

ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA
CADENA DE RESTAURANTES HAMBURGUESAS EL CORRAL CALI, ZONA
NORTE

GEIDY PATRICIA AGUILAR MOSQUERA

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2018

ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA
CADENA DE RESTAURANTES HAMBURGUESAS EL CORRAL CALI, ZONA
NORTE

GEIDY PATRICIA AGUILAR MOSQUERA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EMILIO JOSÉ CORRALES
Director de Tesis

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2018

Nota de aceptación:

Director proyecto de grado

Firma del jurado

Firma del jurado

DEDICATORIA

Primeramente, a **Dios** por su infinita misericordia permitirme llegar a este punto dándome salud y vida no solamente a mí, sino también a mis seres queridos y amigos.

A mi madre **Iuz Mosquera** por darme la vida, por sus sacrificios constantes, por hacer de mí una persona útil para la sociedad por ser la promotora de este sueño, por darme mucho más que su amor.

A mi hijo **Kevin Motato** por ser un motivo de lucha y un arraigo de mis sueños y un pilar fundamental de estos por demostrarme que el orden de los factores no altera el producto.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por acompañarme en cada uno de mis pasos

A mi madre por señalarme el camino y por su apoyo constante.

A Kevin Motato Aguilar, por ser mi motivación y

Perdonar mis ausencias.

Y

A mis amigos por su colaboración y aliento incondicional,

Muchas gracias.

Geidy Patricia Aguilar Mosquera

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	16
1. ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	17
1.1 Antecedentes y formulación del problema.....	17
1.1.1 Antecedentes.....	17
1.1.2 Formulación.....	18
1.1.2.1 Sistematización.....	18
1.2 OBJETIVOS.....	19
1.2.1 General.....	19
1.2.2 Específicos.....	19
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	20
1.4 ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	22
1.4.1 Que es una investigación.....	22
1.4.1.1 Investigación descriptiva.....	22
1.4.1.2 Investigación experimental.....	23
1.4.2 Diseño metodológico.....	23
1.4.2.1 Diagnosticar.....	24
1.4.2.2 Evaluar y analizar.....	24
1.4.2.3 Plan de mejoramiento.....	24
1.5 MARCO REFERENCIAL.....	25
1.5.1 MARCO TEÓRICO.....	25
1.5.1.1 Conceptos de calidad de vida laboral.....	25
1.5.1.2 Importancia de la calidad de vida laboral.....	28
1.5.1.3 Motivación.....	28
1.5.1.3.1 La motivación de las personas en las organizaciones.....	29
1.5.1.3.2 Teoría de las necesidades de Maslow.....	30
1.5.1.4 Percepción.....	32
1.5.1.5 Dimensiones de la calidad de vida laboral.....	33
1.5.1.6 Factores de la calidad de vida laboral.....	34
1.5.1.7 Cambio organizacional.....	35
1.5.1.8 Clima organizacional.....	35

1.5.1.9	Instrumentos para medir la calidad de vida laboral.....	36
1.5.1.9.1	Instrumento de Litwin y Stringer.....	36
1.5.1.9.2	Instrumento de Bowers y Taylor.....	37
1.5.1.9.3	Instrumento para el diagnóstico en clima organizacional-Mónica García Solarte y Álvaro Zapata Domínguez.....	38
1.5.2	MARCO CONCEPTUAL.....	40
1.5.2.1	Glosario.....	40
1.5.3	MARCO CONTEXTUAL.....	43
1.5.3.1	Empresa.....	43
1.5.3.1.1	PRESENCIA NACIONAL E INTERNACIONAL HAMBURGUESAS EL CORRAL.....	43
1.5.3.1.2	Visión.....	43
1.5.3.1.3	Misión.....	44
1.5.3.1.4	Estructura organizacional.....	44
2.	ESTADO ACTUAL DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE HAMBURGUESAS EL CORRAL.....	46
2.1.1	Definición de la herramienta.....	46
2.1.2	Población encuestada.....	47
2.1.3	Análisis y resultado.....	48
2.1.3.1	Diagnostico general de la organización Hamburguesas el Corral...48	
3.	CAUSAS Y VARIABLES QUE AFECTAN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL.....	53
3.1.1	Dimensión Normas.....	53
3.1.2	Dimensión Misión.....	56
3.1.3	Dimensión libre asociación.....	60
3.1.4	Dimensión Grupos informales.....	63
3.1.5	Dimensión ética.....	65
3.1.6	Dimensión Información.....	68
3.1.7	Dimensión identidad.....	72
3.1.8	Dimensión plan estratégico de desarrollo.....	75
3.1.9	Dimensión trabajo en equipo.....	79

3.1.10 Dimensión estructura organizacional.....	82
3.1.11 Dimensión relaciones interpersonales.....	85
3.1.12 Dimensión procesos y procedimientos.....	89
3.1.13 Dimensión Solución de conflictos.....	93
3.1.14 Dimensión inducción y capacitación.....	96
3.1.15 Dimensión evaluación del desempeño.....	99
3.1.16 Dimensión cooperación.....	102
3.1.17 Dimensión autoevaluación.....	106
3.1.18 Dimensión compensación.....	109
3.1.19 Dimensión infraestructura.....	112
3.1.20 Dimensión higiene y salud ocupacional.....	114
3.1.21 Dimensión liderazgo.....	117
3.1.22 Dimensión socialización.....	120
3.1.23 Dimensión desarrollo personal y profesional.....	122
3.1.24 Dimensión comunicación participativa.....	125
3.1.25 Dimensión motivación.....	128
3.1.26 Dimensión reconocimiento.....	131
3.1.27 Dimensión vida-trabajo.....	133
4. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	137
4.1 PLAN DE MEJORAMIENTO.....	138
5. CONCLUSIONES.....	145
BIBLIOGRAFÍA.....	147

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1.	24
Cuadro 2.	47
Cuadro 3.	47
Cuadro 4.....	48
Cuadro 5.....	49
Cuadro 6.....	51
Cuadro 7.....	54
Cuadro 8.....	55
Cuadro 9.....	56
Cuadro 10.....	57
Cuadro 11.....	58
Cuadro 12.....	59
Cuadro 13.....	60
Cuadro 14.....	62
Cuadro 15.....	63
Cuadro 16.....	64
Cuadro 17.....	65
Cuadro 18.....	66
Cuadro 19.....	67
Cuadro 20.....	68
Cuadro 21.....	69
Cuadro 22.....	71
Cuadro 23.....	72
Cuadro 24.....	73
Cuadro 25.....	74
Cuadro 26.....	77
Cuadro 27.....	79
Cuadro 28.....	81

Cuadro 29.....	82
Cuadro 30.....	83
Cuadro 31.....	84
Cuadro 32.....	85
Cuadro 33.....	86
Cuadro 34.....	88
Cuadro 35.....	89
Cuadro 36.....	90
Cuadro 37.....	91
Cuadro 38.....	93
Cuadro 39.....	93
Cuadro 40.....	94
Cuadro 41.....	95
Cuadro 42.....	97
Cuadro 43.....	98
Cuadro 44.....	99
Cuadro 45.....	100
Cuadro 46.....	101
Cuadro 47.....	102
Cuadro 48.....	103
Cuadro 49.....	104
Cuadro 50.....	107
Cuadro 51.....	108
Cuadro 52.....	109
Cuadro 53.....	110
Cuadro 54.....	112
Cuadro 55.....	113

Cuadro 56.....	115
Cuadro 57.....	116
Cuadro 58.....	118
Cuadro 59.....	119
Cuadro 60.....	120
Cuadro 61.....	121
Cuadro 62.....	123
Cuadro 63.....	124
Cuadro 64.....	126
Cuadro 65.....	127
Cuadro 66.....	129
Cuadro 67.....	130
Cuadro 68.....	131
Cuadro 69.....	132
Cuadro 70.....	134
Cuadro 71.....	135

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.....	27
Figura 2.....	32
Figura 3.....	33
Figura 4.....	45
Figura 5.....	50
Figura 6.....	52
Figura 7.....	54
Figura 8.....	55
Figura 9.....	57
Figura 10.....	59
Figura 11.....	61
Figura 12.....	62
Figura 13.....	64
Figura 14.....	65
Figura 15.....	67
Figura 16.....	68
Figura 17.....	70
Figura 18.....	71
Figura 19.....	73
Figura 20.....	75
Figura 21.....	76
Figura 22.....	78
Figura 23.....	80
Figura 24.....	81
Figura 25.....	83
Figura 26.....	84
Figura 27.....	87

Figura 28.....	88
Figura 29.....	91
Figura 30.....	92
Figura 31.....	94
Figura 32.....	95
Figura 33.....	97
Figura 34.....	98
Figura 35.....	101
Figura 36.....	102
Figura 37.....	104
Figura 38.....	105
Figura 39.....	107
Figura 40.....	108
Figura 41.....	110
Figura 42.....	111
Figura 43.....	113
Figura 44.....	114
Figura 45.....	115
Figura 46.....	116
Figura 47.....	118
Figura 48.....	119
Figura 49.....	121
Figura 50.....	122
Figura 51.....	123
Figura 52.....	124
Figura 53.....	126
Figura 54.....	128
Figura 55.....	129
Figura 56.....	130
Figura 57.....	132
Figura 58.....	133

Figura 59.....	135
Figura 60.....	136

ANEXOS

Anexo A.....	148
--------------	-----

INTRODUCCIÓN

La calidad de vida laboral se ha vuelto parte importante en las empresas, ya que por medio de esta se puede lograr un bienestar integral para el trabajador y logrando así un mayor compromiso hacia la organización.

El siguiente trabajo analiza la calidad de vida laboral de la empresa Hamburguesas El Corral zona norte, una cadena de restaurantes con presencia a nivel nacional e internacional. Se escogió esta empresa por que hasta el momento no se ha practicado ningún tipo de diagnóstico de la calidad de vida laboral, además que se ha encontrado varias inconformidades por parte de los colaboradores; repercutiendo en el desempeño laboral de estos.

En el primer capítulo se encuentran los aspectos generales de la investigación donde se plantea el problema, el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación de la investigación, el tipo de estudio, el marco referencial, marco teórico; aquí es donde se realiza una revisión bibliográfica sobre los aspectos más importantes de la calidad de vida laboral y por último el marco contextual donde se detallan los aspectos generales de la empresa.

El segundo capítulo se desarrolla el análisis y diagnóstico de la calidad de vida laboral, la cual fue medida utilizando como herramienta la encuesta elaborada por el profesor Álvarez (1993) y modificada por los profesores García y Zapata (2008), en el capítulo se realiza la tabulación de la encuesta y se analiza cada una de sus dimensiones de manera cualitativa y cuantitativa, además se describe las posibles causas que originan que la calidad de vida laboral no sea completamente satisfactoria.

En los últimos capítulos se encuentra las conclusiones de la investigación y las propuestas de mejoramiento sugeridas para una óptica calidad de vida laboral en la organización.

1. ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.1 Antecedentes y Formulación del Problema

1.1.1. Antecedentes

Teniendo en cuenta que el bienestar de los trabajadores incide en el desempeño laboral, se vio la necesidad de realizar el diagnóstico y análisis de la calidad de vida de los trabajadores de la zona norte, de la empresa hamburguesas el corral de la ciudad de Cali y de este modo realizar el respectivo plan de mejoramiento, que permita un mayor compromiso y productividad de los colaboradores.

Teniendo en cuenta la problemática que tiene la empresa hamburguesas el corral, en donde sus colaboradores manifiestan las inconformidades que tiene sobre diferentes temas referente a la empresa; como por ejemplo el desconocimiento de las funciones, la carga laboral y los horarios que se manejan; en donde no permite un pleno desarrollo y los cuales son muy pesados, dando como resultado un desgaste mayor y el poco tiempo que se le puede dedicar a la familia, en consecuencia a esto el nivel de rotación es alto, haciendo que la productividad de la empresa no aumente como debe ser, debido a que se tiene que capacitar al nuevo persona y esperar a que este, pueda llegar al nivel que el anterior tenía. Por lo tanto, se pretende realizar un diagnóstico para encontrar las demás inconformidades que tienen los trabajadores y que a plena vista no se ven, las cuales afectan la calidad de vida laboral, por ende su desempeño en las labores que realizan. De esta manera se podrá dar una solución, que permita minimizar los problemas y maximizar las virtudes que tiene la empresa.

En la actualidad en la ciudad de Cali existen 19 puntos de hamburguesas el corral, los cuales se dividen en zona sur, zona norte y zona centro. Se tomará como material de trabajo la zona norte; la cual es coordinada por el señor Richard Orozco, dicha zona está compuesta por 7 restaurantes que son: chipichape I, chipichape II, aroyohondo, esso yumbo, Éxito la Flora, Unicentro Palmira; esta está ubicada en la ciudad de Palmira y Brisas que está ubicada en la ciudad de buenaventura.

1.1.2. Formulación

¿Cuáles son las situaciones que afectan la calidad de vida laboral de los trabajadores de hamburguesas el corral Cali zona norte y que acciones se deben de tomar para mejorar?

1.1.2.1 Sistematización

A continuación, se plantearán tres interrogantes los cuales ayudara a desarrollar el siguiente estudio:

- a. ¿Cuál es el estado actual de la calidad de vida laboral de los colaboradores de la organización hamburguesas el corral Cali; zona norte?
- b. ¿Cuáles son las posibles causas y/o variables que están permitiendo reflejar la calidad de vida laboral dentro de la organización hamburguesas el corral Cali; zona norte?
- c. ¿Cuáles podrían ser las posibles acciones de mejora que deberían implementarse para llegar un nivel óptimo de percepción por parte de sus colaboradores?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 General

Evaluar y analizar la calidad de vida laboral que tienen los trabajadores de la cadena de restaurante hamburguesas el corral Cali zona norte y realizar el respectivo plan de mejoramiento.

.

1.2.2 Específicos

1. Conocer el estado actual de la calidad de vida laboral de los trabajadores de cadena de restaurante hamburguesas el corral Cali, zona norte 2018
2. Identificar las causas y variables que están afectando de manera positiva y negativa la calidad de vida laboral de los trabajadores de cadena de restaurante hamburguesas el corral Cali, zona norte.
3. Generar un plan de mejoramiento que permita establecer acciones correctivas, preventivas y de mejora para la organización, en cuanto a la calidad de vida laboral para sus colaboradores.

1.3 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el comportamiento organizacional afronta numerosos retos, los cuales le determinan su permanencia en el mercado competitivo, es por eso que las organizaciones están planteando sus enfoques, buscando el bienestar de su activo más valioso que son sus trabajadores “un trabajador feliz es más productivo” .siguiendo este razonamiento el hecho de que las organizaciones estén creando programas de bienestar con el fin de optimizar la calidad de vida laboral de sus colaboradores y que ellos no se sientan reprimidos u obstruidos; si no que se sientan motivados con su trabajo, logrando así un sentido de pertenencia en ellos.

Los programas de bienestar laboral tienen diferentes puntos de apoyo los cuales buscan crear un impacto positivo en el trabajador, estos pueden ser desde actividades recreativas, celebración de cumpleaños, fiestas de fin de año, celebraciones de fechas especiales, concursos, jornadas deportivas, culturales, becas para estudio y subsidios ya sean escolares, de vivienda y de salud.

Otro componente importante de la calidad de vida laboral es la salud del colaborador ya sea salud física o mental, es por eso que las organizaciones deben velar por la salud y la integridad de sus colaboradores garantizándole a si un bienestar general.

Todos estos componentes nos ayudan a determinar la calidad de vida que los colaboradores tienen en la organización.

Por las razones anteriores es importante diagnosticar y analizar la calidad de vida de los trabajadores de hamburguesas el corral Cali zona norte, y generar un plan de mejora que permita un aumento en el desempeño y compromiso laboral.

Este estudio se realiza en la empresa hamburguesas el corral Cali zona norte, debido a que hago parte de esta organización; por lo tanto, puedo aplicar los conocimientos adquiridos durante mi carrera y dar un aporte a la empresa que permita tomar acciones que mejoren el bienestar del trabajador y la productividad.

La universidad del Valle da las herramientas y conocimientos, para realizar el respectivo estudio de la calidad de vida laboral de la empresa.

1.4 METODOLOGÍA

1.4.1 Que es una investigación

La investigación es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad...-una búsqueda de hechos, un camino para conocer la realidad, un procedimiento para conocer verdades parciales, -o mejor-, para descubrir no falsedades parciales."(Ander-Egg, 1992:57).

1.4.1.1 Investigación descriptiva

Se considera como investigación descriptiva aquella en que, como afirma salkind(1998), “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio” (p.11).

Según cerda (1998), “tradicionalmente se define la palabra describir como el acto de representar, reproducir o figurar a personas, animales o cosas...”; y agrega: “se deben describir aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, o sea, aquellas propiedades que la hacen reconocibles a los ojos de los demás” (p.71).

“para muchos expertos, la investigación descriptiva es un nivel básico de investigación, el cual se convierte en la base de otros tipos de investigación; además, agregan que la mayoría de los tipos de estudio tienen, de una u otra forma aspectos de carácter descriptivo.”

“la investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental.”¹

1.4.1.2 Investigación experimental

“De acuerdo con los expertos y seguidores del paradigma positivista, la experimentación es el verdadero método o el método por excelencia de la investigación científica; por tanto, la investigación experimental es la verdadera investigación, y el conocimiento generado por esta es el conocimiento realmente valido y científico”.

De acuerdo con Hernández pina et al. (2001) un experimento es un proceso planificado de investigar en el que al menos una variable (llamada experimental o independiente: VI) es manipulada u operada intencionalmente por el investigador para conocer qué efectos produce esta en al menos otra variable llamada dependiente (VD). Para la mencionada autora, la variable independiente se conoce también como variable experimental o de tratamiento; la variable dependiente, conocida también como resultados o efecto, se refiere a los efectos observados en el estudio. Además de las variables independientes(VI) y la variable dependiente(VD) hay otras variables que actúan durante el experimento, las cuales se denominan variables intervinientes y extrañas, que, en un experimento puro, verdadero, es necesario controlar para reducir su efecto, lo cual se hace creando unas condiciones especiales de laboratorio y de escogencia de sujetos de la investigación.”

“Toda investigación experimental parte de una hipótesis, por lo que el objetivo es probar esa hipótesis”².

¹ BERNAL Cesar A. Metodología de la investigación. Tercera edición. 113 pág.

1.4.2 Diseño metodológico

El estudio contara con tres fases para determinar la calidad de vida laboral de la empresa:

1.4.2.1 Diagnosticar

En esta primera fase por medio de la encuesta se realizará el estudio, el cual arrojará los aciertos y problemas que tiene la empresa con respecto a la calidad de vida laboral.

1.4.2.2 Evaluar y analizar

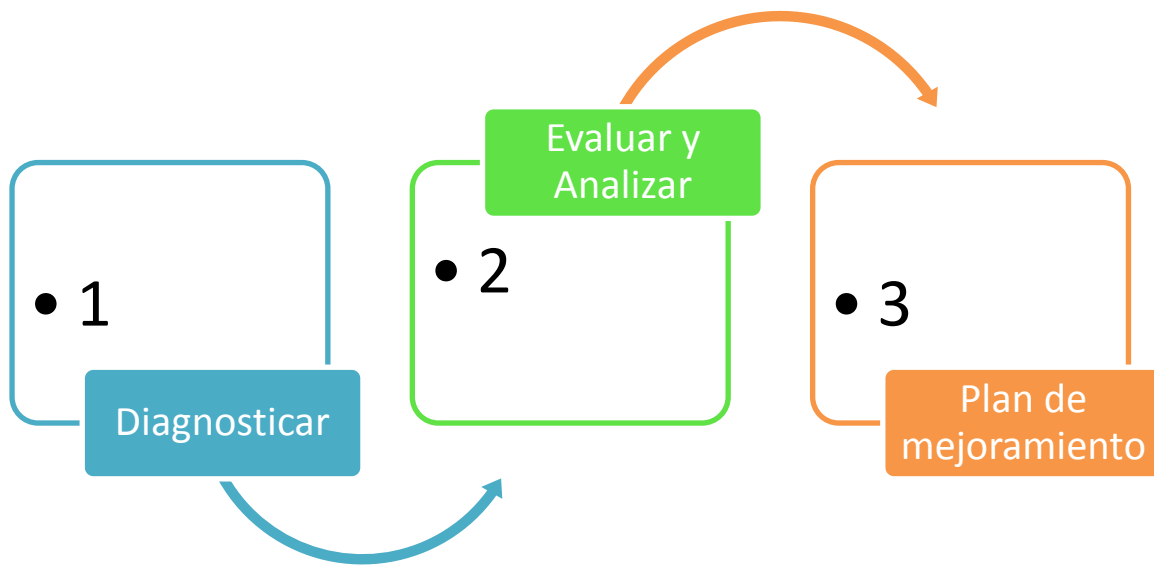
La segunda fase permite realizar el análisis de los resultados del método utilizado y realizar un plan de mejora.

1.4.2.3 Plan de mejoramiento

La tercera y última etapa se dará a conocer las acciones a tomar por parte de la empresa para la mejora de la calidad de vida de los trabajadores, y de este modo incurrir en un mayor compromiso y sentido de pertenencia por parte de estos.

Cuadro 1 Grafico metodológico.

² BERNAL Cesar A. Metodología de la investigación. Tercera edición. 118 pág.



1.5 MARCO REFERENCIAL

1.5.1. MARCO TEÓRICO

1.5.1.1 Conceptos de Calidad de vida laboral

Para entender el concepto de calidad de vida laboral (CVL) es importante hacer un repaso a las diferentes definiciones que nos han brindado algunos autores.

- Walton (1973) que entiende la CVL como “un proceso para humanizar el lugar de trabajo”.
- Levy y Anderson (1980) han descrito la calidad de vida como una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal y como lo percibe cada individuo y cada grupo, y de satisfacción, felicidad y recompensa.

- Méndez (1986) expresa que la calidad de vida está referida al aspecto cualitativo del modo de vida, manifestado en libertad social y condiciones para que se pueda alcanzar el desarrollo, está referido al bienestar.
- Ukko et al. (2008) lo ubica en ocho dimensiones: motivación en el trabajo, oportunidades de aprendizaje, satisfacción en el trabajo, atmósfera de trabajo, salud y seguridad, inclusión en la toma de decisiones, realización de objetivos personales y colectivos, así como los sistemas de recompensa.³

El estudio de la calidad de vida laboral es fundamental para las organizaciones debido a que este refleja el grado de compromiso que tienen los trabajadores, ya que no todos tienen la misma percepción es su entorno laboral.

Cuando las organizaciones se preocupan por mejorar la calidad de vida de sus colaboradores este genera un impacto favorable, debido a que esto hace que se eleve la motivación, disminuya los conflictos laborales genere mayor involucramiento, aumente la satisfacción del empleo disminuyendo así la deserción y el ausentismo laboral.

³ L. A. Arguëlles Ma et al | RIAF ♦ Vol. 10 ♦ No. 1 ♦ 2017

Figura: 1. Tabla de definiciones de Calidad de vida laboral

Tabla 1 Tipos de definiciones de CVL	
	"un proceso para humanizar el lugar de trabajo"
Katzell, Yankelovich, Fein Or nati y Nash (1975)	"...un trabajador disfruta de alta CVL cuando (a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, (b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y (c) cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales"
Suttle (1977)	"grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización"
Nadler y Lawler (1983)	"...forma de pensar sobre las personas, el trabajo y las organizaciones. Sus elementos distintivos tienen que ver con (1) el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional y (2) la participación en la solución de problemas y toma de decisiones organizacional"
Delamotte y Takezawa (1984)	"conjunto de problemas laborales y sus contramedidas reconocidas como importantes determinantes de la satisfacción del trabajador y la productividad en muchas sociedades durante su periodo de crecimiento económico"
Tur cote (1986)	"la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total"
Sun (1988)	"...un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementarán la productividad y la satisfacción"
Fernández y Giménez (1988)	"el grado en que la actividad laboral que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano"
Robbins (1989)	"la CVL es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales"
Munduate (1993)	"la CVL considerada como meta, implica la mejora de la efectividad organizacional mediante la transformación de todo el proceso de gestión de los recursos humanos. Como proceso, la transición desde un sistema de control a un sistema de participación. Como filosofía, considera las personas como un recurso más que como un costo extensivo del proceso de producción"
Heskett et al. (1994)	"la calidad del ambiente de trabajo contribuye a la satisfacción de los empleados, lo que también se conoce como CVL"
De la Poza (1998)	"La CVL haría referencia a un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores"
Fernández Ríos (1999)	"Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo"
Lau (2000)	"la CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal"

Fuente: Elaboración por Segurado y Agulló (202)

1.5.1.2 Importancia de la calidad de vida labora

Existen evidencias que demuestran que al ofrecer un ambiente laboral adecuado en donde exista calidad de vida, repercute de manera positiva en el compromiso y motivación del trabajador, logrando un desempeño por encima de lo esperado.

Para establecer un proyecto de calidad de vida organizacional se deben de tomar en cuenta no solo los elementos objetivos en el entorno de trabajo, tales como ingresos adecuados, ambiente físico y condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, sino que también se consideran aspectos subjetivos como el adecuado balance entre el trabajo y la vida personal, las oportunidades de desarrollo y crecimiento y las relaciones entre pares y con los líderes.

El promover la calidad de vida en las organizaciones trae consigo varios beneficios importantes para la organización, lo que favorece la retención del talento, el incremento de la productividad y mejores niveles de servicio al cliente, así como un aumento en el índice de satisfacción laboral, reduciendo los índices de ausentismo y rotación voluntaria.⁴

1.5.1.3 Motivación

“se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo”⁵

La motivación en general se relaciona con el esfuerzo para lograr cualquier meta, nosotros nos limitaremos a las metas organizacionales, con la finalidad de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo.

Existen tres elementos fundamentales en la motivación:

Intensidad, dirección y persistencia

⁴ LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO,
Internet: www.corresponsables.com/actualidad/la-importancia-de-la-calidad-de-vida-en-el-trabajo

⁵ PINDER, work motivation in organizational behavior

“la intensidad se refiere a la cantidad de esfuerzo que hace alguien. Es el elemento en que la mayoría se centra cuando habla de motivación. Sin embargo, es improbable que una intensidad elevada conduzca a resultados favorables en el desempeño laboral, a menos que el esfuerzo se centre en una dirección que beneficie a la organización. Por lo tanto, debemos considerar tanto la calidad del esfuerzo como su intensidad. El esfuerzo que nos interesa es el que está dirigido a las metas de la organización y que es consiente con estas. Por último, la motivación tiene una dimensión de persistencia, es decir, por cuanto tiempo la persona es capaz de mantener su esfuerzo. Los individuos motivados permanecen en una tarea lo suficiente para alcanzar su objetivo.

1.5.1.3.1 La motivación de las personas en las organizaciones

Uno de los problemas más difíciles y complejos que existen en las organizaciones de hoy es la motivación o falta de motivación del personal. La desmotivación induce la disminución en la productividad, productos de mala calidad, entregas que no se hacen a tiempo, ausentismo, programaciones que no se cumplen, retiro del personal, huelgas. Algunos administradores con personal a su cargo se han dado cuenta del problema y han tratado de solucionarlo: como aumentar la motivación del personal, como hacer que el personal trabaje con más dinamismo, como hacer que las personas no realicen solo las cosas de rutina, sino que aporten algo nuevo a su trabajo. Otros administradores no han percibido el problema y creen que todo se debe a la falta de autoridad.

Las personas que entran a trabajar a una organización traen diferentes experiencias, aspiraciones, expectativas, ambiciones, preparación, actitudes. Tienen además diferentes conceptos sobre la vida. Reaccionan de forma diferente aun ante la misma situación. Pero, aunque lo que hagan sea diferente, en el fondo las razones que los impulsan son muy semejantes. Estas razones se llaman **necesidades**.

Las necesidades producen motivos o impulsos que nos conducen al logro de metas u objetivos. Al lograr la meta u objetivo se satisface la necesidad, se reduce el motivo y se restablece el equilibrio.⁶

1.5.1.3.2 Teoría De Las Necesidades de Maslow

Maslow suponía que las personas tienen cinco tipos de necesidades que se activan de manera jerárquica y que luego son estimuladas en un orden específico, de tal forma que los niveles inferiores deben ser satisfechos antes de que se activen las del siguiente nivel superior. Una vez que se satisface una necesidad, se desencadena la siguiente necesidad superior y así sucesivamente.

El estableció un tipo de jerarquía de las necesidades desde las más básicas hasta las de mayor complejidad para el ser humano:

- **Necesidades Fisiológicas:** Son las necesidades básicas de cualquier ser humano, se refieren a la satisfacción de los impulsos biológicos fundamentales como son: la comida, aire, agua y techo, sexo y otras de carácter orgánico.
- **Necesidades de Seguridad:** Se activan una vez se encuentran cubiertas las necesidades fisiológicas. Estas hacen referencia hacia la necesidad que tienen los seres humanos de un ambiente seguro, habitable, tranquilo y sin amenazas físicas o psicológicas.
- **Necesidades Sociales:** Se manifiestan después de las fisiológicas y de seguridad, se refieren a la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades encontramos el tener amigos, aceptación, convivencia con los demás, entre otras.

⁶ BLANK BUBIS León. La administración de organizaciones un enfoque estratégico. Tercera edición 2002. 291 pág.

- **Necesidades de Estima:** Se refieren al deseo del individuo de sentir respeto por sí mismo y lograr la aceptación de los demás. Dentro de esta categoría entran los deseos de alcanzar éxito, tener prestigio personal, y ser reconocidos por los demás.
- **Necesidad de Realización Personal:** Hace referencia a la necesidad de crecimiento personal, el deseo de ser todo aquello de que se es capaz, de desarrollar el potencial y aprovechar al máximo las capacidades personales.

Maslow concibió las fuerzas dinámicas del comportamiento como carencia y complacencia. La carencia, o falta de satisfacción respecto a una necesidad específica, lleva a su predominio y el comportamiento del individuo se centra por completo en satisfacer dicha necesidad. Sin embargo, una vez que sea cubierta, disminuirá su importancia y se estimulara o activara el siguiente nivel superior.

Maslow estableció algunos puntos clave para su teoría:

El principio del déficit. Si no se satisface una necesidad, esto provoca tensión y el deseo de actuar. Las necesidades satisfechas no motivan.

- El principio de prepotencia. Cabe destacar que las necesidades se clasifican por jerarquía. Algunas son más importantes y vitales y hay que satisfacerlas antes que otras actúen como estímulo.
- El principio de progresión. La prepotencia de las necesidades sigue en la jerarquía. Es decir, primero se deben satisfacer las necesidades fisiológicas, después de las de seguridad, luego las sociales, etc.
- La estructura de las necesidades es abierta. La necesidad fundamental, la de realización personal, implica la lucha por alcanzar el potencial personal percibido. Pero a medida que crecemos y nos desarrollamos, también

cambia la idea que tenemos de nuestro potencial, y, por ende, la realización personal plena sigue siendo un potencial, algo que seguiremos tratando de alcanzar, pero al que nunca se llega por completo.

Figura 2. Teoría de las necesidades de Maslow



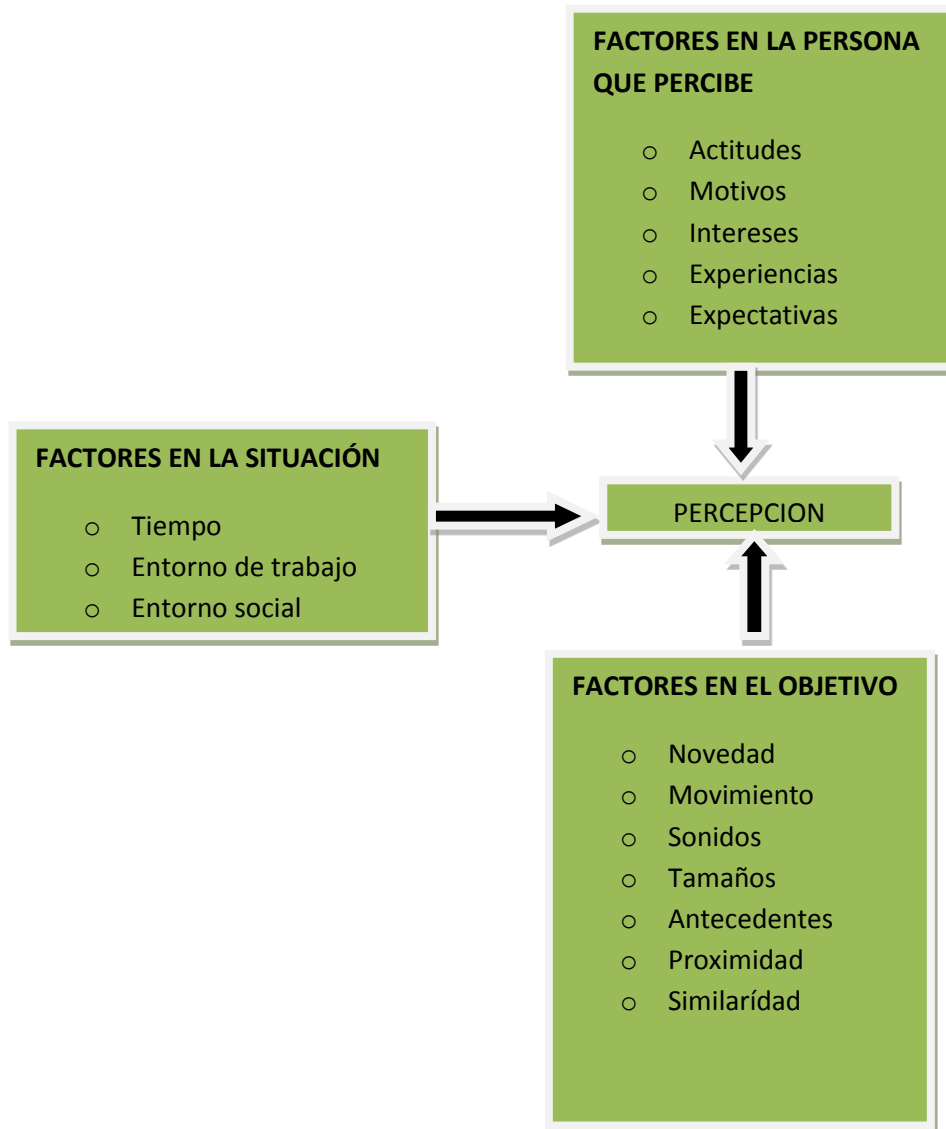
FUENTE: http://cocktailmarketing.com.mx/blog/wpcontent/uploads/2010/12/piramide_de_maslow2.png

1.5.1.4 Percepción

La percepción es el proceso mediante el cual los individuos de la organización interpretan las impresiones de sus sentidos, con la finalidad de dar significado a su entorno. Sin embargo, lo que uno percibe llega a ser muy diferente a la realidad objetiva.

Por ejemplo, es probable que todos los trabajadores de una empresa la consideren como un magnífico lugar de trabajo- condiciones laborales favorables, actividades interesantes, buen salario, prestaciones excelentes y una gerencia comprensiva y responsable – pero, como caso todos sabemos, es muy raro encontrar realmente tal grado de acuerdo.

Figura: 3. Factores que influyen en la percepción:



FUENTE: ROBBINS, Stephen P. Comportamiento Organizacional. p124.

1.5.1.5 Dimensiones de la calidad de vida laboral

El concepto de calidad de vida laboral es difícil de definir y operacionalizar debido a la complejidad y riqueza de dimensiones que traspasan el límite organizacional y laboral. Este concepto debe de ser

considerado multidimensional debido a que abarca diversas condiciones relacionadas con el trabajo que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral (Casas & Co., 2002). La CVL como proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral se configura de manera objetiva y subjetiva, tanto en los aspectos operativos como relacionales. Según Casas & Co. esta perspectiva trata de reconciliar los aspectos del trabajo relacionados con las experiencias humanas y con los objetivos organizacionales.

Las dimensiones que componen a la calidad de vida en el trabajo pueden ser clasificadas en dos grandes grupos; aquellos que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo (condiciones objetivas) y aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores. “Para la mayoría de autores, dada la multidimensionalidad del concepto de CVL, es imposible determinar un conjunto de aspectos que resulten universalmente generalizables” (Casas & Co.), sin embargo, es posible mencionar aspectos comunes gran parte de las diversas actividades laborales realizadas por el hombre.⁷

1.5.1.6 Factores de la calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral se puede estudiar desde cuatro perspectivas complementarias las cuales se clasifican como factores estos son:

- Factores antecedentes objetivos: CVL como realidad de la situación laboral del trabajador: conjunto de estructuras y prácticas organizacionales que resultan relevantes para el bienestar laboral del trabajador.
- Factores antecedentes subjetivos: CVL como adaptación subjetiva a la situación laboral por parte del trabajador: recogería todos aquellos procesos

⁷ Revista de Investigación en Psicología - Vol. 14, N.º 2 pág. 218

de interpretación y/o actuación que realiza el trabajador sobre su situación laboral, y que afectan asimismo a su bienestar laboral.

- Factores consecuentes objetivos: CVL como ajuste persona - puesto de trabajo: alude al grado de ajuste, correspondencia o concordancia que tiene lugar entre el trabajador y el trabajo que tiene que realizar.
- Factores consecuentes subjetivos: CVL como experiencia subjetiva: se refiere a los distintos elementos componentes y estructura interna del bienestar laboral que experimenta el trabajador en su trabajo.⁸

1.5.1.7 Cambio organizacional

Según Stephan R. Michael, el cambio organizacional es una adaptación a las demandas de cambio planteadas por el medio ambiente en el cual opera. Las organizaciones hoy en día en su constante lucha por la supervivencia en el mundo de los negocios requieren hacer permanentes análisis y evaluaciones de su gestión y comportamiento administrativo, para lo cual se hace la necesidad de realizar cambios que le permitan adaptar su estructura y estrategia frente al medio ambiente donde se desenvuelven.

Quienes realizan el cambio son las personas, lo que implica que el énfasis en las mejores tecnologías de gestión estratégica no funcionase si no se enfocan en la habilidad y desarrollo del personal.

1.5.1.8 Clima organizacional

Se define como clima organizacional la percepción que tiene los trabajadores de los factores ambientales que tiene la empresa, y que influyen en el comportamiento de estos.

⁸ GRANADOS Isabel. Revista calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. 2011. 216 pág.

El clima Organizacional puede ser el vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa; puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Existen diversos métodos o técnicas de medición de clima organizacional, y estos se hacen de acuerdo con el tipo de dimensión a considerar en la medición. Algunos de los cuestionarios más utilizados son:

- El cuestionario de Litwin y Stringer
- El cuestionario de Rewis Likert
- Jhon Sudarsky- test de clima organizacional
- Hernán Álvarez- hacia un clima organizacional plenamente gratificante.⁹

1.5.1.9 Instrumentos para medir la calidad de vida laboral

Estos son algunos instrumentos que se utilizan para el estudio y el diagnóstico de la calidad de vida laboral.

1.5.1.9.1 Instrumento de Litwin y Stringer

Es uno de los instrumentos que más se ha utilizado para el análisis y diagnóstico de la calidad de vida laboral, este cuestionario está compuesto por 50 ítems los cuales se miden en 9 dimensiones

- 1. Estructura:** El sentimiento de los empleados respecto de las restricciones, el número de reglas, controles y procedimientos que existen. Énfasis en la estructura formal.
- 2. Responsabilidad:** El sentimiento por parte de los trabajadores de "ser su propio jefe". Poder tomar las decisiones solo y no tener que consultar cada paso con los superiores.

⁹ VARGAS Guillermo. ZAPATA Álvaro. MARTINEZ Jenny. AVILA Hernán. SALAS Jairo. LOPEZ Hernán. Teorías clásicas de la organización y el management. 2007. 383-384 pág.

3. **Recompensa:** El sentimiento de ser recompensado por el trabajo bien hecho. Énfasis en la recompensa positiva más que en el castigo.
4. **Riesgo:** El sentido de riesgo y de desafío en el trabajo y en la organización. Énfasis en tomar riesgos calculados.
5. **Calidez:** La percepción de una buena confraternidad general. Énfasis en la prevalencia de la amistad y de grupos sociales informales.
6. **Apoyo:** La percepción de la ayuda mutua de los directivos y empleados de la organización. Énfasis en el mutuo apoyo para enfrentar los problemas.
7. **Normas:** La percepción de la importancia de las normas y exigencias en el rendimiento en el trabajo. Énfasis puesto en hacer un buen trabajo.
8. **Conflicto:** El sentimiento que los directivos presten atención a las opiniones, aunque éstas sean divergentes de su punto de vista. Énfasis en tratar los problemas en forma abierta.
9. **Identidad:** El sentimiento que se pertenece a una empresa y es un miembro valioso dentro de ella Y del grupo de trabajo específico.¹⁰

1.5.1.9.2 Instrumento de Bowers y Taylor

Este estudio se elaboró con un equipo de investigación del Center of Research on Utilization of Knowledge de la Universidad de Michigan con el objetivo de crear un instrumento que midiera las características globales de la organización.

Como resultado se obtuvo una herramienta que mide 5 dimensiones que estudian el clima laboral cuyo objetivo es tener una calidad de vida laboral.

¹⁰ "UNA HERRAMIENTA PARA MEDIR CLIMA ORGANIZACIONAL: CUESTIONARIO DE LITWIN Y STRINGER"(*)
ARTICULO 29. Internet: <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf>

1. **Apertura a los cambios Tecnológicos:** Basada en los nuevos recursos y equipos que pueden ayudar a mejorar la actividad de los trabajadores
2. **Recursos Humanos:** relacionada con la atención en términos de bienestar de los empleados en la organización.
3. **Comunicación:** se basa en la facilidad que tienen los empleados para dirigirse a sus homólogos y súbditos.
4. **Motivación:** esta dimensión se refiere a los componentes que conllevan al logro de metas, impulso en el empeño o desempeño en objetivos del lugar de trabajo.
5. **Toma de decisiones:** evalúa la disponibilidad y utilización de las decisiones que se toman dentro de la organización, así como el sistema que origina la Solución.¹¹

1.5.1.9.3 Instrumento para el diagnóstico en clima organizacional – Mónica García Solarte y Álvaro Zapata Domínguez

Este modelo es una actualización, adaptación y complementación del modelo elaborado inicialmente por Hernán Álvarez Londoño, llevado a cabo por los docentes Álvaro Zapata Domínguez Phd. y Mónica García Solarte M.B.A. (2008).

El objetivo de este modelo y su diagnóstico es identificar la percepción que tienen los colaboradores sobre el clima organizacional, las causas principales del porqué

¹¹ Análisis de las Técnicas Utilizadas en la Medición del Clima Organizacional. Internet: <http://biblioteca.unitecnologica.edu.co/notas/tesis/0061973.pdf>

de los resultados de acuerdo con sus apreciaciones y establecer soluciones que permitan determinar un plan de mejoramiento.

El instrumento es un formulario que consta de 27 dimensiones: Misión, Plan Estratégico de Desarrollo, Estructura Organizacional, Comunicación Participativa, Infraestructura, Cooperación, Liderazgo, Relaciones Interpersonales, Inducción y Capacitación, Reconocimiento, Motivación, Compensación, Desarrollo Personal y Profesional, Higiene y Salud Ocupacional, Evaluación del Desempeño, Autoevaluación, Socialización, Balance Vida-Trabajo, Ética, Normas, Procesos y Procedimientos, Libre Asociación, Solución de Conflictos, Identidad, Grupos Informales, Trabajo en Equipo e Información.

Este instrumento facilita la obtención de un perfil de diagnóstico sobre el estado general del clima de la organización a través de un promedio de los resultados de los factores. También, permite determinar el grado de dispersión de las respuestas, las diversas causas en la variación de los factores y las soluciones para mejorar cada factor al utilizar la desviación estándar y la frecuencia de aparición respectivamente.¹²

¹² . Instrumento para el diagnóstico en clima organizacional – Mónica García Solarte y Álvaro Zapata Domínguez.
Internet:<http://bibliotecadigital.univalle.edu.co:8080/bitstream/10893/2192/1/Clima%20Organizacional%20y%20su%20Diagnostico.pdf>

1.5.2. MARCO CONCEPTUAL

1.5.2.1. Glosario

A.

ACTITUDES:

Enunciados o juicios que evalúan objetos, individuos o eventos.

APTITUD:

Capacidad de un individuo para realizar las distintas tareas de un puesto de trabajo.

C.

COHESIÓN:

Grado en que los miembros de un grupo se sienten atraídos entre si y están motivados para permanecer en el grupo.

COMPONENTE AFECTIVO:

Segmento emocional o sentimental de una actitud.

COMPONENTE DEL COMPORTAMIENTO:

Intensión de comportarse de cierto modo hacia alguien o algo.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL:

Grado en que un empleado se identifica con una organización particular y con sus metas, y desea seguir siendo miembro de esta.

D.

DESEMPEÑO DE LA TAREA:

Combinación de la eficacia y la eficiencia en la realización de las principales labores del puesto de trabajo.

DISCRIMINACION: Señalar una diferencia entre cosas; a menudo se hace referencia a la discriminación injusta, la cual implica hacer juicios acerca de los individuos con base en estereotipos con respecto a su grupo demográfico.

DIMENSIÓN: La dimensión es un número relacionado con las propiedades métricas o topológicas de un objeto matemático. La dimensión de un objeto es una medida topológica del tamaño de sus propiedades de recubrimiento.

E.

EFICACIA:

Grado en el cual una organización satisface las necesidades de su clientela o de sus consumidores.

EFICIENCIA:

Grado en el cual una organización puede lograr sus fines a un bajo costo.

ESTADO DE ANIMO:

Sentimiento que suele ser menos intenso que las emociones y que carecen de un estímulo contextual.

I.

INDIVIDUALISMO:

Atributo de la cultura nacional que describe el grado en que las personas prefieren actuar como individuos en vez de como miembros de grupo.

INVOLUGRAMIENTO EN EL TRABAJO:

Grado en que un individuo se identifica con su puesto de trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño como algo importante que lo beneficia.

M.

MOTIVACIÓN:

Proceso que determina la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo hacia el logro de una meta.

P.

PERCEPCIÓN:

Proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan las impresiones de sus sentidos con la finalidad de dar significado a su entorno.

PERSONALIDAD:

Características perdurables que describen el comportamiento de un individuo.

PRODUCTIVIDAD:

Combinación de la eficiencia y la eficacia de una organización.

PSICOLOGÍA:

Ciencia que busca medir, explicar y, en ocasiones, cambiar el comportamiento de los seres humanos y de otras especies.

R.

ROTACIÓN DE PUESTOS:

Cambio periódico que hace un individuo de una tarea a otra.

S.

SATISFACCIÓN LABORAL:

Sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este.

1.5.3. MARCO CONTEXTUAL

1.5.3.1. Empresa:

El Corral inició operaciones en 1983, con la inauguración de su primer restaurante de comida casual de autoservicio en Bogotá. El estilo original de su decoración, que combina elementos pop y retro, nació en ese local y sigue siendo reconocido y apreciado por clientes de todas las edades.

El lema La Receta Original se convierte en el hito y futuro de la marca.

Desde la inauguración del primer restaurante, su compromiso ha sido el de satisfacer los gustos, expectativas y necesidades con una excelente calidad. Por esta razón, utilizan materias primas seleccionadas para la preparación de los alimentos; además, en forma permanente, investigan y renuevan los procedimientos y técnicas empleadas.

1.5.3.1.1. PRESENCIA NACIONAL E INTERNACIONAL HAMBURGUESAS EL CORRAL

La cadena se encuentra en continuo desarrollo desde su fundación. Hoy cuenta con 212 restaurantes en 42 ciudades y municipios de todo el país. En el 2013 inauguro su primer restaurante 24 horas. Y ahora en el 2017 cumplió 37 años de existencia.

En estos 35 años han querido llevar La Receta Original a más lugares en el mundo encontrándose, así como modelo de franquicia en Estados Unidos, Panamá, Ecuador y Chile.

1.5.3.1.2. Visión:

Ser el lugar favorito de nuestros invitados.

Porque es gestionado por gente talentosa.

Por nuestro estándar de calidad y sabor.

Por nuestro aporte al desarrollo sostenible.

Por el amplio cubrimiento del mercado.

Por nuestras marcas líderes.

Con nuestra estrategia, duplicaremos al año 2020 nuestras ventas “alcanzando una rentabilidad” mínima del 16%

1.5.3.1.3. Misión:

Ser los mejores anfitriones de cadenas de restaurante líderes, que ofrecen la mejor experiencia integral para el consumidor gracias al talento de nuestra gente, la alta calidad de los productos, el servicio extraordinario, nuestro compromiso con la sostenibilidad y la adecuada relación precio/ valor, en un ambiente acogedor y divertido, donde cada invitado se sienta único y satisfecho.

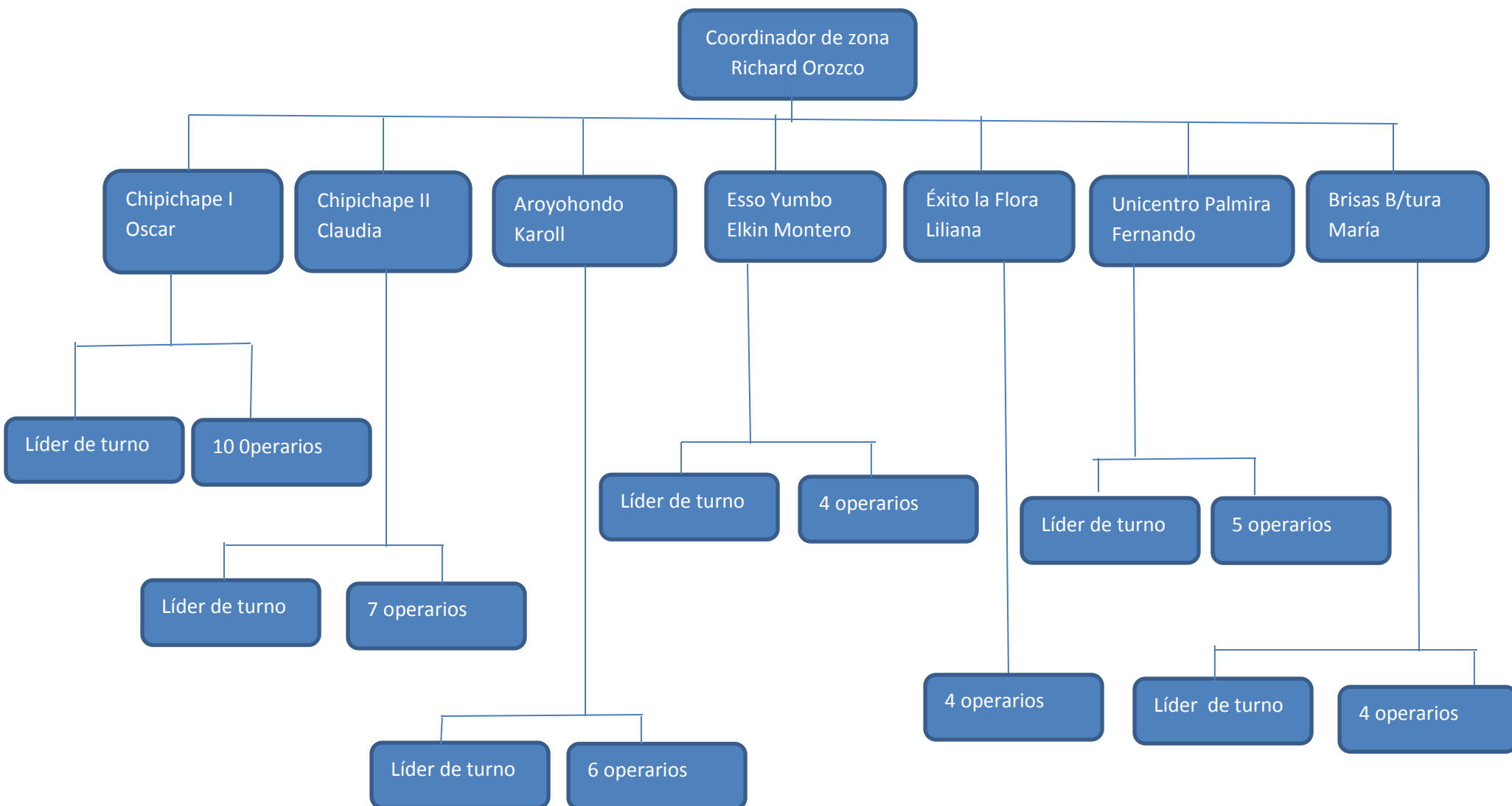
1.5.3.1.4. Estructura organizacional

La estructura organizacional de hamburguesas el corral zona norte está compuesta por:

Nivel administrativo: coordinador de zona, administrador y líder de turno (auxiliar administrativo)

Nivel operativo: plancha, preparador, cajero y turnaste

Figura: 4. Estructura organizacional Hamburguesas el corral zona norte



2. ESTADO ACTUAL DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE HAMBURGUESAS EL CORRAL.

2.1.1. Definición de la herramienta

A continuación, se definirá la herramienta que se utilizará para el diagnóstico de la calidad de vida laboral de la cadena de restaurante hamburguesas el corral Cali, zona norte.

Se recurrirá a la encuesta elaborada por el profesor Álvarez (1993) y modificada por los profesores García y Zapata (2008), se escoge esta herramienta debido a que es una herramienta flexible y permite que se le hagan modificaciones en factores permitiendo así, que se acople a las necesidades de la organización, también los colaboradores podrán dar parte planteando posibles soluciones para mejorar la calidad de vida laboral.

Esta herramienta está compuesta de tres dimensiones la primera, es una calificación cuantitativa que se calificara en una escala de cero a diez (0 a 10) siendo así la calificación más alta la ideal.

En la segunda dimensión se plantea cuáles son las causas que pueden afectar a este factor y también nos permite reflejar causas que no estén dentro de las opciones ya relacionadas.

Y por último los colaboradores podrán plantear posibles soluciones de acuerdo con la experiencia adquirida dentro de la organización según su percepción estas pueden ser implementadas por la organización con el fin de generar una calidad de vida laboral ideal para el colaborador teniendo así un efecto recíproco.

2.1.2. Población encuestada

Esta encuesta se realiza en la empresa hamburguesas el corral en la ciudad de Cali (Zona norte) que está compuesta por 7 restaurantes en los cuales hay 10 administradores 6 líderes de turno (auxiliares administrativos) y 40 operarios teniendo así un total de 56 trabajadores. Se toma una muestra de 30 trabajadores que están conformados así: 6 administradores 4 líderes de turno y 20 operarios.

Cuadro: 2 Población Objetivo de la Investigación

MUESTRA POR ÁREA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Administrativo	6	20%
Aux. administrativo	4	13%
Operativo	20	67%

Fuente: Elaboración propia

Cuadro: 3 Distribución por nivel educativo

MUESTRA POR NIVEL EDUCATIVO				
NIVEL EDUCATIVO	ADMINISTRACIÓN	AUX. ADMINISTRATIVO	OPERATIVO	%
Primaria				0%
Secundaria			17	57%
Técnico		4	2	20%
Tecnólogo	4		1	17%
Profesional	2			6%

Fuente: Elaboración propia

2.1.3. Análisis y resultado

A continuación, se realizará la descripción y representación gráfica de la encuesta, haciendo un análisis de los valores cualitativos, posteriormente se efectuará un análisis detallado de cada una de las dimensiones.

CUADRO: 4 Valoración de la Calidad de Vida Laboral de acuerdo a la calificación obtenida

ESCALA DE CALIFICACIÓN CUALITATIVA		
CALIFICACIÓN	Rango Min.	Rango Max.
Excelente	9,1	10,0
Bueno	8,0	9,0
Regular	6,0	7,9
Deficiente	0,0	5,9

Fuente: Elaboración propia

Para este estudio se escogió cuatro rangos de calificación, excelente y bueno que refleja el grado de fortaleza que tiene la organización siendo así el estado ideal. La calificación regular se sitúa en un nivel intermedio lo cual quiere decir que se debe trabajar en esta dimensión para lograr tener un estado ideal y la calificación deficiente reflejan los puntos a mejorar que tiene la organización.

2.1.3.1. Diagnostico general de la organización Hamburguesas el corral.

En el actual estudio de calidad de vida laboral se evaluaron 27 dimensiones de las cuales se obtuvo un promedio del valor cuantitativo lo cual ayudo a obtener un promedio general que permite analizar detalladamente cuales son los factores en riesgo de la organización.

CUADRO: 5 Perfil general de la calidad de vida laboral de hamburguesas el corral

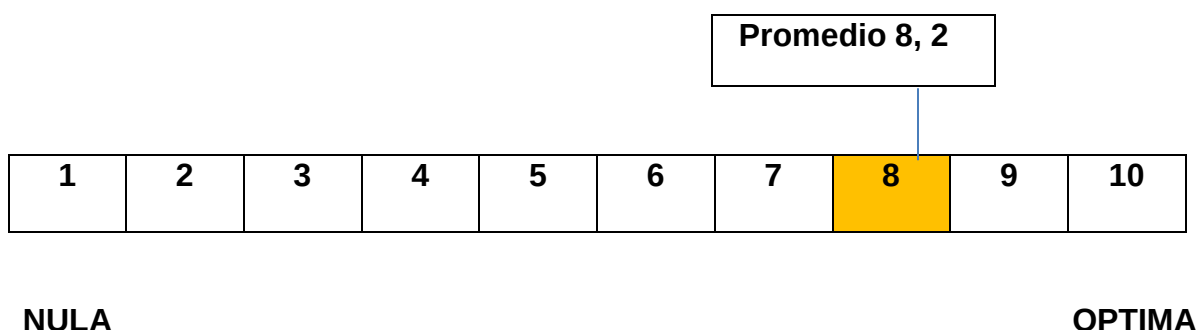
PERFIL GENERAL DE CALIDAD DE VIDA LABORAL				
No.	FACTOR	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1	Misión	9,7	10	0,8
2	Plan Estratégico de Desarrollo	9,3	10	1,3
3	Estructura Organizacional	8,6	10	1,7
4	Comunicación Participativa	6,9	10	2,4
5	Infraestructura	7,7	8	2,0
6	Cooperación	8,0	10	1,8
7	Liderazgo	7,2	10	2,4
8	Relaciones Interpersonales	8,3	10	2,0
9	Inducción y Capacitación	8,1	10	2,2
10	Reconocimiento	6,2	6	2,1
11	Motivación	6,4	6	2,0
12	Compensación	7,9	8	1,5
13	Desarrollo Personal y Profesional	7,0	10	2,5
14	Higiene y Salud Ocupacional	7,5	10	2,5
15	Evaluación del Desempeño	8,1	10	2,1
16	Autoevaluación	8,0	10	1,8
17	Socialización	7,2	10	2,7
18	Balance Vida-Trabajo	5,3	5	2,4
19	Ética	9,5	10	1,1
20	Normas	9,9	10	0,3
21	Procesos y Procedimientos	8,2	10	2,3
22	Libre Asociación	9,7	10	1,2
23	Solución de Conflictos	8,2	10	1,8
24	Identidad	9,3	10	1,4
25	Grupos Informales	9,5	10	1,1
26	Trabajo en Equipo	9,0	10	1,4
27	Información	9,5	10	1,3
PROMEDIO		8,2		

Fuente: Elaboración propia

Como resultado del análisis de las dimensiones, el cuadro anterior nos proyecta un promedio general de 8,2 lo cual nos muestra que la calidad de vida laboral de hamburguesas el corral es buena, tiene variables como fortalezas, pero son más las variables en las que hay que reforzar para poder alcanzar una calidad de vida laboral óptima y deseable para sus colaboradores.

Promedio en escala de valor que va de 0 a 10 siendo cero, calidad de vida laboral nula y diez, calidad de vida laboral óptima.

Figura: 5. Escala de Valor



En el cuadro anterior del perfil general de calidad de vida laboral encontramos que las dimensiones **misión, plan estratégico de desarrollo, ética, normas, libre asociación, identidad, grupos informales e información** fueron las variables que alcanzaron un rango entre 9,1 y 10 lo cual indica que de 27 dimensiones evaluadas solo 8 llenan las expectativas de los colaboradores de hamburguesas el corral.

Las dimensiones que obtuvieron mayor calificación fueron **misión** con una calificación cuantitativa de 9,7 que equivale a excelente en la calificación cualitativa esto nos indica que los colaboradores de hamburguesas el corral conoce el objetivo general de la organización y están comprometidos con ello. La otra dimensión que alcanzo una calificación alta en este análisis fue la **libre asociación** con una calificación cuantitativa de 9,7, lo cual nos indica que la organización hamburguesa el corral no limita la facultad de unirse y formar grupos informales dentro de ella.

Por otro lado, se observa que la dimensión peor calificada es la de **balance vida-trabajo** ubicándose así en una escala deficiente con un promedio de 5,3 y una calificación cualitativa de deficiente, esto nos indica que los colaboradores se sienten insatisfechos debido a que no encuentran el equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida diaria.

También se puede observar otras dos dimensiones que obtuvieron una calificación baja en este análisis las cuales son el **Reconocimiento** y **Motivación** ubicándose en la escala de regular y un rango cuantitativo entre 6,0 y 7,9 lo anterior nos indica que los colaboradores de hamburguesas el corral sienten que la organización no estimula ambientes laborales que promuevan un crecimiento y un desarrollo integral.

Cuadro: 6 Perfil general de la calidad de vida laboral de hamburguesas el corral.

FACTOR	PROMEDIO	CUALITATIVA	
Misión	9,7	Excelente	
Plan estratégico de Desarrollo	9,3	Excelente	
Ética	9,5	Excelente	
Normas	9,9	Excelente	29,6%
Libre asociación	9,7	Excelente	
Identidad	9,3	Excelente	
Grupos informales	9,5	Excelente	
Información	9,5	Excelente	
Estructura organizacional	8,6	Bueno	
Cooperación	8,0	Bueno	
Relaciones Interpersonales	8,3	Bueno	
Inducción y capacitación	8,1	Bueno	33%
Evaluación del desempeño	8,1	Bueno	
Autoevaluación	8,0	Bueno	
Procesos y procedimientos	8,2	Bueno	
Solución de conflictos	8,2	Bueno	
Trabajo en equipo	8,0	Bueno	
Comunicación participativa	6,9	Regular	
Infraestructura	7,7	Regular	
Liderazgo	7,2	Regular	
Reconocimiento	6,2	Regular	33%
Motivación	6,4	Regular	
Compensación	7,9	Regular	
Desarrollo personal y profesional	7,0	Regular	
Higiene y salud ocupacional	7,5	Regular	
Socialización	7,2	Regular	3,7%

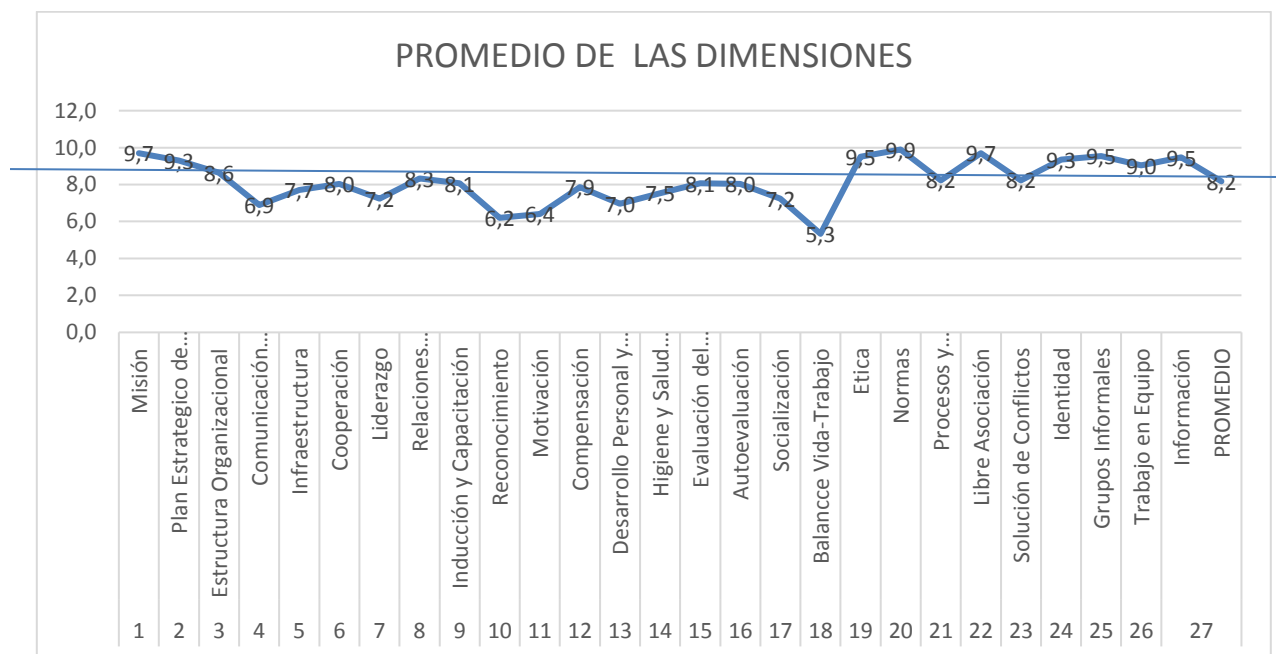
Balance vida- Trabajo	5,3	Deficiente
PROMEDIO	8,2	BUENO

Fuente: Elaboración propia

En el anterior cuadro podemos observar el porcentaje de las calificaciones de cada una de las dimensiones, en ello se denota de que 8 de las 27 dimensiones obtuvo una calificación de **Excelente** teniendo así un porcentaje de 29,6% , también contamos con 9 dimensiones calificadas como **Buenas** y con un porcentaje de 33% con el mismo porcentaje encontramos 9 dimensiones las cuales fueron calificadas como **Regular** y por último se encuentra una dimensión la cual tuvo una baja calificación con un porcentaje de 3,7% situándose a si como **Deficiente**.

Esta información sirve para que la organización pueda tomar medidas al respecto y a si generar mejoras que busquen que la calidad de vida laboral de hamburguesas el corral sea optima lo cual beneficia no solo a los colaboradores sino también a la organización misma.

Figura: 7 Promedio de las dimensiones



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica anterior se puede observar los promedios de cada una de las dimensiones y el promedio general de las dimensiones que es de 8,2.

3. CAUSAS Y VARIABLES QUE AFECTAN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

A continuación, se realizará un análisis de cada una de las dimensiones encuestada, para conocer las causas que afectan positiva o negativamente la calidad de vida laboral; para esto se procede a ordenar de acuerdo con los resultados de mayor a menor calificación correspondiente al promedio, luego se especificará de que se trata cada dimensión cuál sería su estado ideal y por último el resultado detallado de la encuesta.

3.2.1. Dimensión Normas

Las normas se refieren a las reglas que se conocen son aceptadas, aplicadas y que guían la conducta de los colaboradores. Procediendo se presentarán los resultados obtenidos de la encuesta.

NORMAS	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	9,9	10,0	0,3

Con relación a la escala cuantitativa y cualitativa normas fue la dimensión que obtuvo mayor calificación con un promedio de 9,9 ubicándose en el rango de 9,1-10 lo cual es evaluada como excelente con una moda de 10 y una dimensión estándar de 0,3 que es un valor cercano a cero esto quiere decir que las opiniones de los colaboradores son similares.

Supuesto: si los colaboradores interiorizan las normas se generará un patrón aceptable en el comportamiento de ellos en la organización.

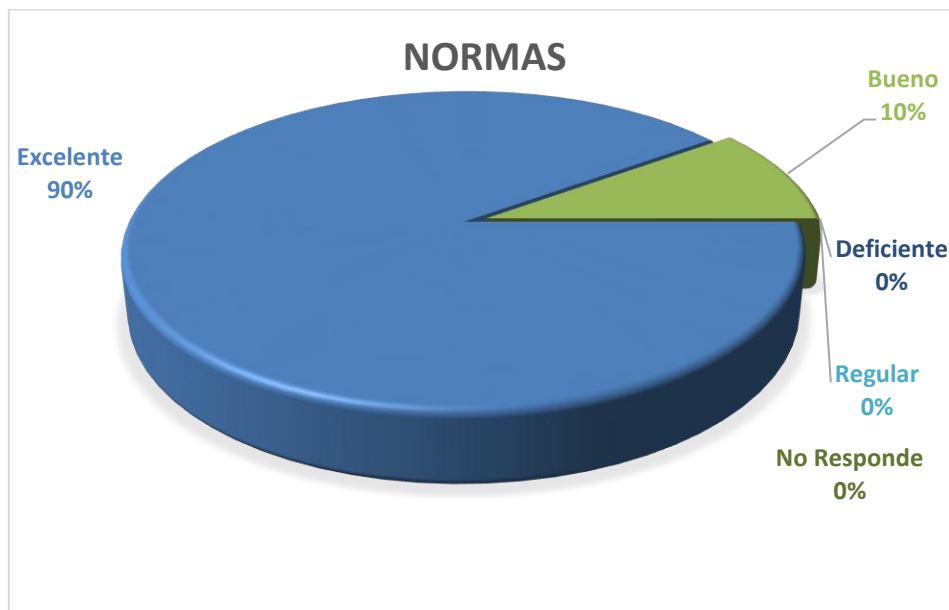
A continuación, se presentará el comportamiento de la dimensión analizada según los resultados obtenidos.

CUADRO 7: Análisis dimensión Normas

20. NORMAS			
CALIFICACIÓN CUANTITATIVA	CALIFICACIÓN CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	27	90,0
8,0 - 9,0	Bueno	3	10,0
6,0 - 7,9	Regular	0	0,0
0,0 - 5,9	Deficiente	0	0,0
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Análisis porcentual de la dimensión normas



Fuente: Elaboración propia

De 100% fue la sumatoria de los rangos excelente y bueno, lo cual significa que los colaboradores consideran de que la dimensión normas es una fortaleza para la

organización ya que no obtuvo ningún porcentaje negativo por parte de los encuestados.

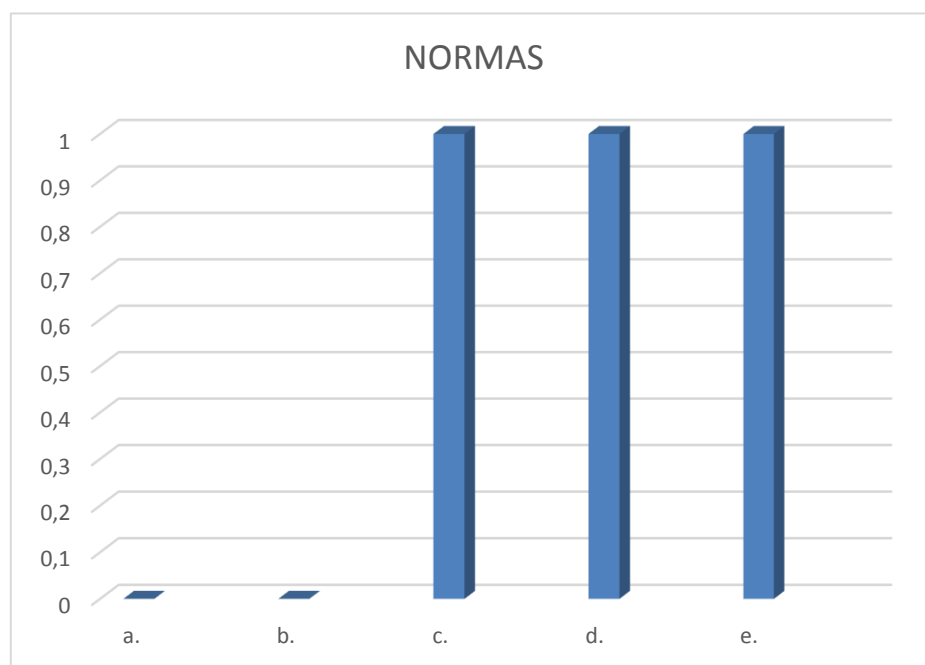
Seguidamente se presentará el cuadro y el grafico que corresponden a las causas señaladas.

Cuadro 8: Causas de la dimensión Normas

20. CAUSAS					f	%		
a.	Las normas establecidas en la organización son demasiado rigurosas y obtaculizan, en ciertos sentidos, el buen desempeño de sus colaboradores en sus puestos de trabajo				0	0,0		
b.	Los reglamentos de la organización no están bien difundidos entre sus colaboradores				0	0,0		
c.	Las normas y reglamentos cambian en la organización de manera regular, sin previo aviso, y la información acerca de los cambios realizados se demora en difundirse en todos los niveles de la organización				1	3,3		
d.	No existen mecanismos claros que se encarguen de verificar y hacer cumplir las normas en la organización				1	3,3		
e.	Otras causas ¿Cuáles?				1	3,3		
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron		0	TOTAL	3	10,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 8: Causas de la Dimensión Normas



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica anterior se observa las causas que debe mejorar la organización en cuanto a las normas, se puede notar que hubo 3 causas en las que hay que trabajar. Las cuales son las causas c, d y e.

La organización debe realizar ciertos ajustes en cuanto a crear mecanismos claros que se encarguen en verificar y hacer cumplir las normas, debido a que solo así se puede constatar que todos los colaboradores estén encaminados con un solo fin.

Cuadro 9: Solución propuesta dimensión Normas

Normas	
Informas más sobre las normas ya establecidas	1

Fuente: Elaboración propia

Con relación a la solución planteada por los colaboradores es importante que la empresa socialice cada cambio que se le haga a las normas con los colaboradores ya que es posible que la inducción no les quede muy clara o que con el tiempo se les olviden.

3.2.2 Dimensión Misión

La misión es la identidad de la empresa en la cual manifiesta su objetivo y el propósito de ser, a continuación, se presenta los resultados de esta dimensión obtenidos en el estudio.

MISIÓN	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	9,7	10,0	0,8

De acuerdo con las escala cuantitativa y cualitativa la calificación que obtuvo esta dimensión es de 9,7 lo cual la ubica en el rango de 9,1-10 que es excelente, con una moda de 10 y una dimensión estándar de 0,8 que es un valor cercano a cero lo cual nos indica que las opiniones de los colaboradores con respecto a esta dimensión son similares. Esta dimensión ocupa el segundo lugar lo cual indica que es una de las fortalezas que tiene hamburguesas el corral.

Supuesto: si los colaboradores conocen y aplican la misión crea una alta identidad, lo cual hace que trabaje alineado con la organización.

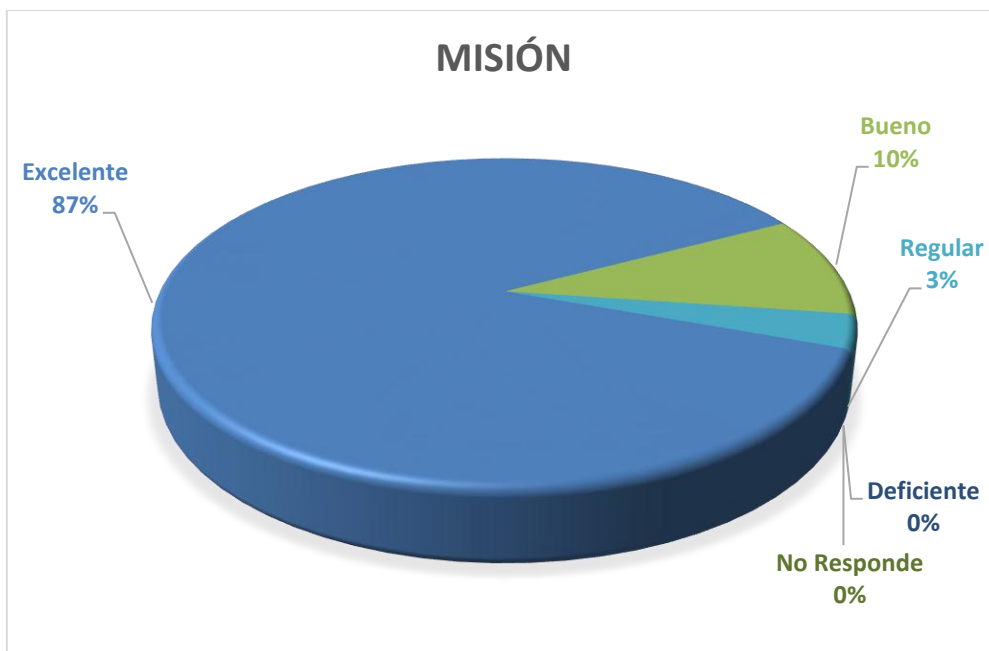
A continuación, se exponen los resultados obtenidos de esta dimensión en la encuesta.

1. MISIÓN			
CALIFICACIÓN CUANTITATIVA	CALIFICACIÓN CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	26	86,7
8,0 - 9,0	Bueno	3	10,0
6,0 - 7,9	Regular	1	3,3
0,0 - 5,9	Deficiente	0	0,0
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Cuadro 10: Análisis dimensión misión

Fuente: Elaboración propia

Figura 9: Análisis porcentual de la dimensión Misión



Fuente: Elaboración propia

En el cuadro anterior se puede observar que la sumatoria de los rangos excelente y bueno genera un total de 97% lo cual significa que este porcentaje de colaboradores consideran que esta dimensión misión es una fortaleza para la organización hamburguesas el corral, en cuanto al 3% restante de los colaboradores manifiestan un grado de inconformidad.

De acuerdo con lo anterior se concluye que la organización ha tenido cierto éxito en cuanto a la divulgación de esta dimensión la cual ha sido clara para el 97% de sus colaboradores.

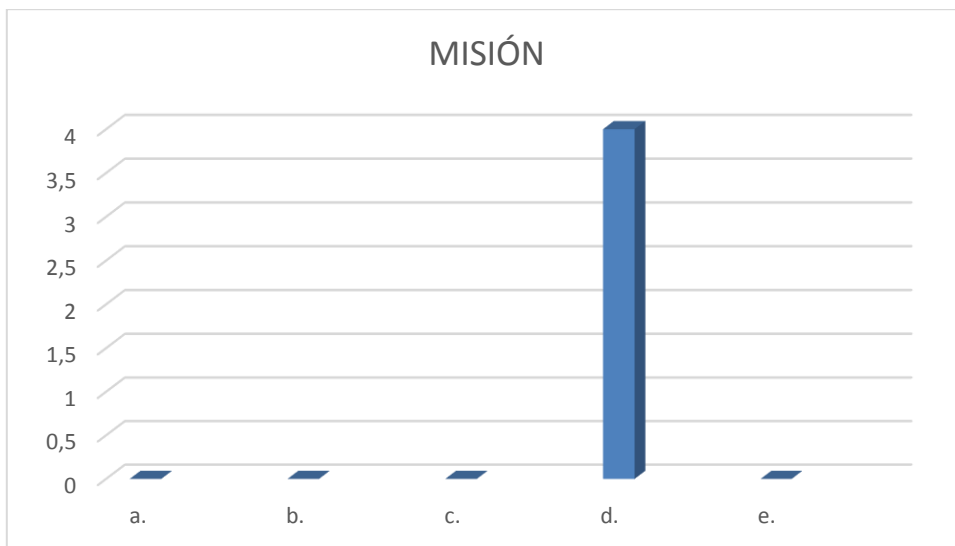
Seguidamente se presentará el cuadro y el grafico que corresponden a las causas señaladas para los colaboradores que consideran que la dimensión misión no está en un estado óptimo.

Cuadro 11: Causas de la dimensión Misión

1. CAUSAS					f	%
a.	La información sobre estos aspectos no ha sido lo suficientemente clara				0	0,0
b.	No me interesa conocerlos, ni identificar como apporto a ellos				0	0,0
c.	Considero que desde mi cargo no apporto a ninguno de los ejes esenciales				0	0,0
d.	No sé como medir mi contribución a la misión y sus ejes esenciales				4	13,3
e.	Otras causas ¿Cuáles?				0	0,0
No. de Personas Encuestadas	30	No. de Personas que No Respondieron	0	TOTAL	4	13,3

Fuente: Elaboración propia

Figura 10: Causas de la dimensión Misión



Fuente: Elaboración Propia

El cuadro anterior muestra que el 13,3% de los colaboradores encuestados consideran que esta dimensión es regular debido a que falta que la organización tenga métodos de medición del grado de contribución individual de los colaboradores.

Lo anterior es importante porque así los colaboradores pueden enfocar todo su potencial laboral para alcanzar los ideales de la organización.

En esta dimensión no se plantea otra causa que este posiblemente afectando la calidad de vida laboral de los colaboradores de hamburguesas del corral.

A continuación, se expondrán las posibles soluciones planteadas por los colaboradores para que esta dimensión alcance su estado óptimo.

Cuadro 12: Soluciones Propuestas Dimensión Misión

MISIÓN	
La empresa debería explicar cómo se mide la contribución individual	1
Crear un método cuyo objetivo sea medir el grado de contribución de los ejes principales de la organización	1

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a las dos propuestas planteadas se denota que los colaboradores tienen la necesidad de saber cuál es su grado de contribución a la misión y a sus ejes principales.

3.2.3. Dimensión Libre Asociación

La libre asociación es el derecho que tienen los colaboradores a asociarse o crear grupos informales que le permitan promover y ejercer de manera colectiva intereses comunes.

LIBRE ASOCIACION	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	9,7	10,0	1,2

Con relación a la escala cuantitativa y cualitativa la calificación que obtuvo esta dimensión es también de 9,7 lo cual la ubica en el rango de 9,1-10 que es excelente, con una moda y una 10 y una desviación estándar de 1,2 lo cual nos indica que es un valor que se aleja de cero y esto significa que las opiniones de los colaboradores de hamburguesas el corral es diferentes.

Sin embargo, el hecho de que tenga un rango alto de 9,7 es porque las opiniones con respecto a esta dimensión son buenas.

Supuestos: cuando en una organización los colaboradores se sienten libres de expresarse o incorporarse a grupos de su de su elección esto genera que sus miembros puedan incorporarse mejor a ella.

Los resultados obtenidos de esta dimensión según esta encuesta serán presentados a continuación.

Cuadro 13: Análisis de dimensión Libre asociación.

22. LIBRE ASOCIACIÓN			
CALIFICACIÓN CUANTITATIVA	CALIFICACIÓN CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	28	93,3
8,0 - 9,0	Bueno	0	0,0
6,0 - 7,9	Regular	1	3,3
0,0 - 5,9	Deficiente	1	3,3
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 11: Análisis porcentual de la dimensión libre asociación.



Fuente: Elaboración propia

El 94% que es el rango de excelente lo cual indica que para la gran mayoría de los colaboradores esta es una dimensión que posee una gran fortaleza para la

organización sin embargo el 4% considera que es regular y el 3% que es deficiente.

Con respecto a lo anterior se puede concluir que la organización no ha obstaculizado el derecho a la conformación de grupos que tienen los colaboradores.

A pesar de que la mayoría de los colaboradores consideran esta dimensión como excelentes hay variables que les impiden llegar al 100% a continuación se presentaran cuáles son.

Cuadro 14: Causas de la dimensión Libre asociación.

22. CAUSAS					f	%
a.	Se desconocen los derechos relacionados con libre asociación				2	6,7
b.	La organización impide la libre asociación				0	0,0
c.	N o me interesan asociarme a otros grupos formales				0	0,0
d.	Otras cuasas ¿Cuáles?				0	0,0
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron		0	TOTAL
					2	6,7

Fuente: Elaboración Propia

Figura 12: Causas de la dimensión libre asociación



Fuente: Elaboración propia

El 6,7% de los encuestados indicaron que desconocen los derechos relacionados con la libre asociación, este fue el motivo por el cual esta dimensión no alcanzo el estado óptimo.

En esta dimensión los colaboradores no manifestaron una solución sugerida para la mejora de esta.

3.2.4 Dimensión Grupos Informales.

Los grupos informales surgen en respuesta con la necesidad de generar algún tipo de contacto social dentro de la organización estos grupos no tienen una estructura formal y se acceden a ellos por voluntad propia.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de esta dimensión.

GRUPOS INFORMALES	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	9,5	10,0	1,1

Esta dimensión obtuvo un promedio de 9,5 y según la escala cualitativa y cuantitativa ocupa el cuarto lugar dentro de un rango excelente la moda tiene un valor de 10 y la desviación estándar de 1,1 la cual se aleja de cero y nos indica que las opiniones de los colaboradores son variadas.

Supuestos: En cuanto haya la posibilidad de un desarrollo libremente en los espacios no laborales que permita integrar a las personas mejora la calidad de vida de los colaboradores.

A continuación, se presentará los resultados obtenidos por esta dimensión.

Cuadro 15: Análisis Dimensión Grupos Informales

25. GRUPOS INFORMALES			
CALIFICACIÓN CUANTITATIVA	CALIFICACIÓN CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	24	80,0
8,0 - 9,0	Bueno	3	10,0

6,0 - 7,9	Regular	3	10,0
0,0 - 5,9	Deficiente	0	0,0
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 13: Análisis porcentual de la dimensión Grupos Informales



Fuente: Elaboración propia.

Con relación al análisis anterior la dimensión grupos informales esta percibida como excelente debido a que la sumatoria de estos dos rangos 9,1-10 y 8,0-9,0 quedando así un restante de 10% que considera que esta dimensión tiene falencias y es calificada como regular y que no ayuda a mejorar la calidad de vida laboral en esta organización.

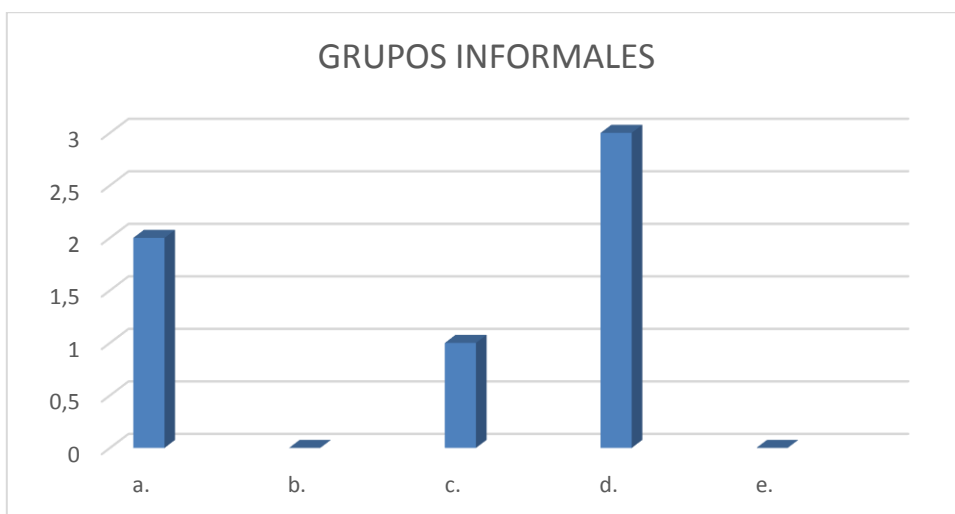
A continuación, muestran las causas por la cual un porcentaje de colaboradores no consideran que esta dimensión sea óptima.

Cuadro 16: Causas de la dimensión Grupos Informales.

25. CAUSAS					f	%
a.	Creo que las relaciones personales no afectan las relaciones laborales				2	6,7
b.	Creo que las actividades informales no me aportan a mi desarrollo personal				0	0,0
c.	Considero que los grupos informales generan conflictos que afectan el ambiente laboral				1	3,3
d.	La organización no brinda los espacios necesarios para el desarrollo de este tipo de actividades				3	10,0
e.	Otras causas ¿Cuáles?				0	0,0
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron		0	
			TOTAL		6	20,0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14: Causas de la Dimensión Grupos Informales



Fuente: Elaboración propia.

Esta dimensión presenta una serie de causas las cuales los colaboradores encuestados muestran su insatisfacción.

Donde la mayoría considera que la organización hamburguesa el corral no brindan el espacio necesario para el desarrollo de este tipo de actividades le sigue con un porcentaje de 6,7% que equivale a dos colaboradores el hecho de que crean que las relaciones personales no afectan las relaciones laborales, y por último con el 3,3% equivalente a 1 colaborador considera que los grupos informales generan conflictos que afectan el ambiente laboral.

Se considera que es muy importante que la empresa genere un entorno extra laboral en los cuales los colaboradores puedan integrarse con más facilidad.

A continuación, se genera un cuadro que corresponde a la solución planteada por los colaboradores.

Cuadro 17: Soluciones propuestas Dimensión Grupos Informales

Grupos Informales	
No mezclar lo laboral con lo personal	1

Fuente: Elaboración propia

Con relación a la solución planteada se puede discernir que para que los grupos informales sean efectivos se debe separar lo laboral con lo personal ya que si no hay un equilibrio entre ellas esta dimensión no sería efectiva.

3.2.5. Dimensión Ética

Se entiende como ética, que es un conjunto de normas el cual se adquiere como un compromiso así mismo para respetar las reglas del juego entre los actores y los valores que se van a presidir.

A continuación, se presentan los datos obtenidos de la encuesta según esta dimensión.

ÉTICA	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	9,5	10,0	1,1

Esta dimensión ocupa el quinto puesto con un promedio de 9,5 y una evaluación cuantitativa y cualitativa que arroja en una categoría de excelente según el rango de 9,1-10, con una moda de 10 y una desviación estándar de 1,1 la cual se aleja de cero lo cual nos indica que las opiniones que tienen los colaboradores son variadas.

Supuesto: si en la organización existe un lineamiento ético el cual sea adoptado por los colaboradores de una manera exitosa se podría decir que la calidad de vida laboral llegara a ser óptima

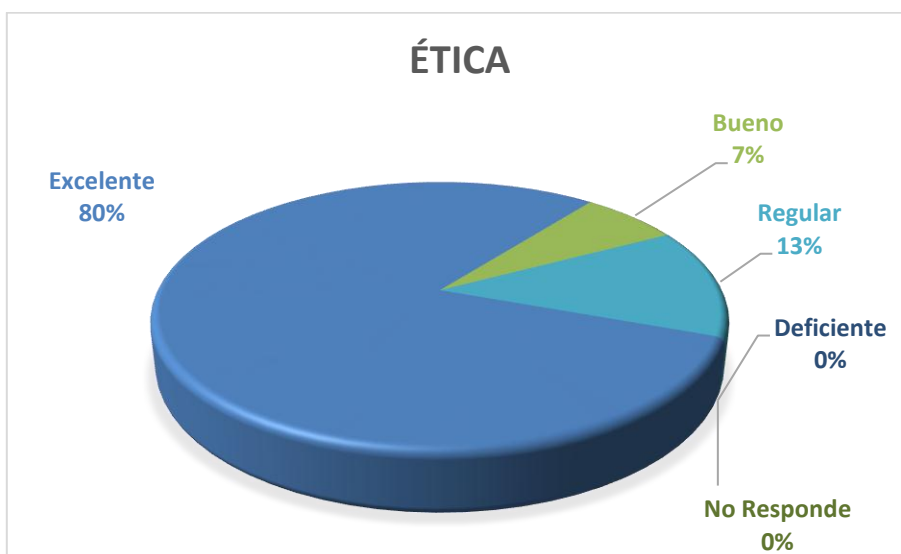
A continuación, se presentará el comportamiento de esta dimensión según los colaboradores encuestados.

Cuadro 18: Análisis Dimensión Ética

19. ÉTICA			
CALIFICACIÓN CUANTITATIVA	CALIFICACIÓN CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	24	80,0
8,0 - 9,0	Bueno	2	6,7
6,0 - 7,9	Regular	4	13,3
0,0 - 5,9	Deficiente	0	0,0
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 15: Análisis Porcentual de las Dimensiones



Fuente: Elaboración propia.

En esta dimensión se puede observar que la sumatoria de los rangos bueno y excelente da como resultado que el 87% de los colaboradores encuestados concuerdan que esta dimensión es excelente sin embargo el 13% de los colaboradores consideran que esta es aceptable al parecer no conocen los valores con los cuales se rige la organización hamburguesa el corral.

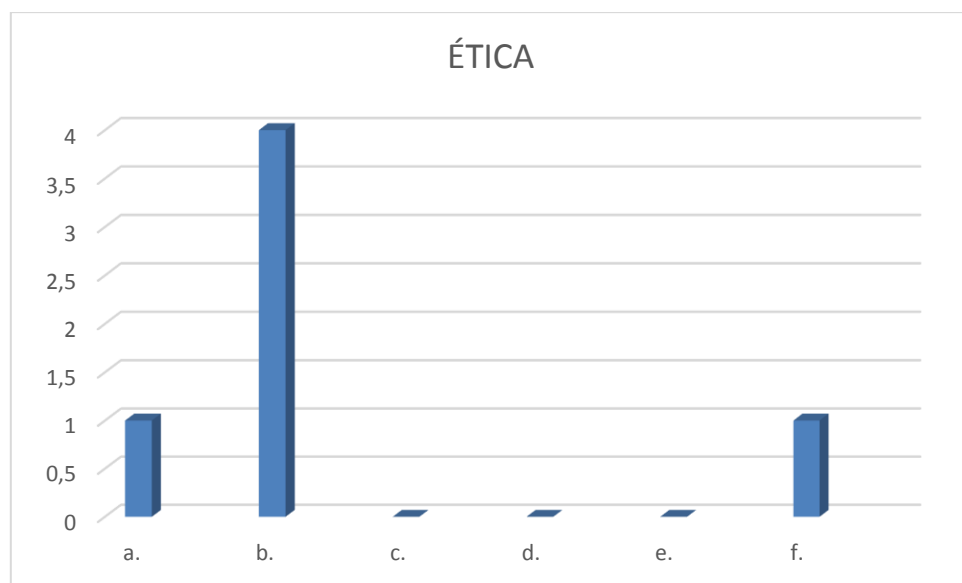
A continuación, se presenta cuáles son las causas que manifiestan los colaboradores encuestados que hacen que esta dimensión no sea óptima por completo.

Cuadro 19: Causas de la Dimensión Ética.

19. CAUSAS					f	%		
a.	Lo conozco pero no se cómo se aplican al desarrollo de mi trabajo				1	3,3		
b.	Solo conozco algunos				4	13,3		
c.	No se ha difundido ampliamente				0	0,0		
d.	No conozco el código de ética				0	0,0		
e.	No me interesa conocerlo				0	0,0		
f.	Otras causas ¿Cuáles?				1	3,3		
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron		0	TOTAL	6	20,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 16: Causas de la Dimensión Ética



Fuente: Elaboración propia

Según el cuadro anterior se observa que el 13,3% de los colaboradores equivalentes a 4 personas consideran que solo conocen algunos lineamientos éticos y el 3,3% equivalentes a una persona considera que los conoce, pero no sabe cómo aplicarlos para el desarrollo de su trabajo por último con el mismo

porcentaje de 3,3% una persona manifiesta que son otras causas las que impiden que esta dimensión alcance un estado óptimo.

Cuadro 20: Otras causas dimensión Ética

Otras Causas Dimensión Ética	
	1

Fuente: Elaboración propia

3.2.6. Dimensión Información

Se conoce como información todo aquello que sirva para difundir un mensaje o una circunstancia dentro de la organización.

INFORMACIÓN	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	9,5	10,0	1,3

El rango de esta dimensión es de 9,5 ubicándose así en el puesto sexto con una escala cuantitativa y cualitativa de excelente equivalente en el rango de 9,1-10, con una moda de 10 y una desviación estándar de 1,3 un valor que se aleja de cero, lo cual significa que las opiniones con respecto a esta dimensión son variadas.

Supuesto: si los medios de información utilizados por la empresa para transmitir cambios o actividades laborales son adecuados ayudara a que los colaboradores estén a gusto y esto mejorara la calidad de vida laboral.

A continuación, se presentará los resultados obtenidos por esta dimensión en los siguientes cuadros y figuras.

Cuadro 21: Análisis Dimensión Información

27. INFORMACIÓN			
CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE

CUANTITATIVA	CUALITATIVA		
9,1-10	Excelente	24	80,0
8,0 - 9,0	Bueno	3	10,0
6,0 - 7,9	Regular	2	6,7
0,0 - 5,9	Deficiente	1	3,3
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 17: Análisis porcentual de la dimensión Información.



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica anterior el 90% (Rango excelente-bueno) de los colaboradores consideran que la dimensión información es una de las fortalezas que tiene esta organización que tiene una comunicación asertiva. Por otra parte, el 7% de los encuestados consideran que no es efectiva y el 3% de los encuestados manifiestan que al corral le hacen falta implementar herramientas para que esta dimensión sea óptima.

A continuación, se presentará las causas que afectan directamente esta dimensión impidiéndole así que sea ideal.

Cuadro 22: Causas de la dimensión Información

27. CAUSAS					f	%
a.	Los medios de comunicación, por donde viaja la información (internet, telefonos, correo, casillero y/o correspondencia), no son los adecuados				0	0,0
b.	Los canales de información utilizados actualmente, permiten la fuga de información				1	3,3
c.	El uso de las carteleras no es el adecuado (su ubicación, su actualización, su lectura, etc.)				2	6,7
d.	La información no es suministrada de manera entendible a todos los niveles de la organización				1	3,3
e.	La distancia geográfica de las sedes dificulta el flujo adecuado y oportuno de la información				1	3,3
f.	Otras causas ¿Cuáles?				1	3,3
No. de Personas Encuestadas	30	No. de Personas que No Respondieron	0	TOTAL	6	20,0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 18: Causas de la Dimensión Información



Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que la causa más sobresaliente que se registra con el 6,3% es que no son adecuados la ubicación y el uso de carteleros el otro 3,3 % manifiesta que el problema es que los canales de información que se utilizan actualmente permiten la fuga de información, otro porcentaje de 3,3% equivalentes a un encuestado manifiesta que la información no es suministrada de una manera entendible para todos, otro 3,3% que la distancia geográficas de las sedes dificultan su flujo adecuado y oportuno de la información y por ultimo una colaborador encuestados manifiesta otras causas que impiden que esta dimensión sea óptima.

El hecho de que los colaboradores manifiesten falencias en esta dimensión es muy preocupante debido a que este es un eje principal y el buen manejo de esta ayuda a que esta no tenga ningún tipo de distorsión que afecte la calidad de vida laboral de los colaboradores de hamburguesas el corral.

Cuadro 23: Otras causas solución planteada

	INFORMACIÓN
1	Centralizar la información debido a que actualmente esta es proporcionada dependiendo del jefe inmediato.

3.2.7. Dimensión Identidad

Se define como el sentido de pertenencia que tienen los colaboradores con la organización, la introspección de valores, normas y alineamientos con los objetivos. A continuación, se presenta los resultados obtenidos por esta dimensión.

IDENTIDAD	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	9,3	10,0	1,4

De acuerdo con la escala cualitativa y cuantitativa esta dimensión está en el rango de 9,1-10 que la ubica como excelente con un promedio de 9,3 una moda de 10 y una desviación estándar de 1,4 que se aleja de cero lo cual nos hace pensar que las opiniones de los colaboradores son variadas.

Es importante para la empresa que sus colaboradores tengan un grado de identidad alto. Debido a que estos reflejan la imagen externa de la empresa.

Supuesto: El hecho de que los colaboradores tengan un alto grado de identidad es muy favorable debido a que esto nos demuestra que están comprometidos con la organización.

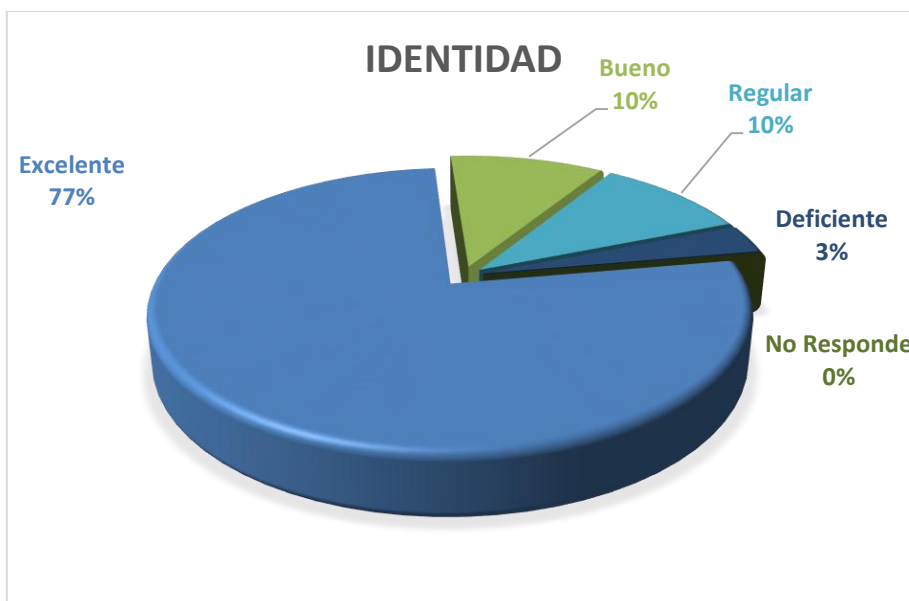
El comportamiento de esta dimensión se observará a continuación, en las siguientes gráficas.

Cuadro 24: Análisis Dimensión Identidad

24. IDENTIDAD			
CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	23	76,7
8,0 - 9,0	Bueno	3	10,0
6,0 - 7,9	Regular	3	10,0
0,0 - 5,9	Deficiente	1	3,3
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 19: Análisis porcentual de la dimensión Identidad



Fuente: Elaboración propia

En la presente dimensión se hace la sumatoria de los dos rangos 9,1-10 y 8,0-9,0 lo cual arroja un promedio de 87% siendo así esta dimensión evaluada en la escala cualitativa como excelente, se puede notar también que el 10% de los colaboradores encuestados consideran que esta dimensión es regular, por último, el 3% de los encuestados manifiestan que esta dimensión es deficiente.

A pesar de que esta dimensión obtuvo una calificación alta se puede notar que tiene algunas falencias que no le permite alcanzar un estado ideal

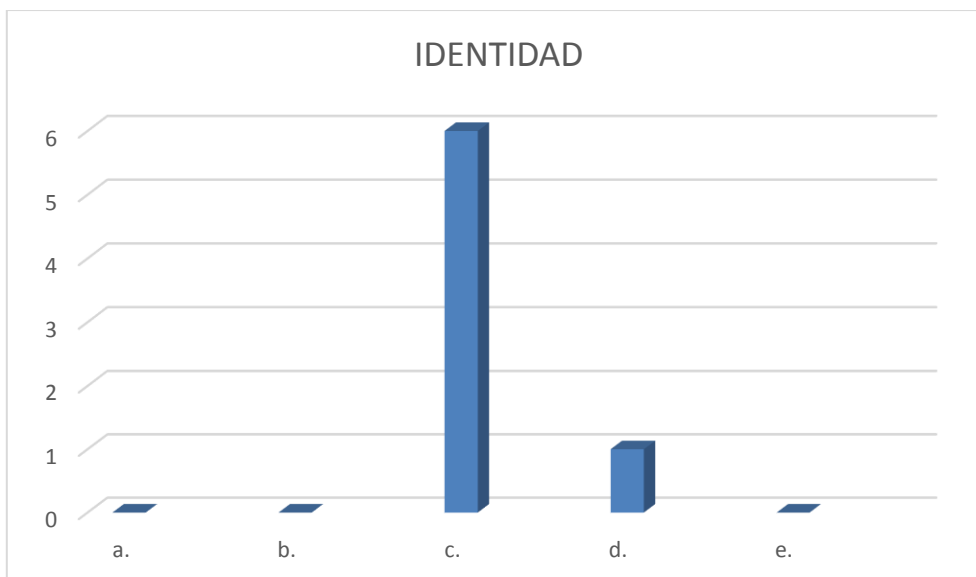
A continuación, se detallará las causas por las cual esta dimensión no es óptima según algunos de los encuestados.

Cuadro 25: Causas de la dimensión Identidad

24. CAUSAS					f	%		
a.	No estoy alineado con la visión, misión y objetivos				0	0,0		
b.	No comparto las normas y valores que rigen el comportamiento de las personas dentro de la organización				0	0,0		
c.	Considero que la organización no se preocupa por mejorar el sentido de pertenencia de sus colaboradores				6	20,0		
d.	Considero que la organización no se preocupa por mejorar la imagen				1	3,3		
e.	Considero que la imagen externa que se tiene de la organización no ayuda a generar identidad en los colaboradores				0	0,0		
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron		0	TOTAL	7	23,3

Fuente: Elaboración Propia

Figura 20: Causas de la dimensión Identidad



Fuente: Elaboración propia.

Dentro de las causas que identifican los empleados la más relevante es la causa (c) que obtuvo un 20% en la cual consideran que la organización hamburguesa el corral no se preocupa por mejorar el sentido de pertenencia de sus colaboradores, otra causa que se manifiesta el 3,3% equivalente a una persona es que el corral no se preocupa por mejorar la imagen.

En esta dimensión los colaboradores no manifestaron soluciones sugeridas.

3.2.8. Dimensión Plan Estratégico De Desarrollo.

El plan estratégico de desarrollo contiene el direccionamiento estratégico de la empresa la cual orienta las acciones de los colaboradores y permite orientar sus acciones siempre a la mejora del servicio.

PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	9,3	10,0	1,3

Esta dimensión obtuvo un promedio de 9,3 y de acuerdo con la escala cuantitativa y cualitativa se ubica en el rango de excelente 9,1-10 con una moda de 10 y una desviación estándar que se aleja a cero lo cual hace pensar que las opiniones de los colaboradores son variadas.

Supuesto: cuando los colaboradores tienen claro e interiorizan los lineamientos del plan estratégico de desarrollo como son la misión, la visión, y los objetivos esto permite que se pueda alcanzar el éxito y el futuro deseado para la organización.

A continuación, se presentará los resultados obtenidos de esta dimensión.

Cuadro 25: Análisis Dimensión Plan Estratégico

2. PLAN ESTRATEGICO DE DESARROLLO			
CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	22	73,3
8,0 - 9,0	Bueno	3	10,0
6,0 - 7,9	Regular	5	16,7
0,0 - 5,9	Deficiente	0	0,0
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 21: Análisis porcentual de la dimensión Plan Estratégico de Desarrollo



Fuente: Elaboración propia.

El 83% que es la sumatoria de los rangos excelente y bueno manifiesta que los colaboradores consideran que el plan estratégico de la organización hamburguesas el corral es una de sus fortalezas sin embargo el 17% de los encuestados consideran que tiene sus falencias y la califican como regular.

Como se puede observar 25 colaboradores de los 30 encuestados consideran que conocen y están conformes con el lineamiento estratégico de la organización.

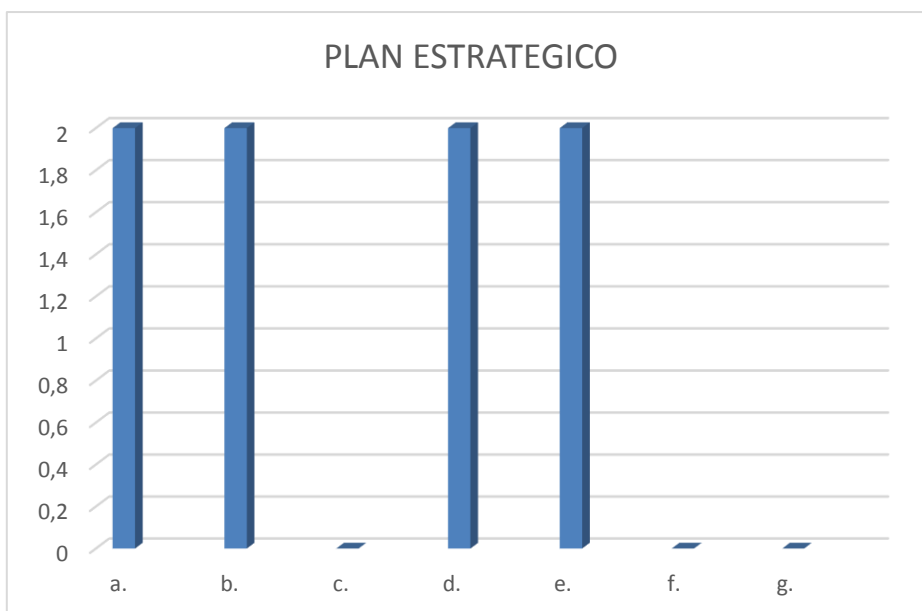
A continuación, se presenta las causas que según los encuestados no permiten que la dimensión sea ideal.

Cuadro 26: Causas de dimensión Plan Estratégico de Desarrollo.

2. CAUSAS					f	%
a.	Nunca, ni aún en el periodo de inducción, me han informado al respecto				2	6,7
b.	La información sobre estos aspectos no ha sido lo suficientemente clara				2	6,7
c.	No conozco el plan estratégico				0	0,0
d.	Con frecuencia se presentan cambios en estos aspectos, que no se nos comunican				2	6,7
e.	Me han informado al respecto pero, la verdad, no he prestado la atención suficiente				2	6,7
f.	No me interesa conocerlos				0	0,0
g.	Otras causas ¿Cuáles?				0	0,0
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron	0	TOTAL	8 26,7

Fuente: Elaboración propia

Figura 22: Causas de la Dimensión Plan Estratégico de Desarrollo



Fuente: Elaboración propia

Aunque para el 83% de los colaboradores el plan estratégico de la organización es excelente existen 4 causas propuestas que definen por qué esta dimensión no alcanza su estado ideal. Una de las causas que se manifiesta por 2 colaboradores equivalentes al 6,3% es que nunca se les ha informado ni en los periodos de prueba sobre el plan estratégico, el otro 6,3% indica que la información sobre estos aspectos no ha sido lo suficientemente clara, otro 6,3% indica que la organización presenta cambios constantes en estos aspectos y que no se comunican, por último tenemos 2 colaboradores que equivalente también al 6,3% indicando que se le ha informado al respecto pero que no ha prestado mayor atención.

Es importante que la organización emplee herramientas efectivas en la socialización de esta dimensión para que la totalidad de sus colaboradores no solo accedan, sino que también interioricen la información necesaria sobre el plan de desarrollo que tiene la empresa.

En esta dimensión los colaboradores no plantearon otras causas, y tampoco soluciones sugeridas.

3.2.9 Dimensión Trabajo En Equipo

Se define como trabajo en equipo la unión de esfuerzos conjunto los cuales cooperan hasta lograr un fin común. A continuación, se presentará los datos obtenidos de esta dimensión.

TRABAJO EN EQUIPO	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	9,0	10,0	1,4

Al estudiar esta dimensión se puede observar que obtuvo un promedio de 9,0 que en la escala cuantitativa y cualitativa según el rango 8,0-9,0 es calificada como buena, con una moda de 10 y una desviación estándar de 1,4 alejándose de cero lo cual quiere decir que las opiniones de los colaboradores son variadas. Esta dimensión tiene una calificación positiva que hace pensar que en la organización hamburguesas el corral existe el trabajo en equipo, no está en el rango ideal, pero si ayuda a que haya una calidad de vida laboral.

Supuesto: cuando en una organización se logra implementar equipos efectivos de trabajo la calidad de vida laboral tiende a ser mejor.

A continuación, se presentarán por medio de cuadros y graficas los resultados obtenidos en esta dimensión.

Cuadro 27: Análisis Dimensión Trabajo En Equipo

26. TRABAJO EN EQUIPO			
CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	19	63,3
8,0 - 9,0	Bueno	4	13,3
6,0 - 7,9	Regular	7	23,3
0,0 - 5,9	Deficiente	0	0,0
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 23: Análisis porcentual de la dimensión Trabajo En Equipo.



Fuente: Elaboración propia

Con la sumatoria de los rangos excelente y bueno se puede determinar un porcentaje de 77% de los colaboradores indican que esta dimensión es una fortaleza para la organización, pero sin embargo le hace falta más coordinación para llegar a un estado ideal debido a que el 23% de los colaboradores manifiestan que esta dimensión es regular.

Con lo anterior se puede notar que la organización ha impulsado a la conformación de trabajo de equipo, pero sin embargo en algunos casos no han sido efectivos.

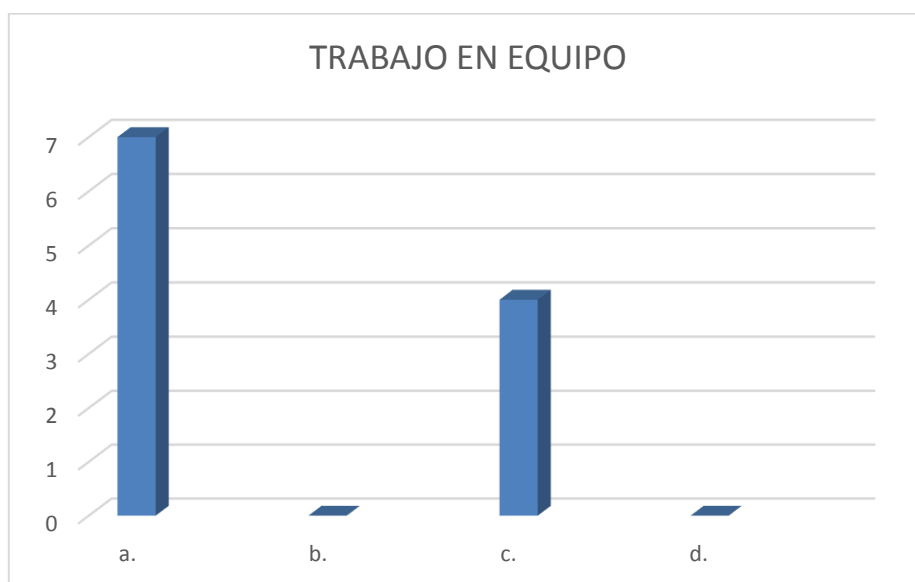
A continuación, se estudiará las causas por las cuales esta dimensión no ha podido llegar a su estado ideal.

Cuadro 28: Causas de la dimensión Trabajo En Equipo

26. CAUSAS					f	%
a.	La organización impulsa la conformación de equipos pero no son efectivos				7	23,3
b.	La organización no impulsa el trabajo en equipo, prefiere el trabajo individual y por áreas				0	0,0
c.	Las Personas de la organización no tienen una cultura que permita trabajar en equipo				4	13,3
d.	Otras causas ¿Cuáles?				0	0,0
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron		0	
			TOTAL		11	36,7

Fuente: Elaboración Propia

Figura 24: Causas De la Dimensión Trabajo En Equipo.



Fuente: Elaboración propia.

El 23,3% de los colaboradores manifiestan que la organización impulsa a la conformación de equipos, pero no son efectivos por otro lado el 13,3% equivalentes a 4 personas manifiestan que las personas en hamburguesas el corral no tiene una cultura que permita trabajar en equipo.

A lo anterior se puede concluir que la organización hamburguesa el corral debe implementar herramientas efectivas que permitan que los colaboradores puedan desarrollar una cultura que permita la conformación de grupos de trabajo efectivos debido a que esta dimensión es muy importante para el desempeño de la organización y la calidad de vida laboral de sus colaboradores.

En esta dimensión no se mencionaron otras causas.

A continuación, se presentará un cuadro correspondiente a las a las soluciones sugeridas por los colaboradores

Cuadro 29: Soluciones sugeridas Trabajo en equipo

Trabajo en equipo	
General cultura de trabajo en equipo	1

Fuente: Elaboración Propia

En conclusión, es fundamental que la empresa comience a trabajar en la cultura organizacional y reforzar el trabajo en equipo.

3.2.10 Dimensión Estructura Organizacional.

La estructura organizacional es el esquema formal donde están configurados los roles que cada miembro asume con el fin de cumplir con el mayor rendimiento. A continuación, se presentará los resultados obtenidos de esta dimensión en el presente estudio.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	8,6	10,0	1,7

Esta dimensión obtuvo un promedio de 8,6 que en la escala cuantitativa y cualitativa la ubica en el rango 8,0-9,0 con una calificación de bueno una moda de 10 y una desviación estándar de 1,7 el cual es un valor que se aleja de 0 lo que indica que los encuestados tienen opiniones diferentes.

Supuesto: cuando la organización posee una estructura organizacional que genere intereses en las áreas y promueva el trabajo interdisciplinario permitirá alcanzar los objetivos.

A continuación, se presentará los resultados obtenidos de esta dimensión.

Cuadro 30: Análisis Dimensión Estructura Organizacional

3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	16	53,3
8,0 - 9,0	Bueno	6	20,0
6,0 - 7,9	Regular	7	23,3
0,0 - 5,9	Deficiente	1	3,3
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 25: Análisis Porcentual Dimensión Estructura Organizacional



Fuente: Elaboración Propia

Según la figura anterior se puede concluir que esta dimensión es considerada como buena para los colaboradores de hamburguesas el corral debido a que obtuvo una calificación de 74% por otra parte el 23% de los encuestados consideran que esta dimensión es regular es decir que tiene falencias notorias que no permiten su estado ideal, sin embargo el 3% de los colaboradores consideran

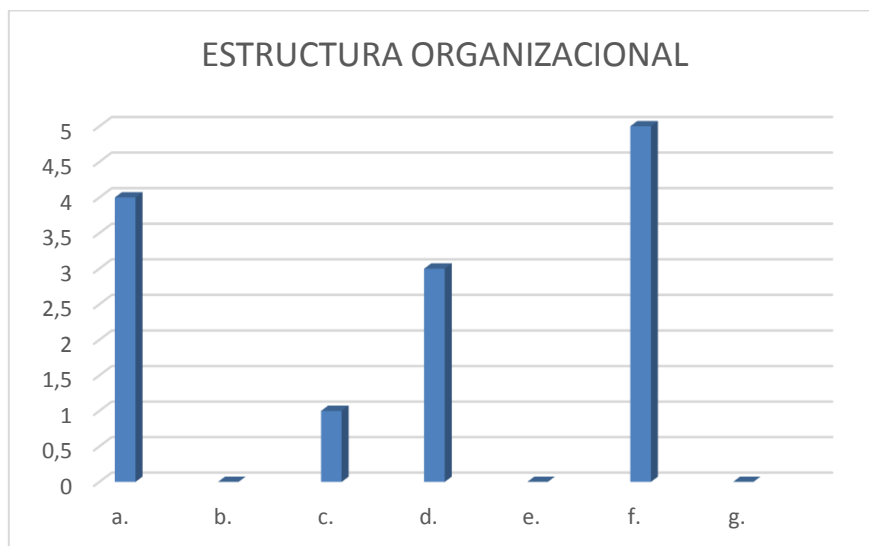
que esta dimensión es deficiente motivo por el cual se seguirá con el estudio para determinar las causas que están afectando esta dimensión.

Cuadro 31: Causas de la Dimensión Estructura Organizacional.

3. CAUSAS					f	%		
a.	Las funciones de las personas son muy especializadas, lo que dificulta su integración				4	13,3		
b.	En general, los intereses de las áreas priman sobre la empresa				0	0,0		
c.	Hay demasiados niveles jerárquicos, lo que dificulta la comunicación hacia arriba y hacia abajo				1	3,3		
d.	No se promueve el trabajo interdisciplinario ni la integración entre las áreas				3	10,0		
e.	Hay demasiada formalidad (conducto regular, exceso de memos, antesalas, etc.)				0	0,0		
f.	Hay demasiada centralización en la toma de decisiones				5	16,7		
g.	Otras causas ¿Cuáles?				0	0,0		
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron		0	TOTAL	13	43,3

Fuente: Elaboración Propia

Figura 26: Causas De la Dimensión Estructura Organizacional.



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica anterior se puede observar que las causas que están afectando esta dimensión son variadas pero la causa que obtuvo mayor porcentaje fue la causa (f) con una calificación de 16,7% equivalentes a 5 personas las cuales consideran que hay demasiada centralización en la toma de decisión, otra causa es la (a) con

un porcentaje de 13,3% equivalentes a 4 personas que manifiestan que las funciones de las personas son muy especializadas lo que dificulta su integración, la causa (d) con un porcentaje de 10% equivalentes a 3 personas manifiestan que no se promueven el trabajo interdisciplinario ni la integración entre las áreas y por último la causa (c) con un porcentaje del 3,3% equivalentes a una persona manifiesta que hay demasiados niveles jerárquicos lo que dificulta la comunicación hacia arriba y hacia abajo.

Esta dimensión no tuvo otras causas

A continuación, se ilustrará el cuadro correspondiente a las soluciones plantadas por los colaboradores.

Cuadro 32: Soluciones propuestas Dimensión Estructura organizacional

Estructura organizacional	
Mayor comunicación	1
Debería haber un comité conformado con cargos administrativos y operativos para la toma de decisiones	1
Ser más incluyentes con los colaboradores	1

Fuente: Elaboración propia

Las soluciones propuestas en el cuadro anterior hacen inferir que los colaboradores sienten que el esquema organizacional necesita escuchar más las opiniones de los colaboradores.

3.2.11. Dimensión Relaciones Interpersonales

Se le llama relaciones interpersonales a todo vínculo o contacto que establecen los seres humanos como seres sociales. A continuación, veremos qué tan importante es esta dimensión en cuanto a la calidad de vida laboral que tienen los colaboradores de hamburguesa el corral.

RELACIONES INTERPERSONALES	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	8,3	10,0	2,0

Esta dimensión obtuvo un promedio de 8,3 y en la escala cuantitativa y cualitativa es calificada como buena en un rango de 8,0-9,0 con una moda de 10 y una

desviación estándar de 2,0 que se aleja de cero lo cual indica que las opiniones que tienen los colaboradores encuestados en este estudio son variadas

Esta dimensión es determinante en la calidad de vida laboral de la organización motivo por el cual se deben tomar medidas al respecto para mejorar su calificación y hacerla una de sus fortalezas.

Supuesto: promover las relaciones interpersonales en la organización garantiza una buena calidad de vida laboral para los colaboradores.

El resultado de esta dimensión se presentará a continuación, en los siguientes cuadros y figuras.

Cuadro 33: Análisis Dimensión Relaciones Interpersonales

8. RELACIONES INTERPERSONALES			
CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	14	46,7
8,0 - 9,0	Bueno	6	20,0
6,0 - 7,9	Regular	7	23,3
0,0 - 5,9	Deficiente	3	10,0
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 27: Análisis Porcentual De Dimensión Relaciones Interpersonales



Fuente: Elaboración Propia

Con la sumatoria de los rangos excelente y bueno da un porcentaje de 67% es decir que este porcentaje considera que las relaciones interpersonales que hay en el corral es buena sin embargo el 23% considera que es regular y el 10% que es totalmente deficiente, el hecho de que esta dimensión haya contado con una calificación tan poco favorable demuestra que esta variable necesita de intervención por parte de la organización crear espacios de integración que puedan desarrollar una mejor convivencia.

A continuación, se identificará las causas que están creando distorsión en esta dimensión según los colaboradores.

Cuadro 34: Causas de la dimensión de Relaciones Interpersonales

8. CAUSAS					f	%		
a.	En general, las personas no se conocen lo suficiente como para poder integrarse				0	0,0		
b.	Falta de respeto y consideración por las maneras de pensar, sentir y de actuar de los demás				4	13,3		
c.	Falta de solidaridad y apoyo entre las personas				4	13,3		
d.	Falta de cordialidad en el trato				1	3,3		
e.	Hay conflictos entre las personas y entre áreas, sin solucionar				3	10,0		
f.	Hay barreras entre los estamentos				0	0,0		
g.	La arrogancia de algunos dificulta las buenas relaciones				3	10,0		
h.	Otras causas ¿Cuáles?				1	3,3		
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron		0	TOTAL	16	53,3

Fuente: Elaboración propia

Figura 28: Causas de la Dimensión Relaciones Interpersonales



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica anterior se puede identificar las causas que están generando inconformidad en los colaboradores con el 13,3% se encuentra la causa (b) en la cual consideran que hay falta de respeto y consideración por la manera de pensar, sentir y actuar de los demás, también con el mismo porcentaje se encuentra la causa (c) en la cual manifiestan que hay falta de solidaridad y apoyo entre los demás también manifiestan que la causa (d) con un porcentaje de 3,3 equivalente a una persona considera que falta cordialidad en el trato, se evidencia también como otra causa la (e) con un porcentaje de 10% equivalente a 3 personas que hay conflictos entre personas y áreas sin solucionar, con el mismo porcentaje se encuentra la causa (g) en la cual manifiestan que la arrogancia de algunos dificultan las buenas relaciones.

Sin embargo, una persona manifiesta que hay otras causas que están dificultando las relaciones interpersonales en la organización

Otras causas Dimensión Relaciones Interpersonales

- Demasiado rotación del personal

Cuadro 35: Soluciones planteadas Dimensión Relaciones Interpersonales

RELACIONES INTERPERSONALES	
Crear espacios de integración	1
Crear un comité encargado en fortalecer las relaciones interpersonales	1
Ser más solidarios con los compañeros de trabajo	1
Mas disposición de alguno colaboradores para integrarse	1

Fuente: Elaboración propia

Con lo anterior se puede inferir que esta dimensión necesita ser fortalecida debido a que los colaboradores no se sienten que entre ellos no hay una buena relación interpersonal, lo cual afecta la calidad de vida laboral.

3.2.12. Dimensión Procesos y Procedimientos

Los procesos y procedimientos son las secuencias de acciones que encadenadas transforman un insumo o un recurso en un producto. A continuación. Se presentarán los resultados obtenidos por esta dimensión.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	8,2	10,0	2,3

Esta dimensión obtuvo un promedio de 8,2 y en la escala cuantitativa y cualitativa se ubica en el rango de 8,0-9,0 con una moda de 10 y una desviación estándar de 2,3 es un valor que se aleja de cero lo cual quiere decir que las opiniones de los colaboradores son variadas.

El hecho de que esta dimensión sea calificada como buena quiere decir que se debe trabajar para lograr el estado ideal, debido a que esta dimensión se refiere a procesos internos que ayudan a agilizar las labores.

Supuesto: cuando se logra una claridad en los procesos las actividades que se ejecutan se logran con mayor agilidad

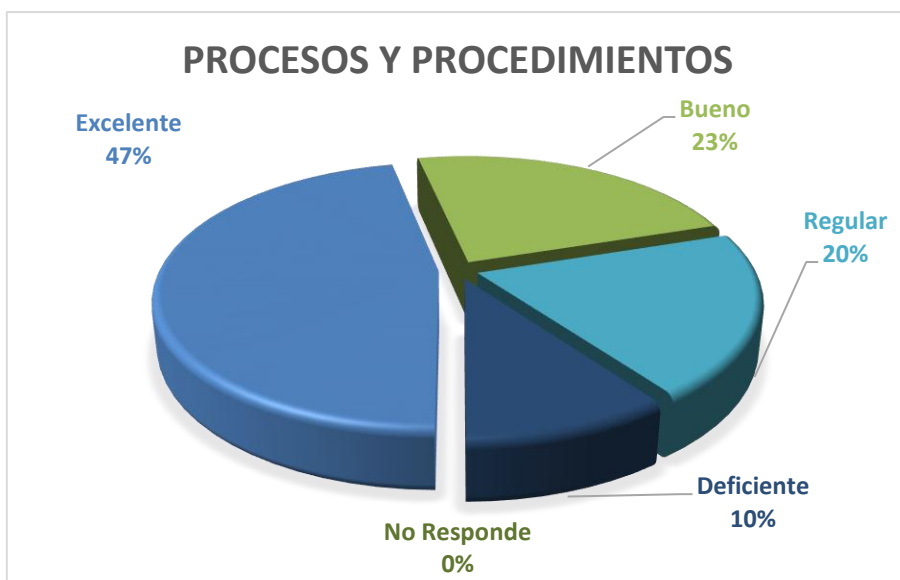
Los resultados de esta dimensión se estudiarán a continuación analizando su comportamiento.

Cuadro 36: Análisis Dimensión de Procesos y Procedimientos

21. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	14	46,7
8,0 - 9,0	Bueno	7	23,3
6,0 - 7,9	Regular	6	20,0
0,0 - 5,9	Deficiente	3	10,0
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 29: Análisis Porcentual Dimensiones Procesos y Procedimientos



Fuente: Elaboración propia

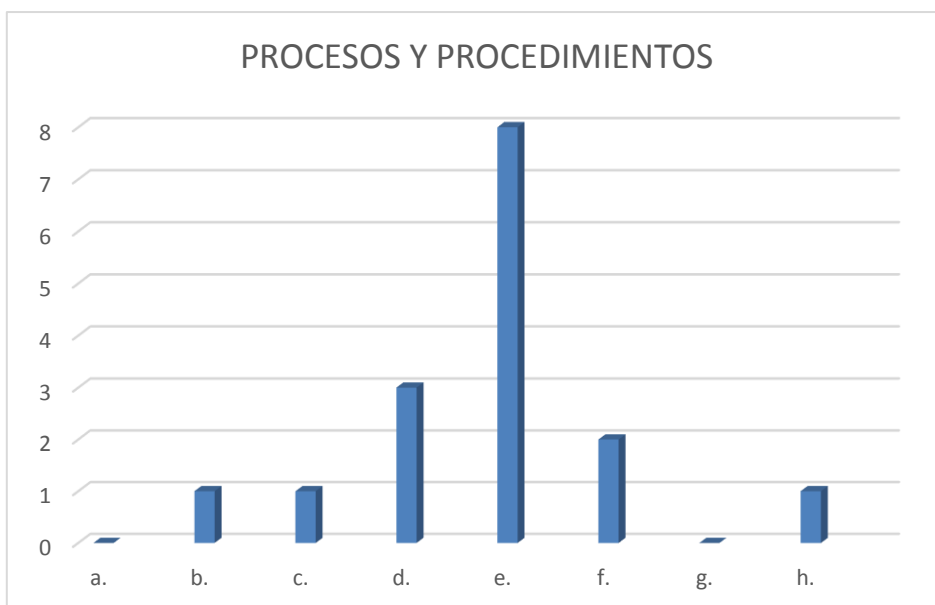
La dimensión procesos y procedimientos obtuvo una calificación de excelente con el 47% y de bueno con el 23% dando una sumatoria entre los dos rangos de 70% es decir que el 70% de los colaboradores encuestados manifiestan que esta dimensión es buena y el 20% considera que es regular, por otro lado, el 10% infiere de que es deficiente. A continuación, se estudiarán las causas que según los colaboradores no deja que esta dimensión tenga una calificación de excelente.

Cuadro 37: Causas de la Dimensión Procesos y Procedimientos:

21. CAUSAS						f	%	
a.	La organización no tiene establecidos los procesos y procedimientos					0	0,0	
b.	La organización no tiene documentados los procesos de acuerdo a las normas					1	3,3	
c.	No conozco a que proceso de la organización corresponden las actividades que ejecuto					1	3,3	
d.	La falta de claridad sobre lo que se desea lograr no ha contribuido a alcanzar los objetivos					3	10,0	
e.	No hay el suficiente interés porque las cosas se hagan con mas agilidad					8	26,7	
f.	Se da más importancia al cumplimiento de las normas que a la consecución de la misión y los objetivos					2	6,7	
g.	El querer aumentar el poder de algunos ha influido en la aparicion de tantas normas, procedimientos y controles					0	0,0	
h.	Otras causas ¿Cuáles?					1	3,3	
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron		0	TOTAL	16	53,3

Fuente: Elaboración propia

Figura 30: Causas de la Dimensión Procesos y Procedimientos



Fuente: Elaboración propia

En el cuadro anterior se puede establecer las principales causas por lo cual esta dimensión de procesos y procedimientos no alcanza un estado ideal como la causa principal está la (e) con un porcentaje de 26,7% equivalentes a 8 personas consideran que no hay suficiente interés por que las cosas se hagan con más agilidad, otra causa relevante esta la (d) con un porcentaje de 10% equivalentes al 3 personas que consideran que hay una falta de claridad en lo que se desea lograr, otra causa es la (f) con un porcentaje de 6,7% equivalentes a 2 personas que consideran que se dan más importancia al cumplimiento de las normas que a la consecución del cumplimiento de objetivos. Y un porcentaje de 3,3% que equivale a una persona manifiesta que el corral no tiene documentado los procesos y procedimientos, una persona manifiesta otra causa que impide el funcionamiento óptimo de esta dimensión.

Otras causas de la dimensión Procesos y procedimientos

- Procesos obsoletos

A continuación, se presenta las soluciones propuestas por los colaboradores.

Cuadro 38: Soluciones propuestas Dimensión Procesos y Procedimientos.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
Implementar métodos y utensilios tecnológicos más actualizados para optimizar tiempo y efectividad	

Fuente: Elaboración propia

Con lo anterior se puede visualizar de que los colaboradores consideran que la organización hamburguesa el corral tiene procesos y procedimientos obsoletos que es importante que empleen la tecnología para agilizar las labores.

3.2.13. Dimensión Solución De Conflictos

Se refiere a la habilidad de buscar salidas constructivas al conflicto y logran consenso entre las partes.

A continuación, se detalla los resultados obtenidos de la dimensión solución de conflictos.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	8,2	10,0	1,8

La dimensión solución de conflictos obtuvo un promedio de 8,2 la cual ubicada en una escala cualitativa y cuantitativa obtiene una calificación de buena con un rango de 8,0-9,0 con una moda de 10 y una desviación estándar de 1,8 valor que se aleja de cero lo cual concluye que las opiniones de los colaboradores son diversas.

El hecho de que esta dimensión sea calificada como buena quiere decir que en cierta parte la organización se preocupa por general un balance laboral, sin embargo, a continuación, se hará un estudio detallado de las causas.

Cuadro 39: Análisis Dimensión Solución de Conflictos

23. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS			
CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	12	40,0
8,0 - 9,0	Bueno	8	26,7
6,0 - 7,9	Regular	7	23,3
0,0 - 5,9	Deficiente	3	10,0
	No Responde	0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 31: Análisis Porcentual de la Dimensión Solución de Conflictos



Fuente: Elaboración propia

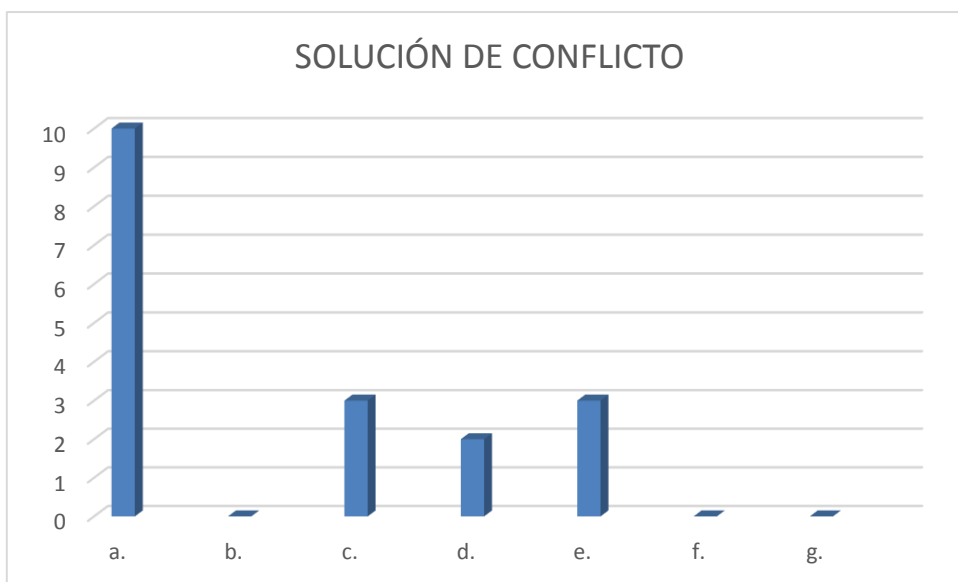
La sumatoria de los rangos excelente y bueno da una calificación total de 57% lo cual quiere decir que este porcentaje considera que esta dimensión es buena por otro lado el 23% de los colaboradores manifiestan que esta es regular sin embargo el 10% califica esta dimensión como deficiente. A continuación, veremos cuáles son las causas que están impidiendo que esta dimensión alcance un grado ideal.

Cuadro 40: Causas de la Dimensión Solución de Conflictos

23. CAUSAS					f	%
a.	En general, la costumbre es dejar que el tiempo los resuelva				10	33,3
b.	No tenemos la actitud ni la información necesaria para solucionar nuestros conflictos				0	0,0
c.	Falta de comprensión en el sentido de que los intereses de la organización, están por encima de cualquier interés individual o sectorial				3	10,0
d.	Cuando se busca solucionarlos, en general una de las partes trata de imponerse sobre la otra				2	6,7
e.	Los jefes, en general, no prestan mayor atención al conflicto de intereses				3	10,0
f.	En general, se solucionana medias, sin dejar a las partes plenamente satisfechas				0	0,0
g.	Otras causas ¿Cuáles?				0	0,0
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron		0	
TOTAL					18	60,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 32: Causas de las Dimensión Solución de Conflicto



Fuente: Elaboración propia

Dentro de las causas más sobresalientes se encuentra que es costumbre dejar que el tiempo resuelva los conflictos es decir que no existe un mecanismo pensado para este tipo de situaciones

Cuando en una organización dejan abierto ciertos conflictos internos hace que decaiga dimensiones como el trabajo en equipo la cooperación las relaciones interpersonales, entre otras lo cual genera que la calidad de vida laboral decaiga sea baja siendo esto un problema para la organización que se enfrentaría en un ambiente conflictivo y nada agradable para sus colaboradores.

En esta dimensión no se presentaron otras causas.

A continuación, se presenta las soluciones propuestas.

Cuadro 41: Soluciones propuestas Dimensión Solución de conflictos.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	
Tener más tolerancia más respeto, más compañerismo	1

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la solución propuesta es importante educar al colaborador sobre la importancia de los valores y la comprensión al prójimo.

3.2.14. Dimensión Inducción y Capacitación

La inducción y la capacitación consisten en la orientación supervisión y ubicación que se efectúa a los colaboradores que ingresan a la organización.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos por esta dimensión.

INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	8,1	10,0	2,2

Esta dimensión obtuvo un promedio de 8,1 y en la escala cuantitativa y cualitativa está ubicada en el rango de buena 8,0-9,0 una moda de 10 y una desviación estándar de 2,2 valor que se aleja de cero lo cual con lleva a pensar que la opinión de los colaboradores es diversa.

Esta dimensión está ubicada en un nivel de bueno más sin embargo está muy cerca al rango de aceptable motivo por el cual preocupa el comportamiento de esta dimensión debido a que el desempeño futuro de los colaboradores depende de esta.

Supuesto: si en el momento de la vinculación se adquieren, actualizan y desarrollan conocimiento y habilidades el cual ayuda al desempeño y el funcionamiento laboral del colaborador se generará una fortaleza para la organización.

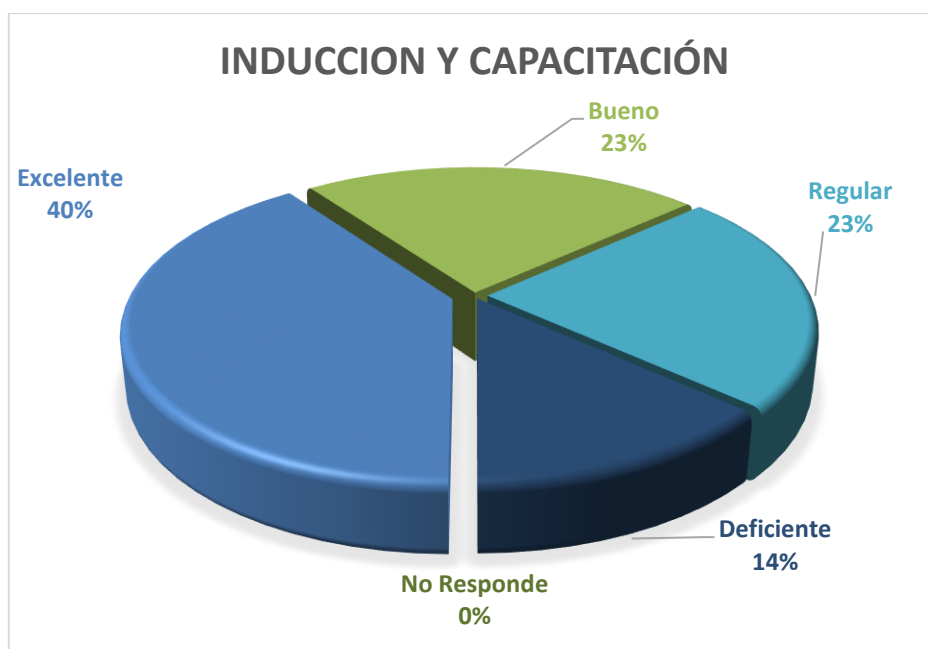
A continuación, se presenta el comportamiento de esta dimensión en los siguientes cuadros y gráficas.

Cuadro 42: Análisis Dimensión Inducción y Capacitación

9. INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN			
CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	12	40,0
8,0 - 9,0	Bueno	7	23,3
6,0 - 7,9	Regular	7	23,3
0,0 - 5,9	Deficiente	4	13,3
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 33: Análisis porcentual de la dimensión Inducción y Capacitación



Fuente: Elaboración propia

La sumatoria de los rangos excelente y bueno da una calificación total de 63% lo cual quiere decir que este porcentaje considera que esta dimensión es buena por otro lado el 23% considera que es regular sin embargo el 14% de los

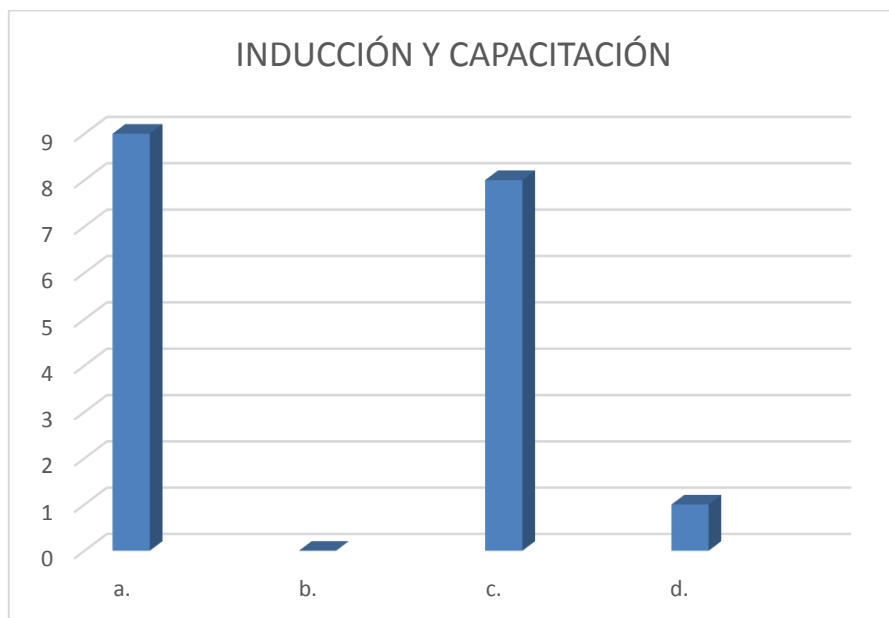
colaboradores consideran que es deficiente a continuación, veremos cuáles son las causas que según los colaboradores están generando insatisfacción.

Cuadro 43: Causas de la Dimensión Inducción y Capacitación

9. CAUSAS					f	%
a.	No hay un sistema bien diseñado y adecuado para la inducción de los colaboradores				9	30,0
b.	No recibí inducción al ingresar a la organización				0	0,0
c.	La organización tiene procesos de inducción pero no son los adecuados				8	26,7
d.	Otras causas ¿Cuáles?				1	3,3
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron		0	
			TOTAL		18	60,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 34: Causas de la Dimensión Inducción y Capacitación



Fuente: Elaboración propia

Con el grafico anterior se puede concluir que una de las causas más sobresalientes se encuentra la causa (a) con un porcentaje de 30% equivalentes a 9 personas que consideran que la organización no tiene un sistema bien diseñado y adecuados para la inducción de los colaboradores, otra causa sobresaliente es la causa (c) con un 26,6% equivalentes a 8 personas que consideran que el corral tiene procesos de inducción, pero no son los adecuados.

Lo anterior hace concluir que la organización hamburguesa el corral debe crear herramientas que permitan mejoras sus procesos debido a que esta dimensión es un pilar fundamental para la organización por en esta se determina el buen desempeño laboral de los colaboradores ya que a si conocerían bien los procesos de la organización.

Por otro lado, se denotan otras causas que impiden que esta dimensión alcance su estado ideal.

Otras causas de la Dimensión Inducción y Capacitación

- Capacitar bien a las nuevas personas para que se comprometan totalmente a realizar los trabajos asignados

Cuadro 44: Soluciones Propuestas Dimensión Inducción y Capacitación

INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN	
Enfocar más el entrenamiento de los colaboradores	1
Mas inducción por parte de área de recursos humanos	1
Una inducción más practica	1
Métodos más eficientes para facilitar el aprendizaje	1

Fuente: Elaboración propia

Con lo anterior se puede concluir que es muy importante que la organización haga una revisión de los procesos de inducción y capacitación ya que los colaboradores manifiestan que esta dimensión tiene falencias notables hecho que afecta a la organización porque tendrían colaboradores no muy bien entrenados para su cargo.

3.2.15. Dimensión Evaluación Del Desempeño

Es un proceso sistémico en cargado de valorar el grado de eficiencia con el que las personas llevan a cabo sus actividades.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos en este estudio con relación a esta dimensión

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	8,1	10,0	2,1

Esta dimensión obtuvo un promedio de 8,1 que con relación a la escala cuantitativa y cualitativa se ubica en el rango de 8,0-9,0 lo cual es buena y una moda de 10 con una desviación estándar de 2,1 valor que se aleja de cero considerándose así que las opiniones de los colaboradores son variadas.

Aunque esta dimensión es calificada como buena está muy cercana al rango de regular lo que evidencia que existe falencias en este proceso.

A continuación, se presenta el comportamiento de esta dimensión de acuerdo con las respuestas obtenidas.

Cuadro 45: Análisis Dimensión Evaluación de Desempeño

15. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			
CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	10	33,3
8,0 - 9,0	Bueno	9	30,0
6,0 - 7,9	Regular	9	30,0
0,0 - 5,9	Deficiente	2	6,7
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 35: Análisis Dimensión Evaluación de Desempeño



Fuente: Elaboración Propia

La sumatoria de los dos rangos (excelente-bueno) da un promedio de 63% el cual equivale los colaboradores que consideran que esta dimensión es buena por otra parte el 30% de los colaboradores manifiestan que esta dimensión es regular sin embargo el 7% considera que es deficiente, claramente se nota que esta dimensión no es una de las fortalezas de la organización hamburguesas el corral.

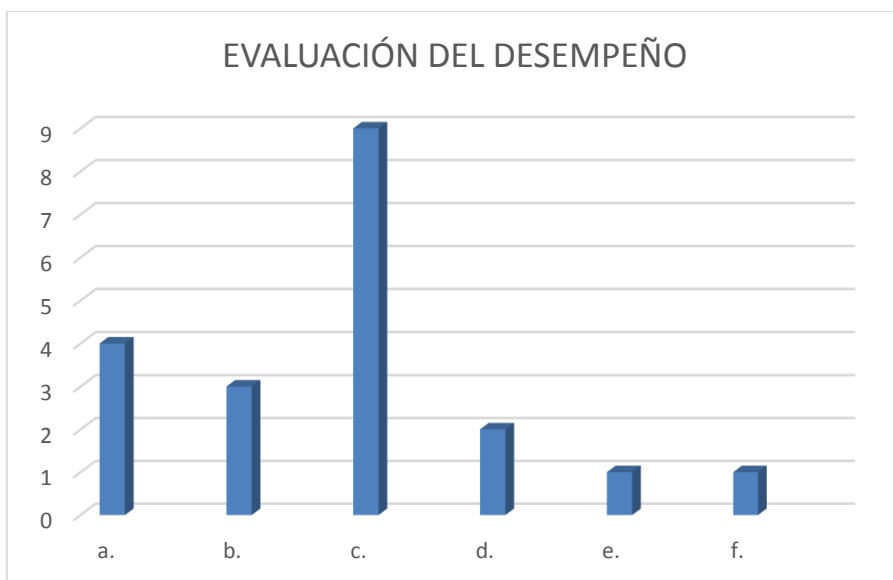
A continuación, se presenta las causas establecidas por los colaboradores que hacen que esta dimensión no sea óptima.

Cuadro 46: Causas de la Dimensión Evaluación del Desempeño

15. CAUSAS					f	%		
a.	La falta de claridad en las funciones impide una evaluación adecuada				4	13,3		
b.	Falta de objetividad en la evaluación				3	10,0		
c.	La evaluación no se hace en el momento oportuno				9	30,0		
d.	La evaluación no es imparcial				2	6,7		
e.	Mas que constructiva, la evaluación es represiva				1	3,3		
f.	Otras causas ¿Cuáles?				1	3,3		
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron		0	TOTAL	20	66,7

Fuente: Elaboración propia

Figura 36: Causas de la Dimensión Evaluación del Desempeño



Fuente: Elaboración propia

Lo anterior concluye que para los colaboradores una de las causas principales es la causa (c) con un 30% equivalentes a 9 personas consideran que esta evaluación no se hace en el momento oportuno, otra causa es la (a) con un 13,3% equivalentes a 4 personas consideran que la falta de claridad impide una evaluación adecuada.

Por otra parte, se consideran otras causas que impiden que esta dimensión tenga el estado óptimo.

Otras causas Dimensión Evaluación del Desempeño

- Sistematizar la evaluación

Cuadro 47: Soluciones Propuestas Dimensión Evaluación del Desempeño

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
Generar un mecanismo de autoevaluación	1
Apersonarse de este punto	1
Hacer las evaluaciones en contexto con la realidad	1

Fuente: Elaboración propia

Lo anterior conlleva a pensar que la organización hamburguesa el corral no ha implementado un método de evaluación efectivo el cual pueda ser pensado para cada cargo.

3.2.16. Dimensión Cooperación.

La cooperación enmarca el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido, generalmente usando métodos también comunes, en lugar de trabajar de forma separada en competición.

COOPERACIÓN	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	8,0	10,0	1,8

De acuerdo con la escala cuantitativa y cualitativa la calificación de esta dimensión fue de 8.0 lo que la ubica en el rango que corresponde a bueno, con una moda de 10 y una desviación estándar de 1.8, lo que indica que los colaboradores tienen buena percepción en lo que respecta a la cooperación dentro de la organización; pero aun así se necesitan mejorar algunas situaciones para que todos sigan un objetivo en común.

Supuesto: Si las personas y/o las áreas que dependen del trabajo de las otras personas u otras áreas para realizar el suyo, reciben de éstas un trabajo de calidad, acordes con los requerimientos, alineados con la misión y objetivos de la organización, y oportunamente, mejores serán sus relaciones y habrá beneficios para todos donde primen los intereses globales, habrá más efectividad en la organización y mejor calidad de vida.

Resultados obtenidos de acuerdo con las respuestas proporcionadas por los colaboradores para la dimensión.

CUADRO 48: Análisis dimensión Cooperación

6. COOPERACIÓN			
CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	9	30,0
8,0 - 9,0	Bueno	11	36,7
6,0 - 7,9	Regular	7	23,3
0,0 - 5,9	Deficiente	3	10,0
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 37: Análisis porcentual de la dimensión cooperación



Fuente: Elaboración propia

El 67% de los encuestados (rango excelente – bueno) consideran que la dimensión cooperación se presenta de manera adecuada en la organización, mientras que el 33% tienen una percepción contraria, por lo tanto, es este último

grupo en la organización debe enfocar sus esfuerzos para lograr un trabajo en conjunto en la construcción de los objetivos organizacionales.

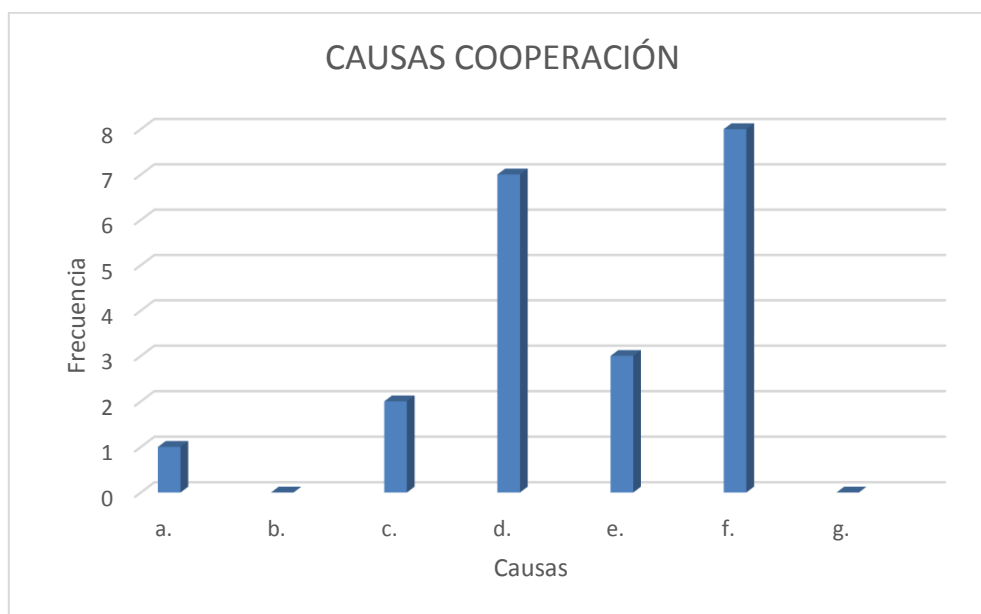
De acuerdo con los resultados en esta dimensión se puede identificar una fortaleza debido a la buena percepción que se tiene.

Cuadro 49: Causas de la dimensión Cooperación

6. CAUSAS					f	%		
a.	Priman mas los conflictos que la integración entre las áreas				1	3,3		
b.	Cada área quiere lograr lo mejor para sí, olvidandose del todo organizacional				0	0,0		
c.	En general, los intereses de las personas priman sobre los de la organización				2	6,7		
d.	Falta de motivación y/o capacitación para trabajar en equipo				7	23,3		
e.	La estructura organizacional no facilita la integración y cooperación				3	10,0		
f.	Hay interés por alcanzar los mejores beneficios para todos, pero falta más integración y solidaridad entre las partes				8	26,7		
g.	Otras causas ¿Cuáles?				0	0,0		
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron		0	TOTAL	21	70,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 38: Causas Dimensión Cooperación



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica anterior se detallan las causas que se deben mejorar en la organización en cuanto a la cooperación, se puede notar que la mayoría consideran que, a pesar del interés de alcanzar los objetivos para obtener beneficios para todos, hace falta mayor integración y cooperación, además que la empresa no motiva a sus colaboradores ni da capacitación para el trabajo en equipo. Las otras causas para tener en cuenta para realizar mejoras son en la a, c y e.

3.2.17. Dimensión Autoevaluación

Se concibe la autoevaluación como un ejercicio de auto-reflexión valorativa de las acciones teóricas y prácticas desarrolladas por los colaboradores y se asume como un proceso permanente en la medida que no responde a caprichos personales o coyunturales sino, por el contrario, a la conciencia y la voluntad, que deberá valorar de manera individual y colectiva hasta dónde su trabajo está contribuyendo para alcanzar con calidad, los objetivos y los propósitos institucionales establecidos.

AUTOEVALUACIÓN	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	8,0	10,0	1,8

De acuerdo a la escala, la dimensión de autoevaluación tiene un promedio de evaluación bueno, lo que equivale a que la empresa hamburguesas el corral a pesar proporcionar métodos para que los colaboradores tengan la posibilidad de realizar una autoevaluación del trabajo que realizan, con el fin de saber la contribución que cada uno tiene como persona o como grupo para el crecimiento de la empresa, no ha sido lo suficientemente claro o no ha difundido ampliamente este método ya que la calificación no es óptima o excelente para esta dimensión.

CUADRO 50: Análisis dimensión Autoevaluación

16. AUTOEVALUACIÓN			
CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	12	40,0
8,0 - 9,0	Bueno	5	16,7
6,0 - 7,9	Regular	11	36,7
0,0 - 5,9	Deficiente	2	6,7
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 39: Análisis porcentual de la dimensión autoevaluación



Fuente: Elaboración propia

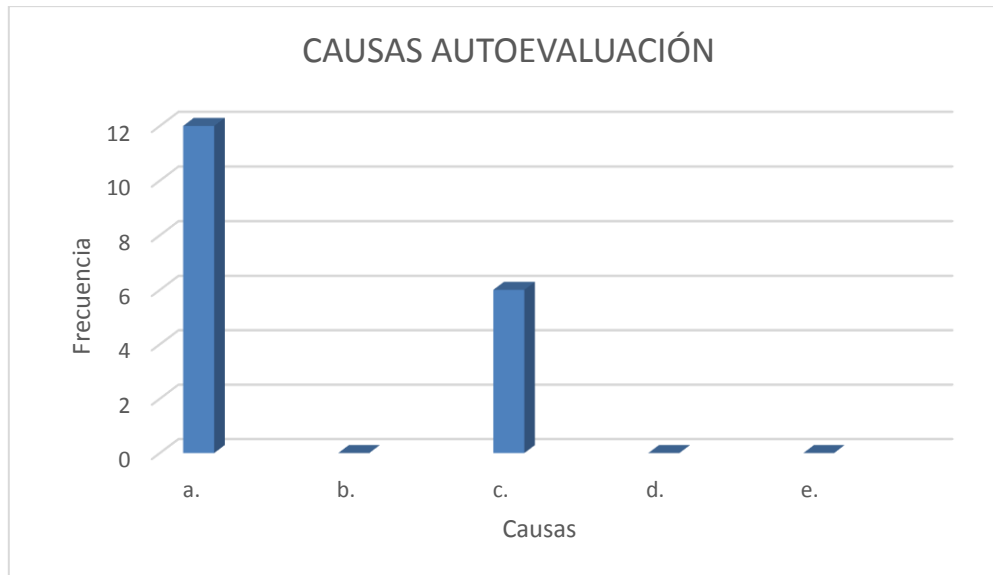
Más de la mitad de los colaboradores consideran que la empresa tiene métodos para la autoevaluación del puesto de trabajo, colocando esta dimensión como una fortaleza, pero aun el 43% piensan que no se ha desarrollado algún método o por el contrario no ha sido difundido como debe ser.

Cuadro 51: Causas de la dimensión Autoevaluación

16. CAUSAS					f	%		
a.	La organización no ha desarrollado un metodo de autoevaluación para cada puesto de trabajo				12	40,0		
b.	Existen métodos, pero no me interesa su aplicación				0	0,0		
c.	Los métodos no se han difundido ampliamente				6	20,0		
d.	No me interesa la Autoevaluación				0	0,0		
e.	Otras causas ¿Cuáles?				0	0,0		
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron		0	TOTAL	18	60,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 40: Causas Dimensión Autoevaluación



Fuente: Elaboración Propia

La grafica anterior refleja las causas que consideran los colaboradores que se deben mejorar para lograr una autoevaluación eficiente, como lo es la

implementación de métodos para la autoevaluación de los diferentes puestos de trabajo y la divulgación de estos ante todo el personal.

3.2.18. Dimensión Compensación

La Compensación se define como todo aquello que las personas reciben a cambio de su trabajo (como salario, incentivos y beneficios representados en becas, subsidios, apoyo de estudios, entre otros) como colaboradores del corral.

COMPENSACIÓN	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	7,9	8,0	1,5

De acuerdo con las escalas cuantitativas y cualitativas esta dimensión tiene como promedio una calificación de 7,9, ubicándola en un rango regular, se percibe que el personal no está satisfecho con la retribución que reciben a cambio de las labores que desempeñan, lo cual no es bueno para la calidad de vida laboral.

Supuesto: Si el salario recibido por las personas es una justa retribución por su trabajo, y mejora, cuando las condiciones económicas de la organización también lo hacen, mejor será la calidad de vida laboral.

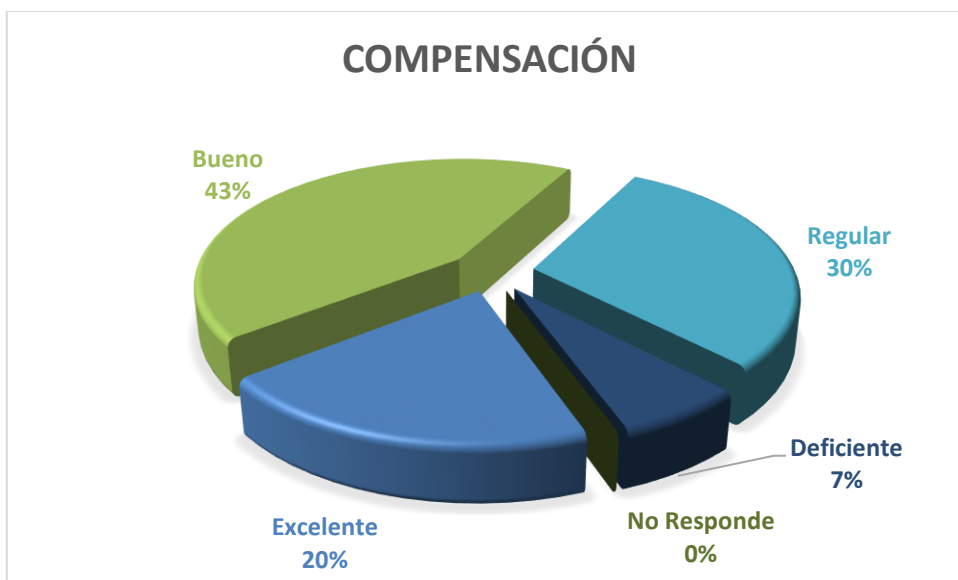
El comportamiento de la dimensión de acuerdo con las respuestas obtenidas se presenta en el siguiente cuadro y figura.

Cuadro 52: Análisis dimensión Compensación

12. COMPENSACIÓN			
CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10,0	Excelente	6	20,0
8,0 - 9,9	Bueno	13	43,3
6,0 - 7,9	Regular	9	30,0
0,0 - 5,9	Deficiente	2	6,7
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 41: Análisis porcentual de la dimensión compensación



Fuente: Elaboración propia

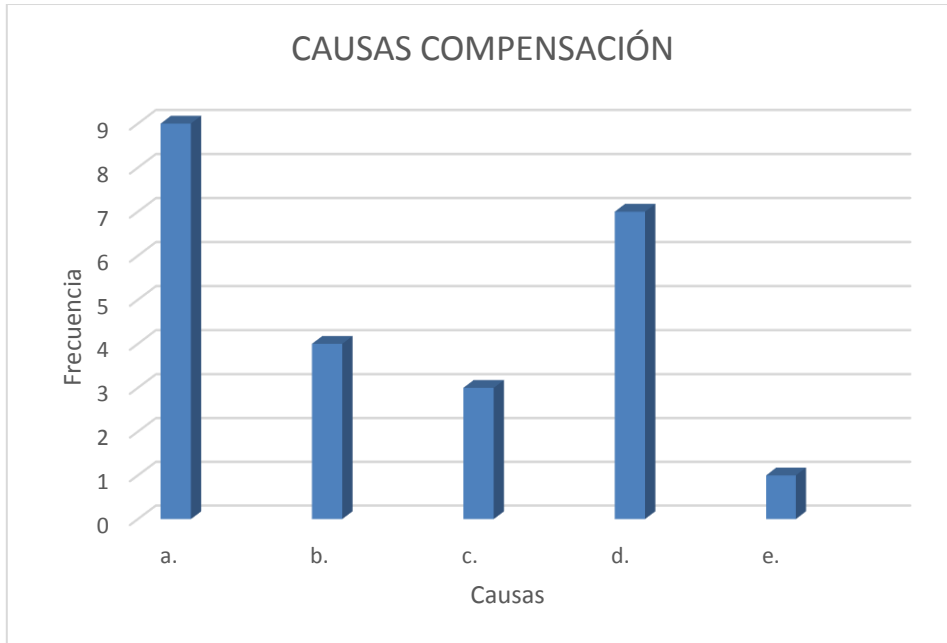
En la presente dimensión se puede analizar que a pesar de que el 20% de los encuestados están totalmente satisfechos con los beneficios económicos recibidos, aún hay un 80% que no están conformes con la compensación recibida por su trabajo, de este porcentaje se destaca el 30% y el 7% que consideran que la compensación por su trabajo es regular y mala respectivamente.

Las causas identificadas por los encuestados en esta dimensión son:

Cuadro 53: Causas de la dimensión Compensación

12. CAUSAS					f	%		
a.	La compensación no está de acuerdo con las exigencias del cargo				9	30,0		
b.	Frente al mercado laboral, considero que mi compensación es baja				4	13,3		
c.	La organización no ha dado a conocer el plan de compensación				3	10,0		
d.	No conozco el plan de compensación acorde a mi cargo				7	23,3		
e.	Otras causas ¿Cuáles?				1	3,3		
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron		0	TOTAL	24	80,0

Figura 42: Causas Dimensión Compensación



Fuente: Elaboración propia

Dentro de las causas que identifican los empleados, se destaca que las personas consideran que la retribución no está de acuerdo con las exigencias del cargo, además que no se conoce el plan de compensación acorde al cargo, es importante señalar que esta dimensión hace parte fundamental de la calidad de vida laboral debido a que estas cubren las necesidades primarias del ser humano.

A continuación, se presenta otra causa identificada por los colaboradores de la organización.

Otra Causa Dimensión Compensación.

- La compensación en tiempo es insuficiente.

3.2.19. Dimensión Infraestructura

La infraestructura se refiere al sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.

INFRAESTRUCTURA	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	7,7	8,0	2,0

Esta dimensión cuenta con una calificación promedio de 7,7 ubicándola en el rango de regular con una moda de 8,0 y una desviación de 2,0 lo que indica diversidad de opiniones.

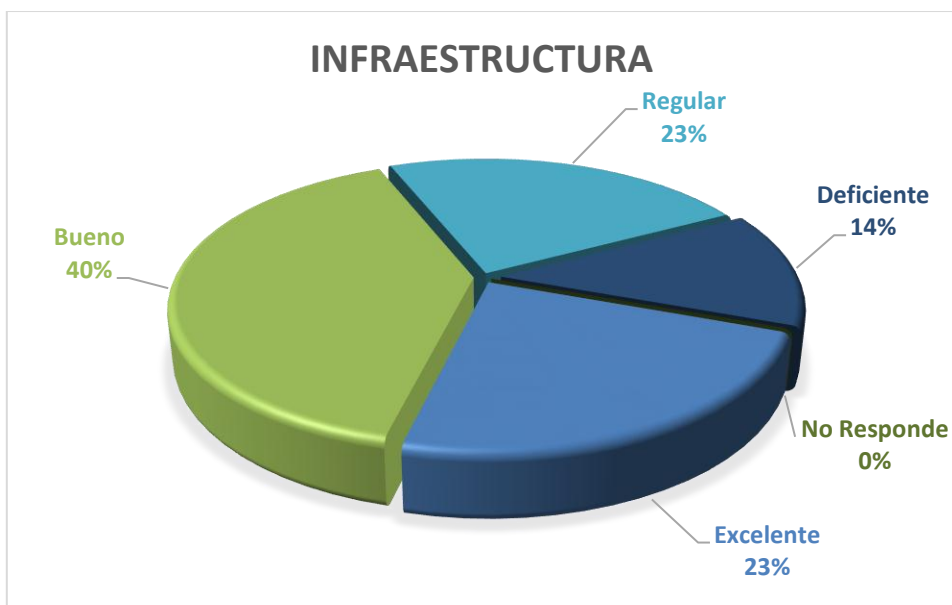
Supuesto: Si el ambiente físico, en el cual se desenvuelve la vida diaria de la organización, es agradable, estético, seguro, funcional y con las comodidades necesarias para sentirse a gusto, la calidad de vida laboral será mejor.

CUADRO 54: Análisis dimensión Infraestructura

5. INFRAESTRUCTURA			
CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	7	23,3
8,0 - 9,0	Bueno	12	40,0
6,0 - 7,9	Regular	7	23,3
0,0 - 5,9	Deficiente	4	13,3
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 43: Análisis Porcentual de la Dimensión Infraestructura



Fuente: Elaboración propia

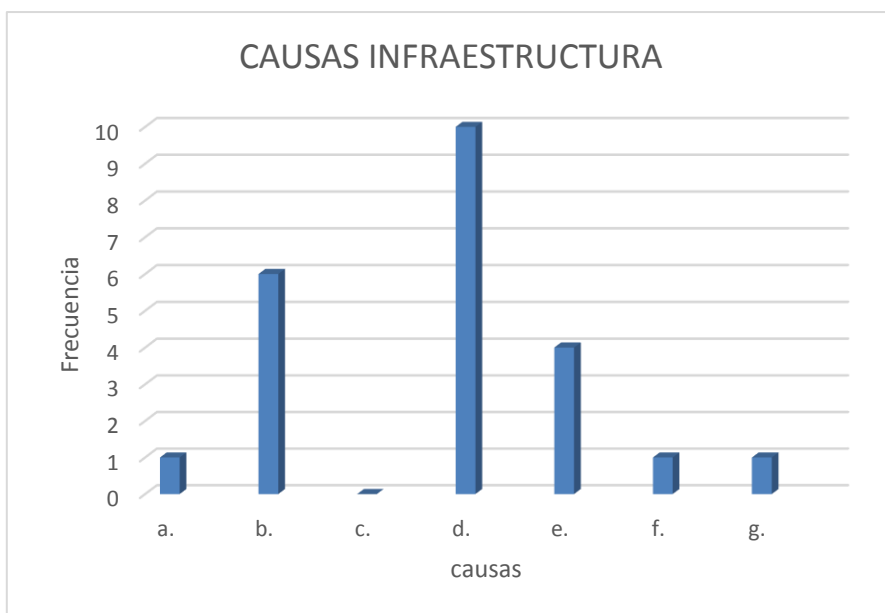
De acuerdo con la gráfica el 64% de los encuestados consideran que las instalaciones y equipos son los adecuados para trabajar con comodidad, y el 36% piensan lo contrario, opinando que se debe mejorar esta dimensión para un buen desempeño laboral.

Cuadro 55: Causas de la Dimensión Infraestructura.

5. CAUSAS					f	%		
a.	Las instalaciones no son seguras				1	3,3		
b.	Las instalaciones no son funcionales				6	20,0		
c.	Los servicios sanitarios no brindan la comodidad necesaria				0	0,0		
d.	Los equipos y elementos de trabajo con que dispongo son escasos y cuando los tengo están obsoletos				10	33,3		
e.	No hay preocupación en la organización por conseguir las mejores y mas modernas instalaciones, equipos y elementos				4	13,3		
f.	La distribución de elementos es inadecuada pues no se realiza acorde con las necesidades				1	3,3		
g.	Otras causas ¿Cuáles?				1	3,3		
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron		0	TOTAL	23	76,7

Fuente: Elaboración propia

Figura 44: Causas Dimensión Infraestructura



Fuente: Elaboración propia

La grafica anterior se puede observar que los colaboradores consideran que los equipos y elementos de trabajo son escasos o están obsoletos, las instalaciones no son funcionales y por lo tanto a la empresa le hace falta mayor compromiso para la mejora de lo anterior.

3.2.20. Dimensión Higiene y Salud Ocupacional

La higiene y salud ocupacional se refiere a la participación, reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores o elementos estresantes y riesgosos del ambiente presentados en el lugar de trabajo, los cuales pueden causar enfermedad, deterioro de la salud, incomodidad e ineficiencia.

HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	7,5	10,0	2,5

Con relación a la dimensión de higiene y salud ocupacional se tiene una calificación promedio del 7,5 lo que quiere decir que los trabajadores consideran que la empresa en este tema es regular, es decir que hay una percepción baja de

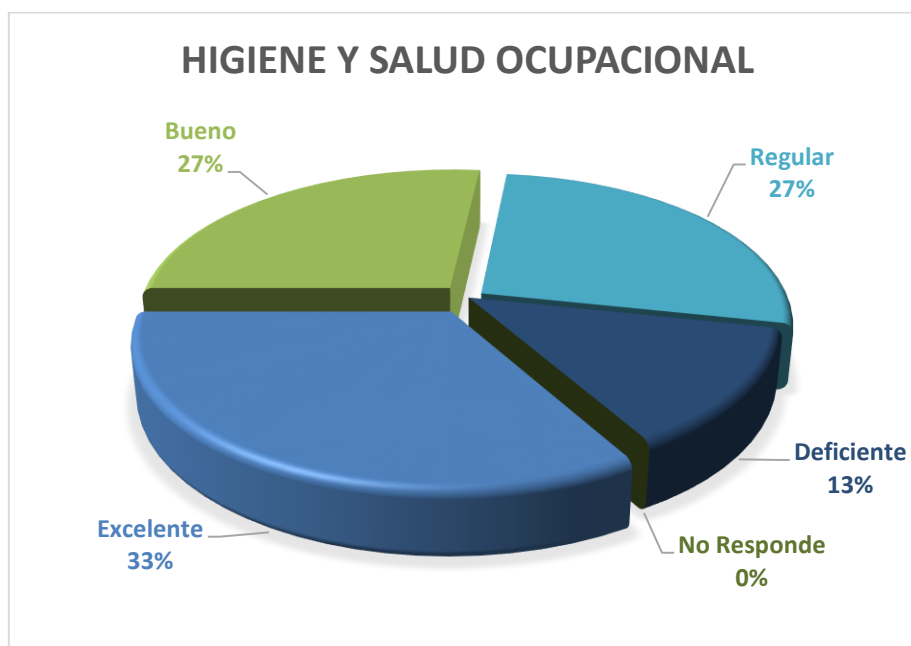
seguridad referente a los factores estresante y riesgosos, lo que puede generar una baja productividad.

CUADRO 56: Análisis dimensión higiene y salud ocupacional

14. HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL			
CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	10	33,3
8,0 - 9,0	Bueno	8	26,7
6,0 - 7,9	Regular	8	26,7
0,0 - 5,9	Deficiente	4	13,3
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 45: Análisis porcentual de la dimensión higiene y salud ocupacional



Fuente: Elaboración propia

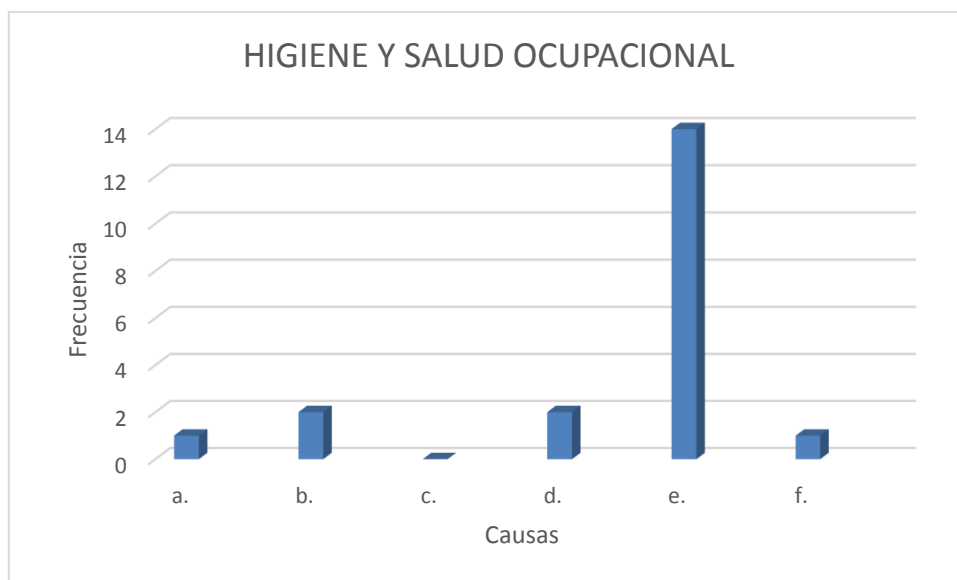
De acuerdo con el análisis anterior el 60% (rango excelente – bueno) de los encuestados percibe que esta dimensión tiene un comportamiento favorable, mientras que el 40% indican que su desempeño no es satisfactorio, lo que refleja que la empresa necesita realizar mecanismos que aseguren la adecuada y oportuna prevención de los accidente y enfermedades laborales, así como programas de higiene y seguridad industrial.

Cuadro 57: Causas de la Dimensión Higiene y salud ocupacional

14. CAUSAS					f	%		
a.	La organización no ha divulgado nada al respecto				1	3,3		
b.	En la organización no se realizan periódicamente capacitaciones acerca de los riesgos profesionales				2	6,7		
c.	Desconozco los riesgos profesionales a los cuales está sujeto mi puesto de trabajo				0	0,0		
d.	No existe un comité o departamento encargado de reconocer, vigilar y controlar los factores de riesgo existentes en la organización				2	6,7		
e.	Si existe un comité encargado de reconocer, vigilar y controlar los factores de riesgo existentes en la organización, pero su funcionamiento no es el adecuado				14	46,7		
f.	Otras causas ¿Cuáles?				1	3,3		
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron		0	TOTAL	20	66,7

Fuente: Elaboración propia

Figura 46: Causas Dimensión Higiene y Salud Ocupacional



Fuente: Elaboración propia

La grafica refleja que a pesar de que la empresa cuenta con un comité encargado de reconocer, vigilar y controlar los factores de riesgos existentes, no está teniendo el adecuado funcionamiento; por lo tanto, hay falencias en el manejo de este y por otro lado no se hacen las capacitaciones necesarias sobre los temas de riesgos profesionales para los colaboradores.

Otra Causa Dimensión Higiene y Salud Ocupacional

- Divulgar este aspecto debido a que está en proceso de implementación

3.2.21. Dimensión Liderazgo

El liderazgo se refiere al proceso de coordinar, influir y apoyar a los demás para que trabajen con entusiasmo en favor del cumplimiento de objetivos.

LIDERAZGO	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	7,2	10,0	2,4

De acuerdo con la escala cuantitativa y cualitativa esta dimensión tiene una calificación de 7,2 en el promedio, teniendo un comportamiento regular, con una moda de 10 y una desviación estándar de 2,4 lo cual indica que percepción que tienen los colaboradores de esta dimensión es variada.

La calificación promedio regular evidencia una debilidad a mejorar por parte de los directivos de la empresa, para lograr potencializar las habilidades de cada uno de los colaboradores y lograr influir para un trabajo en conjunto por el cumplimiento de los objetivos.

Supuesto: Si quienes tienen cargos administrativos o de dirección, en los diferentes niveles, son personas motivantes, receptivas, accesibles, creativas, orientadoras e impulsadoras de las decisiones y acciones individuales y grupales, mejor será la calidad de vida laboral.

Cuadro 58: Análisis Dimensión Liderazgo

7. LIDERAZGO			
CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	9	30,0
8,0 - 9,0	Bueno	7	23,3
6,0 - 7,9	Regular	4	13,3
0,0 - 5,9	Deficiente	10	33,3
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 47: Análisis Porcentual de la Dimensión liderazgo



Fuente: Elaboración propia

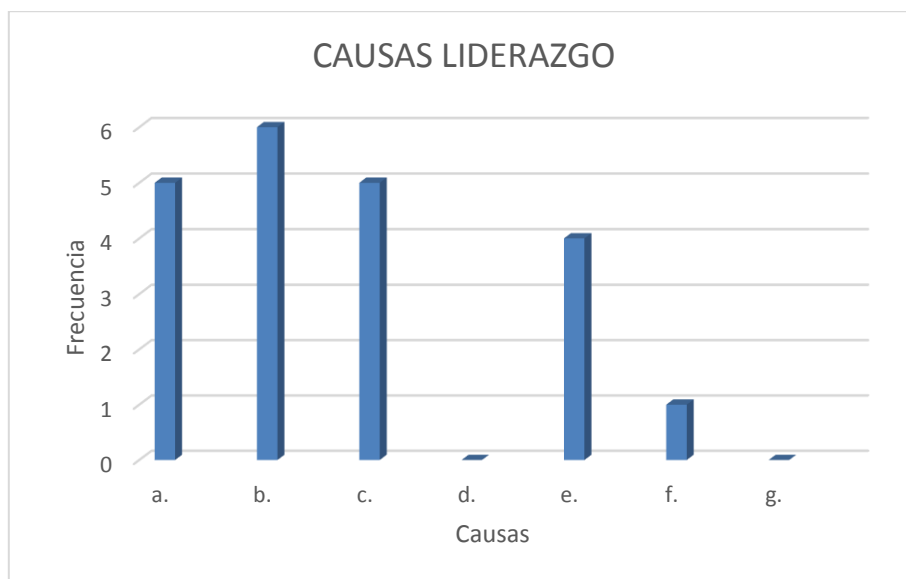
De acuerdo con la anterior ilustración el 30% consideran que el liderazgo es excelente, el 24% que es bueno, el 13% que es regular y el 33% que es deficiente, lo que indica que es importante que esta variable mejore dentro de la organización ya que hay un porcentaje alto que no está satisfecho con el liderazgo ejercido por parte de los directivos, y esto crea problemas en la calidad de vida laboral.

Cuadro 59: Causas de la Dimensión Liderazgo

7. CAUSAS					f	%		
a.	Los Directivos no disponen de tiempo suficiente para nosotros				5	16,7		
b.	Los Directivos tienen demasiadas personas a cargo				6	20,0		
c.	Los Directivos simplemente ordenan y no les preocupan estos aspectos				5	16,7		
d.	Su forma de relacionarse con nosotros deja tanto que desear, que, por el contrario tienen a desmotivarnos				0	0,0		
e.	Los directivos prestan muy poca atención a nuestras ideas				4	13,3		
f.	Los Directivos tienen más a la rutina que al cambio				1	3,3		
g.	Otras causas ¿Cuáles?				0	0,0		
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron		0	TOTAL	21	70,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 48: Causas Dimensión Liderazgo



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica anterior se evidencia la opinión de los colaboradores, lo cual consideran la mayoría; que los directivos tienen demasiadas personas a cargo; dificultando un liderazgo eficaz, por otro lado, los directivos no dedican el tiempo suficiente a los colaboradores y no se preocupan por apoyarlos, además del poco interés por escuchar sus ideas.

3.2.22. Dimensión Socialización

La socialización se refiere a proporcionar la información básica al colaborador sobre los cambios que le permite adaptarse a hamburguesas él corral.

SOCIALIZACIÓN	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	7,2	10,0	2,7

De acuerdo con los resultados esta dimensión tiene una calificación promedio de 7,2, es decir que los colaboradores encuestados tienen una percepción regular ante la información proporcionada sobre los cambios en la empresa.

Supuesto: Si los procesos de cambio se socializan adecuadamente y se prepara a las personas para afrontarlos, la calidad de vida laboral es mejor.

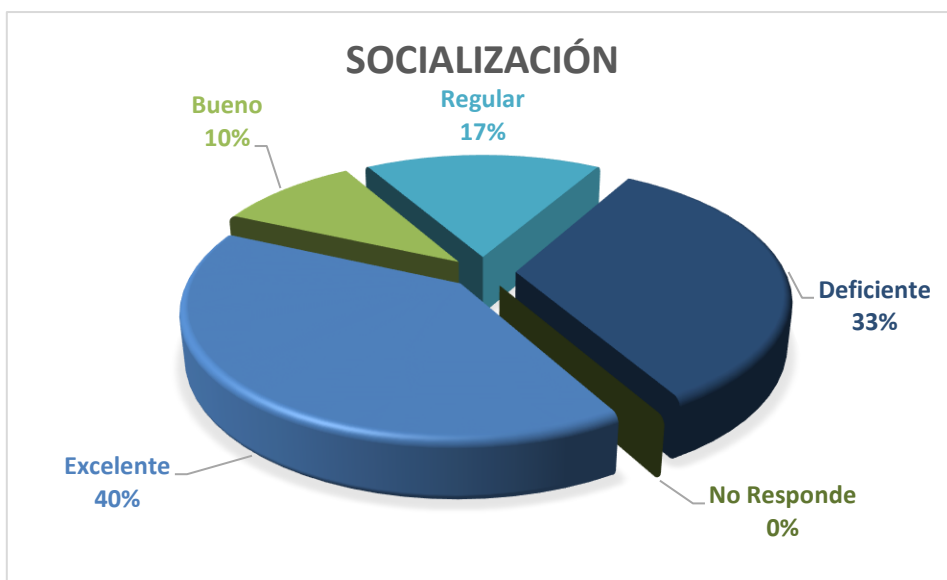
A continuación, se presentará el comportamiento de la dimensión analizada según los resultados obtenidos.

Cuadro 60: Análisis Dimensión Socialización

17. SOCIALIZACIÓN			
CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	12	40,0
8,0 - 9,0	Bueno	3	10,0
6,0 - 7,9	Regular	5	16,7
0,0 - 5,9	Deficiente	10	33,3
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 49: Análisis Porcentual de la Dimensión Socialización



Fuente: Elaboración propia

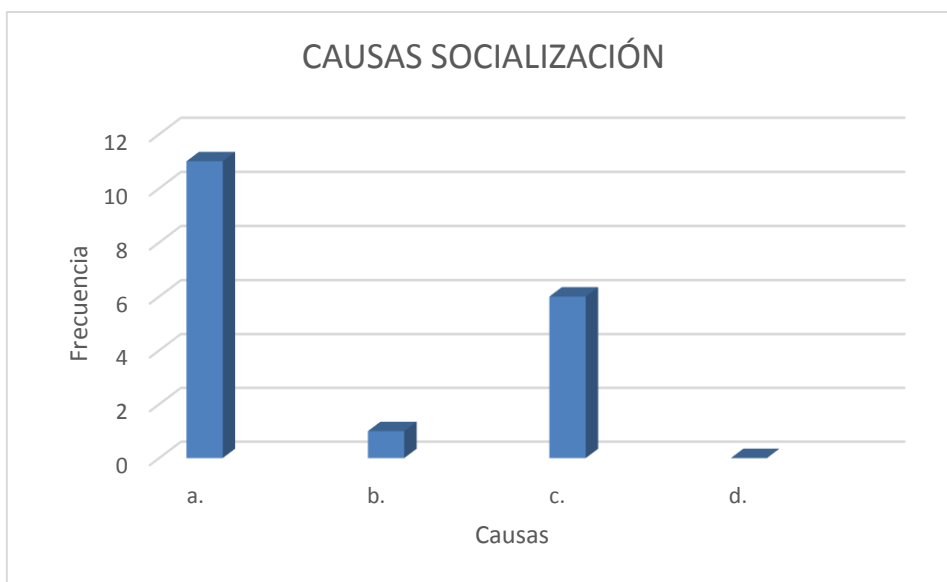
El 50% de los encuestados consideran que la socialización es excelente y buena y el otro 50% que es regular o deficiente, es decir que hay una división de opiniones con respecto a los procesos de socialización desarrollados al interior de la empresa, es decir que no permiten a los colaboradores adaptarse fácilmente a los cambios generados.

Cuadro 61: Causas de la Dimensión Socialización

17. CAUSAS					f	%
a.	Los procesos de cambio no son socializados con los colaboradores				11	36,7
b.	La organización tiene procesos de socialización pero no son los adecuados				1	3,3
c.	En la organización se implementan los cambios pero no nos preparan para ello				6	20,0
d.	Otras cuasas ¿Cuáles?				0	0,0
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron		0	
TOTAL					18	60,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 50: Causas de la Dimensión Socialización



Fuente: Elaboración propia

En la anterior grafica se destaca como causas más importantes que la empresa no socializa los cambios que hace y que además realiza cambios, pero no prepara a su personal para ello, lo cual dificulta la aceptación de los mismos y la correcta adaptación de su personal.

3.2.23. Dimensión Desarrollo personal y profesional

El desarrollo personal y profesional se refiere a la actividad constante del individuo consigo mismo y en relación con los demás para conseguir un óptimo estado físico, mental y espiritual que genere crecimiento y modificación de sus conductas y costumbres, permitiéndole vivir con éxito y satisfacción.

DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	7,0	10,0	2,5

De acuerdo con la escala cuantitativa y cualitativa la calificación de 7,0 en el promedio ubica la dimensión desarrollo personal y profesional en el rango correspondiente a regular, esto quiere decir que a la empresa le hace falta

incentivar la formación personal y profesional de todos sus empleados, buscando un desarrollo integral de la persona y en concordancia con los objetivos de la empresa.

Supuesto: Si todas las personas tienen posibilidades reales y permanentes de continuar su formación personal y profesional, mejor será la calidad de vida laboral

Cuadro 62: Análisis dimensión Desarrollo Personal y Profesional

13. DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL			
CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10,0	Excelente	7	23,3
8,0 - 9,9	Bueno	7	23,3
6,0 - 7,9	Regular	8	26,7
0,0 - 5,9	Deficiente	8	26,7
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 51: Análisis porcentual de la dimensión desarrollo personal y profesional



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la ilustración anterior 46% (rango excelente-bueno) de los colaboradores tiene una percepción positiva del desarrollo personal y profesional, y el 54% una percepción desfavorable, es decir que más de la mitad de los encuestados consideran esta dimensión como una debilidad para la empresa y por ende se debe de implementar programas para que el personal se capacite y potencialice sus habilidades.

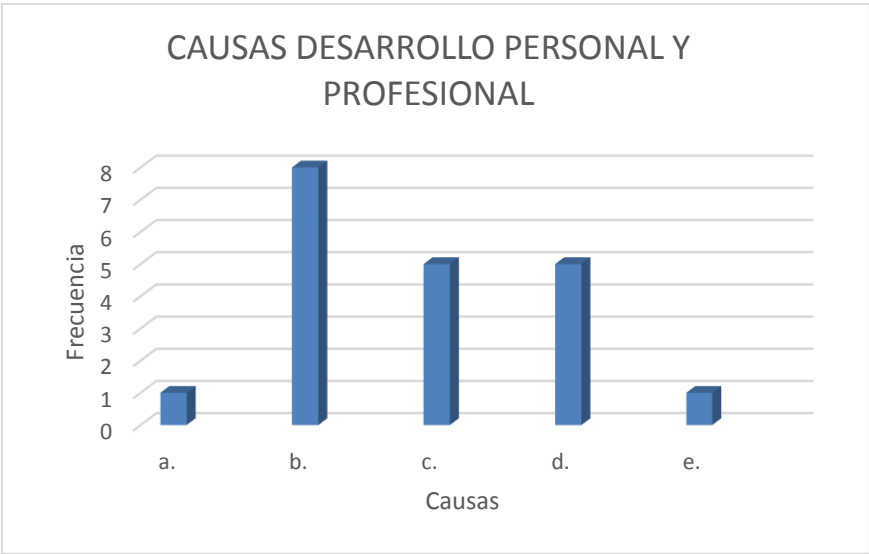
A continuación, se detallan las causas identificadas por los encuestados.

Cuadro 63: Causas de la dimensión Desarrollo personal y profesional

13. CAUSAS				f	%
a.	Las posibilidades de capacitación y formación son solo para algunas personas			1	3,3
b.	No es fácil obtener permisos para asistir a cursos o seminarios en horas de trabajo			8	26,7
c.	A la organización el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, no parece preocuparte			5	16,7
d.	Las funciones que debo desempeñar no estimulan mi desarrollo personal y profesional			5	16,7
e.	Otras causas ¿Cuáles?			1	3,3
No. de Personas Encuestadas	30	No. de Personas que No Respondieron	0	TOTAL	20 66,7

Fuente: Elaboración propia

Figura 52: Causas Dimensión Desarrollo Personal y Profesional



Fuente: Elaboración propia

La grafica anterior presenta una serie de causas que generan inconformidad con respecto a esta dimensión, como por ejemplo la dificultad para obtener permisos para asistir a cursos o seminarios, la poca preocupación de la empresa por el desarrollo de los empleados, además que el trabajo que realizan no lo sienten como su verdadera vocación. Todo lo anterior hace que el nivel de calidad de vida laboral no sea el óptimo.

3.2.24. Dimensión Comunicación Participativa

Es el grado en el que un colaborador se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño en el trabajo importante para su autoestima. Además, representa el grado de identificación de cada colaborador con la organización, para ayudar en la realización de aportes a la solución de un problema.

COMUNICACIÓN PARTICIPATIVA	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	6,9	10,0	2,4

Con relación a la escala cuantitativa y cualitativa comunicación participativa obtuvo una calificación promedio de 6,9, ubicándose en el rango de 6,0-7,9 lo cual es evaluada como regular, con una moda de 10 y una desviación estándar de 2,4, lo que indica que las opiniones sobre esta dimensión fueron variadas.

Supuesto: Si en todo lo relacionado directamente con su trabajo, todos los miembros de la organización tienen la posibilidad de informarse en forma oportuna y objetiva, opinar libremente y tomar parte en las decisiones, mejor será la calidad de vida laboral.

Cuadro 64: Análisis Dimensión Comunicación Participativa

4. COMUNICACIÓN PARTICIPATIVA			
CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	7	23,3
8,0 - 9,0	Bueno	4	13,3
6,0 - 7,9	Regular	11	36,7
0,0 - 5,9	Deficiente	8	26,7
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 53: Análisis Porcentual de la Dimensión Comunicación Participativa



Fuente: Elaboración propia

Según el análisis anterior el 36% tiene una opinión favorable acerca de esta dimensión, y el 64% de los encuestados la calificaron en los rangos de regular y deficiente, manifestando que la empresa no ofrece la posibilidad de que el trabajador se informe de manera oportuna y efectiva sobre las decisiones que afectan directamente a su trabajo y mucho menos tiene la posibilidad de opinar libremente acerca de esta decisión.

A continuación, se identifican las causas establecidas por los encuestados, por las cuales esta dimensión no es completamente satisfactoria.

Cuadro 65: Causas de la dimensión Comunicación participativa

4. CAUSAS					f	%
a.	Solo se informa cuando las decisiones que tienen que ver con mi trabajo ya están tomadas				5	16,7
b.	Aunque se me informe al respecto, escasamente puedo dar mi opinión				13	43,3
c.	Se me informa adecuadamente y puedo opinar ampliamente al respecto, pero no tomar parte en las decisiones				3	10,0
d.	Solo puedo informarme, opinar y participar en las decisiones sobre mi trabajo en algunas ocasiones				2	6,7
e.	Me preguntan pero me siento que no tienen en cuenta mis opiniones				0	0,0
f.	Otras causas ¿Cuáles?				0	0,0
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron	0	TOTAL	23 76,7

Fuente: Elaboración propia

Figura 54: Causas Dimensión Comunicación Participativa



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con las causas identificadas por los colaboradores para esta dimensión se plantea que falta tener más en cuenta al personal en las decisiones que se toman a nivel directivo en la empresa, puesto que gran parte de los encuestados perciben que no se les permite opinar sobre estas decisiones.

La dirección debe tratar al máximo de involucrar a los colaboradores en las decisiones que repercuten de manera directa en las actividades que cada uno desempeña, puesto que, a su experiencia, habilidad y conocimiento, pueden contribuir de una manera efectiva en los procesos que se quieran manejar.

3.2.25. Dimensión Motivación

La motivación se refiere al apoyo que brinda hamburguesas el corral a sus colaboradores que los impulsa a comprometerse y esforzarse por tener un mejor desempeño.

MOTIVACIÓN	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	6,4	6,0	2,0

La calificación promedio de 6,4 de la dimensión motivación, la ubica en el rango de regular, lo que indica fallas en el apoyo para que los trabajadores puedan tener un mejor desempeño por medio del compromiso y esfuerzo.

Cuadro 66: Análisis Dimensión Motivación

11. MOTIVACIÓN			
CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	2	6,7
8,0 - 9,0	Bueno	5	16,7
6,0 - 7,9	Regular	15	50,0
0,0 - 5,9	Deficiente	8	26,7
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 55: Análisis Porcentual de la Dimensión Motivación



Fuente: Elaboración propia

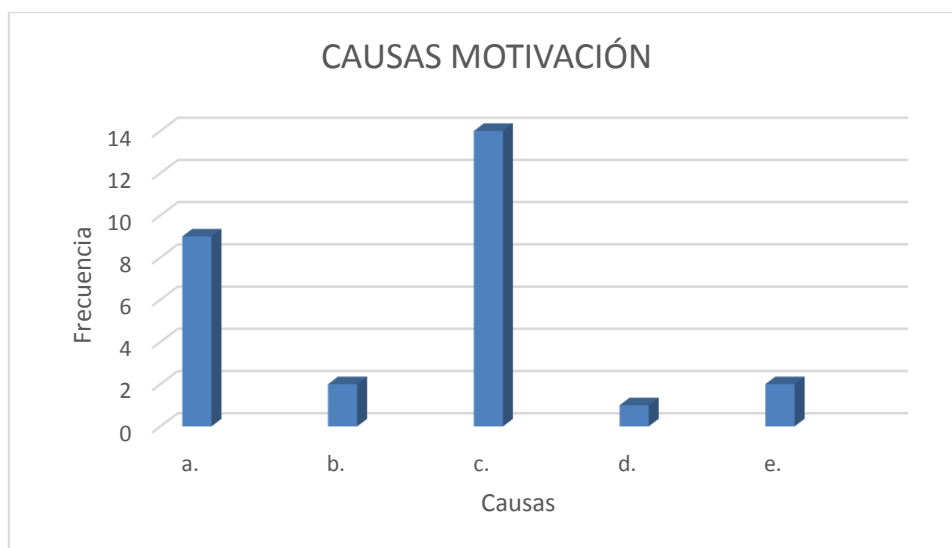
Esta grafica nos muestra que la mayoría de los encuestados tienen una percepción regular y mala sobre esta dimensión, por lo que consideran que la empresa genera pocos o nulos mecanismos de motivación para sus colaboradores.

Cuadro 67: Causas de la Dimensión Motivación

11. CAUSAS					f	%
a.	La organización no genera ningún mecanismo de motivación para sus colaboradores				9	30,0
b.	La organización no presta interés, ni apoyo en sus colaboradores en su puesto de trabajo				2	6,7
c.	Mi puesto de trabajo (horario, rotación, lugar, etc.) no me motivan				14	46,7
d.	En general, las condiciones laborales de la organización son inadecuadas y no son motivantes				1	3,3
e.	Otras causas ¿Cuáles?				2	6,7
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron	0	TOTAL	28
						93,3

Fuente: Elaboración propia

Figura 56: Causas Dimensión Motivación



Fuente: Elaboración Propia

La mayor parte de los encuestados consideran que en el puesto de trabajo no hay ningún tipo de motivación, además de que no generan mecanismos de motivación y que no prestan ningún interés, ni apoyo por los colaboradores en el puesto de trabajo. Por lo tanto, es importante solucionar estos problemas para crear un mayor compromiso con los ideales organizacionales.

Otras causas dimensión motivación

- Motivar más al colaborador debido a que no es suficiente
- Crear incentivos.

3.2.26. Dimensión Reconocimiento

El reconocimiento se refiere a la identificación y distinción que se le hace a una persona por la realización de un buen trabajo, que incentivan a seguir haciendo énfasis en las habilidades que le permitieron alcanzar los objetivos individuales o colectivos

RECONOCIMIENTO	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	6,2	6,0	2,1

Según los resultados de la escala cuantitativa y cualitativa esta dimensión cuenta con una calificación de 6,2 en el promedio ubicándola en el rango correspondiente a regular, con una moda de 6,0 y una desviación estándar de 2,1 lo que significa que la percepción de esta dimensión tuvo opiniones variadas.

Supuesto: Si a las personas que son creativas y que cumplen con calidad y oportunamente sus labores, se les valora, se les destaca o se les incentiva en una u otra forma, mejor será la calidad de vida laboral.

A continuación, se presentará el comportamiento de la dimensión analizada según los resultados obtenidos.

Cuadro 68: Análisis Dimensión Reconocimiento

10. RECONOCIMIENTO			
CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	2	6,7
8,0 - 9,0	Bueno	5	16,7
6,0 - 7,9	Regular	14	46,7
0,0 - 5,9	Deficiente	9	30,0
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 57: Análisis Porcentual de la Dimensión Reconocimiento



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la gráfica anterior tan solo el 23% de los colaboradores perciben que la organización destaca, valora e incentiva la creatividad, productividad y calidad del trabajo, y el 77% opinan lo contrario, convirtiendo esta dimensión como una falencia dentro de la empresa impidiendo lograr una calidad de vida laboral satisfactoria.

Cuadro 69: Causas de la dimensión Reconocimiento

10. CAUSAS					f	%		
a.	No es costumbre reconocer el trabajo de las personas en la organización				6	20,0		
b.	No existe un programa de reconocimiento dentro de las políticas de la organización				7	23,3		
c.	A la organización no le interesa tener un programa de reconocimiento hacia los colaboradores				4	13,3		
d.	Existe reconocimiento por parte de mi jefe pero no de la organización				8	26,7		
e.	Otras causas ¿Cuáles?				3	10,0		
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron		0	TOTAL	28	93,3

Fuente: Elaboración propia

Figura 58: Causas Dimensión Reconocimiento.



Fuente: Elaboración propia

El 26% de los colaboradores consideran que el jefe directo por su propia cuenta otorga reconocimientos por el trabajo que realizan, pero no la empresa como tal, otros piensan que no existe un programa de reconocimiento dentro de las políticas de la organización, en pocas palabras la empresa no tiene un programa de reconocimiento el cual podría ayudar a que la realización del trabajo fuera una manera más eficiente y creativa.

Otra causa Dimensión Reconocimiento

- Dar los reconocimientos por méritos debido a que a veces se otorgan por rosca

3.2.27. Dimensión Balance vida-trabajo

El Balance Vida-Trabajo se define como el equilibrio creado fácilmente cuando se programa el tiempo, los intereses y tareas de trabajo personales, frente a los intereses y tareas del campo laboral, sin sobrecargar ninguna de las partes, y estableciendo claramente las prioridades.

BALANCE VIDA-TRABAJO	PROMEDIO	MODA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
	5,3	5,0	2,4

Según los resultados esta dimensión tiene una calificación de 5,3 en el promedio, lo que quiere decir que tiene un nivel deficiente, lo que causa que los colaboradores piensen que no hay un equilibrio entre la parte personal y el trabajo.

Supuesto: Si las personas consideran que es importante para la organización su vida y el tiempo de la misma y respeta su horario de trabajo y su horario libre, se determina que hay una buena calidad de vida laboral.

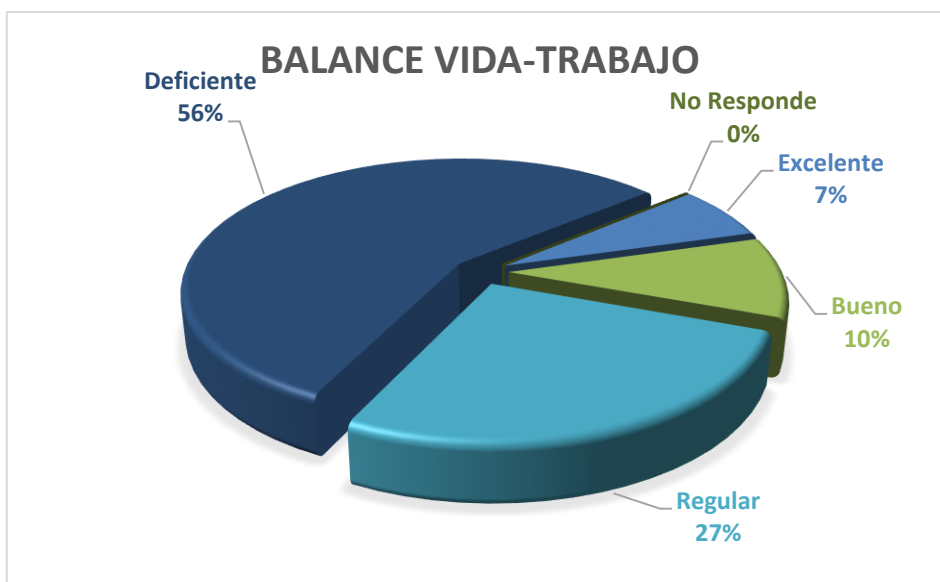
A continuación, se presenta el comportamiento de la dimensión balance vida-trabajo analizada según los resultados.

Cuadro 70: Análisis Dimensión Balance Vida-Trabajo

18. BALANCE VIDA-TRABAJO			
CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9,1-10	Excelente	2	6,7
8,0 - 9,0	Bueno	3	10,0
6,0 - 7,9	Regular	8	26,7
0,0 - 5,9	Deficiente	17	56,7
No Responde		0	0,0
TOTALES		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 59: Análisis Porcentual de la Dimensión Balance Vida-Trabajo



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con las calificaciones obtenidas se puede observar que más de la mitad consideran que el balance entre vida y trabajo es deficiente, es decir que la empresa no ha logrado crear un equilibrio para en las cargas laborales para que estas no afecten la vida personal de las personas.

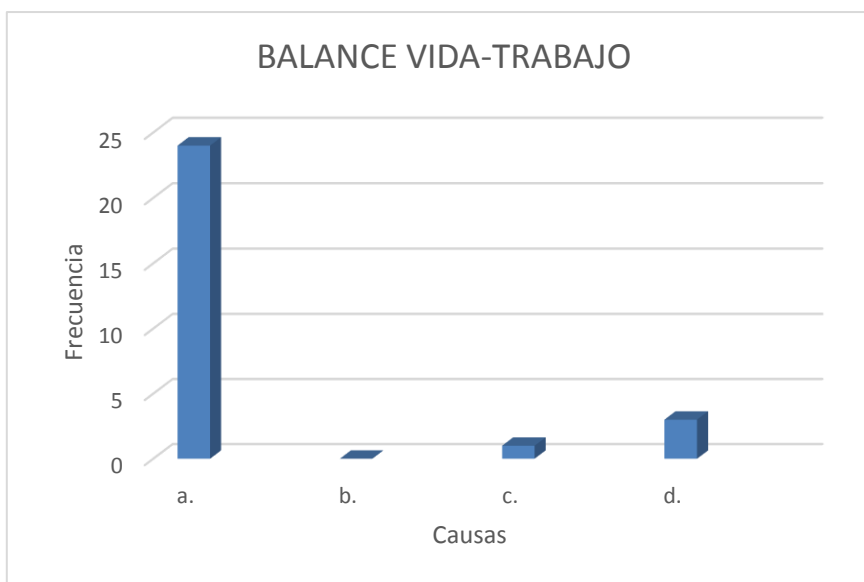
Causas señaladas por los encuestados como las razones por las cuales esta dimensión no tiene un comportamiento ideal.

Cuadro 71: Causas de la Dimensión Normas

18. CAUSAS					f	%
a.	La organización no se preocupa por el Balance Vida-Trabajo de sus colaboradores				24	80,0
b.	Los colaboradores no nos preocupamos por tener un balance de Vida-Trabajo				0	0,0
c.	Este es un concepto nuevo que no conozco y que por tanto no me afecta				1	3,3
d.	Otras cuasas ¿Cuáles?				3	10,0
No. de Personas Encuestadas		30	No. de Personas que No Respondieron		0	
TOTAL					28	93,3

Fuente: Elaboración propia

Figura 60: Causas de la Dimensión Balance Vida-Trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Los colaboradores identifican como la causa más importante; que la empresa no se preocupa por el balance vida-trabajo de los mismos, manifiestan que los horarios que se manejan no permiten tener una vida familiar satisfactoria.

4. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

A continuación, se presentan unas propuestas de mejoramiento para que la empresa Hamburguesas el Corral tenga en cuenta para una mejor calidad de vida laboral para sus colaboradores.

1. Después de hacer una socialización de los resultados de esta herramienta la organización debe tomar un plan de acción en el cual se refuercen los factores que tienen como fortalezas y mejorar los factores que se presentan como debilidad dentro de la organización.
2. La empresa debe generar mecanismos de motivación en los cuales el colaborador logre aumentar su interés por su actividad laboral ya sea económica o de reconocimiento.
3. Hamburguesas el Corral debe implementar programas efectivos en los cuales al momento del ingreso del colaborador pueda familiarizarse con las políticas, normas y manuales que existen en la organización.
4. Se debe hacer vigilancia en los puntos de ventas en cuanto a la salud de los colaboradores, tecnificar labores que al hacerse manualmente aumenta el riesgo de accidentes
5. Hacer mejoras en la infraestructura de los puntos de ventas que permitan la ventilación adecuada y así disminuir la temperatura a la cual se exponen los colaboradores.
6. Implementar métodos y utensilios tecnológicos actualizados que permitan optimizar tiempo y efectividad
7. Estructurar horarios y generar la opción de turnos fijos lo cual permita eliminar los turnos partidos y así disminuir la fatiga laboral a la cual se ven expuestos, lo anterior permitirá que los colaboradores hagan uso de tiempos libres que puedan compartir con familiares y amigos, teniendo así un mejor desempeño laboral.

Se realiza un plan de mejoramiento para la empresa Hamburguesas el Corral, en el cual se presentan las actividades a desarrollar, para tener una óptima calidad de vida laboral y por ende una mayor productividad para la empresa;

4.1. PLAN DE MEJORAMIENTO					
DIMENSIÓN: Compensación					
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MÉTODO	EJECUCIÓN	TIEMPO DE DURACIÓN	LUGAR
Diseñar un plan de Compensación	Directivos de gestión humana	Diseñar un plan de compensación cuyo objetivo sea proteger los puestos de mayor rotación de la organización	A partir del 15 de mayo del 2018	30 días	Oficina principal de la organización
Estudio de la Compensación de Hamburguesas el corral vs competidores	Directivos de gestión humana	Hacer un comparativo entre las organizaciones del sector el cual permita hacer referencia de la compensación	A partir de 15 de mayo del 2018	30 días	En el Sector
DIMENSIÓN: Infraestructura					
Renovación de Tecnología	Directivos	Hacer cambio de equipos tecnológicos y redes ópticas que permitan agilizar las actividades que lo requiere	A partir de 1 de junio del 2018	90 días	Provisores
Mejoras en las Infraestructuras	Directivos	Hacer una revisión de las condiciones de la infraestructura de los puntos de ventas en cuanto la	A partir del 1 de julio del 2018	120 días	Puntos de venta e instalaciones de la organización

		ventilación y la disminución de ruido			
Equipos de Trabajo	Jefes de área coordinador	Reportes de equipos y elementos de trabajo en mal estado y reemplazarlos por herramientas adecuadas para el uso eficiente de la labor	A partir del 15 de junio del 2018	35 días	Puntos de venta

DIMENSIÓN: Higiene y salud ocupacional					
Comité paritario	Gestión humana gestión del riesgo	Crear un comité encargado de la vigilancia del sistema de gestión del riesgo laboral	A partir del 30 de junio del 2018	Labor Continua	Instalaciones de la organización
Capacitación en salud ocupacional	Jefes de área	Capacitar a los colaboradores en cuanto a factores de riesgos posibles en cada área de trabajo	A partir de 30 de junio del 2018 y una vez cada año	7 días	Instalaciones de la organización
Programa de salud ocupacional	Gestión humana gestión del riesgo	Realizar jornadas de salud donde se realicen chequeos médicos: visual, medicina	A partir del 1 de agosto del 2018	7 días	Instalaciones de la organización punto de venta

		ocupacional			
Programa de prevención	Administrador punto de venta	En las jornadas laborales, crear espacios de descanso en los cuales los colaboradores puedan estirarse para reducir la fatiga laboral	A partir de 10 de julio del 2018	Diariamente	Puntos de venta

DIMENSIÓN: Liderazgo					
Programa de Capacitación	Gestión humana	Hacer seminarios de empoderamiento y liderazgo en los cuales intervenga los cargos directivos para potencializar sus habilidades	A partir del 15 de agosto del 2018	7 días Cada 6 meses	Oficina principal de la organización

DIMENSIÓN: Socialización					
Actualización de información	Coordinador y administradores de punto	Crear estrategias de información ya sean carteleras, avisos, o por medio de correo electrónico lo cual permita que los colaboradores estén al tanto de cambios	A partir del 3 de mayo del 2018	Constante	Puntos de venta

		que surjan en la organización			
--	--	-------------------------------	--	--	--

DIMENSIÓN: Desarrollo personal y profesional					
Plan carrera	Gestión humana y directivos	Crear estrategias de inclusión donde los colaboradores tengan la oportunidad de estudiar y así acceder a un mejor cargo en la organización	A partir de 10 de agosto del 2018	No se puede definir	Punto de venta
Extender oportunidades de desarrollo	Gestión humana y directivos	Generar espacios en los cuales los colaboradores accedan a carreras técnicas, universitarias, crear convenios con instituciones	A partir de 10 de agosto del 2018	No se puede definir	Punto de venta
Talleres	Gestión humana y directivos	Hacer talleres en los cuales se puedan inscribir los colaboradores con habilidades especiales ya sean música, cocina, pintura, danza, etc.	A partir del 10 de agosto del 2018	No se puede definir	Oficina principal

DIMENSIÓN: Comunicación participativa
--

Fomentar e Implementación de Ideas	Directivos y coordinadores	Incentivar la participación de los colaboradores en cuanto a ideas y estudiar que tan viables son para su implementación en la organización	A partir del 10 de mayo del 2018	No se puede definir	Punto de venta
---	----------------------------	---	----------------------------------	---------------------	----------------

DIMENSIÓN: Motivación					
Programa de reconocimiento	Directivos y coordinadores	Generar mecanismos de motivación ya sean económicos de reconocimiento que ayuden a mejorar la percepción de los colaboradores	A partir del 20 de mayo del 2018	Cada 30 días	Puntos de ventas
Inclusión Familiar	Directivos y coordinadores	Crear programas con actividades donde las familias de los colaboradores participen ya sean talleres o seminarios	A partir de 20 de mayo del 2018	Cada 120 días	Oficina principal

DIMENSIÓN: Reconocimiento					
		Crear un programa de recompensa al desempeño			

Programa de Incentivos	Gestión humana y coordinadores	eficiente teniendo en cuenta diferentes variables como habilidades creatividad etc. estos reconocimientos pueden ser no monetarios o viceversa	A partir del 18 de septiembre del 2018	Cada 30 días	Puntos de venta
Reconocimientos por área	Gestión humana y coordinadores	hacer reconocimientos al mejor colaborador del mes dándole un agradecimiento por su excelente desempeño, publicar los resultados en cartelera o diferentes medios de comunicación intranet	A partir del 18 de septiembre del 2018	Cada 30 días	Puntos de

DIMENSIÓN: Balance vida- trabajo					
		Hacer una estructuración en los			

Reestructuración de horarios	Directivos	horarios de tal manera que se pueda laborar las 8 horas continuas. Lo cual permite que los colaboradores no ocupen todo el día en la jornada laboral si no que puedan desempeñar otras actividades en su tiempo libre.	A partir de 01 de enero del 2019	No se puede definir	Puntos de venta
Programa de desarrollo	Gestión humana Directivos	Facilitar horarios a los colaboradores que quieran cursar estudios, apuntarles a las convocatorias internas	A partir del 15 de enero del 2019	No se puede definir	Puntos de ventas

5. CONCLUSIONES

De acuerdo con el diagnóstico de la calidad de vida laboral que se le realizó a la organización **Hamburguesas El Corral En La Zona Norte** se concluye lo siguiente:

1. El promedio general obtenido por las dimensiones analizadas fue de **8,2** el cual la ubica en la escala cualitativa en el rango de **Bueno** (8.0 -9.0) sin embargo esta calificación está lejos de ser el estado ideal de la organización, (9.1-10) que sería **Excelente** acercándose más a un rango de **Regular**, (6.9- 7.9) motivo por el cual la organización debe generar mecanismos que mejoren positivamente la calidad de vida laboral de los colaboradores. Se muestra también que las dimensiones que obtuvieron una calificación de excelente fueron: normas, Misión y libre asociación mientras que las dimensiones motivación reconocimiento y balance vida-trabajo fueron las de peor calificación.
2. Se observa también que las opiniones generadas por los colaboradores se encuentran divididas ya que la desviación estándar es de **2.0**
3. Se identifica que la organización tiene como fortaleza las siguientes dimensiones: Normas, Misión, libre asociación, Grupos informales, Ética, Información, Identidad, Plan estratégico en su totalidad son 8 las dimensiones en las que la organización debe seguir potencializando y reforzando en sus colaboradores.
4. Se identificó también las siguientes dimensiones en las cuales la organización debe vigilar para que no se conviertan en una debilidad, en su totalidad son 9 las calificadas como Buenas y son: Trabajo en equipo, Estructura organizacional, Relaciones interpersonales, Procesos y procedimientos, solución de conflictos, Inducción y capacitación, evaluación del desempeño, Cooperación, y Autoevaluación.
5. Como Regular fueron calificadas 9 dimensiones las cuales son: compensación, Infraestructura, Higiene y salud ocupacional, Liderazgo, Socialización, Desarrollo profesional y personal, Comunicación participativa, Motivación, Reconocimiento es de máxima importancia que la organización intervenga en ellas debido que son pilares fundamentales para una calidad de vida laboral ideal.

6. Por último, se observa la dimensión Balance vida -trabajo la cual fue calificada como **Deficiente** (0.0 – 5,9) obteniendo un promedio de 5.3. Es de vital importancia que la dirección de esta zona busque métodos y herramientas que ayuden a dar solución a esta dimensión, debido a que según la percepción de los colaboradores no existe un Balance vida – trabajo la organización.
7. Es de vital importancia que la dirección, preste atención a las soluciones plantadas por los colaboradores debido a que la mayoría de ellas son de fácil implementación y serian fundamental para mejorar la calidad de vida laboral de la organización
8. Es necesario que se promueva en la organización un cambio de cultura organizacional en la cual se promueva un ambiente de trabajo sano. Al lograr un equilibrio entre los intereses del colaborador y los intereses de la organización generaría un mayor involucramiento disminuirían los conflictos laborales habría mayor eficiencia en la organización y por consiguiente una disminución en la rotación del personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Análisis de las Técnicas Utilizadas en la Medición del Clima Organizacional. Internet: <http://biblioteca.unitecnologica.edu.co/notas/tesis/0061973.pdf>
- BERNAL Cesar A. Metodología de la investigación. Tercera edición.
- BLANK BUBIS León. La administración de organizaciones un enfoque estratégico. Tercera edición 2002.
- GRANADOS Isabel. Revista calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. 2011
- Instrumento para el diagnóstico en clima organizacional – Mónica García Solarte y Álvaro Zapata Domínguez.
- http://cocktailmarketing.com.mx/blog/wpcontent/uploads/2010/12/piramide_de_maslow2.png
- Internet:<http://bibliotecadigital.univalle.edu.co:8080/bitstream/10893/2192/1/Clima%20Organizacional%20y%20su%20Diagnostico.pdf>
- L. A. Arguëlles Ma et al | RIAF ♦ Vol. 10 ♦ No. 1 ♦ 2017
- LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO, Internet:www.corresponsables.com/actualidad/la-importancia-de-la-calidad-de-vida-en-el-trabajo
- PINDER,work motivation in organizacional behavior
- Revista de Investigación en Psicología - Vol. 14, N. ° 2
- "UNA HERRAMIENTA PARA MEDIR CLIMA ORGANIZACIONAL: CUESTIONARIO DE LITWIN Y STRINGER"(*) ARTICULO 29. Internet: <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf>
- VARGAS Guillermo. ZAPATA Álvaro. MARTINEZ Jenny. AVILA Hernán. SALAS Jairo. LOPEZ Hernán. Teorías clásicas de la organización y el management. 2007.

misión, los asuntos los objetivos y las políticas de la empresa? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No los conozco Los conozco profundamente	estos aspectos, que no se nos comunican. e) Me han informado al respecto, pero, la verdad, no he prestado la atención suficiente. f) No me interesa conocerlos. g) Otras causas ¿Cuáles?	▪ _____
3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL La estructura organizacional se refiere al esquema formal que configura las jerarquías, relaciones, la comunicación, la autoridad, los procesos de decisión, procedimientos, que permiten o no la integración de individuos y procesos, con el fin de conseguir los objetivos propuestos 3.1 ¿La estructura organizacional permite realmente la integración de individuos y grupos, así como la agilización de los diversos procesos, con el fin de alcanzar los objetivos y estrategias de la Empresa? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No lo permite Lo permite	a) Las funciones de las personas son muy especializadas, lo que dificulta su integración. b) En general, los intereses de las áreas priman sobre los de la empresa. c) Hay demasiados niveles jerárquicos, lo que dificulta la comunicación hacia arriba y hacia abajo. d) No se promueve el trabajo interdisciplinario ni la integración entre las áreas. e) Hay demasiada formalidad (conducto regular, exceso de memos, antesalas, etc.) f) Hay demasiada centralización en la toma de decisiones. g) Otras causas ¿Cuáles?	▪ _____ ▪ _____ ▪ _____

DIMENSIÓN	CAUSAS	SOLUCIONES
Por favor evalúe la dimensión en una escala de 0-10 donde 0 es el valor más bajo y 10 es el óptimo, por favor marque el valor de cualificación que usted considera para la dimensión	Si su respuesta anterior no corresponde al número 10, que es por supuesto la situación ideal o deseable, indique, a continuación, cuáles son las causas que le han impedido llegar a ella (favor marcar con X las opciones)	Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, la(s) solución(es) que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable
4. COMUNICACIÓN PARTICIPATIVA Es el grado en el que un colaborador se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño en el trabajo importante para su autoestima. Además, representa el grado de identificación de cada colaborador con la organización, para ayudar en la	a) Sólo se me informa cuando las decisiones que tienen que ver con mi trabajo ya están tomadas. b) Aunque se me informe al respecto, escasamente puedo dar mi opinión.	▪ _____

realización de aportes a la solución de un problema. 4.1 ¿En todo lo relacionado directamente con su trabajo, tiene usted la posibilidad de informarse en forma oportuna y objetiva, opinar libremente y tomar parte en las decisiones? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No la tengo La tengo Siempre	c) Se me informa adecuadamente y puedo opinar ampliamente al respecto, pero no tomar parte en las decisiones. d) Sólo puedo informarme, opinar y participar en las decisiones sobre mi trabajo en algunas ocasiones. e) Me preguntan, pero siento que no tienen en cuenta mis opiniones. f) Otras causas ¿Cuáles?	
DIMENSIÓN Por favor evalúe la dimensión en una escala de 0-10 donde 0 es el valor más bajo y 10 es el óptimo, por favor marque el valor de cualificación que usted considera para la dimensión	CAUSAS Si su respuesta anterior no corresponde al número 10, que es por supuesto la situación ideal o deseable, indique, a continuación, cuáles son las causas que le han impedido llegar a ella (favor marcar con X las opciones)	SOLUCIONES Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, la(s) solución(es) que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable
5. INFRAESTRUCTURA La infraestructura se refiere al sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad. 5.1 ¿Las instalaciones, equipos de trabajo, y los elementos o ayudas que usted utiliza diariamente al realizar sus labores, le permiten trabajar con comodidad, lograr calidad, y a la vez ser más creativo y productivo? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No lo permiten Lo permiten	a) Las instalaciones no son seguras. b) Las instalaciones no son funcionales. c) Los servicios sanitarios no brindan la comodidad necesaria. d) Los equipos y elementos de trabajo con que dispongo son escasos y cuando los tengo están obsoletos e) No hay preocupación en hamburguesas el corral por conseguir las mejores y más modernas instalaciones, equipos y elementos. f) La distribución de elementos es inadecuada pues no se realiza acorde con las necesidades. g) Otras causas ¿Cuáles?	

6. COOPERACIÓN La cooperación consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido, generalmente usando métodos también comunes, en lugar de trabajar de forma separada en competición. 6.1 ¿Las personas y las áreas interactúan positivamente, y como un todo, en relación estrecha y amistosa, con el fin de alcanzar, de la mejor manera, la misión y los objetivos de hamburguesas el corral, antes que sus intereses personales? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No lo hacen Lo hacen Siempre	a) Priman más los conflictos que la integración entre las áreas. b) Cada área quiere lograr lo mejor para sí, olvidándose del todo organizacional. c) En general, los intereses de las personas priman sobre los de hamburguesas el corral. d) Falta de motivación y/o capacitación para trabajar en equipo. e) La estructura organizacional no facilita la integración y cooperación. f) Hay interés por alcanzar los mejores beneficios para todos, pero falta más integración y solidaridad entre las partes. g) Otras causas ¿Cuáles?	▪ _____ ▪ _____ ▪ _____
DIMENSIÓN Por favor evalúe la dimensión en una escala de 0-10 donde 0 es el valor más bajo y 10 es el óptimo, por favor marque el valor de cualificación que usted considera para la dimensión	CAUSAS Si su respuesta anterior no corresponde al número 10, que es por supuesto la situación ideal o deseable, indique, a continuación, cuáles son las causas que le han impedido llegar a ella (favor marcar con X las opciones)	SOLUCIONES Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, la(s) solución(es) que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable
7. LIDERAZGO El liderazgo se refiere al proceso de coordinar, influir y apoyar a los demás para que trabajen con entusiasmo en favor del cumplimiento de objetivos. 7.1 ¿Considera usted que los altos directivos, son personas motivantes, receptivas, asequibles, creativas, orientadoras e impulsadoras de las decisiones y acciones individuales y grupales, que llevan a lograr los objetivos?	a) Los Directivos no disponen de tiempo suficiente para nosotros. b) Los Directivos tienen demasiadas personas a cargo. c) Los Directivos simplemente ordenan y no les preocupan estos aspectos. d) Su forma de relacionarse con nosotros deja tanto que desear, que, por el contrario, tienden a desmotivarnos. e) Los Directivos prestan muy poca atención a	▪ _____ ▪ _____ ▪ _____

012345678910 No lo esLo es plenamente	nuestras ideas. f) Los Directivos tienden más a la rutina que al cambio. g) Otras causas ¿Cuáles?	
8. RELACIONES INTERPERSONALES Las relaciones interpersonales se refieren al conjunto de contactos que establecen los seres humanos, como seres sociales, con el resto de las personas, creadas con el fin de trabajar juntos en Pro de una meta definida, aportando día a día en la experiencia de crecimiento como individuos. 8.1 ¿Las relaciones interpersonales que se dan en hamburguesas el corral son cordiales y efectivas y permiten trabajar por los objetivos comunes? 012345678910 No lo sonLo son plenamente	a) En general, las personas no se conocen lo suficiente como para poder integrarse. b) Falta respeto y consideración por las maneras de pensar, de sentir y de actuar de los demás. c) Falta solidaridad y apoyo entre las personas. d) Falta cordialidad en el trato. e) Hay conflictos entre personas y entre áreas, sin solucionar. f) Hay barreras entre los estamentos. g) La arrogancia de algunos dificulta las buenas relaciones. h) Otras causas ¿Cuáles?	▪ _____ ▪ _____ ▪ _____
DIMENSIÓN Por favor evalúe la dimensión en una escala de 0-10 donde 0 es el valor más bajo y 10 es el óptimo, por favor marque el valor de cualificación que usted considera para la dimensión	CAUSAS Si su respuesta anterior no corresponde al número 10, que es por supuesto la situación ideal o deseable, indique, a continuación, cuáles son las causas que le han impedido llegar a ella (favor marcar con X las opciones)	SOLUCIONES Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, la(s) solución(es) que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable
9. INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN Consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los colaboradores de reciente ingreso (puede aplicarse asimismo a las transferencias de	a) No hay un sistema bien diseñado y adecuado para la inducción de los colaboradores. b) No recibí inducción al ingresar a	

personal), durante el período de desempeño inicial ("periodo de prueba"). 9.1 ¿Considera usted que los procesos de inducción y capacitación les permite a los colaboradores adaptarse más fácilmente a la organización? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No lo creo Lo creo plenamente	hamburguesas el corral c) El corral tiene procesos de inducción, pero no son los adecuados d) Otras causas ¿Cuáles?	▪ _____ ▪ _____ ▪ _____
10. RECONOCIMIENTO El reconocimiento se refiere a la identificación y distinción que se le hace a una persona por la realización de un buen trabajo, que incentivan a seguir haciendo énfasis en las habilidades que le permitieron alcanzar los objetivos individuales o colectivos. 10.1 ¿A las personas que se distinguen en el corral, por ejemplo, por su creatividad, su productividad, la calidad de su trabajo, etc., se les valora, se les destaca o se les incentiva, en una u otra manera? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No se les valora Se les valora plenamente	a) No es costumbre reconocer el trabajo de las personas en hamburguesas el corral. b) No existe un programa de reconocimiento dentro de las políticas del corral c) Al corral no le interesa tener un programa de reconocimiento hacia los colaboradores. d) Existe reconocimiento por parte de mi jefe, pero no del corral. e) Otras causas ¿Cuáles?	▪ _____ ▪ _____ ▪ _____
DIMENSIÓN Por favor evalúe la dimensión en una escala de 0-10 donde 0 es el valor más bajo y 10 es el óptimo, por favor marque el valor de cualificación que usted considera para la dimensión	CAUSAS Si su respuesta anterior no corresponde al número 10, que es por supuesto la situación ideal o deseable, indique, a continuación, cuáles son las causas que le han impedido	SOLUCIONES Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, la(s) solución(es) que se deberían implantar para alcanzar la

	llegar a ella (favor marcar con X las opciones)	situación ideal o deseable
11. MOTIVACIÓN La motivación se refiere al apoyo que brinda hamburguesas el corral a sus colaboradores que los impulsa a comprometerse y esforzarse por tener un mejor desempeño. 11.1 ¿Considera usted que el corral genera mecanismos de motivación que le estimulan a su buen desempeño y compromiso con su trabajo? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No se motiva Se motiva plenamente	a) El corral no genera ningún mecanismo de motivación para con sus colaboradores. b) El corral no presta ni interés ni apoyo en sus colaboradores en su puesto de trabajo. c) Mi puesto de trabajo (horario, rotación, lugar, etc.), no me motivan. d) En general, las condiciones laborales del corral son inadecuadas y no son motivantes. e) Otras causas ¿Cuáles?	▪ _____ ▪ _____ ▪ _____
12. COMPENSACIÓN La Compensación se define como todo aquello que las personas reciben a cambio de su trabajo (como salario, incentivos y beneficios representados en becas, subsidios, apoyo de estudios, entre otros) como colaboradores del corral. 12.1 ¿Cree usted que la compensación que recibe es una justa retribución por su trabajo? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No lo creo Lo creo plenamente	a) La compensación no está de acuerdo con las exigencias del cargo b) Frente al mercado laboral, considero que mi compensación es baja c) El corral no ha dado a conocer el plan de compensación d) No conozco el plan de compensación acorde a mi cargo. e) Otras causas ¿Cuáles?	▪ _____ ▪ _____ ▪ _____
DIMENSIÓN	CAUSAS	SOLUCIONES

Por favor evalúe la dimensión en una escala de 0-10 donde 0 es el valor más bajo y 10 es el óptimo, por favor marque el valor de cualificación que usted considera para la dimensión	Si su respuesta anterior no corresponde al número 10, que es por supuesto la situación ideal o deseable, indique, a continuación, cuáles son las causas que le han impedido llegar a ella (favor marcar con X las opciones)	Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, la(s) solución(es) que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable
13. DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL El desarrollo personal y profesional se refiere a la actividad constante del individuo consigo mismo y en relación con los demás para conseguir un óptimo estado físico, mental y espiritual que genere crecimiento y modificación de sus conductas y costumbres, permitiéndole vivir con éxito y satisfacción. 13.1 ¿Hamburguesas el corral estimula su formación personal y profesional en forma permanente, acorde al desarrollo integral y en línea con los objetivos de la organización? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No lo hace Lo hace siempre	a) Las posibilidades de capacitación y formación son sólo para algunas personas. b) No es fácil obtener permisos para asistir a cursos o seminarios en horas de trabajo. c) A el corral el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, no parece preocuparle. d) Las funciones que debo desempeñar no estimulan mi desarrollo personal y profesional. e) Otras causas ¿Cuáles?	▪ _____ ▪ _____ ▪ _____
14. HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL La higiene y salud ocupacional se refiere a la participación, reconocimiento, <u>evaluación</u> y <u>control</u> de aquellos factores o elementos estresantes y riesgosos del ambiente presentados en el lugar de trabajo, los cuales pueden causar enfermedad, deterioro de la salud, incomodidad e ineficiencia. 14.1 ¿Hamburguesas el corral ha diseñado mecanismos que aseguren la adecuada y oportuna prevención de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, programas de medicina preventiva y programas de	a) El corral no ha divulgado nada al respecto. b) En el corral no se realizan periódicamente capacitaciones acerca de los riesgos profesionales. c) Desconozco los riegos profesionales a los cuales está sujeto mi puesto de trabajo. d) No existe un comité o departamento encargado de reconocer, vigilar y controlar los factores de riesgo existentes en Hamburguesas el corral. e) Si existe un comité encargado de reconocer, vigilar y controlar los factores de riesgo	▪ _____ ▪ _____ ▪ _____

higiene y seguridad industrial? <table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> No lo ha diseñado Lo ha diseñado plenamente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	existentes en el corral, pero su funcionamiento no es el adecuado. f) Otras causas ¿Cuáles?	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
DIMENSIÓN Por favor evalúe la dimensión en una escala de 0-10 donde 0 es el valor más bajo y 10 es el óptimo, por favor marque el valor de cualificación que usted considera para la dimensión	CAUSAS Si su respuesta anterior no corresponde al número 10, que es por supuesto la situación ideal o deseable, indique, a continuación, cuáles son las causas que le han impedido llegar a ella (favor marcar con X las opciones)	SOLUCIONES Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, la(s) solución(es) que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable											
15. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO La evaluación del desempeño son los pasos que seguir para valorar el rendimiento de cada colaborador del corral, con la finalidad de establecer estrategias para la solución de problemas, motivar a los colaboradores y fomentar su desarrollo personal. 15.1 ¿Considera usted que el sistema de evaluación del desempeño del corral es objetivo y constructivo? <table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> No lo es Lo es plenamente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	a) La falta de claridad en las funciones impide una evaluación adecuada b) Falta objetividad en la evaluación c) La evaluación no se hace en el momento oportuno d) La evaluación no es imparcial e) Más que constructiva, la evaluación es represiva f) Otras causas ¿Cuáles?	▪ _____ ▪ _____ ▪ _____
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
16. AUTOEVALUACIÓN Se concibe la autoevaluación como un ejercicio de auto-reflexión valorativa de las acciones teóricas y prácticas desarrolladas por los colaboradores y se asume como un proceso permanente en la medida que no responde a caprichos personales o coyunturales sino, por el contrario,	a) El corral no ha desarrollado un método de autoevaluación para cada puesto de trabajo b) Existen métodos, pero no me interesa su aplicación. c) Los métodos no se han difundido	▪ _____											

a la conciencia y la voluntad, que deberá valorar de manera individual y colectiva hasta dónde su trabajo está contribuyendo para alcanzar con calidad, los objetivos y los propósitos institucionales establecidos el corral. 16.1 ¿Hamburguesas el corral proporciona métodos de autoevaluación que me permiten mejorar en mi puesto de trabajo? <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> No lo proporciona Lo hace plenamente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ampliamente. d) No me interesa la Autoevaluación e) Otras causas ¿Cuáles?	▪ _____ ▪ _____
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
DIMENSIÓN Por favor evalúe la dimensión en una escala de 0-10 donde 0 es el valor más bajo y 10 es el óptimo, por favor marque el valor de cualificación que usted considera para la dimensión	CAUSAS Si su respuesta anterior no corresponde al número 10, que es por supuesto la situación ideal o deseable, indique, a continuación, cuáles son las causas que le han impedido llegar a ella (favor marcar con X las opciones)	SOLUCIONES Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, la(s) solución(es) que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable											
17. SOCIALIZACIÓN La socialización se refiere a proporcionar la información básica al colaborador sobre los cambios que le permite adaptarse a hamburguesas el corral. 17.1 ¿Considera usted que los procesos de socialización, le permite a los colaboradores adaptarse más fácilmente a los cambios? <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> No lo creo Lo creo plenamente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	a) Los procesos de cambio no son socializados con los colaboradores. b) El corral tiene procesos de socialización, pero no son los adecuados. c) En el corral se implementan los cambios, pero no nos preparan para ello. d) Otras causas ¿Cuáles?	▪ _____ ▪ _____ ▪ _____
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			

18. BALANCE VIDA-TRABAJO El Balance Vida-Trabajo se define como el equilibrio creado fácilmente cuando se programa el tiempo, los intereses y tareas de trabajo personales, frente a los intereses y tareas del campo laboral, sin sobrecargar ninguna de las partes, y estableciendo claramente las prioridades. 18.1 ¿Cree usted que el corral se preocupa por respetar el balance de Vida-trabajo de sus colaboradores? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No lo impulsa Si lo impulsa	a) El corral no se preocupa por el Balance Vida-Trabajo de sus colaboradores. b) Los colaboradores no nos preocupamos por tener un balance de Vida-Trabajo. c) Este es un concepto nuevo que no conozco y que por tanto no me afecta. d) Otras causas ¿Cuáles?	▪ _____ ▪ _____ ▪ _____
DIMENSIÓN Por favor evalúe la dimensión en una escala de 0-10 donde 0 es el valor más bajo y 10 es el óptimo, por favor marque el valor de cualificación que usted considera para la dimensión	CAUSAS Si su respuesta anterior no corresponde al número 10, que es por supuesto la situación ideal o deseable, indique, a continuación, cuáles son las causas que le han impedido llegar a ella (favor marcar con X las opciones)	SOLUCIONES Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, la(s) solución(es) que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable
19. ÉTICA La ética se define como la parte explícita de la cultura que se refiere a las reglas de juego relativas a las relaciones entre los actores y los valores que van a presidir el juego de estas relaciones. 19.1 ¿Conozco y aplico los lineamientos éticos (principios	a) Lo conozco, pero no sé cómo se aplican al desarrollo de mi trabajo b) Solo conozco algunos c) No se ha difundido ampliamente d) No conozco el código de ética	▪ _____ ▪ _____

y valores) definidos en el corral? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No conozco ni aplico Si conozco y aplico	e) No me interesa conocerlo f) Otras causas ¿Cuáles?	▪ _____
20. NORMAS Las normas se definen como las reglas conocidas, aceptadas y aplicadas que guían la conducta de los colaboradores. 20.1 ¿Conoce y aplica las normas y reglamentos de Hamburguesas el corral? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No conozco ni aplico Si conozco y aplico	a) Las normas establecidas del corral son demasiado rigurosas y obstaculizan, en ciertos sentidos, el buen desempeño de sus colaboradores en sus puestos de trabajo. b) Los reglamentos del corral no están bien difundidos entre sus colaboradores. c) Las normas y reglamentos cambian en la organización de manera regular, sin previo aviso, y la información acerca de los cambios realizados se demora en difundirse en todos los niveles de la organización (áreas y cargos). d) No existen mecanismos claros que se encarguen de verificar y hacer cumplir las normas en el corral. g) Otras causas ¿Cuáles?	▪ _____ ▪ _____ ▪ _____
DIMENSIÓN Por favor evalúe la dimensión en una escala de 0-10 donde 0 es el valor más bajo y 10 es el óptimo, por favor marque el valor de cualificación que usted considera para la dimensión	CAUSAS Si su respuesta anterior no corresponde al número 10, que es por supuesto la situación ideal o deseable, indique, a continuación, cuáles son las causas que le han impedido llegar a ella (favor marcar con X las opciones)	SOLUCIONES Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, la(s) solución(es) que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable
21. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	a) El corral no tiene establecidos los procesos y procedimientos	

Los procesos y procedimientos se definen como la secuencia de acciones o conjunto de actividades encadenadas que transforman unos insumos o recursos en productos o resultados con características definidas, agregándoles valor con un sentido específico para el cliente tanto interno como externo. 21.1 ¿Cree usted que los procesos, procedimientos, manuales, controles, etc., que se tienen en el corral, son los estrictamente necesarios como para permitirnos trabajar con agilidad y cumplir con los objetivos estratégicos? <table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> No lo creo Lo creo plenamente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	b) El corral no tiene documentados los procesos y procedimientos de acuerdo con las normas c) No conozco a que proceso del corral corresponden las actividades que ejecuto d) La falta de claridad sobre lo que se desea lograr no ha contribuido a alcanzar los objetivos. e) No hay el suficiente interés porque las cosas se hagan con más agilidad f) Se da más importancia al cumplimiento de las normas que a la consecución de la misión y los objetivos g) El querer aumentar el poder de algunos ha influido en la aparición de tantas normas, procedimientos y controles. h) Otras causas ¿Cuáles?	▪ _____ ▪ _____ ▪ _____
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
22. LIBRE ASOCIACIÓN La libre asociación se refiere al derecho de los colaboradores a establecer o incorporarse a organizaciones de su elección sin ninguna autorización previa o interferencia del corral. 25.1 ¿El corral permite la libre asociación de sus colaboradores a grupos formales según los intereses particulares dentro del corral? <table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> No lo permite Si lo permite	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	a) Se desconocen los derechos relacionados con libre asociación b) El corral impide la libre asociación c) No me interesan asociarme a otros grupos formales d) Otras causas ¿Cuáles?	▪ _____ ▪ _____ ▪ _____
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			

DIMENSIÓN Por favor evalúe la dimensión en una escala de 0-10 donde 0 es el valor más bajo y 10 es el óptimo, por favor marque el valor de cualificación que usted considera para la dimensión	CAUSAS Si su respuesta anterior no corresponde al número 10, que es por supuesto la situación ideal o deseable, indique, a continuación, cuáles son las causas que le han impedido llegar a ella (favor marcar con X las opciones)	SOLUCIONES Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, la(s) solución(es) que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable											
23. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS La solución de conflictos se refiere a la acción de lograr un consenso entre los antagonismos frente a la necesidad de hallar salidas constructivas al conflicto, que conlleven a comportamientos civilizados y razones fundamentadas. 22.1 ¿Los conflictos que se presentan entre personas y entre grupos se solucionan oportunamente, procurando arreglos satisfactorios para las partes involucradas y el acercamiento entre ellas? <table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">0</td> <td style="padding: 2px 5px;">1</td> <td style="padding: 2px 5px;">2</td> <td style="padding: 2px 5px;">3</td> <td style="padding: 2px 5px;">4</td> <td style="padding: 2px 5px;">5</td> <td style="padding: 2px 5px;">6</td> <td style="padding: 2px 5px;">7</td> <td style="padding: 2px 5px;">8</td> <td style="padding: 2px 5px;">9</td> <td style="padding: 2px 5px;">10</td> </tr> </table> No se Solucionan Se solucionan satisfactoriamente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	a) En general, la costumbre es dejar que el tiempo los resuelva. b) No tenemos la actitud ni la formación necesaria para solucionar nuestros conflictos. c) Falta comprensión en el sentido de que los intereses del corral están por encima de cualquier interés individual o sectorial. d) Cuando se busca solucionarlos, en general, una de las partes trata de imponerse sobre la otra. e) Los jefes, en general, no prestan mayor atención al conflicto de intereses. f) En general, se solucionan a medias, sin dejar a las partes plenamente satisfechas. g) Otras causas ¿Cuáles?	▪ ▪ ▪
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
24. IDENTIDAD La identidad se define como el vehículo que da una proyección coherente y cohesionada, de una empresa u organización, a través de una comunicación visual y verbal sin ambigüedades, que mezcla el estilo y la estructura y se convierte en la carta de presentación frente a sus colaboradores y el público. De esta identidad dependerá la imagen que nos formemos del corral. 23.1 ¿Considera que usted tiene una alta identidad e	a) No estoy alineado con la visión, misión y objetivos b) No comparto las normas y valores que rigen el comportamiento de las personas dentro del corral c) Considero que el corral no se preocupa por mejorar el sentido de pertenencia de sus colaboradores. d) Considero que el corral no se preocupa por	▪ ▪											

imagen del corral? <table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> Nula Alta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	mejorar la imagen. e) Considero que la imagen externa que se tiene del corral no ayuda a generar identidad en los colaboradores. f) Otras causas ¿Cuáles?	▪ _____
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
DIMENSIÓN Por favor evalúe la dimensión en una escala de 0-10 donde 0 es el valor más bajo y 10 es el óptimo, por favor marque el valor de cualificación que usted considera para la dimensión	CAUSAS Si su respuesta anterior no corresponde al número 10, que es por supuesto la situación ideal o deseable, indique, a continuación, cuáles son las causas que le han impedido llegar a ella (favor marcar con X las opciones)	SOLUCIONES Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, la(s) solución(es) que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable											
25. GRUPOS INFORMALES Los Grupos Informales se definen como las alianzas que no tienen una estructura formal ni están definidos por el corral, formados naturalmente por el entorno laboral, por voluntad propia y que surgen en respuesta a la necesidad de contacto social de los colaboradores 21.1 ¿Considera usted que su participación en actividades informales con compañeros de trabajo contribuye a un ambiente laboral favorable? <table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> No considero Si considero	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	a) Creo que las relaciones personales no afectan las relaciones laborales. b) Creo que las actividades informales no me aportan a mi desarrollo personal. c) Considero que los grupos informales generan conflictos que afectan el ambiente laboral. d) El corral no brinda los espacios necesarios para el desarrollo de este tipo de actividades e) Otras causas ¿Cuáles?	▪ _____ ▪ _____ ▪ _____
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
26. TRABAJO EN EQUIPO Son grupos formales que se constituyen para atender las necesidades de Hamburguesas el corral, en él se integran los colaboradores para lograr un propósito y unos objetivos. 26.1 ¿El corral impulsa el trabajo en equipo para la	a) El corral impulsa la conformación de equipos, pero no son efectivos. b) El corral no impulsa el trabajo en equipo, prefiere el trabajo individual y por áreas. c) Las personas del corral no tienen una cultura que permita trabajar en equipo.	▪ _____ ▪ _____											

consecución de sus objetivos estratégicos? <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> No lo impulsa Si lo impulsa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	d) Otras causas ¿Cuáles?	▪ _____
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
DIMENSIÓN Por favor evalúe la dimensión en una escala de 0-10 donde 0 es el valor más bajo y 10 es el óptimo, por favor marque el valor de cualificación que usted considera para la dimensión	CAUSAS Si su respuesta anterior no corresponde al número 10, que es por supuesto la situación ideal o deseable, indique, a continuación, cuáles son las causas que le han impedido llegar a ella (favor marcar con X las opciones)	SOLUCIONES Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, la(s) solución(es) que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable											
27. INFORMACIÓN La información se refiere al conocimiento <u>enviado</u> o <u>recibido</u> sobre un <u>hecho</u> o <u>circunstancia</u> que acontece dentro del corral. 27.1 ¿Considera usted que las herramientas y elementos (internet, teléfonos, radios, carteleras, comunicados, etc.) que se utilizan para la transmisión de la información son efectivos? <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> No lo creo Si lo creo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	a) Los medios de comunicación, por donde viaja la información (internet, teléfonos, correo, casillero y/o correspondencia), no son los adecuados. b) Los canales de información utilizados actualmente permiten la fuga de información. c) El uso de las carteleras no es adecuado (su ubicación, su actualización, su lectura, etc.) d) La información no es suministrada de manera entendible a todos los niveles del corral. e) La distancia geográfica de las sedes dificulta el flujo adecuado y oportuno de la información. f) Otras causas ¿Cuáles?	▪ _____ ▪ _____ ▪ _____
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			