

Proyecto de Gestión del Talento Humano en Yuyi's Pizza

Luis Eduardo Melo Gómez

Asesor

Jairo Orlando Dueñas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

2026

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a la memoria de Yudy Rojas, fundadora de Yuyi's Pizza, cuyo espíritu emprendedor, esfuerzo constante y amor por su familia dieron origen a un proyecto que, más allá de ser una fuente de sustento, se convirtió en un ejemplo de perseverancia y resiliencia. Su legado continúa vivo en cada proceso, en cada plato y en el compromiso diario por mantener en funcionamiento el sueño que inició en el año 2003.

Así mismo, se dedica a todas las personas que hacen parte de Yuyi's Pizza, quienes con su trabajo y dedicación contribuyen al crecimiento del negocio, y a quienes, desde el ámbito académico y organizacional, apoyan la formación profesional y el desarrollo personal.

De manera especial, este trabajo está dedicado a mi familia, cuyo respaldo constante, comprensión y palabras de ánimo hicieron posible culminar este proceso académico. Su apoyo ha sido fundamental para fortalecer mi crecimiento personal y profesional.

Agradecimientos

Agradezco en primer lugar a Dios por brindarme la fortaleza, la salud y la constancia necesarias para culminar este proceso académico.

Mi sincero agradecimiento a mi familia, por su apoyo incondicional, paciencia y comprensión a lo largo de este camino, por motivarme en los momentos de dificultad y celebrar cada logro alcanzado.

Expreso un agradecimiento especial a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, y al Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano, por los conocimientos adquiridos y las herramientas brindadas para mi formación profesional.

De igual manera, agradezco al tutor Jairo Orlando Dueñas, por su orientación, acompañamiento académico y aportes durante el desarrollo de este trabajo.

Finalmente, agradezco a todas las personas que hicieron posible la realización de este proyecto académico, aportando de una u otra manera a mi proceso de aprendizaje y crecimiento profesional.

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo analizar la gestión del talento humano en Yuyi's Pizza, una microempresa del sector gastronómico, a partir del estudio del clima organizacional, las prácticas de contratación, la evaluación del desempeño y las estrategias de motivación laboral. La investigación se desarrolló bajo un enfoque descriptivo con metodología cualitativa, utilizando como instrumento principal una encuesta de clima organizacional aplicada a la totalidad de los colaboradores de la empresa.

Los resultados evidencian una percepción generalmente positiva del ambiente laboral, caracterizada por relaciones cercanas, trabajo en equipo y un trato respetuoso por parte de la administración. No obstante, también se identifican debilidades asociadas a la informalidad contractual, la carga laboral en horarios de alta demanda y la ausencia de procesos estructurados de evaluación del desempeño. A partir de estos hallazgos, se formulan recomendaciones orientadas a la formalización progresiva del empleo, la implementación de un protocolo básico de evaluación del desempeño y el fortalecimiento de estrategias motivacionales no monetarias, acordes con la realidad de la organización.

El estudio concluye que una adecuada gestión del talento humano, incluso en microempresas con recursos limitados, contribuye significativamente al bienestar laboral, al mejoramiento del clima organizacional y al desempeño del personal, favoreciendo la sostenibilidad y el crecimiento del negocio.

Palabras clave: Gestión del talento humano, microempresa, clima organizacional, evaluación del desempeño, motivación laboral.

Abstract

This study aims to analyze human talent management at Yuyi's Pizza, a microenterprise in the gastronomic sector, focusing on organizational climate, hiring practices, performance evaluation, and employee motivation strategies. The research adopted a descriptive approach with a qualitative methodology, using an organizational climate survey applied to all company employees as the main data collection instrument.

The findings reveal a generally positive perception of the work environment, characterized by close interpersonal relationships, teamwork, and respectful treatment by management. However, weaknesses were also identified, particularly related to labor informality, high workload during peak hours, and the lack of structured performance evaluation processes. Based on these results, recommendations are proposed to promote progressive job formalization, implement a basic performance evaluation protocol, and strengthen non-monetary motivational strategies aligned with the company's reality.

The study concludes that effective human talent management, even in microenterprises with limited resources, plays a key role in improving employee well-being, organizational climate, and workforce performance, contributing to business sustainability and growth.

Keywords: Human talent management, microenterprise, organizational climate, performance evaluation, employee motivation.

Tabla de Contenido

Introducción	11
Justificación	12
Objetivos.....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos	13
Análisis de la Organización Yuyi´s Pizza.....	14
Datos Generales.....	14
Historia	15
Planteamiento del Problema	17
Antecedentes	19
Marco Teórico.....	20
Marco Legal	22
Metodología	23
Teorías Motivacionales y su Aplicación Práctica en Yuyi´s Pizza	25
Desarrollo del Proyecto.....	27
Objetivo 1: Analizar el clima organizacional a partir de la percepción de los colaboradores que laboran actualmente en Yuyi´s Pizza.....	27
Objetivo 2: Identificar las debilidades existentes en los procesos de inducción, capacitación y evaluación del desempeño, y su impacto en la organización del trabajo, la calidad del servicio y el clima organizacional	37
Objetivo 3: Diseñar un plan de mejora con actividades, costos, cronograma y criterios de evaluación que permita fortalecer la gestión del talento humano en Yuyi´s Pizza.	39

Resultados	43
Tabla resumen de resultados de la encuesta de clima organizacional	46
Conclusiones.....	50
Recomendaciones y Plan de Mejora.....	52
Referencias Bibliográficas	54
Apéndices.....	56

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Ubicación geográfica de Yuyi's Pizza</i>	14
Figura 2 <i>Logo Yuyi's Pizza</i>	16
Figura 3 <i>Resultado Encuesta Antigüedad, Jornada, Área de Trabajo</i>	29
Figura 4 <i>Resultado Encuesta Comunicación</i>	30
Figura 5 <i>Resultado Encuesta Liderazgo</i>	31
Figura 6 <i>Resultado Encuesta Trabajo en Equipo</i>	32
Figura 7 <i>Resultado Encuesta Motivación</i>	33
Figura 8 <i>Resultado Encuesta Condiciones Laborales</i>	34
Figura 9 <i>Resultado Encuesta Desarrollo y Capacitación</i>	35
Figura 10 <i>Resultado Encuesta Satisfacción Laboral</i>	36
Figura 11 <i>Ubicación geográfica de Yuyi's Pizza</i>	38

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Diagnóstico Crítico Preliminar</i>	27
Tabla 2 <i>Plan de Mejora de la Gestión del Talento Humano en Yuyi's Pizza</i>	39
Tabla 3 <i>Cronograma General en Yuyi's Pizza</i>	41
Tabla 4 <i>Resultados por dimensión evaluada</i>	46
Tabla 5 <i>Resultados globales de satisfacción laboral</i>	47
Tabla 6 <i>Aspectos mejor valorados por los colaboradores</i>	48
Tabla 7 <i>Principales oportunidades de mejora identificadas</i>	49

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Diligenciamiento de la Encuesta</i>	56
Apéndice B <i>Entrada Local</i>	57
Apéndice C <i>Logo Yuyi's Pizza</i>	58
Apéndice D <i>Trabajadora de Yuyi's Pizza</i>	59
Apéndice E <i>Pizzero de Yuyi's Pizza</i>	60
Apéndice F <i>Link Encuesta Clima Organizacional</i>	61
Apéndice G <i>Preguntas Evaluación Clima Organizacional</i>	62
Apéndice H <i>Resultados Evaluación Clima Organizacional</i>	66

Introducción

La gestión del talento humano se ha convertido en un elemento estratégico para el crecimiento, la competitividad y la sostenibilidad de las organizaciones, independientemente de su tamaño o sector económico. En el caso de las microempresas del sector gastronómico, esta gestión adquiere una relevancia particular, debido a que el desempeño del personal incide directamente en la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la permanencia del negocio en el mercado. No obstante, muchas de estas empresas operan bajo esquemas informales, con procesos limitados o inexistentes en materia de gestión humana.

Yuyi's Pizza es una microempresa de carácter familiar que, a lo largo de su trayectoria, ha logrado consolidarse gracias al esfuerzo constante de su equipo de trabajo y a un ambiente laboral cercano. Sin embargo, como ocurre en muchas organizaciones de pequeña escala, enfrenta desafíos relacionados con la formalización laboral, la evaluación del desempeño, la compensación y la motivación del personal. En este contexto, el presente trabajo busca analizar de manera integral la gestión del talento humano en la empresa, identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

El estudio se desarrolla a partir de un enfoque descriptivo y cualitativo, apoyado en la aplicación de una encuesta de clima organizacional y la observación directa del entorno laboral. De esta manera, se pretende no solo comprender la realidad interna de Yuyi's Pizza, sino también proponer acciones viables y ajustadas a su contexto, que contribuyan al bienestar laboral, al desempeño del talento humano y a la sostenibilidad organizacional.

Justificación

La presente investigación se justifica desde los ámbitos académico, organizacional y social. Desde una perspectiva académica, el trabajo permite aplicar los conocimientos adquiridos en el Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano, integrando conceptos teóricos relacionados con evaluación del desempeño, compensación, motivación y clima organizacional en un contexto real de microempresa del sector gastronómico.

Desde el ámbito organizacional, el estudio resulta pertinente para Yuyi's Pizza, dado que la empresa presenta características comunes a muchas microempresas colombianas, como esquemas de contratación flexibles, pagos por horas, ausencia de procesos formales de evaluación del desempeño y estrategias motivacionales principalmente no monetarias. La investigación permite identificar, a partir de la percepción de los colaboradores, las principales fortalezas del ambiente laboral, así como aspectos susceptibles de mejora relacionados con la estabilidad laboral, la carga operativa y la formalización de procesos.

Desde una perspectiva social, el análisis contribuye a visibilizar la importancia del bienestar laboral y la motivación en organizaciones de pequeña escala, donde el trato cercano, el ambiente familiar y el reconocimiento humano juegan un papel determinante en el desempeño y la permanencia del personal.

En este sentido, la investigación no solo aporta al fortalecimiento interno de Yuyi's Pizza, sino que también sirve como referencia para otras microempresas del sector gastronómico que enfrentan desafíos similares en la gestión de su talento humano, demostrando que la implementación de prácticas básicas y estructuradas puede generar impactos positivos en el desempeño organizacional y el bienestar de los colaboradores.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la gestión del talento humano en Yuyi's Pizza con el fin de proponer acciones de mejora orientadas al fortalecimiento del clima organizacional, la motivación y el desempeño laboral.

Objetivos Específicos

Analizar el clima organizacional a partir de la percepción de los colaboradores que laboran actualmente en Yuyi's Pizza.

Identificar las debilidades existentes en los procesos de inducción, capacitación y evaluación del desempeño, y su impacto en la organización del trabajo, la calidad del servicio y el clima organizacional.

Diseñar un plan de mejora con actividades, costos, cronograma y criterios de evaluación que permita fortalecer la gestión del talento humano en Yuyi's Pizza.

Análisis de la Organización Yuyi's Pizza

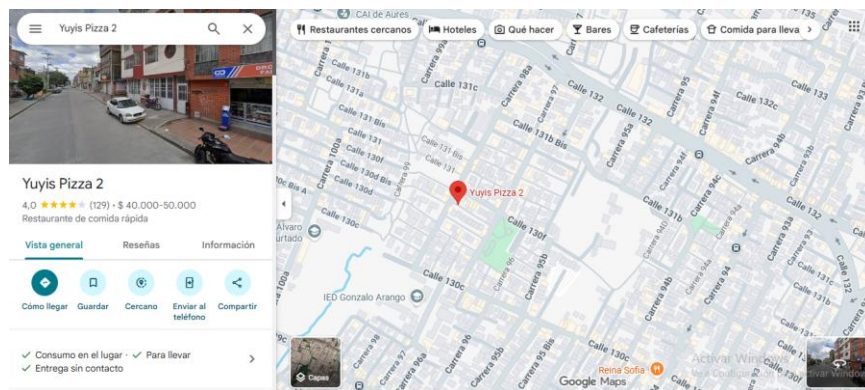
Datos Generales

Yuyi's Pizza es una microempresa del sector gastronómico dedicada a la elaboración y comercialización de pizzas y otros alimentos preparados. La organización se encuentra legalmente identificada y cuenta con activos totales aproximados de veinte millones de pesos (\$20.000.000). Su estructura organizacional es reducida, conformada por 5 colaboradores que desempeñan funciones operativas y administrativas, distribuidos en los cargos de cocinera, pizzero, caja-mesero, domiciliario y personal de limpieza y apoyo.

- Razón social: Yuyi's Pizza
- NIT: 52.802.910 – 9
- Dirección: Carrera 98 A # 131 B – 04
- Barrio: Ttes De Colombia
- Localidad: Suba
- Teléfonos de contacto: 311 582 3072 – 314 362 4322 – 921 3446

Figura 1

Ubicación geográfica de Yuyi's Pizza



Nota. Mapa de la ubicación de Yuyi's Pizza. Tomado de Google Maps (2026).

Historia

La empresa fue fundada en el año 2003 por la señora Yudy Rojas, quien emprendió este proyecto con el propósito de alcanzar la independencia económica y brindar sustento a su familia. Inicialmente, el negocio se enfocó exclusivamente en la venta de pizzas, pero con el paso del tiempo y en respuesta a las necesidades del mercado y las preferencias de los clientes, amplió su portafolio de productos hasta contar actualmente con más de veinte platos y diversas especialidades gastronómicas.

A lo largo de su trayectoria, Yuyi's Pizza ha operado bajo un modelo de gestión familiar, caracterizado por relaciones laborales cercanas, comunicación directa y un ambiente de trabajo basado en el respeto y la colaboración. Este enfoque ha permitido a la empresa mantenerse vigente en el mercado local, a pesar de enfrentar limitaciones propias de las microempresas, como recursos financieros restringidos y procesos administrativos poco formalizados.

Durante la pandemia ocasionada por la COVID-19, la empresa se vio obligada a adaptar su operación, atendiendo al público a puerta cerrada y fortaleciendo el servicio de domicilios como principal canal de ventas. Esta etapa representó un reto significativo, pero también evidenció la capacidad de adaptación y resiliencia del negocio, así como el compromiso del equipo de trabajo para mantener la continuidad de la operación.

En términos de gestión administrativa y tecnológica, Yuyi's Pizza no cuenta con presencia activa en redes sociales; sin embargo, ha incorporado herramientas básicas de transformación digital, como el uso de datáfono y aplicaciones virtuales para la recepción de pagos, facilitando las transacciones con los clientes. En cuanto a la contratación laboral, solo uno de los colaboradores cuenta con contrato a término indefinido y afiliación completa a seguridad

social, mientras que el resto del personal labora por turnos con pagos por horas, lo que refleja un nivel de informalidad propio de muchas microempresas del sector.

Un hecho relevante en la historia reciente de la organización fue el fallecimiento de su fundadora, la señora Yudy Rojas, el 10 de enero de 2023 a causa de cáncer. Este acontecimiento representó un impacto emocional y organizacional significativo, marcando una nueva etapa para la empresa, en la que se hace aún más necesario fortalecer los procesos de gestión del talento humano, preservar el legado de su fundadora y garantizar la sostenibilidad del negocio en el tiempo.

En síntesis, Yuyi's Pizza es una microempresa con una sólida trayectoria, construida a partir del esfuerzo familiar y el compromiso de sus colaboradores. Su historia y características organizacionales evidencian la importancia de implementar prácticas de gestión del talento humano acordes con su realidad, que permitan mejorar el bienestar laboral, fortalecer el clima organizacional y contribuir al crecimiento y permanencia de la empresa en el sector gastronómico.

Figura 2

Logo Yuyi's Pizza



Nota. Logo Yuyi's Pizza. Fotografía Tomada de Autoría Propia.

Planteamiento del Problema

En el sector gastronómico colombiano, las microempresas presentan altos niveles de informalidad laboral y debilidades en la gestión del talento humano. De acuerdo con el Ministerio del Trabajo (2023), más del 62 % de las microempresas del sector servicios no cuenta con procesos formales de inducción ni evaluación del desempeño, lo que se asocia con mayores niveles de rotación, errores operativos y baja estandarización en la calidad del servicio. Así mismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) reporta que cerca del 58 % de los trabajadores en microempresas carecen de capacitación estructurada, lo cual impacta negativamente la productividad y el bienestar laboral.

En Yuyi's Pizza, esta situación se refleja en la inexistencia de un sistema formal de inducción, capacitación y evaluación del desempeño. A nivel interno, se identificó que 4 de los 5 colaboradores (80 %) ingresaron sin proceso de inducción estructurado, y ninguno cuenta con evaluaciones periódicas de desempeño. Además, el 60 % de los trabajadores manifestó experimentar sobrecarga laboral en horarios de alta demanda, lo que se asocia con errores operativos recurrentes y variaciones en la calidad del servicio.

Aunque la empresa mantiene una calificación promedio de 4.0 sobre 5 en Google Maps, el análisis de reseñas evidencia que aproximadamente el 23 % de los comentarios negativos se relacionan con demoras en la atención y fallas en pedidos, aspectos directamente vinculados con procesos internos de organización del trabajo y capacitación del personal. Esto demuestra que, si bien existe satisfacción general del cliente, persisten debilidades operativas que afectan la consistencia del servicio.

Adicionalmente, la modalidad de contratación por turnos y pagos por horas genera percepción de inestabilidad laboral, situación manifestada por el 40 % de los colaboradores, lo

cual impacta el clima organizacional, incrementa el desgaste laboral y limita el compromiso organizacional.

En consecuencia, se evidencia la necesidad de implementar un proyecto orientado al fortalecimiento de los procesos de inducción, capacitación y evaluación del desempeño en Yuyi's Pizza, que permita mejorar la organización del trabajo, reducir errores operativos, fortalecer el clima organizacional y garantizar la sostenibilidad del negocio.

Antecedentes

El clima organizacional ha sido ampliamente estudiado como un factor determinante en el desempeño y la motivación de los trabajadores. Chiavenato (2020) señala que las percepciones que tienen los colaboradores sobre su entorno laboral influyen directamente en su comportamiento, compromiso y permanencia dentro de la organización. En este sentido, un ambiente laboral positivo favorece la productividad, mientras que un clima negativo incrementa la rotación y los conflictos internos.

Robbins y Judge (2018) destacan que variables como el liderazgo, la comunicación y el reconocimiento influyen de manera significativa en la actitud de los trabajadores frente a sus funciones. Sus estudios evidencian que cuando los empleados perciben apoyo por parte de la administración y claridad en las tareas, muestran mayor disposición para cumplir metas organizacionales.

En el sector gastronómico, Hernández y López (2021) concluyen que las microempresas presentan mayores dificultades en la gestión del talento humano debido a la informalidad de los procesos y a la presión operativa diaria. Estos autores indican que la ausencia de programas de inducción y capacitación afecta tanto el clima organizacional como la calidad del servicio al cliente.

Así mismo, estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) señalan que mejorar las condiciones laborales y el clima organizacional en pequeñas empresas contribuye a reducir el ausentismo, mejorar la satisfacción laboral y fortalecer la sostenibilidad de los negocios. Estos antecedentes respaldan la necesidad de analizar el clima organizacional en Yuyi's Pizza y de proponer estrategias de mejora acordes con su contexto.

Marco Teórico

El clima organizacional se define como el conjunto de percepciones que tienen los trabajadores sobre el ambiente interno de la organización y la forma en que se desarrollan las actividades laborales (Chiavenato, 2020). Estas percepciones se construyen a partir de factores como el estilo de liderazgo, la comunicación interna, las relaciones interpersonales, la organización del trabajo y las condiciones laborales.

De acuerdo con Robbins y Judge (2018), el clima organizacional influye directamente en la motivación y el desempeño, ya que determina cómo los empleados interpretan las políticas, normas y prácticas de la empresa. Un clima favorable genera confianza, cooperación y compromiso, mientras que un clima desfavorable puede producir estrés, desmotivación y bajo rendimiento.

Desde la gestión del talento humano, el clima organizacional se considera un elemento estratégico, especialmente en microempresas donde el trabajo se realiza bajo presión y con recursos limitados. Chiavenato (2020) afirma que, en este tipo de organizaciones, el clima laboral tiene un impacto inmediato en la calidad del servicio y en la relación con los clientes.

Además, la motivación laboral está estrechamente relacionada con el clima organizacional. Herzberg (1966) sostiene que factores como el reconocimiento, la responsabilidad y las oportunidades de crecimiento influyen en la satisfacción laboral. Por su parte, Maslow (1954) plantea que las personas buscan satisfacer necesidades básicas, de seguridad, sociales y de reconocimiento, las cuales se ven directamente afectadas por el ambiente de trabajo.

En el contexto de Yuyi's Pizza, un clima organizacional positivo favorece la colaboración entre los colaboradores, reduce errores operativos y mejora la experiencia del

cliente, lo que demuestra la importancia de analizar y fortalecer este aspecto dentro de la empresa.

Marco Legal

La gestión del talento humano en Yuyi's Pizza se encuentra respaldada por el marco legal colombiano, el cual establece los derechos y deberes de empleadores y trabajadores, con el objetivo de garantizar condiciones laborales dignas y seguras. El Código Sustantivo del Trabajo (Congreso de la República de Colombia, 1950) regula aspectos fundamentales como la jornada laboral, el salario, las obligaciones del empleador y la protección del trabajador, siendo la base normativa de las relaciones laborales en el país.

La Ley 1010 de 2006 tiene como finalidad prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral, promoviendo ambientes de trabajo basados en el respeto y la convivencia. Esta ley busca evitar conductas que afecten la dignidad, la salud mental y el bienestar de los trabajadores, aspectos directamente relacionados con el clima organizacional.

Por otro lado, el Decreto 1072 de 2015 establece la obligatoriedad de implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual incluye la identificación y control de riesgos psicosociales, tales como el estrés laboral, la carga excesiva de trabajo y los conflictos interpersonales. La Resolución 0312 de 2019 complementa este decreto al definir los estándares mínimos que deben cumplir las empresas, incluidas las microempresas.

El Ministerio del Trabajo (2023) resalta que el cumplimiento de estas normas no solo evita sanciones legales, sino que también contribuye a mejorar el clima organizacional, fortalecer la motivación y aumentar la productividad. En este sentido, el marco legal respalda la implementación de estrategias orientadas al bienestar laboral y a la mejora de la gestión del talento humano en Yuyi's Pizza.

Metodología

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, ya que integró métodos cuantitativos y cualitativos para analizar el clima organizacional y las prácticas de gestión del talento humano en Yuyi's Pizza. Este enfoque permitió combinar la medición numérica de percepciones mediante encuestas con la interpretación de experiencias y opiniones de los colaboradores, logrando una comprensión integral de la realidad organizacional y de sus dinámicas internas.

En cuanto al tipo y diseño de investigación, el estudio presenta un alcance descriptivo, ya que se orientó a caracterizar el estado actual del clima organizacional, las condiciones laborales y los procesos de gestión del talento humano en la empresa, sin establecer relaciones causales entre variables. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), los estudios descriptivos permiten especificar las características, propiedades y perfiles de personas, grupos u organizaciones sometidas a análisis. Asimismo, la investigación adoptó un diseño no experimental, puesto que no se manipuló deliberadamente ninguna variable, sino que se observaron los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural.

La población objeto de estudio estuvo conformada por la totalidad de los colaboradores de Yuyi's Pizza, correspondiente a cinco (5) empleados, quienes participan directamente en los procesos operativos y de atención al cliente del negocio. Debido al tamaño reducido de la empresa, se trabajó con la totalidad de la población, por lo que no fue necesario aplicar un proceso de muestreo. Como criterios de inclusión se consideró a los colaboradores activos con vinculación laboral vigente al momento del estudio, sin establecer criterios de exclusión. De manera general, la población está compuesta por hombres y mujeres con niveles de formación académica básica y media, así como antigüedades variables dentro de la empresa, lo cual

permitió obtener una visión integral del clima organizacional desde diferentes experiencias laborales.

Respecto a las técnicas e instrumentos de recolección de información, se utilizó como técnica principal la encuesta de clima organizacional, aplicada a los cinco (5) colaboradores. El instrumento estuvo conformado por preguntas cerradas con escala de valoración tipo Likert y preguntas abiertas, organizadas en categorías como comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, motivación, condiciones laborales, desarrollo y capacitación, y satisfacción laboral. La encuesta fue diseñada con lenguaje claro y comprensible, acorde con el contexto de una microempresa, lo que facilitó la adecuada comprensión de los ítems por parte de los participantes. La validez del instrumento se sustentó en su coherencia con los objetivos de la investigación y en la revisión de referentes teóricos sobre clima organizacional en pequeñas organizaciones. El instrumento aplicado se presenta de manera detallada en los anexos, donde el lector puede profundizar en su estructura y contenido.

De forma complementaria, se empleó la observación directa del entorno laboral, lo que permitió contrastar las respuestas obtenidas en la encuesta con las dinámicas reales de trabajo, las relaciones interpersonales y las condiciones operativas del negocio, enriqueciendo el análisis cualitativo de la información.

Las técnicas de análisis de la información se desarrollaron a partir de un proceso de análisis descriptivo y categorial. Las respuestas de las preguntas cerradas se analizaron mediante frecuencias y promedios, permitiendo identificar tendencias generales en cada una de las dimensiones evaluadas. Por su parte, las respuestas abiertas fueron examinadas a través de la identificación de temas recurrentes y patrones de opinión, los cuales fueron agrupados en categorías de análisis previamente definidas. Este proceso facilitó la interpretación integral de los

resultados y su articulación con los objetivos del estudio, permitiendo comprender el estado actual del clima organizacional y las oportunidades de mejora en la gestión del talento humano en Yuyi's Pizza.

Teorías Motivacionales y su Aplicación Práctica en Yuyi's Pizza

Las teorías motivacionales permiten comprender las razones que impulsan el comportamiento de las personas en el entorno laboral y explican por qué los trabajadores se esfuerzan, se comprometen o, por el contrario, se desmotivan frente a sus funciones. Estas teorías constituyen una base fundamental para analizar el clima organizacional y proponer estrategias de mejora en la gestión del talento humano (Chiavenato, 2020).

La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow plantea que las personas buscan satisfacer sus necesidades de manera progresiva, comenzando por las necesidades básicas y de seguridad, para luego avanzar hacia necesidades sociales, de reconocimiento y de autorrealización (Maslow, 1954). En el contexto de Yuyi's Pizza, esta teoría se evidencia en la importancia de garantizar condiciones laborales estables, un trato respetuoso y un ambiente de trabajo seguro, elementos que permiten a los colaboradores sentirse parte del equipo y valorar su trabajo dentro de la empresa.

Por su parte, la teoría de los dos factores de Herzberg distingue entre los factores higiénicos, como el salario, las condiciones físicas del trabajo y la relación con los superiores, y los factores motivacionales, como el reconocimiento, la responsabilidad y las oportunidades de crecimiento (Herzberg, 1966). Aplicada a Yuyi's Pizza, esta teoría indica que, aunque es necesario cumplir con las condiciones mínimas para evitar la insatisfacción, también se requiere fortalecer el reconocimiento al desempeño, la asignación clara de funciones y la retroalimentación positiva para mantener la motivación del personal.

Finalmente, la teoría de la expectativa de Vroom sostiene que la motivación depende de la relación entre el esfuerzo realizado, el desempeño alcanzado y las recompensas esperadas (Vroom, 1964). En el caso de Yuyi's Pizza, esta teoría resalta la importancia de establecer metas claras, comunicar las expectativas de manera sencilla y reconocer el buen desempeño de los colaboradores, ya sea mediante palabras de agradecimiento, incentivos simbólicos o mayor confianza en las responsabilidades asignadas.

En conjunto, estas teorías permiten comprender que la motivación laboral no depende de un solo factor, sino de la combinación de condiciones laborales adecuadas, reconocimiento, comunicación y oportunidades de desarrollo, aspectos clave para fortalecer el clima organizacional en Yuyi's Pizza.

Desarrollo del Proyecto

Objetivo 1: Analizar el clima organizacional a partir de la percepción de los colaboradores que laboran actualmente en Yuyi's Pizza

Para el desarrollo de este objetivo se aplicó una encuesta de clima organizacional a los colaboradores de Yuyi's Pizza, con el fin de conocer su percepción frente a aspectos como el ambiente laboral, la comunicación, el liderazgo, la motivación, el trabajo en equipo y las condiciones laborales. Los resultados obtenidos se presentan mediante gráficas, las cuales permiten evidenciar de manera clara la situación actual del clima organizacional en la empresa.

Tabla 1

Diagnóstico Crítico Preliminar

Aspecto Analizado	Diagnóstico Crítico Preliminar – Enfocado en Yuyi's Pizza
Proceso de Selección	El proceso no cuenta con fases estructuradas (reclutamiento, preselección, entrevista por competencias, prueba práctica). La contratación se realiza de forma rápida y reactiva, priorizando la disponibilidad inmediata y la necesidad económica del candidato sobre sus competencias técnicas o blandas. Esto genera alta rotación y afecta la calidad del producto y del servicio.
Reclutamiento	Se realiza de manera improvisada mediante recomendaciones, redes sociales locales y grupos comunitarios de Suba. Aunque es bajo costo, limita el alcance y reduce la posibilidad de atraer candidatos mejor calificados o alineados con el estilo de trabajo de Yuyi's Pizza.
Perfiles de Cargo	No existen perfiles formales para pizzero, auxiliar de cocina, cajero o domiciliario. La ausencia de funciones, competencias y requisitos documentados dificulta evaluar a los candidatos y genera decisiones de contratación subjetivas y poco estratégicas.
Entrevistas	Las entrevistas son breves y no estructuradas. El propietario evalúa principalmente disponibilidad, urgencia del candidato y disposición a trabajar bajo presión, sin profundizar en experiencia, competencias técnicas ni habilidades blandas. Esto produce desajustes entre lo que requiere el cargo y lo que puede aportar el trabajador.

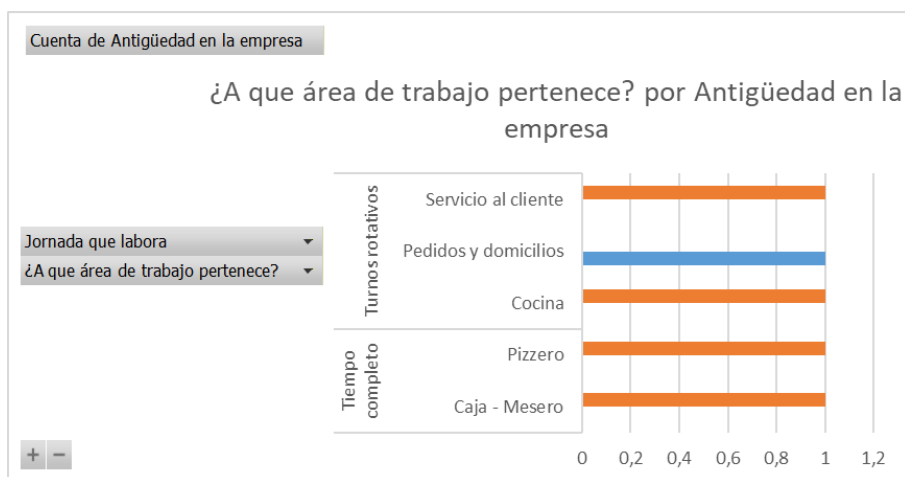
Aspecto Analizado	Diagnóstico Crítico Preliminar – Enfocado en Yuyi's Pizza
Contratación	La contratación es rápida debido a necesidades operativas inmediatas, pero la formalización es limitada. En algunos casos se registran afiliaciones tardías a seguridad social, contratos básicos y ausencia de inducción formal, lo que genera riesgos legales y administrativos para Yuyi's Pizza.
Políticas de Selección y Vinculación	No existen políticas formales de selección. No hay lineamientos sobre igualdad de oportunidades, confidencialidad, priorización de competencias, reclutamiento interno o transparencia del proceso. Esto hace que la selección dependa únicamente del criterio del dueño y aumenta la subjetividad y el riesgo de errores o discriminación involuntaria.
Aspectos Contractuales y Seguridad Social	Existe riesgo de incumplimiento normativo debido a la urgencia en cubrir vacantes. La falta de contratos claros y la afiliación tardía a salud, pensión y ARL puede generar sanciones y baja motivación del personal. La ausencia de documentos soporte también afecta el sentido de pertenencia y la estabilidad laboral.
Reglamento Interno de Trabajo (RIT)	No se cuenta con un RIT formal o actualizado. La falta de normas claras de convivencia, disciplina, horarios, sanciones y procesos dificulta la gestión del talento humano, especialmente para personal nuevo o sin experiencia en cocina. Esto afecta la cultura organizacional y la correcta ejecución de las tareas.
Impacto en la Rotación y Clima Laboral	Los procesos poco estructurados generan alta rotación, especialmente en cargos operativos. La falta de claridad sobre funciones y condiciones laborales afecta el compromiso del trabajador, reduce la eficiencia del equipo, aumenta errores y eleva los costos de capacitación.

Nota. Autoría propia. Se muestran datos diagnósticos críticos preliminares, enfocados en Yuyi's Pizza

La gráfica de antigüedad en la empresa evidencia que la mayoría de los colaboradores cuenta con una permanencia superior a seis meses. Este resultado indica estabilidad laboral y sugiere que los trabajadores han logrado adaptarse al entorno de trabajo, lo cual refleja un nivel aceptable de compromiso con la empresa.

Figura 3

Resultado Encuesta Antigüedad, Jornada, Área de Trabajo

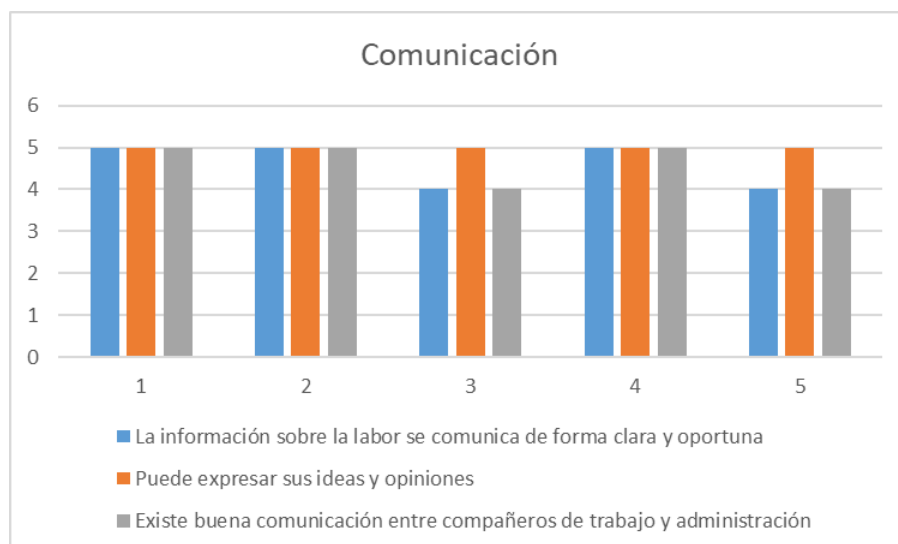


Nota. Resultado de encuesta por tiempo de antigüedad en la empresa, jornada laboral y distribución por área de trabajo. Elaboración propia.

La gráfica relacionada con la jornada laboral muestra que los colaboradores desempeñan sus funciones en jornadas completas y turnos rotativos, situación común en el sector gastronómico. Aunque este tipo de jornada permite responder a la demanda del servicio, también puede generar cansancio y presión en horas pico, lo cual influye directamente en el clima organizacional si no existe una adecuada organización de turnos.

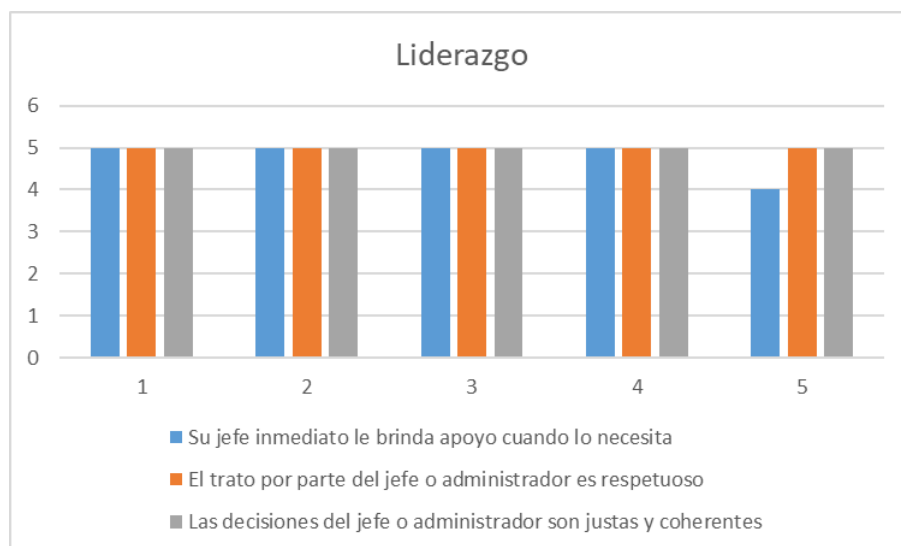
En cuanto a la distribución por área de trabajo, los resultados evidencian que los colaboradores cumplen funciones específicas como cocina, pizzero, atención al cliente y domicilios. Esta distribución demuestra que existe una estructura básica de roles, pero también resalta la necesidad de coordinación y apoyo entre áreas para garantizar un servicio eficiente.

Respecto a la comunicación, las gráficas reflejan calificaciones altas, lo que indica que los colaboradores perciben que la información fluye de manera clara y directa. Una buena comunicación reduce errores operativos y facilita el trabajo en equipo, fortaleciendo el clima organizacional.

Figura 4*Resultado Encuesta Comunicación*

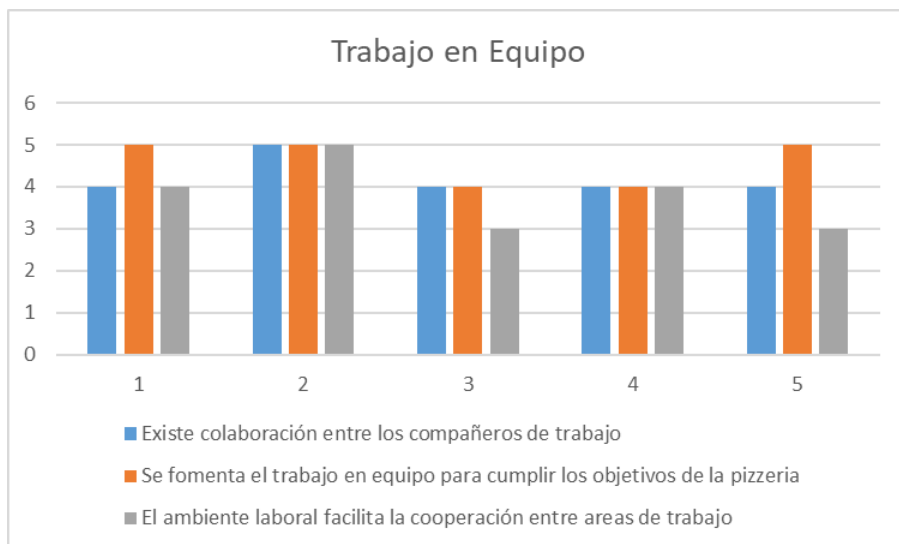
Nota. Resultado de encuesta para medir el nivel de comunicación. Elaboración propia.

La dimensión de liderazgo presenta resultados muy favorables, lo que demuestra que el administrador mantiene un trato respetuoso, brinda apoyo y genera confianza en el equipo. Este tipo de liderazgo influye positivamente en la motivación y el compromiso del personal.

Figura 5*Resultado Encuesta Liderazgo*

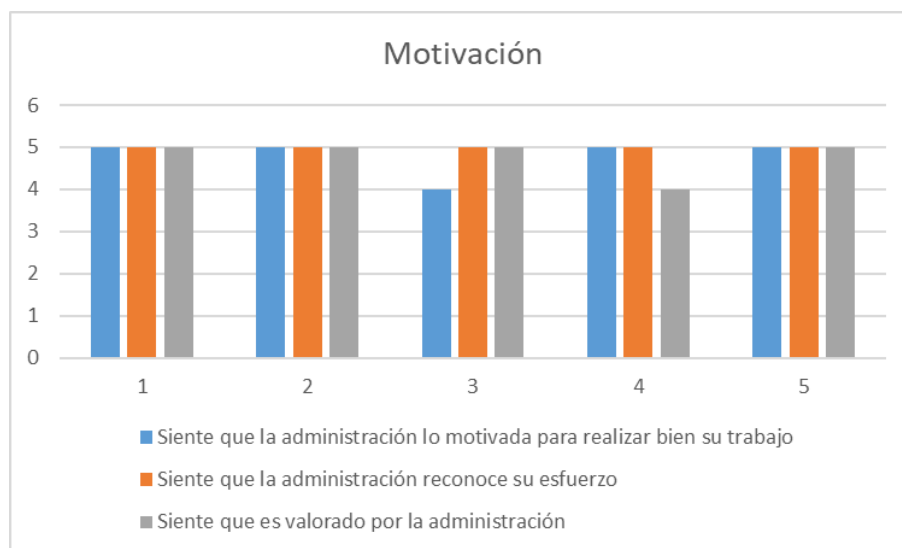
Nota. Resultado de encuesta para identificar áreas de liderazgo. Elaboración propia.

En relación con el trabajo en equipo, los resultados muestran niveles adecuados, aunque se identifican oportunidades de mejora en momentos de alta demanda. Esto indica que, si bien existe colaboración, es necesario fortalecer la coordinación entre los colaboradores durante los picos de trabajo.

Figura 6*Resultado Encuesta Trabajo en Equipo*

Nota. Resultado de encuesta sobre el trabajo en equipo. Elaboración propia.

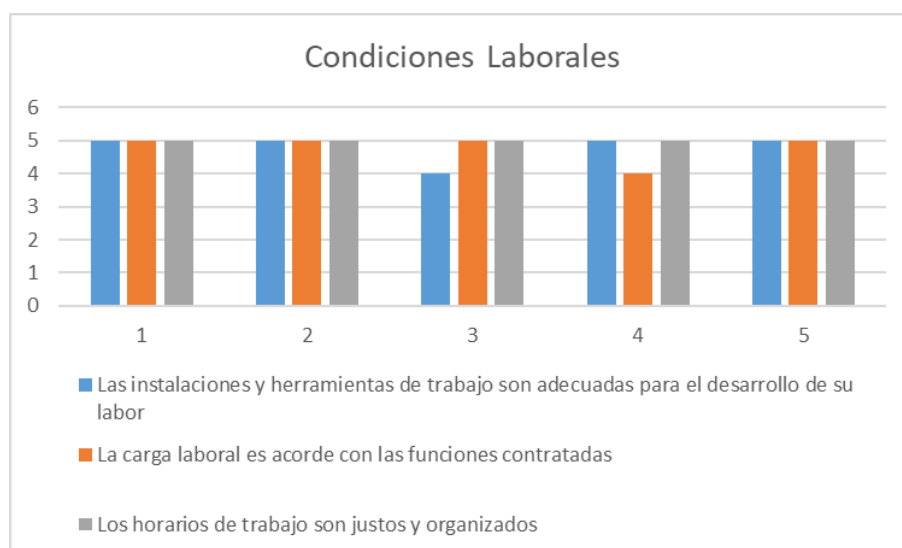
Finalmente, las gráficas correspondientes a motivación, condiciones laborales, desarrollo y capacitación, y satisfacción laboral reflejan percepciones positivas. Los colaboradores se sienten motivados, valorados y satisfechos con su trabajo, lo cual evidencia un clima organizacional favorable, aunque con aspectos por fortalecer en términos de formalidad laboral.

Figura 7*Resultado Encuesta Motivación*

Nota. Resultado de encuesta para conocer los aspectos motivacionales. Elaboración propia.

Figura 8

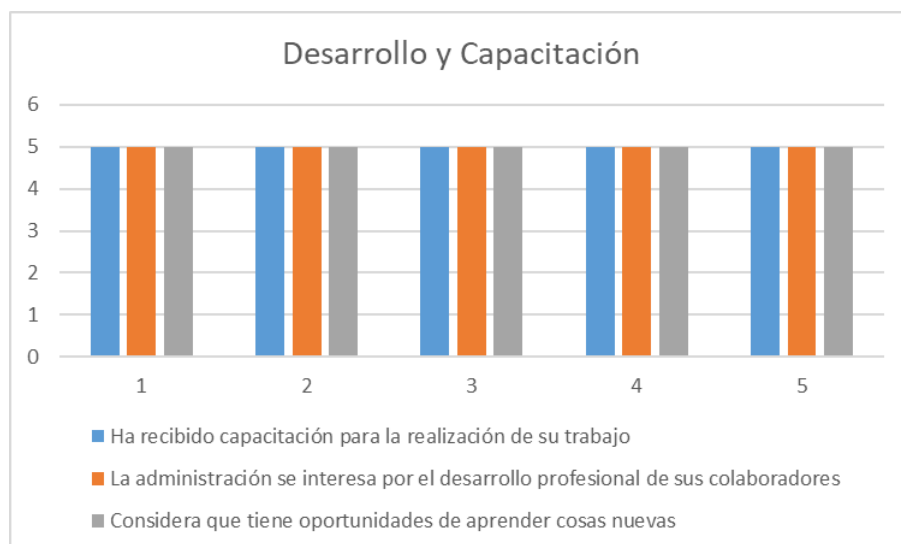
Resultado Encuesta Condiciones Laborales



Nota. Resultado de encuesta sobre las condiciones laborales. Elaboración propia.

Figura 9

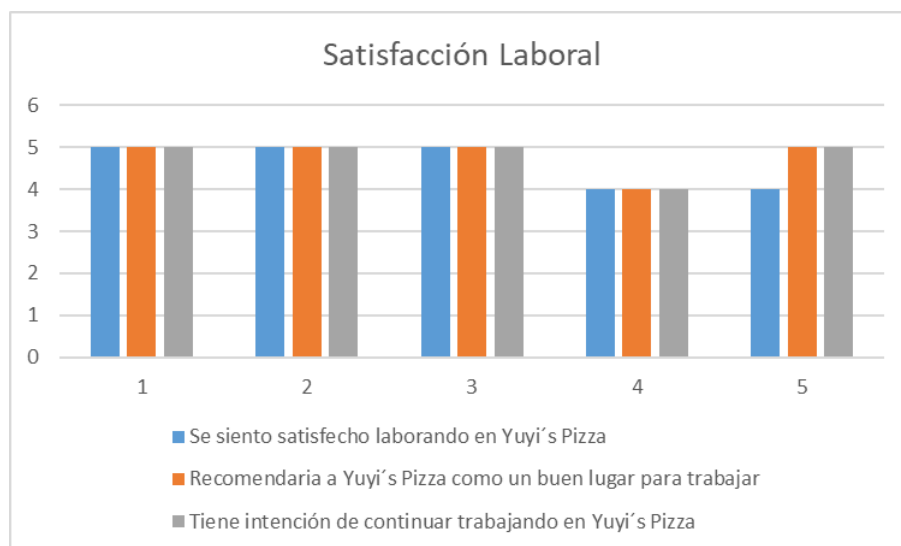
Resultado Encuesta Desarrollo y Capacitación



Nota. Resultado del proceso de capacitación y desarrollo profesional de los colaboradores. Elaboración propia.

Figura 10

Resultado Encuesta Satisfacción Laboral



Nota. Resultado de encuesta para medir el nivel de satisfacción laboral. Elaboración propia.

Objetivo 2: Identificar las debilidades existentes en los procesos de inducción, capacitación y evaluación del desempeño, y su impacto en la organización del trabajo, la calidad del servicio y el clima organizacional

El análisis de la encuesta de clima organizacional y la observación directa evidencian que, aunque el ambiente laboral en Yuyi's Pizza es percibido como positivo en términos de relaciones interpersonales y trato humano, existen debilidades estructurales en los procesos de gestión del talento humano.

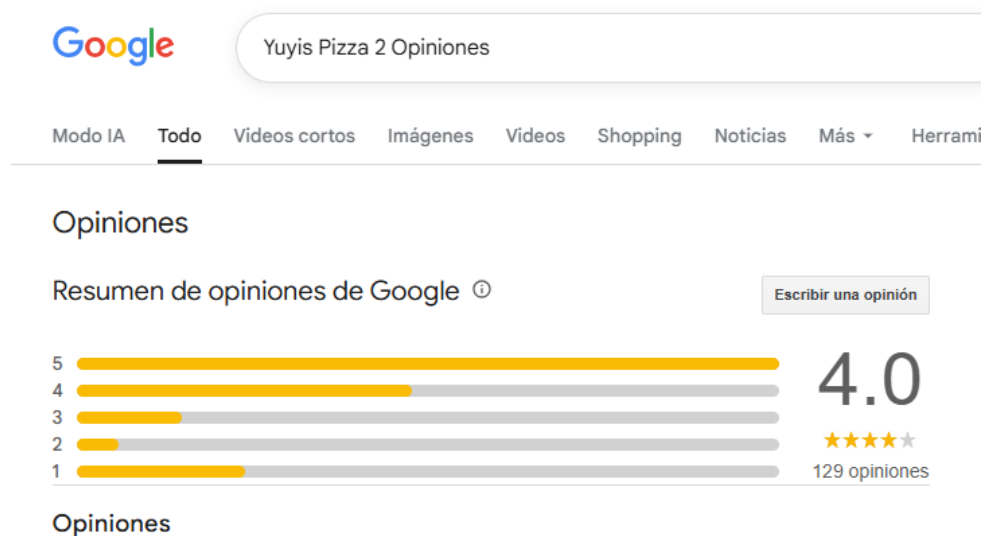
Se identificó la inexistencia de un sistema formal de inducción para nuevos colaboradores, lo que genera errores operativos recurrentes, mayor tiempo de adaptación al puesto y dependencia excesiva del aprendizaje empírico. Asimismo, no se cuenta con programas estructurados de capacitación, lo que limita el desarrollo de competencias técnicas y de servicio al cliente, especialmente en situaciones de alta demanda.

De igual manera, la ausencia de un sistema de evaluación del desempeño impide medir objetivamente el rendimiento laboral, brindar retroalimentación oportuna y reconocer logros individuales o colectivos, lo que afecta la motivación y el compromiso organizacional. Estas condiciones inciden directamente en la organización del trabajo, generan inconsistencias en la calidad del servicio y aumentan la carga laboral durante los picos operativos.

En consecuencia, aunque los clientes manifiestan satisfacción general con el servicio, esta percepción positiva no elimina las debilidades internas detectadas, las cuales representan un riesgo para la sostenibilidad del negocio y justifican la necesidad de implementar mejoras estructuradas en la gestión del talento humano.

Figura 11

Ubicación geográfica de Yuyi's Pizza



Nota. Google Maps. (2026). Yuyi's Pizza — calificación promedio y reseñas.

Recuperado el 26 de enero de 2026, de <https://www.google.com/maps/place/Yuyi's+Pizza/>

Las calificaciones más bajas identificadas en la imagen coinciden con las oportunidades de mejora señaladas por los colaboradores, especialmente en situaciones de alta demanda, lo que demuestra que el clima organizacional influye directamente en la experiencia del cliente.

Objetivo 3: Diseñar un plan de mejora con actividades, costos, cronograma y criterios de evaluación que permita fortalecer la gestión del talento humano en Yuyi's Pizza.

Con base en los hallazgos del diagnóstico organizacional, se diseña el siguiente Plan de Mejora, orientado al fortalecimiento de la inducción, capacitación, evaluación del desempeño y bienestar laboral.

Tabla 2

Plan de Mejora de la Gestión del Talento Humano en Yuyi's Pizza

Estrategia	Actividad	Costo estimado	Tiempo	Responsable	Resultado esperado	Indicador
Implementar proceso de inducción	Elaborar manual básico de inducción (funciones, normas, cultura)	\$0 (elaboración interna)	Mes 1	Administrador	Colaboradores mejor adaptados al puesto	Reducción de errores operativos en primer mes
Fortalecer capacitación	Realizar capacitaciones cortas mensuales en servicio al cliente y organización del trabajo	\$50.000 mensuales (materiales y refrigerios)	Meses 2 a 6	Administrador	Mejora en tiempos de atención y calidad del servicio	Aumento en calificaciones internas de desempeño
Crear sistema básico de evaluación	Diseñar formato sencillo de evaluación trimestral del desempeño	\$0	Mes 2	Administrador	Retroalimentación estructurada al personal	100 % de colaboradores evaluados trimestralmente
Mejorar comunicación interna	Implementar reuniones breves semanales de retroalimentación	\$0	Meses 1 a 6	Administrador	Mayor claridad en tareas y responsabilidades	Reducción de reprocesos y conflictos operativos

Estrategia	Actividad	Costo estimado	Tiempo	Responsable	Resultado esperado	Indicador
Promover bienestar laboral	Establecer reconocimiento verbal mensual al mejor desempeño	\$0	Permanente	Administrador	Mayor motivación y compromiso	Incremento en satisfacción laboral

Nota. Autoría propia. Resultados plan de mejora dirigido a Yuyi's Pizza.

El plan de mejora propuesto para Yuyi's Pizza se orienta al fortalecimiento de los procesos de inducción, capacitación y evaluación del desempeño, como respuesta directa a las debilidades identificadas en el diagnóstico organizacional. Su enfoque es progresivo y realista, acorde con las características de una microempresa, priorizando acciones de bajo costo y alto impacto.

La implementación escalonada de actividades permitirá mejorar la adaptación de los nuevos colaboradores, reducir errores operativos, fortalecer competencias laborales y establecer mecanismos de retroalimentación continua. Asimismo, el énfasis en la comunicación y el reconocimiento contribuye al fortalecimiento del clima organizacional y al compromiso del personal.

En conjunto, este plan busca optimizar la organización del trabajo, mejorar la calidad del servicio y promover el bienestar laboral, generando condiciones favorables para la sostenibilidad y el crecimiento de Yuyi's Pizza.

Tabla 3*Cronograma General en Yuyi's Pizza*

Fase	Actividad	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Responsable
		1	2	3	4	5	6	
Diagnóstico y Planeación	Socialización del proyecto con colaboradores	✓						Administrador
	Revisión de resultados de encuesta y diagnóstico	✓						Administrador
Inducción	Diseño del manual básico de inducción	✓	✓					Administrador
	Validación del manual de inducción		✓					Administrador
	Aplicación del proceso de inducción a nuevos colaboradores		✓	✓	✓	✓	✓	Administrador
Capacitación	Diseño del plan de capacitación interna		✓					Administrador
	Capacitación en servicio al cliente		✓	✓				Administrador
	Capacitación en organización del trabajo y manejo de picos operativos			✓	✓			Administrador
	Refuerzo de protocolos operativos				✓	✓		Administrador
Evaluación del desempeño	Diseño del formato de evaluación del desempeño		✓					Administrador
	Aplicación primera evaluación de desempeño			✓				Administrador
	Retroalimentación individual			✓				Administrador
	Segunda evaluación de desempeño					✓		Administrador
	Retroalimentación y ajustes					✓		Administrador
Comunicación y bienestar	Implementación de reuniones semanales de retroalimentación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Administrador
	Reconocimiento mensual al buen desempeño	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Administrador
	Seguimiento al clima organizacional				✓		✓	Administrador
Seguimiento y control	Evaluación del impacto del plan de mejora						✓	Administrador

Fase	Actividad	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Responsable
		1	2	3	4	5	6	
	Ajuste y mejora continua del plan						✓	Administrador

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta de clima organizacional (2026). Cronograma General del Proyecto de Gestión del Talento Humano en Yuyi's Pizza.

El cronograma del proyecto se estructura en seis fases principales: diagnóstico y planeación, inducción, capacitación, evaluación del desempeño, comunicación y bienestar, y seguimiento y control. Durante el primer mes se desarrollan las actividades de socialización, análisis diagnóstico y diseño de instrumentos, mientras que entre los meses dos y cuatro se ejecutan las acciones de inducción, capacitación y evaluación inicial del desempeño. En los meses cinco y seis se realizan procesos de seguimiento, segunda evaluación del desempeño y ajustes al plan, lo que permite medir el impacto de las estrategias implementadas y garantizar la sostenibilidad del proyecto en el tiempo.

Resultados

Los resultados obtenidos a partir de la encuesta de clima organizacional aplicada a los cinco (5) colaboradores de Yuyi's Pizza permiten identificar una percepción general positiva del ambiente laboral; sin embargo, el análisis detallado evidencia debilidades organizacionales que, aunque no siempre son percibidas de manera crítica por los colaboradores, generan impactos directos en la productividad, la calidad del servicio y la sostenibilidad del negocio.

En la dimensión de comunicación, la mayoría de los colaboradores manifestó que la información fluye de manera clara y oportuna, destacando la cercanía entre los miembros del equipo y la facilidad para expresar ideas o inquietudes. Este resultado favorece la coordinación de las actividades operativas y permite responder de manera ágil a las exigencias del servicio. No obstante, al no existir canales formales ni procedimientos estandarizados, esta comunicación depende en gran medida de la experiencia y la buena disposición del equipo, lo que puede generar desorganización en situaciones de alta demanda o ante la incorporación de nuevo personal, afectando la eficiencia operativa.

En cuanto al trabajo en equipo, los resultados reflejan una percepción positiva, asociada principalmente al ambiente familiar y al apoyo mutuo entre los colaboradores. Esta fortaleza contribuye a mantener la continuidad del servicio incluso en momentos de presión. Sin embargo, la ausencia de roles claramente definidos y de una planificación estructurada puede generar sobrecarga laboral en determinados puestos, impactando la productividad individual y aumentando el riesgo de errores en la preparación de los productos y en la atención al cliente.

Respecto al liderazgo, los colaboradores perciben un trato respetuoso y cercano por parte de la administración, lo cual fortalece el clima organizacional y genera confianza. Este estilo de liderazgo favorece la motivación y el compromiso del personal; sin embargo, la falta de

lineamientos formales, objetivos claros y procesos de evaluación del desempeño limita la retroalimentación sistemática. Esta situación dificulta la identificación de oportunidades de mejora y la optimización de los procesos, lo que puede afectar la calidad del servicio y el crecimiento sostenido del negocio.

En la dimensión de motivación, los resultados evidencian que los incentivos no monetarios, como la alimentación durante la jornada laboral y el reconocimiento verbal, son altamente valorados por los colaboradores y contribuyen al sentido de pertenencia. No obstante, esta motivación se ve debilitada por la modalidad de contratación por horas y la falta de estabilidad laboral para la mayoría del personal. Esta condición puede generar desmotivación a largo plazo, aumentar la rotación y provocar pérdida de conocimiento operativo, afectando la continuidad y la eficiencia del servicio.

En relación con las condiciones laborales, los colaboradores identifican como principal dificultad la carga de trabajo durante las horas pico, lo cual genera estrés y cansancio. Este factor tiene un impacto directo en el desempeño, ya que puede aumentar la probabilidad de errores, retrasos en los pedidos y disminución en la calidad de la atención al cliente. La limitada disponibilidad de personal de apoyo en estos momentos críticos representa una debilidad que compromete la experiencia del cliente y la imagen del negocio.

Finalmente, en la dimensión de satisfacción laboral, la mayoría de los colaboradores manifestó sentirse satisfecho trabajando en Yuyi's Pizza y expresó su intención de permanecer en la empresa, valorando especialmente el ambiente cercano, la estabilidad emocional del equipo y el legado del negocio. Sin embargo, esta satisfacción se sustenta principalmente en factores relacionales y afectivos, más que en condiciones estructurales formales, lo que representa un

riesgo para la sostenibilidad del negocio si no se fortalecen los procesos de gestión del talento humano.

En síntesis, los resultados evidencian que Yuyi's Pizza cuenta con un clima organizacional favorable y un alto compromiso emocional por parte de sus colaboradores, lo cual constituye una fortaleza importante. No obstante, las debilidades identificadas en formalización laboral, gestión del desempeño y organización operativa generan impactos potenciales en la productividad, la calidad del servicio y la sostenibilidad del negocio. Estos hallazgos justifican la necesidad de implementar acciones de mejora progresivas que permitan fortalecer la gestión del talento humano sin perder el enfoque humano y familiar que caracteriza a la empresa.

Tabla resumen de resultados de la encuesta de clima organizacional

Tabla 4

Resultados por dimensión evaluada

Dimensión evaluada	Número de ítems	Promedio general	Interpretación
Comunicación organizacional	3	Alto	Los colaboradores perciben una comunicación clara, cercana y abierta con la administración y entre compañeros.
Desarrollo y capacitación	3	Medio – Alto	Se reconoce el aprendizaje en el puesto de trabajo, aunque se evidencian oportunidades de mejora en capacitación formal.
Satisfacción laboral	3	Alto	Existe un alto nivel de satisfacción, recomendación del lugar de trabajo e intención de permanencia.

Nota. Resultados por dimensión evaluada basados en el clima organizacional. Elaboración propia a partir de la encuesta de clima organizacional (2026)

Tabla 5*Resultados globales de satisfacción laboral*

Ítem evaluado	Tendencia predominante
Satisfacción general con el trabajo	Alta
Recomendación de Yuyi's Pizza como lugar para trabajar	Alta
Intención de continuar laborando en la empresa	Alta

Nota. Resultados sobre satisfacción laboral. Elaboración propia a partir de la encuesta de clima organizacional (2026)

Tabla 6*Aspectos mejor valorados por los colaboradores*

Aspecto identificado	Observación
Ambiente laboral	Se percibe un entorno familiar y de respeto.
Trato de la administración	Cercano, humano y considerado.
Beneficios no monetarios	Alimentación durante la jornada laboral.

Nota. Resultados sobre los aspectos mejor valorados. Elaboración propia a partir de la encuesta de clima organizacional (2026)

Tabla 7*Principales oportunidades de mejora identificadas*

Área de mejora	Observación
Estabilidad laboral	Interés en mayor formalización contractual.
Organización de turnos	Mayor equilibrio en horarios de alta demanda.
Procesos de evaluación	Necesidad de retroalimentación más estructurada.

Nota. Resultados sobre las oportunidades de mejor identificadas. Elaboración propia a partir de la encuesta de clima organizacional (2026)

Conclusiones

El diagnóstico del clima organizacional realizado en Yuyi's Pizza evidencia que la empresa cuenta con un ambiente laboral favorable, caracterizado por relaciones interpersonales cercanas, comunicación directa y un fuerte sentido de pertenencia entre los colaboradores. Este resultado se refleja en los altos niveles de satisfacción laboral y en la intención de permanencia manifestada por el personal, confirmando que el enfoque humano y familiar del negocio constituye una fortaleza clave para su funcionamiento diario.

No obstante, los resultados del estudio también permiten concluir que la ausencia de procesos formales en la gestión del talento humano, especialmente en lo relacionado con la contratación y la evaluación del desempeño, representa una debilidad estructural. Esta situación limita la estabilidad laboral de la mayoría de los colaboradores y dificulta el seguimiento sistemático del rendimiento individual y colectivo, lo que puede afectar la productividad y la eficiencia operativa del negocio en el mediano plazo.

El análisis de las condiciones laborales, particularmente durante los horarios de alta demanda, muestra que la sobrecarga de trabajo genera niveles de estrés que inciden directamente en el desempeño del personal. Este hallazgo se relaciona con el riesgo de errores operativos, demoras en la atención y disminución en la calidad del servicio, lo cual puede impactar negativamente la satisfacción del cliente y la imagen del negocio si no se implementan ajustes organizativos oportunos.

En relación con la motivación laboral, se concluye que los incentivos no monetarios actualmente implementados, como la alimentación durante la jornada y el reconocimiento verbal, contribuyen positivamente al compromiso y al bienestar de los colaboradores. Sin embargo, los

resultados indican que estos factores, aunque valorados, no compensan completamente la percepción de inestabilidad laboral, lo que refuerza la necesidad de complementar las estrategias motivacionales con acciones orientadas a la formalización y al reconocimiento estructurado del desempeño.

Finalmente, se concluye que la sostenibilidad de Yuyi's Pizza depende de la capacidad de la empresa para transformar sus fortalezas relacionales en procesos de gestión más estructurados, sin perder el enfoque humano que la caracteriza. La implementación progresiva del plan de mejora propuesto permitirá evaluar impactos concretos y medibles, tales como la reducción de errores operativos, la disminución de los tiempos de atención al cliente y el aumento en la estabilidad del personal en el mediano plazo, fortaleciendo así la competitividad y continuidad del negocio.

Recomendaciones y Plan de Mejora

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta de clima organizacional aplicada a los colaboradores de Yuyi's Pizza, se formulan las siguientes recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión del talento humano, mejorar el desempeño laboral y contribuir a la sostenibilidad del negocio, manteniendo un equilibrio entre la realidad operativa de la empresa y el bienestar de sus trabajadores.

En primer lugar, se recomienda avanzar de manera progresiva en la formalización de los procesos de gestión humana, especialmente en lo relacionado con la contratación y la definición clara de funciones. Si bien la modalidad de trabajo por turnos responde a las necesidades operativas de la empresa, los resultados evidencian que la falta de estabilidad laboral puede generar percepciones de inseguridad. Por ello, se sugiere evaluar alternativas graduales de vinculación que permitan fortalecer el compromiso y la permanencia del personal.

En relación con los resultados obtenidos en la dimensión “Desarrollo y capacitación”, la cual presentó un nivel medio–bajo, se propone diseñar e implementar un plan básico de formación por competencias, ajustado al contexto de una microempresa. Este plan puede incluir capacitaciones cortas y prácticas en temas como atención al cliente, trabajo en equipo, manejo del tiempo, estandarización de procesos y buenas prácticas operativas. El fortalecimiento de estas competencias contribuirá a mejorar el desempeño individual y colectivo, así como a reducir errores operativos y reprocesos.

Así mismo, se recomienda fortalecer los mecanismos de evaluación del desempeño, mediante la implementación de un protocolo sencillo que permita establecer objetivos claros, brindar retroalimentación periódica y reconocer los logros alcanzados. Este proceso no debe

concebirse como un mecanismo de control, sino como una herramienta de acompañamiento que facilite la mejora continua y el aprendizaje dentro del equipo de trabajo.

En cuanto a las condiciones laborales, los resultados evidencian que la carga de trabajo en horas de alta demanda genera niveles de estrés entre los colaboradores. Por ello, se sugiere revisar la distribución de turnos y tareas, así como evaluar la posibilidad de apoyo adicional en horarios críticos, con el fin de optimizar los tiempos de atención al cliente y mejorar la calidad del servicio ofrecido.

De igual manera, se recomienda mantener y fortalecer las estrategias motivacionales no monetarias que han sido valoradas positivamente por los colaboradores, tales como la alimentación durante la jornada laboral, el reconocimiento verbal y el trato cercano. Estas prácticas contribuyen de manera significativa al buen clima organizacional y refuerzan el sentido de pertenencia hacia la empresa.

Finalmente, se sugiere incorporar de forma gradual indicadores de impacto que permitan evaluar la efectividad de las acciones de mejora propuestas. Entre estos indicadores se pueden considerar la reducción de errores operativos, la disminución de los tiempos de atención al cliente y el incremento en la estabilidad del personal en el mediano plazo. El seguimiento de estos indicadores facilitará la toma de decisiones y permitirá evidenciar los avances en la gestión del talento humano de Yuyi's Pizza.

Referencias Bibliográficas

- Arévalo, M. (2025). Métodos de evaluación del desempeño laboral. Buk.
<https://www.buk.co/blog/metodos-evaluacion-desempeno-laboral>
- 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>
- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la investigación para administración, economía y ciencias sociales. Pearson.
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicios. *Bitácora Urbano Territorial*, 31(3), 141–148.
<https://doi.org/10.15446/bitacora.v31n3.78744>
- Cabezas, L. J., & Rodríguez, L. R. (2021). Inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo de personal [Objeto virtual de aprendizaje]. Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42162>
- Cadavid, I., & Arenas Gallego, E. (2023). Cartilla laboral 2023. Conpucol.
https://conpucol.org/wp-content/uploads/2024/09/Cartilla-Laboral-2023_compressed.pdf
- Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C., & Ayala, C. (2018). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(2), 1–13.
<https://www.scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1186/>
- Chiavenato, I. (2017). Gestión del talento humano. McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (4.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Congreso de la República de Colombia. (1950). *Código Sustantivo del Trabajo*.
- Congreso de la República de Colombia. (1993). Ley 100 de 1993 por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral. *Diario Oficial* No. 41.148.
- Congreso de la República de Colombia. (2006). Ley 1010 de 2006 por la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral. *Diario Oficial* No. 46.160.
- Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1562 de 2012 por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. World Publishing Company.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. Harper & Row.
- Ministerio del Trabajo. (2023). *Informe sobre condiciones laborales en microempresas del sector servicios en Colombia*. Gobierno de Colombia.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2022). *Mejorar las condiciones de trabajo en las pequeñas empresas*. OIT.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Comportamiento organizacional* (17.^a ed.). Pearson Educación.
- Tamayo y Tamayo, M. (2018). *El proceso de la investigación científica* (5.^a ed.). Limusa.

Apéndices

Apéndice A

Diligenciamiento de la Encuesta



Nota. Fotografía en donde la trabajadora generaba el diligenciamiento de la encuesta.

Apéndice B

Entrada Local



Nota. Se genera una toma fotográfica del ingreso al establecimiento.

Apéndice C

Logo Yuyi's Pizza



Nota. Se hace una toma del logo publicitario que se encuentra fuera del local.

Apéndice D

Trabajadora de Yuyi's Pizza



Nota. Toma de trabajadora debidamente uniformada.

Apéndice E

Pizzero de Yuyi's Pizza



Nota. Área de trabajo del pizzero.

Apéndice F*Link Encuesta Clima Organizacional*

[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=DQSIkWdsW0yxEjajBLZtrQAA
AAAAAAAAAZAAJFbBxtURDZBNUNZMFE3Sko3NDZKM1dSS0JBRjdNVC4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=DQSIkWdsW0yxEjajBLZtrQAA
AAAAAAAAAZAAJFbBxtURDZBNUNZMFE3Sko3NDZKM1dSS0JBRjdNVC4u)

Nota. Link generada para la recolección de datos de la encuesta sobre el clima organizacional de Yuyi's Pizza.

Apéndice G

Preguntas Evaluación Clima Organizacional

Evaluación de clima organizacional

1. Nombre completo

Escriba su respuesta

2. ¿A que área de trabajo pertenece?

- Cocina
- Pizzero
- Servicio al cliente
- Caja - Mesero
- Pedidos y domicilios

3. Marque el tiempo de antigüedad en la empresa

- Menos de 6 meses
- Entre 6 meses y 1 año
- Más de 1 año

4. Indique el tiempo de jornada que labora

- Tiempo completo
- Medio tiempo
- Turnos rotativos

5. Las siguientes preguntas son de escala valoración (Ubique el valor que considere la siguiente afirmación) 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

Escriba su respuesta

6. Comunicación

	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4	Opción 5
La información sobre la labor se comunica de forma clara y oportuna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puede expresar sus ideas y opiniones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existe buena comunicación entre compañeros de trabajo y administración	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Liderazgo

...

	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4	Opción 5
Su jefe inmediato le brinda apoyo cuando lo necesita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El trato por parte del jefe o administrador es respetuoso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las decisiones del jefe o administrador son justas y coherentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Trabajo en equipo

	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4	Opción 5
Existe colaboración entre los compañeros de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se fomenta el trabajo en equipo para cumplir los objetivos de la pizzería	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El ambiente laboral facilita la cooperación entre áreas de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Motivación

	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4	Opción 5
Siente que la administración lo motivada para realizar bien su trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siente que la administración reconoce su esfuerzo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siente que es valorado por la administración	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Condiciones laborales

	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4	Opción 5
Las instalaciones y herramientas de trabajo son adecuadas para el desarrollo de su labor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La carga laboral es acorde con las funciones contratadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los horarios de trabajo son justos y organizados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Desarrollo y capacitación

	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4	Opción 5
Ha recibido capacitación para la realización de su trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La administración se interesa por el desarrollo profesional de sus colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considera que tiene oportunidades de aprender cosas nuevas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Satisfacción laboral

	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4	Opción 5
Se siento satisfecho laborando en Yuyi's Pizza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recomendaría a Yuyi's Pizza como un buen lugar para trabajar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiene intención de continuar trabajando en Yuyi's Pizza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. ¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en Yuyi's Pizza?

Escriba su respuesta

14. ¿Qué aspectos considera que afectan negativamente el ambiente laboral?

Escriba su respuesta

15. ¿Qué sugerencias propone para mejorar el clima organizacional?

Escriba su respuesta

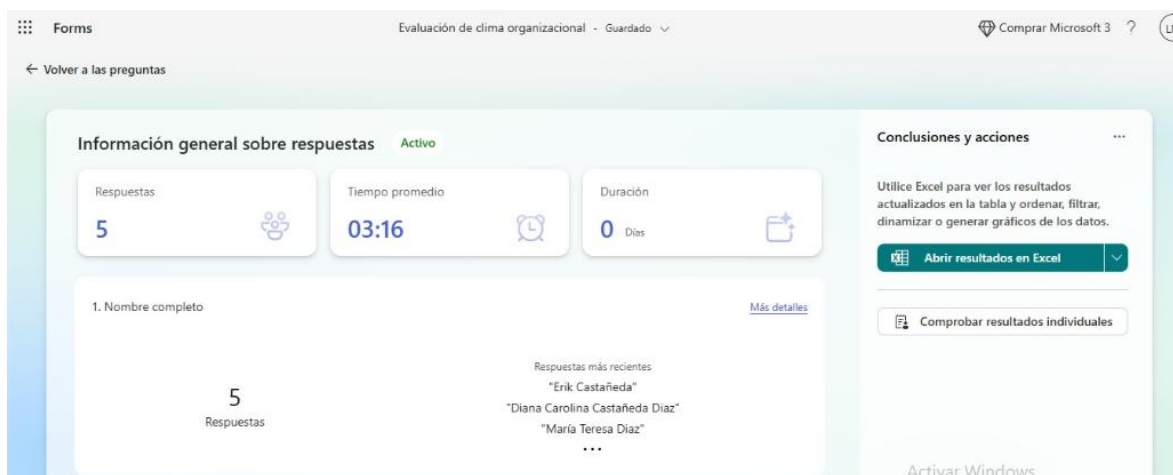
16. ¿Desea agregar algún comentario adicional relacionado con su experiencia laboral?

Escriba su respuesta

Nota. Preguntas sobre la encuesta del Clima Organizacional, remitida a los trabajadores de Yuyi's Pizza.

Apéndice H

Resultados Evaluación Clima Organizacional



Nota. Información general sobre las respuestas obtenidas de la encuesta sobre Clima Organizacional, remitida a los trabajadores de Yuyi's Pizza.