

**Evaluación del clima organizacional y propuesta de estrategias para mejorar la
productividad laboral en Comidas Rápidas Estrato 6**

Wendy Vanessa Ardila Tapia

Ingrid Liseth Escobar García

Yerlis Gómez González

Yenifer Paola Ortega Mendoza

María José Sánchez Zarache

Asesor

Mg Christiam Soto Vallejo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Opción de Grado

2026

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestras familias, que han sido el punto de apoyo más firme durante todo este proceso académico. Cada palabra de ánimo, cada gesto de paciencia y cada muestra de confianza nos acompañó en los momentos más exigentes del camino. Este proyecto es fruto del esfuerzo colectivo, pero también del respaldo incondicional que recibimos en casa. Con cariño y gratitud, dejamos aquí reflejado un logro que compartimos con quienes siempre han creído en nosotras.

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro agradecimiento al tutor Christian Soto Vallejo por su orientación y acompañamiento a lo largo del diplomado. Su claridad al guiar cada actividad y su disposición para resolver nuestras dudas fueron claves para avanzar con seguridad en el desarrollo de este trabajo.

Agradecemos también a Comidas Rápidas Estrato 6 por abrirnos sus puertas y permitirnos realizar este proyecto dentro de su empresa. La disponibilidad del equipo y el acceso a la información fueron esenciales para construir un análisis real y significativo.

Extendemos igualmente nuestro agradecimiento entre nosotras, como grupo, por el compromiso, la comunicación y el apoyo que mantuvimos durante todo el proceso. Cada aporte y cada esfuerzo conjunto hicieron posible este resultado. Y finalmente, damos gracias a nuestras familias por su motivación constante, su paciencia y su respaldo, que nos permitió culminar esta etapa académica con satisfacción.

Resumen

El presente trabajo analiza el clima organizacional de la microempresa Comidas Rápidas Estrato 6, ubicada en la región Caribe, con el propósito de comprender su influencia en la productividad laboral. A partir de un diagnóstico preliminar de los procesos de selección y contratación, se identificaron prácticas informales que afectan la estabilidad del equipo y la eficiencia operativa. El estudio integra antecedentes internacionales, nacionales, regionales y locales que evidencian la importancia del ambiente laboral en la motivación, la satisfacción y el rendimiento del personal, especialmente en microempresas con estructuras limitadas. Mediante la revisión teórica y el análisis contextual, se establecen los principales factores que inciden en el clima organizacional y se fundamenta la necesidad de implementar mecanismos sistemáticos de evaluación y mejora. Los resultados permiten proponer estrategias orientadas a fortalecer el bienestar del equipo, optimizar la comunicación interna y promover la permanencia del talento humano, con el fin de incrementar la productividad y la calidad del servicio ofrecido por la empresa.

Palabras clave: clima organizacional, productividad laboral, microempresas, gestión del talento humano, bienestar laboral.

Abstract

This paper analyzes the organizational climate of the microenterprise Comidas Rápidas Estrato 6, located in the Caribbean region, with the purpose of understanding its influence on labor productivity. Based on a preliminary diagnosis of the selection and hiring processes, informal practices were identified that affect team stability and operational efficiency. The study integrates international, national, regional, and local background information that demonstrates the importance of the work environment on personnel motivation, satisfaction, and performance, especially in micro-enterprises with limited structures. Through theoretical review and contextual analysis, the main factors affecting the organizational climate are established, and the need to implement systematic evaluation and improvement mechanisms is justified. The results allow for proposing strategies aimed at strengthening team well-being, optimizing internal communication, and promoting human talent retention, with the purpose of increase the productivity and quality of the service offered by the company.

Keywords: Organizational climate, labor productivity, micro-enterprises, human talent management, labor well-being.

Tabla de Contenido

Introducción	10
Planteamiento del Problema	11
Justificación	13
Objetivos	15
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos	15
Antecedentes del Problema.....	16
Antecedentes Internacionales	16
Antecedentes Nacionales	17
Antecedentes Regionales	18
Antecedentes Locales	18
Marco Teórico.....	20
Marco Legal	24
Relación del marco legal con el clima organizacional y la motivación laboral	26
Metodología	27
Diseño de la Investigación.....	27
Población y muestra.....	27
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	28
Variables del Estudio.....	28
Procedimiento	28
Consideraciones éticas.....	29
Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional.....	30

Análisis inicial del proceso de selección y vinculación del talento humano	40
Plan de Inducción, Entrenamiento y Capacitación Personal y Grupal	43
Plan de Inducción para Comidas Rápidas Estrato 6	43
Propósito del Plan de Inducción	44
Cómo Debería ser la Inducción en la Empresa.....	44
Pasos que Debe Incluir la Inducción	45
Relación de la Inducción con la Retención del Personal	46
Herramientas Digitales que se Pueden Usar	46
Proceso de Entrenamiento	47
Diagnóstico de Necesidades	48
Demostración	49
Práctica Guiada.....	49
Retroalimentación.....	50
Proceso de capacitación incluyendo estrategias de reskilling y upskilling	50
Temas Esenciales para la Capacitación en el Negocio.....	51
Funcionamiento del Reskilling.....	51
Funcionamiento del Upskilling.....	52
Modelos y Buenas Prácticas Recomendadas por Autores	52
Evaluación del Impacto de la Capacitación, Reskilling y Upskilling	53
Estrategias de Fidelización y Retención	53
Estrategias para Mejorar la Retención del Talento.....	54
Cómo la inducción, el entrenamiento y la capacitación fortalecen la retención.....	56

Elementos Asociados al Clima Organizacional, Teorías Motivacionales y su Aplicación Práctica	57
Conclusiones	63
Recomendaciones	64
Referencias Bibliográficas	65
Anexos	70

Lista de Figuras

Figura 1. Inducción	30
Figura 2. Adaptación a puesto de trabajo	31
Figura 3. Desempeño de funciones diarias	31
Figura 4. Capacitación para mejorar el desempeño	32
Figura 5. Enseñanza de nuevas habilidades	33
Figura 6. Comunicación entre jefes y trabajadores	33
Figura 7. Expresión de dudas o problemas	34
Figura 8. Liderazgo en la empresa	34
Figura 9. Motivación para cumplir responsabilidades	35
Figura 10. Reconocimiento del esfuerzo y desempeño	35
Figura 11. Percepción del salario	36
Figura 12. Equilibrio entre trabajo y vida personal	36
Figura 13. Ambiente de trabajo	37
Figura 14. Trabajo en equipo	37
Figura 15. Se siente a gusto en la empresa	38
Figura 16. Permanencia en la empresa	38

Introducción

El clima organizacional constituye un factor determinante en el desempeño de las organizaciones, ya que influye de manera directa en la motivación, el compromiso y la productividad del talento humano. En el contexto de las microempresas, donde las estructuras suelen ser informales y los recursos limitados, la gestión adecuada del capital humano adquiere una relevancia aún mayor, debido a su impacto en la calidad del servicio, la estabilidad laboral y la sostenibilidad del negocio.

En este sentido, el presente proyecto tiene como propósito analizar el clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en la microempresa Comidas Rápidas Estrato 6, con el fin de identificar oportunidades de mejora en los procesos de gestión del talento humano. Para ello, se desarrolló un diagnóstico basado en la percepción de los trabajadores, permitiendo reconocer fortalezas, debilidades y factores críticos relacionados con la selección, la inducción, la comunicación interna, la capacitación y el liderazgo.

Los resultados obtenidos sirven como base para la formulación de recomendaciones orientadas a fortalecer el ambiente laboral, mejorar el desempeño del personal y contribuir al crecimiento y sostenibilidad de la organización, mediante acciones prácticas y acordes con la realidad operativa de una microempresa.

Planteamiento del Problema

La microempresa Comidas Rápidas Estrato 6 basa su funcionamiento en un equipo de trabajo reducido, cuyo desempeño diario resulta determinante para asegurar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes. En este tipo de negocios, la coordinación, la comunicación efectiva y la motivación del personal adquieren un papel central debido a la dinámica operativa y al contacto permanente con el público.

No obstante, la empresa no cuenta con mecanismos formales que permitan evaluar el clima organizacional, por lo que carece de información precisa sobre las condiciones internas que influyen en el bienestar de los trabajadores y, en consecuencia, en su productividad.

Es importante destacar, la falta de instrumentos para analizar el ambiente laboral representa un desafío importante en microempresas, donde cualquier dificultad relacionada con la convivencia, la carga de trabajo, la organización de las tareas o la claridad en las funciones tiende a reflejarse de manera inmediata en el desempeño.

Por ello, autores como Armas Ortega, Llanos Encalda y Traverso Holguín (2017) advierten que la ausencia de una gestión clara del clima organizacional puede dar lugar a desmotivación, escaso compromiso y deterioro del rendimiento.

De manera complementaria, Chiavenato (2020) sostiene que evaluar el clima laboral es indispensable para anticipar situaciones que podrían afectar la eficacia operativa, considerando que el comportamiento humano constituye un factor determinante en los resultados.

En Investigaciones recientes en microempresas colombianas se ha evidenciado que la carencia de herramientas de diagnóstico dificulta la toma de decisiones y limita la implementación de mejoras relacionadas con el talento humano (Arrechea, 2022; Cubillos Calderón, 2022). En negocios de pequeña escala, como Comidas Rápidas Estrato 6, donde no

existe un departamento especializado en gestión del personal y las decisiones suelen adoptarse sobre la marcha, estas limitaciones generan vacíos que pueden repercutir tanto en el clima laboral como en la calidad del servicio ofrecido.

Frente a este panorama, resulta necesario comprender de qué manera el clima organizacional está influyendo en la productividad de los trabajadores de la microempresa, por lo que surge la pregunta central de este estudio: ¿cómo influye el clima organizacional en la productividad laboral del personal de la empresa Comidas Rápidas Estrato 6? Realizar un diagnóstico permitirá reconocer fortalezas, identificar tensiones o necesidades internas y orientar acciones que promuevan un ambiente de trabajo más favorable. Con ello, la empresa podría fortalecer el bienestar del equipo, mejorar la atención al cliente y optimizar su desempeño operativo en un sector donde la rapidez, la calidad y la experiencia del consumidor son claves para la sostenibilidad del negocio.

Justificación

Estudiar el clima organizacional en una microempresa como Comidas Rápidas Estrato 6 es esencial, ya que las condiciones en las que se desarrolla el trabajo influyen de manera directa en la productividad y el desempeño del personal. En organizaciones pequeñas, donde las tareas se concentran en pocos colaboradores y los procesos suelen ser poco formales, cualquier dificultad relacionada con la comunicación, la motivación o la organización interna puede reflejarse rápidamente en la calidad del servicio y en la experiencia del cliente.

Diversos autores, entre ellos Chiavenato (2020) y Rivera y Salazar (2022), señalan que la gestión del talento humano es un componente clave incluso en empresas de menor tamaño, pues cada miembro del equipo cumple funciones decisivas para el sostenimiento de las operaciones.

La evaluación del clima laboral permite conocer de manera más precisa cómo los colaboradores perciben aspectos como el liderazgo, la distribución de las cargas de trabajo, las relaciones interpersonales y las condiciones del entorno físico. Cubillos Calderón (2022) destaca que las micro y pequeñas empresas requieren diagnósticos claros que faciliten la toma de decisiones y fortalezcan su gestión interna.

Bajo esta perspectiva, el presente estudio no solo busca describir la situación actual de Comidas Rápidas Estrato 6, sino también proponer acciones de mejora que contribuyan al bienestar del equipo y al incremento de la productividad, en línea con las recomendaciones planteadas por Arrechea (2022) sobre la necesidad de incorporar prácticas más formales en la gestión del talento humano.

Los resultados esperados beneficiarán tanto a la empresa como a sus trabajadores, ya que permitirán establecer bases para construir un ambiente laboral más favorable, mejorar la eficiencia de las operaciones y promover cambios sostenibles en la organización. Además, el

proyecto aporta un valor académico y profesional al aplicar metodologías de análisis del clima organizacional en un contexto real, fortaleciendo las competencias investigativas y de gestión empresariales necesarias para abordar problemáticas contemporáneas relacionadas con el talento humano.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar el clima organizacional en la microempresa Comidas Rápidas Estrato 6 para proponer estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la productividad laboral.

Objetivos Específicos

Diagnosticar las percepciones de los colaboradores sobre el clima organizacional actual en Comidas Rápidas Estrato 6, identificando factores que inciden en la motivación, comunicación y satisfacción laboral

Identificar las principales fortalezas y debilidades en la gestión interna que afectan el ambiente de trabajo y el rendimiento del personal.

Proponer estrategias y acciones de mejora orientadas a fortalecer el clima organizacional y aumentar la productividad laboral en Comidas Rápidas Estrato 6.

Antecedentes del Problema

El estudio del clima organizacional y su relación con la productividad laboral ha sido ampliamente desarrollado en distintos contextos, lo que demuestra el interés sostenido por comprender cómo las condiciones del entorno laboral influyen en el desempeño de las personas.

La literatura internacional, nacional, regional y local coincide en que un ambiente de trabajo adecuado incide de manera directa en la motivación, la satisfacción y la eficiencia del personal, aspectos especialmente relevantes en microempresas donde cada trabajador cumple funciones esenciales y la estructura organizativa es limitada.

Antecedentes Internacionales

A nivel internacional, diversos estudios han abordado el clima organizacional como un factor clave para el desempeño y la permanencia del talento humano en empresas del sector gastronómico. Un estudio desarrollado por Cabrera Gálvez (2020) titulado “Clima organizacional en el restaurante El Mirador, distrito de La Punta - Callao - Perú, 2020”, que tuvo como objetivo evaluar el clima organizacional y su influencia en el desempeño de los trabajadores. La investigación, de enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, evidenció que gran parte del personal percibía un clima organizacional de nivel medio, destacándose debilidades en aspectos como la comunicación interna, el liderazgo y el reconocimiento.

Las conclusiones del estudio resaltan que la ausencia de procesos claros de inducción, capacitación y retroalimentación genera inseguridad en los trabajadores y afecta su motivación. A partir de estos resultados, la autora propone estrategias de mejora orientadas al fortalecimiento del liderazgo, la comunicación y el reconocimiento del desempeño. Este antecedente se relaciona directamente con el presente trabajo, ya que evidencia cómo el diagnóstico del clima

organizacional permite identificar oportunidades de mejora y formular estrategias prácticas aplicables a empresas del sector gastronómico.

Otro antecedente relevante es el estudio realizado por Manrique Quispe y Quispe Mamani (2022) en el restaurante La Choza Náutica en Tacna, Perú, cuyo objetivo fue proponer acciones de mejora del clima laboral a partir de un diagnóstico organizacional. Los resultados mostraron que los trabajadores percibían un ambiente laboral poco motivador, caracterizado por la falta de comunicación efectiva y escaso reconocimiento. Las autoras concluyen que la implementación de estrategias sencillas, como reuniones breves, capacitaciones cortas y reconocimiento al esfuerzo, puede mejorar significativamente el clima organizacional y el compromiso del personal. Este estudio aporta al presente trabajo al demostrar que, incluso en microempresas, es posible mejorar el clima laboral mediante acciones estructuradas y adaptadas al contexto.

Antecedentes Nacionales

En el contexto colombiano, diversos estudios han abordado el análisis del clima organizacional y la formulación de estrategias orientadas a su mejora, evidenciando su impacto directo en el desempeño y la satisfacción laboral. Un estudio relevante es “Propuesta de estrategias de fortalecimiento del clima organizacional para la empresa REVAL S.A.S”, desarrollado por Cuesta Medina et al. (2024) en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). Esta investigación tuvo como objetivo diagnosticar el clima organizacional de una empresa colombiana y proponer acciones de mejora. Entre sus conclusiones, los autores señalan que el capital humano constituye un factor estratégico para el logro de los objetivos organizacionales, y que la ausencia de estrategias claras de reconocimiento, comunicación y desarrollo profesional afecta negativamente el clima laboral. Como resultado, proponen la implementación de planes de incentivos, fortalecimiento de la comunicación interna y programas

de capacitación, los cuales contribuyen a incrementar el sentido de pertenencia y la productividad de los trabajadores.

Antecedentes Regionales

En la región Caribe colombiana también se han desarrollado investigaciones centradas en el clima organizacional y sus implicaciones en el desempeño laboral. Un estudio destacado es “Clima organizacional y satisfacción laboral en contextos productivos del Caribe colombiano: una mirada desde distintos sectores económicos”, realizado por Quintero Quinchia et al. (2024) en la Universidad Simón Bolívar, sede Barranquilla. Esta investigación analizó la percepción del clima organizacional en trabajadores de diferentes sectores productivos de la región Caribe, encontrando debilidades significativas en dimensiones como la comunicación interna, el liderazgo y los procesos de capacitación.

Entre las conclusiones, los autores señalan que, aunque existe satisfacción laboral en algunos trabajadores, el clima organizacional presenta falencias estructurales que requieren atención inmediata. Recomiendan implementar estrategias organizacionales orientadas al fortalecimiento del liderazgo participativo, la mejora de los canales de comunicación y el desarrollo de programas de formación continua. Estos resultados evidencian la necesidad de abordar el clima organizacional como un elemento clave para la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones en la región Caribe.

Antecedentes Locales

A nivel local, específicamente en la ciudad de Barranquilla, se han desarrollado estudios que permiten comprender la dinámica del clima organizacional en diferentes contextos laborales. González (2018), en su artículo “Satisfacción laboral y clima organizacional en docentes universitarios colombianos”, publicado por la Universidad del Norte, analizó la relación entre

estas variables en instituciones de educación superior de Barranquilla. Los resultados evidenciaron la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo que llevó al autor a concluir que es necesario profundizar en estrategias institucionales que permitan mejorar el ambiente laboral y, con ello, el bienestar de los trabajadores.

Asimismo, Parra Fernández et al. (2018) desarrollaron el estudio “Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla”, en el cual identificaron los elementos más influyentes del clima organizacional en empresas locales. Entre los principales hallazgos se destaca la importancia de una estructura organizacional clara y de programas de desarrollo personal que fortalezcan la percepción positiva del ambiente laboral. Los autores concluyen que atender las necesidades y expectativas de los trabajadores contribuye a mejorar el clima organizacional y el desempeño general de la empresa.

Marco Teórico

El análisis del clima organizacional y su influencia en la productividad laboral requiere un sustento teórico que permita comprender la dinámica del comportamiento humano dentro de las organizaciones, así como los factores que inciden en el desempeño de los trabajadores. En este sentido, el marco teórico aborda conceptos fundamentales relacionados con la gestión del talento humano, el clima organizacional, la productividad laboral y la relación existente entre estas variables. Estos referentes conceptuales permiten interpretar la realidad de la microempresa Comidas Rápidas Estrato 6 desde una perspectiva académica, aportando bases sólidas para el análisis y la propuesta de estrategias orientadas a la mejora del ambiente laboral y del rendimiento organizacional.

En este sentido, a continuación, se desarrollan los referentes teóricos que sustentan el estudio, los cuales permiten interpretar la problemática identificada en la microempresa Comidas Rápidas Estrato 6 y orientar el análisis hacia la formulación de estrategias de mejora ajustadas a su realidad organizacional.

Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano ha evolucionado desde un enfoque meramente administrativo hacia una visión estratégica, en la cual las personas son consideradas un factor clave para el logro de los objetivos organizacionales. Crespo (2021) señala que la gestión moderna de los recursos humanos se centra en atraer, desarrollar y retener el talento, promoviendo condiciones laborales que favorezcan el compromiso y el desempeño. Este enfoque resulta especialmente relevante en organizaciones pequeñas, donde cada colaborador cumple múltiples funciones y su aporte impacta directamente en los resultados.

Chiavenato (2020) define la gestión del talento humano como el conjunto de políticas y prácticas orientadas a integrar, desarrollar, motivar y mantener a las personas dentro de la organización. Desde esta perspectiva, la gestión del talento no solo se limita a procesos como la selección o la capacitación, sino que también abarca aspectos relacionados con el clima laboral, la motivación y la satisfacción, elementos determinantes para la productividad.

En el caso de las microempresas, la gestión del talento humano suele desarrollarse de manera informal; sin embargo, diversos autores coinciden en que incluso prácticas básicas, bien estructuradas y adaptadas al contexto, pueden generar mejoras significativas en el ambiente de trabajo y en el rendimiento del personal (Crespo, 2021; Chiavenato, 2020).

Clima Organizacional

El clima organizacional hace referencia a la percepción que tienen los colaboradores sobre el ambiente interno de la organización, incluyendo factores como el liderazgo, la comunicación, las relaciones interpersonales, las normas y las condiciones de trabajo. Según Chiavenato (2020), el clima organizacional influye directamente en la conducta de las personas, ya que condiciona su nivel de motivación, compromiso y satisfacción laboral.

Desde una perspectiva psicológica y organizacional, el clima laboral actúa como un mediador entre las prácticas de gestión y el desempeño de los trabajadores. López (2021) explica que un ambiente de trabajo positivo favorece la motivación intrínseca, el sentido de pertenencia y la disposición al cumplimiento de los objetivos, mientras que un clima desfavorable puede generar estrés, desinterés y bajo rendimiento.

En microempresas del sector servicios, como las de comidas rápidas, el clima organizacional adquiere una relevancia particular debido a la cercanía entre los miembros del equipo, la presión operativa y la interacción constante con los clientes. En estos contextos,

cualquier alteración en el ambiente laboral suele reflejarse de forma inmediata en la calidad del servicio y en la productividad.

Productividad Laboral

La productividad laboral se relaciona con la capacidad de los trabajadores para generar resultados eficientes en función de los recursos disponibles. Leal Afanador (2023) sostiene que la productividad no depende únicamente de factores técnicos o tecnológicos, sino también de variables humanas como la motivación, las competencias, el liderazgo y el entorno organizacional. Desde esta visión, la productividad es el resultado de la interacción entre el desempeño individual y las condiciones en las que se desarrolla el trabajo.

Asimismo, Leal Afanador (2021) destaca que el liderazgo transformador y el fortalecimiento de habilidades blandas influyen de manera significativa en el desempeño de los equipos, ya que promueven la confianza, la comunicación efectiva y el compromiso con los objetivos institucionales. Estos elementos resultan clave en organizaciones pequeñas, donde la coordinación y el trabajo colaborativo son indispensables para la eficiencia operativa.

En este sentido, la productividad laboral no puede entenderse como un indicador aislado, sino como una consecuencia directa de la forma en que la organización gestiona a su talento humano y construye su ambiente de trabajo.

Relación entre Clima Organizacional y Productividad Laboral

La relación entre el clima organizacional y la productividad laboral ha sido ampliamente documentada en la literatura. Diversos estudios coinciden en que un clima laboral favorable contribuye a mejorar el desempeño, reducir la rotación y fortalecer la satisfacción de los colaboradores. Chiavenato (2020) afirma que las organizaciones que promueven ambientes de

trabajo saludables logran mayores niveles de eficiencia y compromiso, lo que se traduce en mejores resultados organizacionales.

De acuerdo con López (2021), cuando los trabajadores perciben apoyo, reconocimiento y claridad en sus funciones, se incrementa su motivación y disposición para cumplir con las metas establecidas. Por el contrario, ambientes caracterizados por la desorganización, la sobrecarga laboral o la comunicación deficiente tienden a afectar negativamente la productividad y la calidad del trabajo.

En microempresas como Comidas Rápidas Estrato 6, esta relación se vuelve aún más evidente, ya que el tamaño reducido de la organización amplifica los efectos del clima laboral sobre el desempeño. Por ello, evaluar el clima organizacional se convierte en una herramienta fundamental para identificar oportunidades de mejora y diseñar estrategias que fortalezcan tanto el bienestar del personal como la productividad laboral.

Marco Legal

El marco legal constituye un componente esencial para el análisis del clima organizacional y la gestión del talento humano, en la medida en que define las normas que rigen las relaciones laborales y promueve la consolidación de un entorno de trabajo equitativo, digno y seguro. En el contexto colombiano, estas disposiciones orientan las prácticas organizacionales vinculadas a la contratación, la motivación, el bienestar laboral y la productividad, aspectos determinantes para el desempeño y la sostenibilidad de microempresas como Comidas Rápidas Estrato 6. Desde la perspectiva de la gestión del talento humano, Crespo (2021) señala que el cumplimiento del marco normativo laboral no debe entenderse únicamente como una obligación legal, sino como un elemento estratégico que contribuye a la construcción de un clima organizacional favorable. De igual manera, Chiavenato (2020) afirma que las políticas laborales claras y alineadas con la legislación fortalecen la confianza de los colaboradores, incrementan su motivación y reducen conflictos internos que afectan el desempeño.

Constitución Política de Colombia de 1991

La Constitución Política de Colombia establece los principios fundamentales que rigen el trabajo como un derecho y una obligación social. En su artículo 25, se reconoce el trabajo en condiciones dignas y justas, mientras que el artículo 53 orienta las relaciones laborales bajo principios como la igualdad, la estabilidad, la remuneración mínima vital y la protección especial al trabajador. Estos principios se relacionan con el clima organizacional, ya que promueven ambientes laborales basados en el respeto, la equidad y la dignidad humana, (Chiavenato, 2020).

Código Sustantivo del Trabajo

El Código Sustantivo del Trabajo regula las relaciones laborales en Colombia y establece las obligaciones tanto del empleador como del trabajador. Esta normativa define aspectos

relacionados con la contratación, los horarios, las funciones, la remuneración y las condiciones de trabajo. En microempresas como Comidas Rápidas Estrato 6, la aplicación de estas disposiciones permite formalizar las relaciones laborales y brindar claridad sobre los derechos y deberes de cada parte, lo cual contribuye a reducir la incertidumbre y fortalecer el clima organizacional. Desde el enfoque de la gestión moderna del talento humano, Crespo (2021) destaca que la formalización laboral favorece la estabilidad emocional del trabajador, incrementa su compromiso con la organización y mejora su desempeño. Asimismo, Chiavenato (2020) resalta que la ausencia de claridad contractual puede generar desmotivación, rotación y bajo rendimiento, afectando directamente la productividad.

Ley 1010 de 2006 – Acoso laboral

La Ley 1010 de 2006 establece medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral, promoviendo ambientes de trabajo saludables. Esta norma protege al trabajador frente a conductas que atenten contra su dignidad, integridad y estabilidad emocional. Su aplicación resulta relevante para el análisis del clima organizacional. López (2021) señala que la motivación laboral se ve afectada de manera significativa cuando el trabajador percibe un ambiente hostil o injusto, mientras que un clima basado en el respeto y la confianza fortalece la motivación intrínseca y el sentido de pertenencia. En este sentido, la Ley 1010 de 2006 se convierte en un soporte legal para la construcción de un clima organizacional positivo.

Decreto 1072 de 2015 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

El Decreto 1072 de 2015 establece la obligatoriedad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño.

Esta normativa busca prevenir riesgos laborales, promover el bienestar físico y mental de los trabajadores y mejorar las condiciones del entorno laboral.

Leal Afanador (2023) sostiene que la productividad laboral está estrechamente relacionada con el bienestar integral del trabajador, ya que condiciones seguras y saludables permiten un mejor desempeño. De igual forma, Chiavenato (2020) indica que la gestión del clima organizacional debe integrar la seguridad y la salud como factores determinantes del comportamiento laboral y la motivación.

Relación del marco legal con el clima organizacional y la motivación laboral

El marco legal colombiano proporciona las bases para la construcción de prácticas organizacionales orientadas al bienestar, la motivación y la productividad. Pimienta (2024) destaca que el clima organizacional actúa como un factor de éxito cuando las organizaciones cumplen las normas laborales y promueven entornos justos y participativos. Asimismo, Leal Afanador (2021) resalta que el liderazgo transformador, respaldado por políticas claras y legales, fortalece la confianza, el compromiso y la cohesión del equipo de trabajo.

En microempresas como Comidas Rápidas Estrato 6, la aplicación del marco legal no implica la implementación de estructuras complejas, sino la adopción de prácticas básicas alineadas con la normativa vigente, como la formalización de acuerdos laborales, la prevención de riesgos y el respeto por la dignidad del trabajador. Estas acciones contribuyen a mejorar el clima organizacional, fortalecer la motivación laboral y, en consecuencia, incrementar la productividad y sostenibilidad del negocio.

Metodología

El presente estudio se desarrolla bajo un enfoque mixto, integrando técnicas cuantitativas y cualitativas con el propósito de obtener una comprensión integral del clima organizacional en la microempresa Comidas Rápidas Estrato 6. Este enfoque permite analizar, por un lado, las percepciones de los colaboradores a través de datos medibles y, por otro, las dinámicas reales del entorno laboral mediante la observación directa. Según Chiavenato (2020), el análisis del comportamiento humano constituye un factor clave para comprender el desempeño y la productividad en las organizaciones.

El alcance de la investigación es descriptivo y propositivo, ya que busca caracterizar el estado actual del clima organizacional y, a partir de los resultados obtenidos, proponer estrategias orientadas a su mejora.

Diseño de la Investigación

Se adopta un diseño no experimental y transversal, dado que el estudio se realiza en un momento específico sin manipular las variables de análisis. Este diseño permite identificar percepciones, comportamientos y condiciones internas que influyen en el clima organizacional y en la productividad del personal, en concordancia con lo planteado por Robbins y Judge (2017) sobre la influencia del comportamiento organizacional en los resultados empresariales.

Población y muestra

La población objeto de estudio está conformada por los 15 colaboradores de la microempresa Comidas Rápidas Estrato 6. Debido al tamaño reducido del equipo, se trabajó con un censo total, lo que permitió recoger información de la totalidad de los trabajadores. Esta decisión es coherente con lo expuesto por Cubillos Calderón (2022), quien señala que en

microempresas el análisis del total de la población facilita una comprensión más precisa de la realidad organizacional.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para el diagnóstico del clima organizacional se emplearon las siguientes técnicas:

Encuesta estructurada, aplicada a los colaboradores, diseñada con escala tipo Likert para evaluar dimensiones como comunicación interna, liderazgo, motivación, relaciones interpersonales y condiciones de trabajo. Este instrumento permitió obtener información cuantificable sobre la percepción del clima organizacional.

Observación directa, utilizada para registrar de manera sistemática la dinámica operativa, la interacción entre los trabajadores, la organización de las tareas y el ambiente laboral durante la jornada de trabajo. Esta técnica permitió complementar la información obtenida en la encuesta y contrastarla con la realidad observada en el contexto del negocio.

VARIABLES DEL ESTUDIO

Variable independiente: Clima organizacional, analizado a partir de dimensiones como comunicación interna, liderazgo, relaciones interpersonales, motivación y condiciones de trabajo, de acuerdo con Chiavenato (2020).

Variable dependiente: Productividad laboral, evaluada mediante indicadores como rapidez en la atención, calidad del servicio, cumplimiento de tareas y permanencia del personal, según lo propuesto por Robbins y Judge (2017) y Leal Afanador (2023).

PROCEDIMIENTO

El desarrollo del estudio se realizó a través de las siguientes etapas:

Planeación, que incluyó el diseño del instrumento de encuesta y la definición de los criterios de observación.

Aplicación de la encuesta, dirigida a la totalidad de los colaboradores de la empresa.

Observación directa, realizada durante la jornada laboral para identificar comportamientos, interacciones y condiciones del entorno de trabajo.

Análisis de la información, donde los datos cuantitativos se examinaron mediante estadística descriptiva (frecuencias y porcentajes), mientras que la información cualitativa obtenida de la observación se analizó de forma interpretativa.

Identificación de fortalezas y aspectos por mejorar, a partir de los resultados obtenidos.

Formulación de estrategias, orientadas a fortalecer el clima organizacional mediante procesos de inducción, entrenamiento y capacitación del personal.

Consideraciones éticas

La investigación garantizó la confidencialidad y el anonimato de los colaboradores participantes, quienes respondieron la encuesta de manera voluntaria. La información recolectada se utilizó exclusivamente con fines académicos y para la mejora organizacional, respetando los principios de ética, respeto y responsabilidad.

Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional

Con el fin de evaluar el clima organizacional en Comidas Rápidas Estrato 6, se aplicó una encuesta a 15 trabajadores, utilizando una escala tipo Likert de cinco opciones, donde 1 corresponde a “Nunca” y 5 a “Siempre”.

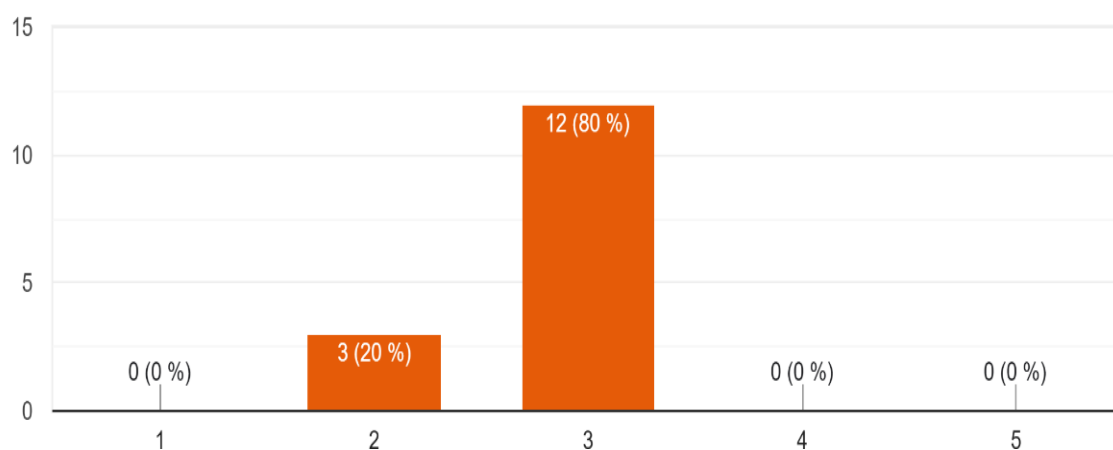
A continuación, se exponen los principales resultados alcanzados.

1. Al ingresar a la empresa, recibió una inducción clara

Figura 1. Inducción

Al ingresar a la empresa, recibió una inducción clara sobre sus funciones y normas de trabajo.

15 respuestas



Nota. Datos obtenidos directamente de la encuesta aplicada por los autores (2026)

En relación con el proceso de inducción, la mayoría de los trabajadores manifestó haber recibido una inducción de manera parcial. En la primera pregunta, 12 trabajadores seleccionaron la opción “A veces” y 3 “Casi nunca”, lo cual evidencia que dicho proceso no se desarrolla de forma clara ni estructurada. Esta situación puede generar dificultades en la comprensión de las funciones, normas y procedimientos de la organización, afectando la adaptación inicial del personal.

Figura 2. Adaptación a puesto de trabajo

Considera que la inducción inicial le ayudó a adaptarse rápidamente a su puesto.

15 respuestas



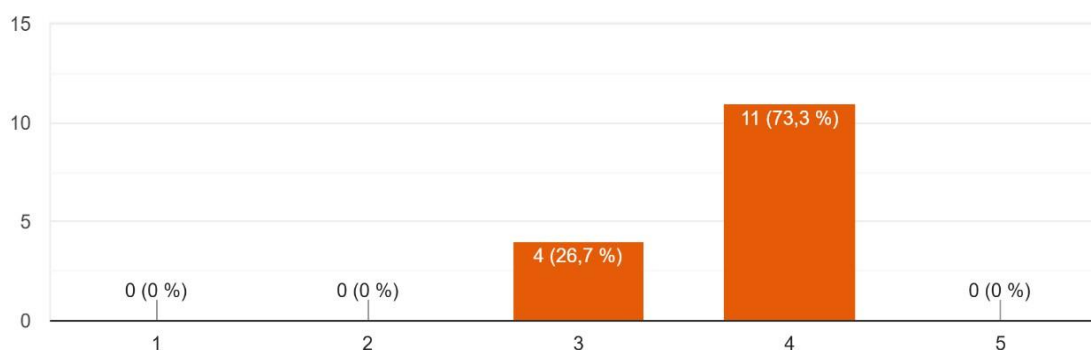
Nota. Datos obtenidos directamente de la encuesta aplicada por los autores (2026)

De forma similar, en la segunda pregunta, 12 trabajadores consideraron que la inducción solo les ayudó “A veces” a adaptarse al puesto, mientras que 3 indicaron la opción “Casi nunca”, lo que refleja dificultades en el proceso de adaptación inicial. Esta percepción sugiere que la inducción no cumple plenamente su función de facilitar la integración del trabajador a sus funciones y al entorno laboral, lo cual puede incidir en el desempeño y la satisfacción laboral.

Figura 3. Desempeño de funciones diarias

El entrenamiento recibido le permitió desempeñar correctamente sus funciones diarias.

15 respuestas



Nota. Datos obtenidos directamente de la encuesta aplicada por los autores (2026)

Respecto al entrenamiento, los resultados muestran una percepción moderadamente positiva. 11 trabajadores respondieron “Casi siempre” y 4 “A veces”, lo que indica que el

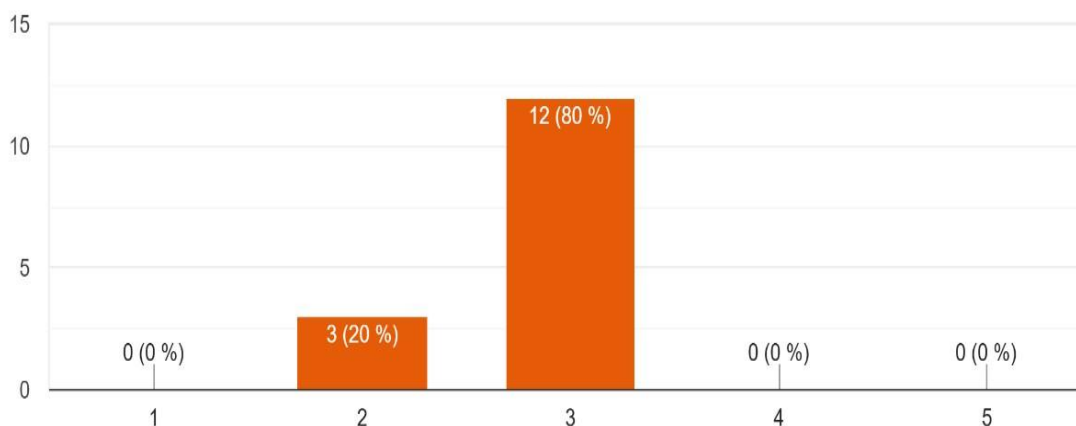
entrenamiento recibido les permite desempeñar sus funciones, aunque existen aspectos por mejorar. Sin embargo, en cuanto a la capacitación, 12 trabajadores señalaron que solo “A veces” reciben capacitaciones que mejoren su desempeño y 3 “Casi nunca”, lo que evidencia una baja frecuencia de estos procesos.

De igual manera, 11 trabajadores consideran que la empresa solo “A veces” se preocupa por enseñar nuevas habilidades, mientras que 4 indicaron “Casi nunca”.

Figura 4. Capacitación para mejorar el desempeño

Ha recibido capacitaciones que le han ayudado a mejorar su desempeño en el trabajo.

15 respuestas



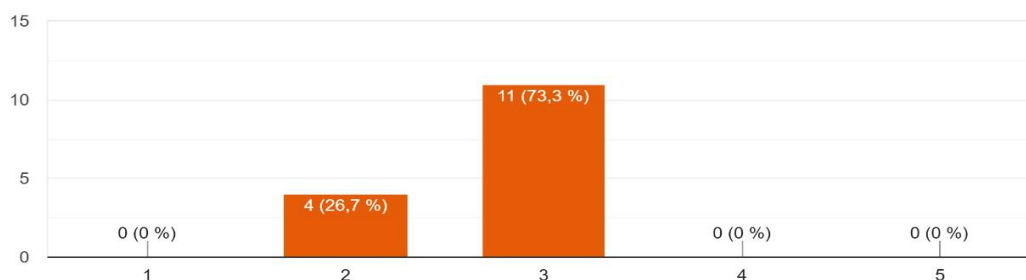
Nota. Datos obtenidos directamente de la encuesta aplicada por los autores (2026)

En la pregunta cuatro, 12 trabajadores (80 %) indicaron que “A veces” han recibido capacitaciones que les han ayudado a mejorar su desempeño, mientras que 3 trabajadores (20 %) respondieron “Casi nunca”.

Estos resultados muestran que las capacitaciones no se realizan de manera constante ni suficiente para fortalecer el desempeño laboral.

Figura 5. Enseñanza de nuevas habilidades

Considera que la empresa se preocupa por enseñarle nuevas habilidades o mejorar las que ya tiene.
15 respuestas

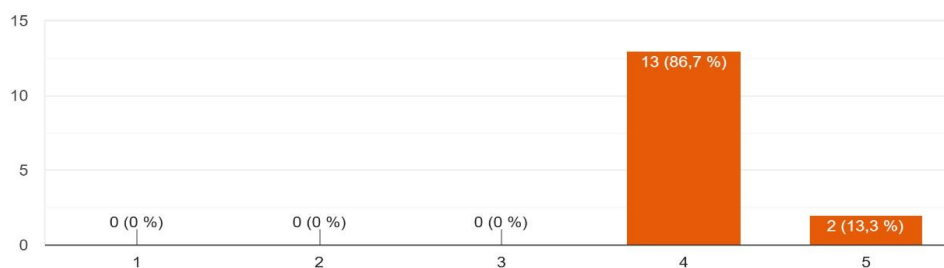


Nota. Datos obtenidos directamente de la encuesta aplicada por los autores (2026)

En la pregunta cinco, 11 trabajadores (73,3 %) consideran que la empresa solo “A veces” se preocupa por enseñar nuevas habilidades o mejorar las existentes, y 4 trabajadores (26,7 %) señalaron “Casi nunca”. Esto evidencia una percepción limitada del compromiso de la empresa con el desarrollo de habilidades del personal.

Figura 6. Comunicación entre jefes y trabajadores

La comunicación entre jefes y trabajadores es clara y respetuosa.
15 respuestas



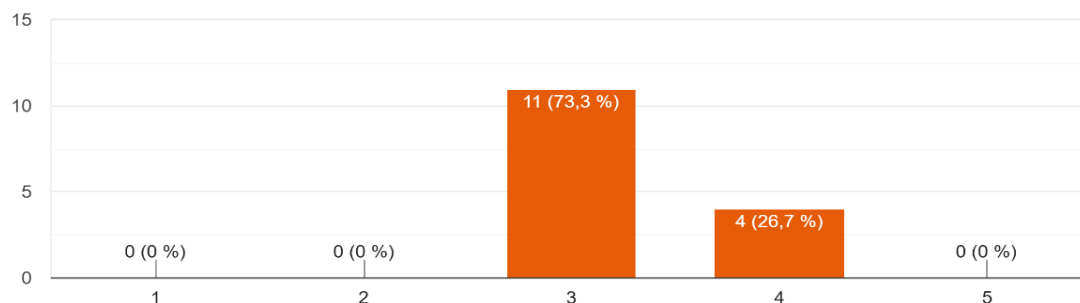
Nota. Datos obtenidos directamente de la encuesta aplicada por los autores (2026)

En esta pregunta, 13 trabajadores (86,7 %) consideran que la comunicación entre jefes y trabajadores es clara y respetuosa “Casi siempre”, mientras que 2 (13,3 %) indicaron “Siempre”. Esto refleja una percepción positiva sobre la comunicación dentro de la empresa.

Figura 7. Expresión de dudas o problemas

Cuando tiene dudas o problemas, siente que puede expresarlos sin temor.

15 respuestas



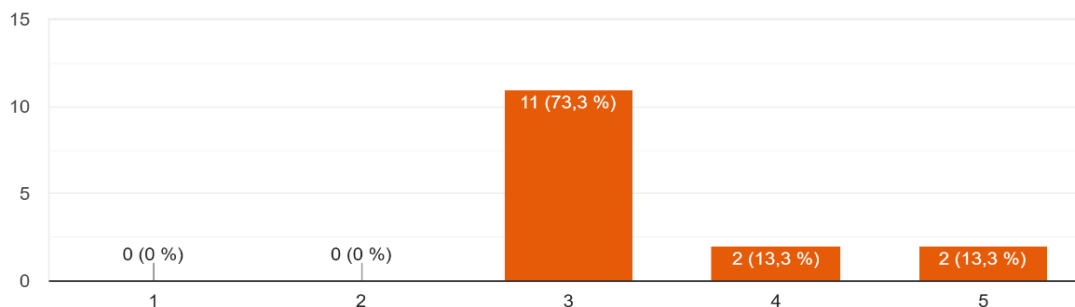
Nota. Datos obtenidos directamente de la encuesta aplicada por los autores (2026)

Frente a la posibilidad de expresar dudas o problemas sin temor, 11 trabajadores (73,3 %) respondieron “A veces” y 4 (26,7 %) “Casi siempre”. Estos resultados muestran que, aunque existe cierta confianza, aún hay aspectos por mejorar en este aspecto.

Figura 8. Liderazgo en la empresa

El liderazgo en la empresa motiva al equipo a trabajar mejor.

15 respuestas



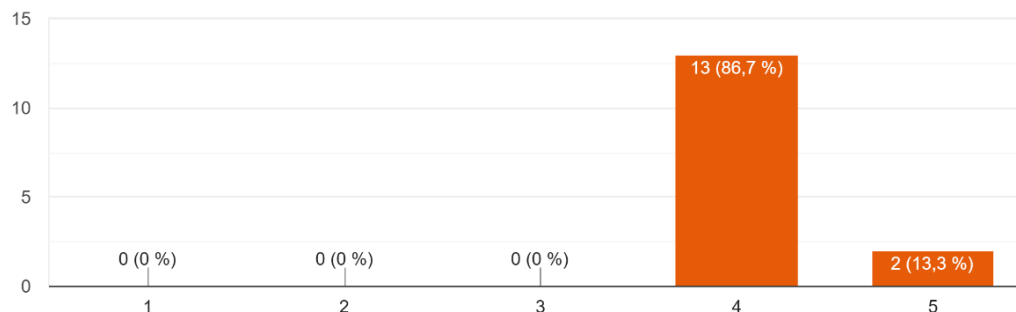
Nota. Datos obtenidos directamente de la encuesta aplicada por los autores (2026)

En cuanto al liderazgo, 11 trabajadores (73,3 %) consideran que “A veces” el liderazgo motiva al equipo a trabajar mejor, mientras que 2 (13,3 %) señalaron “Casi siempre” y 2 (13,3 %) “Siempre”. Esto indica una percepción moderada del liderazgo dentro de la organización.

Figura 9. Motivación para cumplir responsabilidades

Se siente motivado para cumplir con sus responsabilidades diarias.

15 respuestas



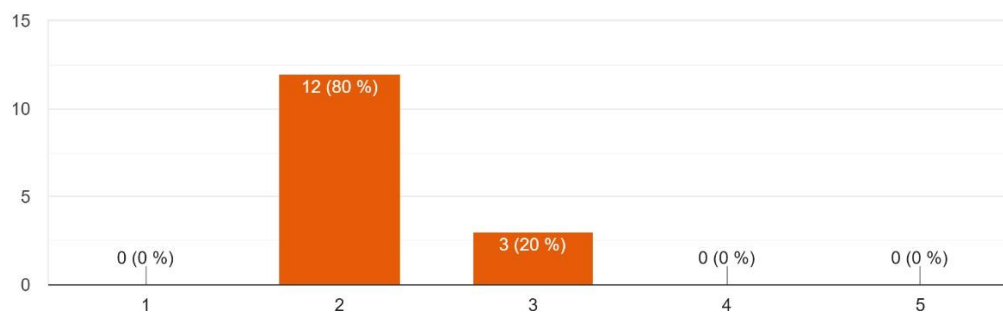
Nota. Datos obtenidos directamente de la encuesta aplicada por los autores (2026)

Respecto a la motivación para cumplir con las responsabilidades diarias, 13 trabajadores (86,7 %) respondieron “Casi siempre” y 2 (13,3 %) “Siempre”. Esto evidencia un buen nivel de motivación laboral entre los trabajadores.

Figura 10. Reconocimiento del esfuerzo y desempeño

Su esfuerzo y buen desempeño son reconocidos por la empresa.

15 respuestas



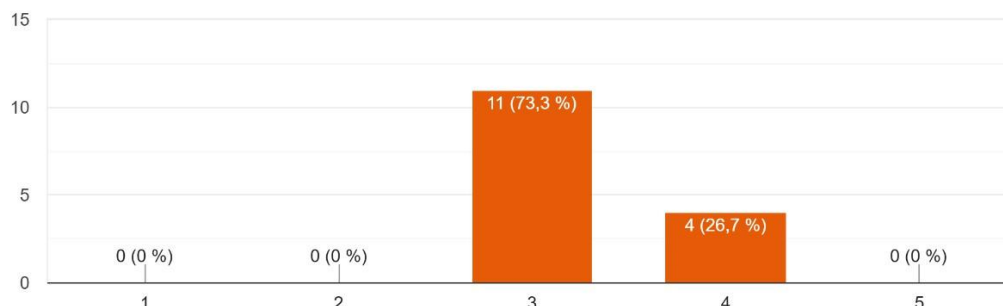
Nota. Datos obtenidos directamente de la encuesta aplicada por los autores (2026)

En esta pregunta, 12 trabajadores (80 %) indicaron que su esfuerzo y buen desempeño son reconocidos “A veces”, mientras que 3 (20 %) señalaron “Casi siempre”. Esto sugiere que el reconocimiento no se presenta de manera constante.

Figura 11. Percepción del salario

Considera que su salario es justo en relación con las funciones que realiza.

15 respuestas



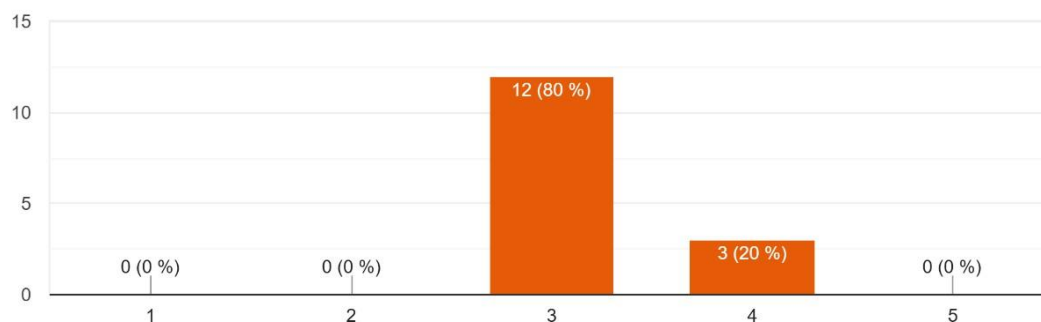
Nota. Datos obtenidos directamente de la encuesta aplicada por los autores (2026)

En relación con el salario, 11 trabajadores (73,3 %) consideran que “A veces” es justo en relación con sus funciones, mientras que 4 (26,7 %) respondieron “Casi siempre”. Esto muestra una percepción moderada sobre la equidad salarial.

Figura 12. Equilibrio entre trabajo y vida personal

Los horarios y condiciones laborales le permiten mantener un equilibrio entre trabajo y vida personal.

15 respuestas



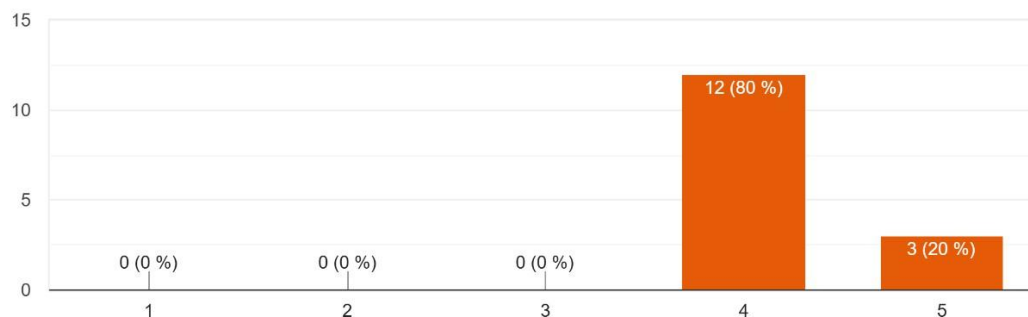
Nota. Datos obtenidos directamente de la encuesta aplicada por los autores (2026)

Sobre el equilibrio entre trabajo y vida personal, 12 trabajadores (80 %) respondieron “A veces” y 3 (20 %) “Casi siempre”. Estos resultados indican que las condiciones laborales permiten dicho equilibrio, aunque no de manera constante.

Figura 13. Ambiente de trabajo

Existe un buen ambiente de trabajo entre los compañeros.

15 respuestas



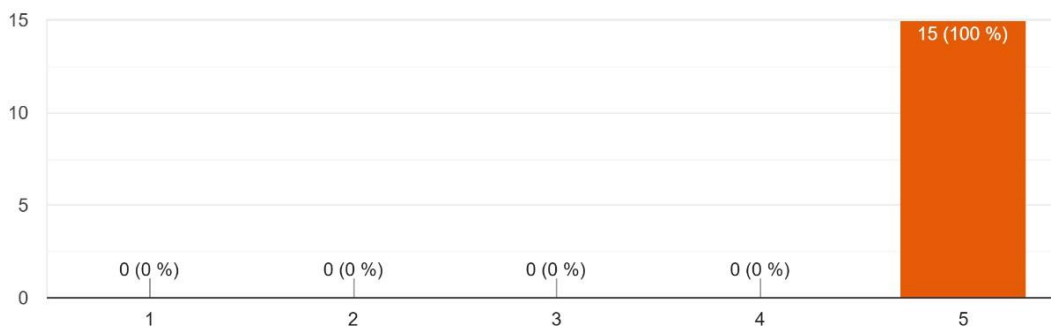
Nota. Datos obtenidos directamente de la encuesta aplicada por los autores (2026)

En cuanto al ambiente laboral, 12 trabajadores (80 %) consideran que “Casi siempre” existe un buen ambiente entre los compañeros, y 3 (20 %) indicaron “Siempre”. Esto refleja un ambiente laboral positivo.

Figura 14. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo facilita el cumplimiento de las tareas diarias.

15 respuestas



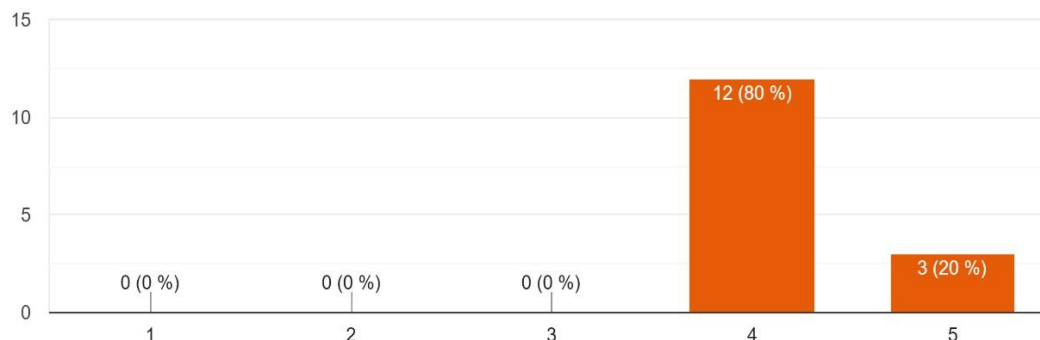
Nota. Datos obtenidos directamente de la encuesta aplicada por los autores (2026)

En esta pregunta, los 15 trabajadores (100 %) respondieron “Siempre”, lo que evidencia que el trabajo en equipo facilita el cumplimiento de las tareas diarias.

Figura 15. Se siente a gusto en la empresa

Se siente a gusto trabajando en Comidas Rápidas Estrato 6.

15 respuestas



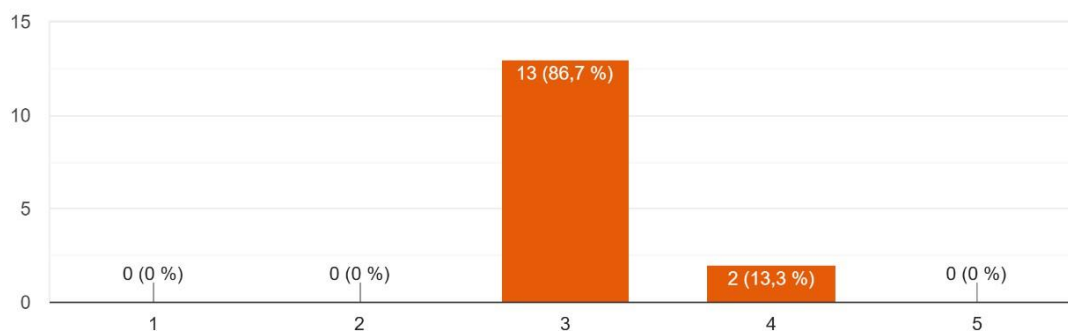
Nota. Datos obtenidos directamente de la encuesta aplicada por los autores (2026)

En relación con el nivel de agrado en la empresa, 13 trabajadores (86,7 %) manifestaron que “Casi siempre” se sienten a gusto, mientras que 2 (13,3 %) indicaron “Siempre”. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva del ambiente laboral.

Figura 16. Permanencia en la empresa

Le gustaría permanecer trabajando en la empresa por un largo periodo de tiempo.

15 respuestas



Nota. Datos obtenidos directamente de la encuesta aplicada por los autores (2026)

Respecto al deseo de permanecer trabajando en la empresa por un largo periodo de tiempo, 13 trabajadores (86,7 %) respondieron “A veces” y 2 (13,3 %) “Casi siempre”. Esto indica que, aunque existe un nivel de agrado en la empresa, la intención de permanencia no es completamente alta.

17. ¿Qué considera que la empresa debería mejorar para que el ambiente laboral sea mejor?

La totalidad de los trabajadores encuestados respondió esta pregunta, lo que evidencia interés en expresar su percepción sobre el ambiente laboral. A partir de las respuestas, se identifican aspectos recurrentes como la necesidad de fortalecer el respeto mutuo y mejorar la comunicación entre jefes y trabajadores, especialmente en momentos de alta carga laboral. Asimismo, se mencionan oportunidades de mejora relacionadas con la organización del trabajo, el apoyo al personal cuando el local está lleno, la claridad en las funciones y normas desde el ingreso, y el conocimiento de los procesos. También se resaltan aspectos asociados a las condiciones físicas del área de trabajo, como la ventilación y el orden. Estas opiniones complementan los resultados cuantitativos y permiten identificar factores clave para fortalecer el clima organizacional.

Análisis inicial del proceso de selección y vinculación del talento humano

En Comidas Rápidas Estrato 6, el proceso de selección y contratación se maneja de una forma muy común en los negocios pequeños: de manera informal y basada casi por completo en la confianza. Las personas que ingresan suelen llegar por recomendación de alguien conocido o porque se acercan directamente al local preguntando si necesitan personal. No existe un procedimiento estructurado para revisar perfiles, entrevistar candidatos o validar competencias, algo que suele ser habitual en microempresas familiares, tal como lo señala Cubillos Calderón (2022), quien explica que en pequeños negocios los procesos de talento humano suelen desarrollarse de manera empírica y sin protocolos definidos.

Esta forma informal de vinculación se ve reflejada en los resultados de la encuesta de clima organizacional. Al consultar a los trabajadores sobre la inducción inicial, la mayoría indicó que solo “a veces” recibió una explicación clara sobre sus funciones y normas de trabajo, mientras que algunos señalaron que “casi nunca” ocurrió. Estos resultados evidencian que el ingreso del personal no está acompañado de un proceso estructurado, lo cual es coherente con la ausencia de procedimientos formales en la selección y contratación del talento humano

Además, la falta de estructura hace que los perfiles de los trabajadores sean muy variados. A veces llega gente con buena experiencia en cocina o servicio al cliente, pero también ingresan personas sin conocimientos previos. Como no se realizan entrevistas formales ni evaluaciones básicas, la decisión de contratación depende más de la intuición del dueño que de un análisis de habilidades, algo que Armas Ortega et al. (2017) relacionan con prácticas tradicionales que limitan la identificación del talento adecuado.

Esta situación también se refleja en las respuestas abiertas de la encuesta, donde varios trabajadores manifestaron que al ingresar no se les explicaron claramente sus funciones y que

sería necesario mejorar la capacitación del personal nuevo. Estas percepciones confirman que, al no realizar entrevistas ni evaluaciones previas, los colaboradores ingresan con distintos niveles de conocimiento, lo que incrementa la curva de aprendizaje y genera desajustes en la operación diaria del negocio.

Otro aspecto importante es la ausencia de contratos escritos. Las relaciones laborales se sostienen únicamente en la palabra, lo que deja vacíos sobre horarios, responsabilidades, tiempos de permanencia y compromisos. Esta informalidad influye directamente en la rotación. Algunos trabajadores llevan años porque se sienten cómodos con el ambiente familiar, mientras que otros duran semanas, renuncian y, en ocasiones, vuelven después. Esta dinámica intermitente afecta la estabilidad del equipo y la productividad, un punto que Chiavenato (2020) destaca como un riesgo cuando no existen procesos formales de gestión del talento.

Los resultados de la encuesta refuerzan este análisis, ya que la mayoría de los trabajadores considera que su salario y las condiciones laborales son justas solo “a veces”, y no de manera constante. Asimismo, la percepción sobre el equilibrio entre el trabajo y la vida personal se ubica mayoritariamente en niveles intermedios, lo que sugiere que la falta de acuerdos claros influye en la sensación de estabilidad y seguridad laboral dentro de la empresa.

A esto se suma que cada salida obliga a capacitar nuevamente a una persona, lo que desgasta al equipo, genera confusiones en los turnos y distribuye la carga laboral de manera desigual. Rivera Acevedo y Salazar (2022) explican que, cuando no hay claridad en los procesos de selección y vinculación, es más difícil lograr equipos estables y comprometidos.

Esta situación fue señalada directamente por los trabajadores en la pregunta abierta de la encuesta, quienes mencionaron la necesidad de capacitar mejor al personal nuevo para evitar la sobrecarga de quienes llevan más tiempo en la empresa. También destacaron la importancia de

contar con mayor apoyo en momentos de alta demanda, lo que demuestra cómo la informalidad en la contratación impacta tanto el clima organizacional como la distribución del trabajo.

Por todo lo anterior, este análisis evidencia que el proceso de selección y contratación necesita una revisión, aunque sin perder la esencia de pequeña empresa. No se busca implementar sistemas complejos, sino pasos sencillos: una entrevista breve, un pequeño formato con criterios básicos para cada cargo y un acuerdo escrito que dé seguridad a ambas partes. Como menciona Arrechea (2022), incluso en negocios pequeños es posible fortalecer la gestión del talento con prácticas simples y adaptadas al contexto.

Con ajustes así, Comidas Rápidas Estrato 6 podría reducir la rotación, organizar mejor el equipo y construir relaciones laborales más estables, lo que termina reflejándose no solo en el clima laboral, sino también en la calidad del servicio y en la productividad.

Plan de Inducción, Entrenamiento y Capacitación Personal y Grupal

Plan de Inducción para Comidas Rápidas Estrato 6

Comidas Rápidas Estrato 6 necesita un proceso de inducción sencillo y práctico, pero lo bastante claro para que cualquier persona que llegue a trabajar no empiece su primer día con la sensación de estar perdida. La idea es que el trabajador entienda desde el inicio cómo se mueve el negocio, qué se espera de él y con quién puede apoyarse si tiene dudas. Cuando alguien llega con esa claridad, su adaptación es más rápida y suele sentirse más motivado para quedarse, porque no depende de adivinar cómo funciona todo.

Esta necesidad de claridad desde el primer día se refleja en los resultados de la encuesta aplicada. Varios trabajadores manifestaron que al iniciar labores no recibieron una explicación completa sobre el funcionamiento del local y que aprendieron principalmente observando o preguntando a sus compañeros. Estas respuestas evidencian que la ausencia de un proceso de inducción estructurado genera inseguridad inicial y refuerza la sensación de desorientación mencionada en el análisis.

Cabezas y Rodríguez (2021) explican que la inducción es el primer puente entre el colaborador y la organización, y que a través de ese primer contacto la persona empieza a conectarse con la cultura y el estilo de trabajo del negocio. Si ese proceso se improvisa, el trabajador arranca con dudas y falta de confianza. Algo similar plantea Molina Salazar (s.f.), quien resalta que una inducción bien planificada evita errores tempranos y genera un compromiso más sólido desde el comienzo, porque el trabajador siente que está entrando a un lugar organizado y coherente.

Con esta base, se propone una inducción pensada para una microempresa que funciona en un ritmo rápido, recibe muchos clientes a diario y necesita que su personal aprenda de forma ágil sin perder calidad en el servicio.

Propósito del Plan de Inducción

Este plan busca que cualquier trabajador nuevo pueda comprender desde el primer día cómo funciona el local, sin depender de explicaciones aisladas o versiones distintas de cada encargado. El negocio ha tenido dificultades por ese tipo de inducción improvisada, porque deja a la gente insegura y sin claridad. Cabezas y Rodríguez (2021) recalcan que la inducción ayuda a comprender la cultura, las normas básicas y las funciones del cargo, elementos clave para que la persona no renuncie por frustración durante sus primeras semanas. Cuando la bienvenida está bien guiada, el trabajador gana seguridad y empieza con una base mucho más firme.

En concordancia con este objetivo, los resultados de la encuesta evidencian que una parte del personal percibe la necesidad de fortalecer la explicación inicial de funciones y lineamientos internos. Las respuestas abiertas coinciden en señalar que una orientación más estructurada desde el inicio del vínculo laboral contribuiría a desempeñar las labores con mayor confianza y a reducir errores en las primeras etapas, lo que pone de manifiesto la necesidad de implementar un proceso de inducción formal, coherente y debidamente estandarizado.

Cómo Debería ser la Inducción en la Empresa

La inducción debe ser ordenada y muy práctica, porque el ritmo del local no permite explicaciones largas. Aun así, necesita una secuencia que todos los encargados sigan, para evitar que cada trabajador reciba una versión distinta del proceso. Molina Salazar (s.f.) señala que las primeras experiencias dentro del entorno laboral marcan la forma en que la persona aprende y se adapta, por eso una inducción sin estructura genera confusión desde el inicio. Lo ideal es que el

trabajador observe primero cómo se mueve el local, luego practique acompañado y, finalmente, empiece a ejecutar tareas de forma autónoma con supervisión cercana. Este enfoque permite que entienda el flujo real del trabajo sin sentirse desorientado.

Pasos que Debe Incluir la Inducción

La inducción comienza con una bienvenida sencilla donde se explica qué representa el negocio y cómo se organiza el equipo. Ese primer momento ayuda a que el trabajador entienda que llega a un lugar con reglas claras y no a una dinámica improvisada. Después se explica el funcionamiento del local: cómo se reciben los pedidos, cómo se preparan los productos y cómo se manejan los momentos de alta demanda. Chiavenato, citado en Cabezas y Rodríguez (2021), señala que esta claridad en las tareas reduce la ansiedad inicial y acelera el aprendizaje.

En los días siguientes se pasa a la práctica guiada. Ahí se enseñan las tareas principales del puesto, desde la preparación de los alimentos hasta la limpieza del área de trabajo, manteniendo el estándar que caracteriza al negocio. Cuando esta enseñanza no está organizada surgen errores que afectan el producto y generan tensiones con el equipo, sobre todo con quienes no tienen experiencia previa. Briceño (2023) indica que el desarrollo de nuevas habilidades depende de procesos formativos que acompañen al trabajador durante su adaptación. Ese acompañamiento ayuda a evitar que la persona repita errores y a que comprenda por qué cada paso tiene un orden.

Esta necesidad de práctica acompañada fue señalada por los trabajadores en las respuestas abiertas, donde se menciona que una mejor capacitación al inicio ayudaría a evitar confusiones y a reducir la carga de quienes llevan más tiempo en la empresa.

En esta misma etapa es necesario dejar claras las normas internas sobre horarios, limpieza y comunicación. Según Rangel Sánchez et al. (2025), la claridad en estas pautas fortalece la

convivencia y mejora la integración del trabajador. Cuando entiende estas reglas desde el comienzo reduce la inseguridad y puede asumir su rol con más confianza.

Relación de la Inducción con la Retención del Personal

La inducción influye de manera directa en la permanencia de los trabajadores, algo fundamental en un negocio pequeño donde la rotación suele ser alta. Cuando una persona entra y no encuentra claridad ni acompañamiento siente que está sola y que debe resolver todo por intuición. Durán Bernardino (2021) afirma que las primeras experiencias laborales determinan gran parte de la motivación y del compromiso. Si el trabajador recibe apoyo desde el primer día es más probable que se quede y desarrolle sentido de pertenencia. Esto favorece al negocio porque permite formar un equipo estable, que mejora con la experiencia compartida. La Universidad ECOTEC (2017) destaca que la gestión del talento humano incluye procesos que conectan al trabajador con los objetivos de la organización, y la inducción es uno de los más determinantes.

Esta relación se refleja en los resultados de la encuesta, donde la mayoría de los trabajadores señaló que solo “a veces” le gustaría permanecer en la empresa a largo plazo. Aunque el ambiente entre compañeros es positivo, la falta de acompañamiento inicial influye en la decisión de permanencia, lo que confirma que una inducción adecuada puede convertirse en un factor clave para reducir la rotación.

Herramientas Digitales que se Pueden Usar

El negocio puede apoyarse en herramientas simples que faciliten el proceso de inducción sin generar costos altos. Los videos cortos grabados en el mismo local, por ejemplo, pueden mostrar cómo se arma un producto en específico o sus variaciones ya sea salchipapas, picadas, perros, etc., o cómo se trabaja en horas pico. Estos videos se pueden enviar por WhatsApp para

que el trabajador los revise antes de ingresar o después de terminar su turno. Javeriana Virtual (2025) menciona que las herramientas digitales favorecen el aprendizaje ágil y permiten que la persona acceda a la información sin depender del tiempo del encargado. También se pueden enviar imágenes con reglas internas, pasos de preparación y estándares básicos. Esto evita que cada persona explique las cosas a su manera y ayuda a que todos manejen la misma línea. Pelao Hernández (s.f.) indica que organizar estos materiales fortalece la inducción porque mantiene la información coherente en todos los turnos. Al final, lo que la empresa necesita es un proceso simple, consistente y fácil de replicar. Con esta propuesta cualquier persona que llegue al negocio recibirá la misma información, aprenderá con más seguridad y tendrá más razones para quedarse. Y el uso de herramientas digitales ayuda a que todo el proceso sea más estable, sin exigir recursos que la empresa no tiene.

Finalmente, lo que el negocio necesita es un proceso estandarizado, el cual debe ser sencillo y práctico. Por lo que, esta propuesta permite que cualquier nuevo trabajador reciba la misma información, disminuya errores y aumente su permanencia. Además, introduce herramientas digitales simples que facilitan la comunicación sin exigir recursos que la empresa no tiene.

Proceso de Entrenamiento

El entrenamiento es un proceso mediante el cual los trabajadores adquieren las habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para desempeñar sus funciones de manera adecuada. Chiavenato (2020) señala que este proceso busca mejorar el desempeño del colaborador mediante la práctica guiada y la repetición estructurada. En el caso de microempresas como Comidas Rápidas Estrato 6, donde la operación es dinámica y depende de la rapidez y precisión en la preparación de alimentos, entrenar adecuadamente al personal resulta

esencial para garantizar estándares de calidad y eficiencia. Además, un entrenamiento bien diseñado reduce errores, acelera el aprendizaje del personal nuevo y asegura la uniformidad en el servicio. En esta misma línea, Dessler (2019) afirma que un proceso de entrenamiento estructurado incrementa la productividad y disminuye los costos derivados de fallas operativas, lo cual es especialmente relevante en negocios donde los errores pueden generar retrasos, desorden o productos inconsistentes.

Los resultados de la encuesta aplicada reflejan esta necesidad de entrenamiento estructurado, ya que una parte importante de los trabajadores indicó que solo “a veces” el entrenamiento recibido les permitió desempeñar correctamente sus funciones. Asimismo, varios señalaron que no han recibido capacitaciones constantes que fortalezcan su desempeño, lo que confirma que el aprendizaje ocurre principalmente en la práctica diaria y no mediante un proceso formalizado.

El entrenamiento debe desarrollarse en etapas que permitan organizar el aprendizaje de manera progresiva y clara, adaptándose a las necesidades del puesto y del colaborador. Las etapas fundamentales son las siguientes:

Diagnóstico de Necesidades

El proceso inicia con la identificación de los conocimientos y habilidades que posee el trabajador y aquellos que debe adquirir. Esta etapa resulta clave si se analizan los resultados de la encuesta, donde se evidencia que varios trabajadores no recibieron una inducción clara ni capacitación inicial suficiente. Molina Salazar (s.f.) enfatiza que este diagnóstico permite evitar entrenamientos innecesarios y enfocar los esfuerzos en las brechas reales de aprendizaje. En Comidas Rápidas Estrato 6 este diagnóstico permite verificar si el colaborador manipula alimentos de manera adecuada, si conoce técnicas básicas de fritura, si puede atender al cliente

con cortesía y si maneja la caja o el datáfono. Con base en ello se decide qué contenidos debe abordar el entrenamiento.

Demostración

Una vez identificadas las necesidades, el encargado procede a mostrar cómo se realiza cada tarea. Las respuestas de los trabajadores respaldan la importancia de esta fase, ya que algunos manifestaron que aprendieron observando a otros compañeros sin una explicación detallada. Briceño (2023) explica que una demostración clara, continua y paso a paso facilita la comprensión y reduce la curva de aprendizaje. En el negocio este proceso incluye enseñar cómo armar una hamburguesa siguiendo el orden estándar, servir las porciones correctas, limpiar la plancha o freidora y gestionar la atención del cliente utilizando un guion de cortesía. La observación completa del procedimiento permite que el trabajador entienda los movimientos, tiempos y estándares que debe replicar.

Práctica Guiada

En esta etapa el colaborador empieza a ejecutar las tareas mientras recibe acompañamiento del encargado. En la encuesta, varios trabajadores señalaron que en momentos de alta demanda no siempre reciben el acompañamiento necesario, lo que los obliga a asumir múltiples tareas sin guía. Chiavenato (2020) destaca que la práctica supervisada es esencial para consolidar lo aprendido, ya que permite corregir errores de manera inmediata. En el contexto de Comidas Rápidas Estrato 6 esta práctica incluye preparar productos del menú, ensamblar pedidos y atender clientes, todo bajo la guía del encargado, quien complementa instrucciones y asegura que el trabajador mantenga el ritmo adecuado.

Retroalimentación

La etapa final consiste en brindar una retroalimentación clara y específica sobre el desempeño observado. La retroalimentación también aparece como una necesidad en los resultados de la encuesta, ya que algunos trabajadores indicaron que su esfuerzo no siempre es reconocido. Díaz y Hernández (2018) explican que este proceso permite reforzar conductas correctas y corregir fallas antes de que se conviertan en hábitos. En la empresa se revisa si el colaborador respeta las recetas, mantiene el orden en su estación, reacciona con agilidad en momentos de alta demanda y ofrece un trato adecuado al cliente. Con base en ello se dan recomendaciones y se resaltan los aciertos para fortalecer su aprendizaje.

Aunque Comidas Rápidas Estrato 6 es una microempresa, puede incorporar herramientas digitales sencillas para facilitar el entrenamiento y estandarizar la información. El uso de videos cortos grabados con el celular, fichas rápidas en PDF enviadas por WhatsApp, listas de verificación digitales y minitutoriales sobre el manejo de equipos o procedimientos de limpieza permite que el trabajador consulte los contenidos en cualquier momento, incluso cuando no hay un líder disponible para resolver dudas. Estas herramientas refuerzan el proceso y garantizan uniformidad en la transmisión del conocimiento.

Proceso de capacitación incluyendo estrategias de reskilling y upskilling

La capacitación es un proceso que ayuda a que los trabajadores desarrollen habilidades técnicas y conductuales para desempeñarse mejor en sus funciones. En el caso de una microempresa de comidas rápidas, esto se vuelve esencial para mantener la calidad del servicio, reducir errores y adaptarse a los cambios del negocio. Como señala Chiavenato (2020), este proceso debe ser planificado y alineado con las necesidades reales del trabajo. Además, Molina Salazar (s.f.) explica que capacitar no requiere grandes inversiones en pequeñas empresas; más

bien, consiste en implementar estrategias simples que permitan que cada empleado conozca claramente los procedimientos, normas y expectativas del negocio. Los resultados de la encuesta aplicada evidencian la necesidad de fortalecer este proceso, ya que la mayoría de los trabajadores indicó que solo “a veces” ha recibido capacitaciones que le ayuden a mejorar su desempeño.

Temas Esenciales para la Capacitación en el Negocio

La formación debe abarcar temas clave del funcionamiento del establecimiento. En primer lugar, es importante enseñar manipulación higiénica de alimentos y protocolos de limpieza. También se deben estandarizar las recetas, los tiempos de cocción y la presentación de los productos. Otro punto necesario es la atención al cliente, el manejo de quejas y el estilo de comunicación adecuado. A esto se suma la capacitación en el uso de herramientas como datáfonos, cajas y aplicaciones para domicilios. Finalmente, debe incluirse la prevención de riesgos laborales y el fortalecimiento del trabajo en equipo y la cultura organizacional del negocio. Estas áreas coinciden con las percepciones del personal, quienes en las respuestas abiertas manifestaron la necesidad de recibir capacitaciones, aunque sean cortas, especialmente en atención al cliente, procesos internos y recetas.

Funcionamiento del Reskilling

El reskilling consiste en preparar a un trabajador para desempeñar funciones distintas a las que realiza habitualmente. Briceño (2023) explica que esta estrategia permite que el personal pueda rotar entre diferentes tareas según la necesidad del negocio. En Comidas Rápidas Estrato 6, esto puede verse en situaciones como enseñar a un cocinero a manejar la caja, capacitar a un colaborador para gestionar pedidos en plataformas digitales o entrenar a un empleado para que lleve el control de inventarios. La encuesta respalda la pertinencia del reskilling, ya que varios trabajadores señalaron que en momentos de alta demanda una sola persona debe asumir

múltiples tareas. Esta situación genera presión y afecta el ambiente laboral. Por lo que, esta flexibilidad reduce el impacto de las ausencias y garantiza que la operación continúe sin interrupciones

Funcionamiento del Upskilling

El upskilling busca perfeccionar las habilidades que el trabajador ya tiene para que desempeñe mejor sus funciones. De acuerdo con Javeriana Virtual (2025), este proceso ayuda a mejorar la productividad sin cambiar el rol del colaborador. En el negocio, esto puede reflejarse en optimizar los tiempos de preparación, aplicar técnicas de venta cruzada como sugerir combos o promociones, o mejorar el manejo de equipos para prolongar su vida útil. Estas mejoras se traducen en mayor calidad del servicio y más satisfacción por parte de los clientes.

Además, algunos trabajadores indicaron que su esfuerzo no siempre es reconocido, lo que puede afectar la motivación. El upskilling no solo fortalece las habilidades técnicas, sino que también permite visibilizar el crecimiento del colaborador, generando mayor compromiso y satisfacción laboral, aspectos que se reflejan positivamente en el clima organizacional.

Modelos y Buenas Prácticas Recomendadas por Autores

Distintos autores proponen estrategias que se ajustan bien a una microempresa. Chiavenato (2020) destaca la importancia de la práctica supervisada para asegurar que el trabajador consolide lo aprendido. Javeriana Virtual (2025) recomienda el uso de microlearning, con videos cortos y guías rápidas que se adapten al ritmo acelerado del negocio. Briceño (2023) sugiere implementar evaluaciones continuas mediante listas de verificación y retroalimentación constante. Por su parte, Molina Salazar (s.f.) propone dividir la capacitación en módulos breves para evitar la sobrecarga de información en los trabajadores.

Estas recomendaciones resultan coherentes con los resultados de la encuesta, donde se evidencia que la capacitación actual no sigue una estructura definida.

Evaluación del Impacto de la Capacitación, Reskilling y Upskilling

Para verificar si estas estrategias están funcionando, se pueden medir algunos indicadores clave como el tiempo promedio de preparación, la disminución de errores y el nivel de satisfacción del cliente. También es útil utilizar checklists digitales, observación directa y retroalimentación semanal para ajustar los procesos y asegurar una mejora continua dentro del negocio.

Desde la percepción de los trabajadores, mejorar la capacitación y el aprendizaje continuo contribuiría a un mejor ambiente laboral, ya que se reducirían errores, llamados de atención y tensiones en horas de alta demanda.

Al aplicar estas estrategias de manera constante y adaptada a la realidad del negocio, se construye un equipo más competente, flexible y comprometido, preparado para responder a los retos del entorno actual.

Estrategias de Fidelización y Retención

Retener al personal es uno de los mayores retos en las microempresas de comida rápida, especialmente por la alta rotación, la presión operativa y los horarios variables. Los resultados de la encuesta de clima organizacional evidencian que, aunque los trabajadores en general se sienten a gusto en la empresa y mantienen una buena relación con sus compañeros, existen factores que pueden afectar su permanencia a largo plazo. Para que un trabajador decida quedarse, no basta con pagar a tiempo: se necesita un entorno donde se sienta valorado, acompañado y con oportunidades reales de aprender y crecer. Como señalan Chiavenato (2020) y Molina Salazar (s.f.), la permanencia del colaborador depende tanto del ambiente laboral como de los procesos

de formación y acompañamiento que reciba desde su primer día. Bajo esta perspectiva, se presentan estrategias clave para fortalecer la retención dentro del negocio.

Estrategias para Mejorar la Retención del Talento

Clima Laboral Positivo.

Crear un ambiente basado en el respeto, la comunicación y la resolución rápida de conflictos es esencial. Chiavenato (2020) indica que un clima laboral favorable incrementa la motivación, mejora el rendimiento y disminuye la rotación. Espacios breves de diálogo al inicio o cierre de jornada ayudan a detectar tensiones y mantener la armonía del equipo.

Esta estrategia se relaciona con los resultados obtenidos, ya que los trabajadores manifestaron que existe un buen ambiente entre compañeros y que el trabajo en equipo facilita el cumplimiento de las tareas. Sin embargo, también señalaron que, en situaciones de presión, como fines de semana o momentos de alta afluencia de clientes, se presentan tensiones que podrían disminuirse con una mejor organización del trabajo.

Comunicación Clara y Ordenada.

En microempresas, la información suele transmitirse de manera informal, lo que genera confusión. Establecer canales definidos como un grupo de WhatsApp por áreas, reuniones cortas semanales o carteleras informativas, esto mejora la coordinación diaria y transmite seguridad al colaborador. La importancia de mejorar la comunicación también se refleja en las respuestas abiertas de la encuesta, donde varios trabajadores señalaron la necesidad de una comunicación más clara con el jefe, especialmente en horas de mucho trabajo.

Reconocimiento al Desempeño.

Valorar el esfuerzo del trabajador impacta directamente en su compromiso. Este aspecto aparece como uno de los más sensibles en los resultados de la encuesta, ya que la mayoría de los

trabajadores indicó que su esfuerzo solo “casi nunca” es reconocido. Durán Bernardino (2021) afirma que el reconocimiento temprano fortalece la satisfacción y reduce la intención de renuncia. Pueden implementarse felicitaciones públicas, incentivos simbólicos, bonos por metas o permisos especiales.

Estabilidad y Claridad Contractual.

Definir horarios, funciones y reglas del negocio en acuerdos por escrito evita malentendidos y disminuye la incertidumbre. Esta transparencia genera confianza y sensación de estabilidad, factores esenciales para que el trabajador proyecte permanencia. La falta de claridad en funciones y reglas desde el primer día fue mencionada por los trabajadores como un aspecto a mejorar, lo que demuestra que establecer acuerdos claros contribuye a generar mayor seguridad y confianza en la relación laboral.

Oportunidades de Aprendizaje (Reskilling y Upskilling).

Brindar la posibilidad de aprender nuevas funciones o mejorar las actuales ayuda a que el trabajador se sienta valorado. De acuerdo con la encuesta, varios trabajadores manifestaron que la empresa solo “a veces” se preocupa por enseñar nuevas habilidades o mejorar las existentes. Javeriana Virtual (2025) destaca que estos procesos aumentan la motivación y preparan al personal para asumir retos futuros dentro del negocio.

Ruta de Crecimiento Interna.

Aunque sea una pequeña empresa, se pueden establecer niveles simples: aprendiz, auxiliar, encargado. Este tipo de ruta genera metas claras y da al trabajador una razón para permanecer más tiempo en el negocio. Por otro lado, a pesar de que los trabajadores se sienten cómodos en la empresa, muchos señalaron que les gustaría contar con mayores oportunidades de crecimiento y estabilidad.

Cómo la inducción, el entrenamiento y la capacitación fortalecen la retención

Los resultados de la encuesta confirman que la fidelización del talento en Comidas Rápidas Estrato 6 está estrechamente relacionada con factores como el reconocimiento, la comunicación, la capacitación y la organización del trabajo. La inducción es el primer acercamiento del trabajador al negocio y permite presentarle las normas, los valores y la forma de trabajo, lo cual disminuye la ansiedad inicial y genera sentido de pertenencia, tal como señalan Cabezas y Rodríguez (2021). A partir de allí, el entrenamiento brinda las habilidades prácticas necesarias para desempeñar correctamente las tareas del cargo, reduciendo errores y acelerando la adaptación, lo que evita frustración y aumenta la motivación (Chiavenato, 2020). Luego, la capacitación profundiza en el desarrollo de competencias técnicas y conductuales, demostrando al trabajador que la empresa invierte en su crecimiento, aspecto clave para fortalecer la permanencia y la calidad del servicio, como indica Molina Salazar (s.f.). Estos tres procesos en conjunto acompañan al trabajador desde el primer día, reducen la curva de aprendizaje y crean una experiencia de integración sólida que aumenta la confianza, mejora el desempeño y favorece la estabilidad laboral dentro del negocio. Además, la fidelización del talento en Comidas Rápidas Estrato 6 no depende de grandes inversiones, sino de aplicar estrategias coherentes que combinen buen clima laboral, comunicación clara y oportunidades reales de aprendizaje.

Elementos Asociados al Clima Organizacional, Teorías Motivacionales y su Aplicación

Práctica

El clima organizacional se construye a partir de la experiencia diaria de los trabajadores dentro de la empresa. No depende solo de normas escritas o de la estructura formal, sino de cómo se comunican las personas, cómo se toman las decisiones y cómo se reconoce el esfuerzo individual y colectivo. En microempresas como Comidas Rápidas Estrato 6, estos factores tienen un impacto aún mayor, ya que el equipo es reducido, el contacto entre los colaboradores es constante y cualquier situación interna se refleja de inmediato en el servicio al cliente.

Uno de los elementos más visibles del clima organizacional es la comunicación interna. Cuando las instrucciones son claras y coherentes, los trabajadores saben qué hacer, cómo hacerlo y a quién acudir en caso de dudas. Chiavenato (2020) explica que la comunicación deficiente genera inseguridad, errores operativos y tensiones innecesarias entre los colaboradores. En el contexto de un negocio de comidas rápidas, esto se evidencia cuando no hay claridad sobre quién atiende pedidos, quién prepara los productos o cómo actuar en momentos de alta demanda. Esta falta de organización no solo afecta el desempeño, sino que deteriora el ambiente laboral y aumenta el estrés del equipo.

Esta situación se evidencia en los resultados de la encuesta, donde varios trabajadores señalaron que la comunicación con el jefe solo es clara en algunos momentos y que, durante los fines de semana o en horas de alta demanda, se presentan confusiones en la asignación de tareas. Además, en las respuestas abiertas se resaltó la necesidad de explicar mejor las funciones desde el ingreso y de evitar llamados de atención frente a los clientes, lo cual impacta directamente el clima laboral.

Otro elemento central del clima organizacional es el estilo de liderazgo. Douglas McGregor, a través de su Teoría X y Teoría Y, plantea que la forma en que los líderes perciben a sus trabajadores influye directamente en su comportamiento y motivación. Un liderazgo basado en la Teoría X, donde se asume que las personas evitan el trabajo y necesitan control constante, suele generar ambientes de desconfianza y presión. En contraste, la Teoría Y propone que los trabajadores son responsables, creativos y capaces de asumir compromisos cuando se les brinda apoyo y confianza (McGregor, como se cita en Chiavenato, 2020). En una microempresa como Comidas Rápidas Estrato 6, un liderazgo cercano, que orienta y acompaña, contribuye a un clima más colaborativo y reduce la rotación del personal.

Los resultados también reflejan que el liderazgo motiva al equipo solo de manera parcial, ya que la mayoría de los trabajadores indicó que “a veces” se siente motivado por la forma en que se dirige el trabajo. Esto sugiere la presencia de prácticas cercanas a un liderazgo correctivo o reactivo en momentos de presión, lo cual coincide con los planteamientos de McGregor sobre cómo los estilos de dirección influyen directamente en el clima organizacional.

Las condiciones laborales también forman parte esencial del clima organizacional. Aspectos como los horarios, la distribución de tareas, la carga de trabajo y la estabilidad influyen en la percepción que el trabajador tiene de la empresa. Pimienta (2024) señala que cuando estas condiciones no están claramente definidas, se generan sentimientos de injusticia y desmotivación. En negocios ubicados en zonas como Barranquilla o Soledad, donde muchas microempresas funcionan con alta demanda y recursos limitados, estas situaciones son frecuentes y requieren atención para evitar el desgaste del personal.

En la encuesta, los trabajadores señalaron que los horarios y condiciones laborales solo “a veces” les permiten mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Asimismo, se

mencionaron oportunidades de mejora relacionadas con la organización de turnos, la distribución de la carga laboral y las condiciones físicas del área de trabajo, como la ventilación y el orden, factores que influyen directamente en la percepción de justicia y bienestar.

Desde el enfoque de las teorías motivacionales, Abraham Maslow ofrece una base importante para comprender las necesidades de los trabajadores. Su pirámide de necesidades indica que las personas buscan satisfacer primero aspectos básicos como la seguridad y la estabilidad, antes de aspirar al reconocimiento y al crecimiento personal. En Comidas Rápidas Estrato 6, esto implica garantizar condiciones mínimas de orden, respeto y claridad laboral, para luego fortalecer el sentido de pertenencia y el reconocimiento al esfuerzo. López (2021) destaca que cuando estas necesidades no son atendidas, la motivación disminuye y el clima organizacional se ve afectado negativamente.

Este enfoque se refleja claramente en los resultados obtenidos, ya que los trabajadores priorizan aspectos como el reconocimiento, la estabilidad y el respeto antes que otros incentivos. En particular, la mayoría manifestó que su esfuerzo pocas veces es reconocido, lo que indica que las necesidades de estima y valoración no están siendo plenamente satisfechas, afectando la motivación y el clima organizacional.

Asimismo, la inteligencia emocional y el liderazgo, desarrollados por Daniel Goleman, permiten entender por qué algunos equipos funcionan mejor que otros aún bajo presión. Goleman explica que los líderes con alta inteligencia emocional generan climas laborales positivos, ya que saben manejar conflictos, escuchar al equipo y regular sus propias emociones. Por el contrario, estilos de liderazgo disonantes aumentan la tensión y el desgaste emocional del personal (Goleman, como se cita en Leal Afanador, 2021). En un entorno operativo exigente,

como el de un local de comidas rápidas, estas habilidades resultan claves para mantener la estabilidad emocional del equipo.

Las respuestas abiertas de la encuesta evidencian que el manejo emocional en situaciones de presión es un aspecto clave a mejorar. Los trabajadores expresaron la necesidad de recibir mayor apoyo cuando el local está lleno y de contar con un trato respetuoso incluso en momentos de estrés, lo que reafirma la importancia de desarrollar habilidades de inteligencia emocional en los líderes para evitar climas laborales tensos o disonantes.

En la práctica, la aplicación de estas teorías se refleja en acciones concretas como una inducción clara, un entrenamiento adecuado y procesos de capacitación continuos. Crespo (2021) resalta que la gestión moderna del talento humano debe centrarse en comprender al trabajador como un actor activo del proceso productivo y no solo como ejecutor de tareas. De igual manera, Leal Afanador (2023) señala que el trabajo inteligente y productivo se basa en entornos laborales que promueven el aprendizaje, la confianza y la motivación.

En el caso específico de Comidas Rápidas Estrato 6, la aplicación de estos enfoques teóricos permite comprender que muchos de los retos actuales no se deben únicamente a la carga operativa del negocio, sino a la forma en que se han construido las relaciones laborales y los procesos internos. La ausencia de mecanismos formales para evaluar el clima organizacional ha dado lugar a prácticas improvisadas que, aunque resuelven necesidades inmediatas, generan confusión, desgaste y percepciones negativas entre los trabajadores. Situaciones como instrucciones poco claras, roles que cambian según el turno o llamados de atención realizados en medio de la presión del servicio afectan directamente la motivación y el ambiente laboral.

Desde la perspectiva de la comunicación interna, fortalecer el clima organizacional implica establecer pautas claras y consistentes sobre el funcionamiento del negocio. En un

entorno como el de Comidas Rápidas Estrato 6, donde el ritmo es acelerado y el margen de error es reducido, una comunicación desordenada aumenta el estrés y los conflictos. Al aplicar principios propuestos por Chiavenato (2020), como la claridad en las responsabilidades y la retroalimentación constante, se favorece un ambiente donde los trabajadores saben qué se espera de ellos y pueden desempeñarse con mayor seguridad.

En relación con el liderazgo, adoptar un enfoque más cercano y participativo, alineado con la Teoría Y de McGregor, permite que los colaboradores se sientan valorados y escuchados. En una microempresa familiar, el liderazgo tiene un impacto directo y cotidiano en el clima organizacional, ya que los encargados interactúan de manera permanente con el equipo. Un liderazgo que orienta acompaña y reconoce el esfuerzo contribuye a reducir tensiones, mejorar la convivencia y fortalecer el compromiso del personal, incluso en momentos de alta demanda.

Asimismo, al considerar la teoría de Maslow, resulta evidente que muchos trabajadores priorizan la estabilidad, el respeto y el reconocimiento antes que otros incentivos. En Comidas Rápidas Estrato 6, atender estas necesidades básicas mediante horarios claros, acuerdos definidos y un trato respetuoso favorece el sentido de pertenencia y disminuye la rotación. Cuando el trabajador percibe que su esfuerzo es tenido en cuenta y que existe interés por su bienestar, su disposición al trabajo mejora de manera significativa.

La inteligencia emocional, planteada por Goleman, también cobra especial relevancia en este contexto. La capacidad de manejar emociones propias y ajenas durante situaciones de presión, como filas largas o errores en los pedidos, influye directamente en el clima laboral. Un manejo inadecuado de estas situaciones puede generar conflictos internos, mientras que una respuesta empática y equilibrada fortalece la confianza y el trabajo en equipo. En este sentido,

desarrollar habilidades emocionales en los líderes y en el equipo se convierte en una estrategia clave para sostener un ambiente laboral saludable.

En general, la aplicación de estos enfoques en Comidas Rápidas Estrato 6 permite transformar el clima organizacional en un factor estratégico para el negocio. Reducir la improvisación, fortalecer la comunicación, promover un liderazgo humano y atender las necesidades del personal no solo mejora la productividad y la calidad del servicio, sino que contribuye a la estabilidad del equipo y a la sostenibilidad de la empresa. De esta manera, el clima organizacional deja de ser un aspecto invisible y se convierte en una herramienta concreta para el crecimiento y fortalecimiento del negocio.

Conclusiones

El desarrollo del presente proyecto permitió evidenciar que el clima organizacional desempeña un papel fundamental en la productividad laboral de la microempresa Comidas Rápidas Estrato 6. Si bien la organización se caracteriza por un ambiente de trabajo cercano y una orientación marcada hacia la satisfacción del cliente, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la formalización de los procesos de gestión del talento humano, especialmente en aspectos como la selección, la inducción, la capacitación, la comunicación interna y el liderazgo.

El diagnóstico realizado puso de manifiesto que la ausencia de prácticas estructuradas puede generar incertidumbre, errores operativos y desmotivación en el personal, afectando el desempeño y la estabilidad laboral. En este contexto, las recomendaciones formuladas representan una alternativa viable para fortalecer el clima organizacional, incrementar el compromiso de los trabajadores y mejorar la eficiencia operativa sin requerir grandes inversiones.

En conclusión, la implementación de acciones orientadas a una gestión más humana, organizada y estratégica del talento humano permitirá a la microempresa consolidar un ambiente laboral favorable, mejorar la productividad y asegurar su sostenibilidad y competitividad en el mediano y largo plazo.

Recomendaciones

Con base en el diagnóstico realizado en la microempresa Comidas Rápidas Estrato 6, se identificaron áreas críticas relacionadas con la gestión del talento humano, la comunicación interna y la capacitación del personal. Estas condiciones influyen directamente en el clima organizacional y, por ende, en la productividad laboral. A continuación, se presentan recomendaciones estratégicas orientadas a mejorar el ambiente de trabajo, fortalecer la motivación del equipo y optimizar la eficiencia operativa.

Las acciones propuestas son prácticas, adaptadas a la realidad de una microempresa y buscan generar cambios sostenibles sin requerir grandes inversiones. Su implementación permitirá reducir la rotación, mejorar la calidad del servicio y consolidar un equipo más estable y comprometido.

Tabla de Recomendaciones

Acción Recomendada	Responsable	Beneficio Esperado
1. Formalizar procesos de selección y contratación	Propietario / Encargado	Mayor estabilidad laboral, reducción de rotación y claridad en funciones.
2. Diseñar un plan de inducción estructurado	Encargado de personal	Adaptación rápida del nuevo trabajador, disminución de errores operativos.
3. Implementar capacitación continua (micro capacitaciones)	Propietario / Líder de equip	Mejora en la calidad del servicio, fortalecimiento de competencias técnicas y blandas.
4. Mejorar la comunicación interna	Todo el equipo	Reducción de confusiones en horas de alta demanda, mayor coordinación
5. Establecer prácticas de reconocimiento al desempeño	Propietario / Encargado	Incremento de la motivación y compromiso del personal.
6. Organizar turnos y condiciones laborales	Propietario	Equilibrio trabajo-vida personal, disminución del estrés y mejora del clima laboral.
7. Desarrollar liderazgo con enfoque humano	Encargado / Líder	Ambiente respetuoso, manejo adecuado de conflictos y reducción de tensiones.
8. Evaluar el impacto de las mejoras	Propietario / Encargado	Ajuste oportuno de estrategias, mejora continua en productividad y clima laboral.

Fuente: elaboración propia

Referencias Bibliográficas

Armas Ortega, Y. M., Llanos Encalda, M. P., & Traverso Holguín, P. A. (2017). Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales. Universidad ECOTEC.

<https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>

Arrechea, J. A. M. (2022). Talento humano en las organizaciones colombianas y su gestión estratégica. UNIMINUTO. <https://repository.uniminuto.edu/bitstreams/f8504a72-3693-4c56-93b0-9c9aaca4e271/download>

Briceño, F. M. (2023). Reskilling para el desarrollo de nuevas funciones del talento humano en la empresa HEB de México. *Revista Monografía Empresarial*, 20(23).

<https://doi.org/10.70219/mby-202023-93>

Cabezas, L. J., & Rodríguez, L. R. (2021). Inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo de personal [Objeto virtual de información]. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42162>

Cabrera Gálvez, M. (2020). Clima organizacional en el restaurante El Mirador, distrito de La Punta – Callao – Perú, 2020 [Trabajo de grado]. Universidad Privada del Norte.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54010/Cabrera_GMP-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. McGraw-Hill.

Crespo, G. (2021). La gestión moderna de recursos humanos. Eudeba.

Cubillos Calderón, C. H. (2022). Prácticas de talento humano en pequeñas organizaciones. Universidad Católica de Colombia.

<https://repository.ut.edu.co/entities/publication/1c0071c6-93b7-46b8-982a-a6e5f7d5a025>

Cuesta Medina, J., Pérez López, L., & Rodríguez Torres, M. (2024). Propuesta de estrategias de fortalecimiento del clima organizacional para la empresa REVAL S.A.S [Trabajo de grado]. Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

<https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/63383/1/Dmcestame.pdf>

Durán Bernardino, M. (2021). Políticas y programas de empleo juvenil. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/218639>

Gómez, L., & Rodríguez, P. (2020). Clima organizacional y productividad en pequeñas y medianas empresas colombianas. *Revista de Estudios Empresariales*, 12(3), 45–59.

González, J. A. (2018). Satisfacción laboral y clima organizacional en docentes universitarios colombianos. Universidad del Norte. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8369871.pdf#:~:text=Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20y%20Clima%20Organizacional,Universidad%20del%20Norte%2C%20Barranquilla%20%E2%80%93Colombia>

Iglesias Álvarez, I. (2019). Los procesos de selección en la era digital. FC Editorial. <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131012>

Javeriana Virtual. (2025). Upskilling y reskilling: Impulsa tu desarrollo profesional. Pontificia Universidad Javeriana. <https://virtual.javerianacali.edu.co/contenidos-educativos/administracion-y-negocios/como-impulsar-tu-desarrollo-profesional/>

Leal Afanador, J. A. (2021). El ejercicio del liderazgo transformador. En Educación, virtualidad e innovación. Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

Leal Afanador, J. A. (2023). Trabajo inteligente productivo. Sello Editorial UNAD.

Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard University Press.

López, A. (2021). *Motivación laboral: Teorías y aplicación práctica*. Universidad Autónoma de Madrid.

Manrique Quispe, M., & Quispe Mamani, R. (2022). *Propuesta de acciones de mejora del clima laboral en el restaurante La Choza Náutica, Tacna [Trabajo de grado]*. Universidad Privada de Tacna. <https://repositorioapi.neumann.edu.pe/server/api/core/bitstreams/190ec039-c2eb-4e18-b0e5-b3a184ea42b1/content>

Molina Salazar, T. (s. f.). *Proceso de inducción laboral, capacitación y entrenamiento en organizaciones*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/48801/1/tmolinas.pdf>

Molina, J., & López, R. (2019). Clima laboral y desempeño en empresas de servicios en España y México. *Revista Iberoamericana de Psicología Organizacional*, 18(2), 33–47.

Observatorio del Mercado Laboral del Atlántico. (2022). *Informe del comportamiento laboral del sector gastronómico en Barranquilla*. Universidad del Atlántico.

Parra Fernández, L., Rodríguez Morales, C., & Sánchez Pacheco, M. (2018). *Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla*. Universidad de la Costa (CUC).

https://www.researchgate.net/publication/329787896_Factores_del_clima_organizacional_existentes_en_el_area_administrativa_en_empresas_de_Barranquilla

Paternina, Y., & Herrera, L. (2022). Clima laboral y desempeño en microempresas gastronómicas de la región Caribe. *Revista Caribe de Investigación Empresarial*, 7(1), 59–72.

Pelao Hernández, Y. (s. f.). Diseño del plan de acción de inducción y reinducción del personal. Universidad de Córdoba. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstreams/d1458de9-83ad-4f93-800c-daac36cf7c18/download>

Pimienta, A. R. U. (2024). El clima organizacional como factor de éxito. *Revista de Ciencias Administrativas*, 12(2), 45-60.
<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/download/4024/3937>

Quintero Quinchia, D., Gómez Herrera, P., & Martínez Álvarez, S. (2024). Clima organizacional y satisfacción laboral en contextos productivos del Caribe colombiano: una mirada desde distintos sectores económicos [Trabajo de grado]. Universidad Simón Bolívar, sede Barranquilla. <https://bonga.unisimon.edu.co/server/api/core/bitstreams/c5fc5f25-eeb5-426c-8fd3-7bbe7a0b2a0e/content>

Rangel Sánchez, J., Pastor, J. E., Polo Peralta, J. E., Vargas Marib, L. J., & Vergara Cervantes, W. A. (2025). Aplicación de las estrategias del plan de inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo laboral para mejorar las competencias laborales. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/70874>

Rivera Acevedo, A., & Salazar, M. (2022). Manual para la gestión estratégica del talento humano: Estudio de caso. CEIPA. <https://repositorio.ceipa.edu.co/entities/publication/fecac010-fc67-47b7-92d6-e9c34e56ae09>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson.

Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2013). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 64, 361–388.

SENA. (2020). Estudio sobre el clima organizacional en pequeñas empresas colombianas del sector gastronómico. Centro de Comercio y Servicios.

Torres, M., & Barros, A. (2021). Factores psicosociales y clima laboral en microempresas del Atlántico. *Revista Gestión & Sociedad*, 9(2), 84–98.

Universidad del Atlántico. (2022). Estudio sobre comunicación interna y productividad en microempresas gastronómicas barranquilleras. Facultad de Ciencias Económicas.

Universidad del Norte. (2021). Diagnóstico del clima organizacional en microempresas del sector de alimentos en el departamento del Atlántico. Grupo de Investigación en Desarrollo Organizacional.

Anexos

Anexo A. Pregunta 1.

Al ingresar a la empresa, recibió una inducción clara sobre sus funciones y normas de trabajo.

Anexo B. Pregunta 2.

Considera que la inducción inicial le ayudó a adaptarse rápidamente a su puesto.

Anexo C. Pregunta 3.

El entrenamiento recibido le permitió desempeñar correctamente sus funciones diarias.

Anexo D. Pregunta 4.

Ha recibido capacitaciones que le han ayudado a mejorar su desempeño en el trabajo.

Anexo E. Pregunta 5.

Considera que la empresa se preocupa por enseñarle nuevas habilidades o mejorar las que ya tiene.

Anexo F. Pregunta 6.

La comunicación entre jefes y trabajadores es clara y respetuosa.

Anexo G. Pregunta 7.

Cuando tiene dudas o problemas, siente que puede expresarlos sin temor.

Anexo H. Pregunta 8.

El liderazgo en la empresa motiva al equipo a trabajar mejor.

Anexo I. Pregunta 9.

Se siente motivado para cumplir con sus responsabilidades diarias.

Anexo J. Pregunta 10.

Su esfuerzo y buen desempeño son reconocidos por la empresa.

Anexo K. Pregunta 11.

Considera que su salario es justo en relación con las funciones que realiza.

Anexo L. Pregunta 12.

Los horarios y condiciones laborales le permiten mantener un equilibrio entre trabajo y vida personal.

Anexo M. Pregunta 13.

Existe un buen ambiente de trabajo entre los compañeros.

Anexo N. Pregunta 14.

El trabajo en equipo facilita el cumplimiento de las tareas diarias.

Anexo Ñ. Pregunta 15.

Se siente a gusto trabajando en Comidas Rápidas Estrato 6.

Anexo O. Pregunta 16.

Le gustaría permanecer trabajando en la empresa por un largo periodo de tiempo.

Anexo P. Pregunta 17.

¿Qué considera que la empresa debería mejorar para que el ambiente laboral sea mejor?