Posteriormente, se diseñó un instrumento de diagnóstico de tipo encuesta, estructurado bajo una escala tipo Likert, orientado a la evaluación futura de las percepciones de los colaboradores sobre el clima organizacional y los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación. El instrumento fue construido con base en los criterios de análisis previamente definidos e incluye dimensiones relacionadas con la claridad de funciones, la integración organizacional, el aprendizaje del puesto, la comunicación interna y el liderazgo. Su diseño permite la recolección de información cuantitativa de carácter descriptivo, facilitando la identificación de tendencias, fortalezas y oportunidades de mejora en la gestión del talento humano, sin que ello implique su aplicación en el marco del presente trabajo académico.

Finalmente, a partir del análisis teórico desarrollado y del diseño del instrumento de diagnóstico, se examinó la relevancia de los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación como factores asociados al clima organizacional en Domino's Pizza. El análisis permitió identificar que dichos procesos influyen de manera significativa en la integración organizacional, el aprendizaje del puesto, la motivación laboral y la percepción del ambiente de trabajo,

especialmente en contextos caracterizados por altas cargas operativas y elevados niveles de rotación de personal. En conjunto, los resultados obtenidos evidencian el cumplimiento del objetivo general del estudio, al permitir el análisis del clima organizacional en Domino's Pizza desde una perspectiva diagnóstica y formativa, integrando los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación como variables asociadas a la gestión del talento humano.

Conclusiones

El presente trabajo permitió analizar, desde una perspectiva teórica, metodológica y normativa, la relevancia del clima organizacional y los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación en Domino's Pizza, reconociendo su potencial incidencia en el desempeño, la permanencia del talento humano y la sostenibilidad de la empresa. El análisis desarrollado permite evidenciar que, en organizaciones del sector de alimentos caracterizadas por altos ritmos operativos y elevados niveles de rotación de personal, la gestión del capital humano con enfoque estratégico se configura como un factor clave para favorecer la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

A partir del diseño de un instrumento de diagnóstico, estructurado mediante una encuesta tipo Likert, el estudio plantea una herramienta metodológica orientada a la evaluación futura de percepciones relacionadas con aspectos como la comunicación organizacional, los estilos de liderazgo, las condiciones de trabajo, la motivación laboral y los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación. Si bien dicho instrumento no fue aplicado, su formulación constituye un insumo relevante para la organización, al ofrecer una base estructurada que puede apoyar procesos posteriores de medición, análisis y toma de decisiones orientadas a la mejora continua.

El análisis teórico realizado sugiere que posibles debilidades en la integración, entrenamiento y capacitación pueden afectar la adaptación del personal de nuevo ingreso, el aprendizaje del puesto y la apropiación de la cultura organizacional, aspectos estrechamente vinculados con el clima organizacional, la motivación y el desempeño laboral. En este sentido, el fortalecimiento de estos procesos se proyecta como una estrategia clave para favorecer la

integración efectiva de los colaboradores y contribuir a la optimización de los procesos operativos.

El estudio también destaca que la coordinación entre el clima organizacional, la motivación laboral y el liderazgo es determinante para lograr las metas organizacionales. Los enfoques motivacionales y el liderazgo transformador, abordados desde el marco conceptual, se consolidan como referentes teóricos que podrían contribuir al fortalecimiento del compromiso, el sentido de pertenencia y la productividad del talento humano, especialmente en contextos laborales exigentes como el del sector de alimentos.

Desde el enfoque legal, se reafirma que la gestión del clima organizacional y la motivación laboral no responde únicamente a decisiones estratégicas empresariales, sino que se encuentra respaldada por la normativa laboral colombiana vigente, la cual promueve entornos de trabajo dignos, saludables y preventivos frente a los riesgos psicosociales. En este marco, el diseño de instrumentos de diagnóstico y la formulación de propuestas de intervención se alinean con las obligaciones en materia de seguridad y salud laboral.

Finalmente, el proyecto aporta una propuesta académica y aplicada que integra fundamentos teóricos, marco normativo y diseño metodológico, constituyéndose en una base para futuras investigaciones o aplicaciones prácticas en Domino's Pizza. La eventual implementación del instrumento diseñado y de las estrategias propuestas permitiría fortalecer la gestión del talento humano, mejorar el clima organizacional y contribuir al desarrollo sostenible de la organización.

Recomendaciones

A partir del análisis teórico, metodológico y organizacional desarrollado en el presente trabajo, se identifica la importancia de fortalecer los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación en Domino's Pizza, con el fin de favorecer una adecuada integración de los nuevos colaboradores y contribuir a la permanencia del talento humano. En este sentido, si bien la organización cuenta con lineamientos generales para la orientación inicial del personal, resulta pertinente revisar y optimizar dichos procesos para asegurar una mayor claridad en la comprensión de funciones, roles y responsabilidades, aspectos que inciden directamente en el desempeño laboral y en el clima organizacional.

Desde esta perspectiva, se recomienda que los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación sean actualizados de manera periódica, incorporando metodologías más dinámicas, estructuradas y estandarizadas que permitan garantizar la coherencia de la información y su correcta aplicación en todas las áreas de la organización. Asimismo, se sugiere que estos procedimientos estén disponibles para consulta permanente por parte de los colaboradores, facilitando el refuerzo del aprendizaje, la resolución de dudas y la apropiación progresiva de los procesos operativos.

De igual forma, se recomienda que los colaboradores cuenten con información clara, documentada y accesible sobre los planes de inducción y capacitación, que incluya aspectos relacionados con la estructura organizacional, normas internas, procesos, políticas, objetivos, valores y cultura organizacional. Esta estrategia podría contribuir a una mayor eficiencia operativa, a la mejora en la atención al cliente y al fortalecimiento de un clima organizacional positivo. Adicionalmente, se sugiere el diseño de un plan de reinducción dirigido a colaboradores

con mayor antigüedad, orientado a reforzar buenas prácticas, actualizar conocimientos y facilitar la adaptación a los cambios operativos propios del sector de alimentos.

Asimismo, se considera pertinente la implementación de programas de inducción y capacitación en modalidad virtual, que permitan a los colaboradores próximos a ingresar acceder de manera anticipada a la información institucional y gestionar de forma más eficiente su tiempo de aprendizaje. Esta modalidad favorecería procesos formativos flexibles y continuos, y permitiría abordar temáticas clave como el trabajo en equipo, la comunicación interna y los estándares de servicio, fortaleciendo el sentido de pertenencia y el clima organizacional.

En relación con el diagnóstico organizacional, se recomienda que Domino's Pizza considere la aplicación futura del instrumento de diagnóstico diseñado en el marco del presente proyecto, previa autorización institucional y garantizando el manejo ético y confidencial de la información. Su implementación permitiría identificar de manera sistemática las percepciones de los colaboradores frente a variables como la comunicación interna, el liderazgo, las condiciones de trabajo, la motivación laboral y los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación, sirviendo como soporte para la toma de decisiones en la gestión del talento humano.

En este contexto, se sugiere la definición y utilización de indicadores cuantitativos de carácter referencial, tales como el porcentaje de respuestas favorables en las dimensiones evaluadas, con el fin de establecer una línea base del clima organizacional y la motivación laboral. A partir de dichos indicadores, se recomienda el planteamiento de metas de mejora progresiva, con rangos estimados entre un 15 % y un 25 % en la percepción positiva del clima organizacional y la motivación laboral, así como una mejora cercana al 20 % en la valoración de los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación, como referentes orientativos para el seguimiento de estrategias de mejora continua.

Finalmente, se recomienda que la organización fortalezca sus procesos de inducción, entrenamiento y capacitación asegurando que los colaboradores desarrollen las capacidades, habilidades, actitudes y conocimientos acordes con las exigencias del cargo. En este marco, se sugiere el acompañamiento de instructores o líderes de apoyo durante el proceso de adaptación, con el fin de generar entornos de seguridad, confianza y aprendizaje progresivo que faciliten la integración al equipo de trabajo, el desempeño laboral y el fortalecimiento de la cultura organizacional.

Referencias Bibliográficas

- Armas, Y., Llanos, M., & Traverso, P. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. ECOTEC.
https://www.researchgate.net/publication/324780840_GEstion_del_Talento_Humano_y_Nuevos_Escenarios_laborales
- Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 25 de julio de 1991 (Colombia). Gestor normativo. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill.
<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/130372?page=196>
- Crespo, G. (2021). *La gestión moderna de recursos humanos*. Eudeba. <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/195575?page=113>
- Dessler, G., y Varela, R. (2009). *Administración de recursos humanos enfoque latinoamericano*. Pearson. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administraci_%B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf#page=3.00
- De La Ossa, P. (2021). *Diseño del plan de acción de inducción y reinducción del talento humano de la clínica central O.H.L. LTDA para el año 2022*. [Trabajo de grado Universidad de Córdoba]. Repositorio institucional Universidad de Córdoba.
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/d1458de9-83ad-4f93-800c-daac36cf7c18/content>
- Díaz, A., Mendoza, R., Hurtado, O., Rodríguez, E., y Baracaldo, M. (2025). *Diseño de un programa de inducción, capacitación y entrenamiento (PIC) para IPS Crear Más Vida. Mejorando el desempeño y satisfacción del personal*. [Trabajo de grado Universidad

Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio institucional Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/72894/erodriguezhernan.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=30.09>

Dolan, S., López, A. y Valle, R. (2014). *La gestión de personas y del talento: La gestión de los recursos humanos en el siglo XXI*. McGrawHill. <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=7590&pg=107>

Jaramillo-Naranjo, O. L. (2005). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. *Pensamiento & Gestión*, (18),103-137. ISSN: 1657-6276. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/3597/2317>

Ley 1010 de 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. Diario Oficial No. 46.160 del 23 de enero de 2006. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843>

López, A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil*. [Tesis de Maestría Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio institucional Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>

Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 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 sus patologías. Diario

Oficial No. 47.029 de 17 de julio de 2008.

<https://www.apccolombia.gov.co/normativa/resolucion-no-2646-de-2008-del-ministerio-de-la-proteccion-social>

Ministerio del Trabajo. (2015). Decreto 1072 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Diario Oficial No. 49.523 del 26 de mayo de 2015. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>

Parra, C. (2011). *Asociaciones entre la práctica de formación y el desempeño organizacional: un estudio de caso en empresas manufactureras medianas y grandes del departamento de Boyacá*. [Trabajo de grado Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio institucional Universidad Nacional.

<https://bffrepositorio.unal.edu.co/server/api/core/bitstreams/fe19f34e-368d-4af2-bf06-3b8b135b30e1/content>

Rangel, J., Alberto, J., Polo, J., Vargas, L., y Vergara, W. (2025). *Aplicación de las estrategias del plan de inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo laboral, para mejorar las competencias laborales, de los empleados de la Universidad de Santander, durante el año 2025*. [Trabajo de grado Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio institucional Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/70874/wavergarac.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ulloa-Pimienta, A. (2024). El clima organizacional como factor de éxito. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. 12(2), 45-60.

<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/download/4024/3937>

Vargas, D., Díaz, L., Taborda, L., Yule, M., & Molina, T. (2022). *Proceso de inducción laboral, capacitación y entrenamiento en la empresa ASISERVER.COM en el municipio de La Argentina Huila (marzo – junio 2022)*. [Trabajo de grado Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio institucional Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). <https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/48801/1/tmolinas.pdf>

Apéndices

Apéndice A

Propuesta de Encuesta de Clima Organizacional – Domino's Pizza

A continuación, encontrarás una serie de afirmaciones relacionadas con tu experiencia laboral en Domino's Pizza, particularmente en aspectos asociados al clima organizacional, la formación (inducción y capacitación) y el desempeño en el puesto. Te invitamos a responder teniendo en cuenta tu experiencia general en la empresa y no situaciones específicas o aisladas.

Elige la opción que mejor refleje lo que usualmente piensas o percibes frente a cada afirmación.

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

Variable 1: Clima organizacional

1. Me siento cómodo(a) trabajando en Domino's Pizza.
2. Existe un buen ambiente de compañerismo entre los colaboradores.
3. La comunicación entre los miembros del equipo es clara y respetuosa.
4. En mi lugar de trabajo se promueve el respeto entre compañeros y líderes.
5. Considero que las condiciones de trabajo me permiten desempeñar bien mis funciones.
6. La carga laboral asignada durante los turnos es adecuada y manejable.
7. Los turnos de trabajo me permiten mantener un equilibrio entre mi vida laboral y personal.

Variable 2: Motivación laboral

8. Me siento motivado(a) para realizar mis tareas diarias.
9. Reconozco que mi trabajo es valorado dentro de la empresa.
10. Domino's Pizza me brinda oportunidades para aprender y mejorar mis habilidades.
11. Me siento comprometido(a) con los objetivos de la empresa.
12. Mi trabajo me genera satisfacción personal y profesional.
13. El esfuerzo adicional requerido en los turnos de alta demanda es tenido en cuenta por la organización
14. Me siento motivado(a) para desempeñar mis funciones durante los horarios de mayor demanda

Variable 3: Liderazgo

15. Mi jefe o supervisor se comunica de manera clara y respetuosa.
16. Recibo apoyo de mi líder cuando enfrento dificultades en el trabajo.
17. Las decisiones de los líderes son justas y coherentes.
18. Mi líder reconoce el esfuerzo y desempeño del equipo.
19. El estilo de liderazgo contribuye a un buen clima laboral.

Variable 4: Procesos de inducción y capacitación

20. La inducción que recibí al ingresar a la compañía fue clara y me permitió comprender rápidamente mis funciones y responsabilidades.
21. Durante la inducción, recibí información suficiente sobre la cultura, normas y estándares de servicio, lo que facilitó mi integración al equipo de trabajo.

22. Considero que la capacitación me ha brindado las herramientas necesarias para realizar mis tareas de manera eficiente, incluso en situaciones de alta carga laboral y presión por el servicio.
23. Los procesos de inducción y capacitación contribuyen de manera efectiva a mi aprendizaje del puesto y a la reducción de errores operativos.
24. En general, los procesos de inducción y capacitación fortalecen mi desempeño laboral y mi sentido de pertenencia hacia Domino's Pizza.

Nota Aclaratoria: La información presentada en este trabajo académico corresponde a un ejercicio de carácter formativo desarrollado en el marco del curso de Gestión del Talento Humano de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. El análisis realizado se fundamenta en referentes teóricos, normativos y metodológicos, así como en un diseño de instrumento de diagnóstico, sin la aplicación de encuestas ni el uso de información interna o confidencial de la organización.

La empresa Domino's Pizza se utiliza como contexto de referencia para el desarrollo del ejercicio académico, por lo cual los ejemplos, descripciones y situaciones planteadas tienen fines exclusivamente académicos. En ningún caso se emplea información sensible, estratégica o reservada de la organización.