

**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LOS
COLABORADORES DEL PARQUE NACIONAL DE LA UVA EN EL MUNICIPIO
LA UNIÓN, VALLE DEL CAUCA**

MAYRA ALEJANDRA GUEVARA CAMPAÑA

YESLI DAYAHAN VALENZUELA GAMBOA



UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE LAS CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ZARZAL VALLE DEL CAUCA

2021

**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LOS
COLABORADORES DEL PARQUE NACIONAL DE LA UVA EN EL MUNICIPIO
LA UNIÓN, VALLE DEL CAUCA**

MAYRA ALEJANDRA GUEVARA CAMPAÑA

YESLI DAYAHAN VALENZUELA GAMBOA

**Trabajo de grado en modalidad de asesoría y consultoría para optar el título
de Administrador de Empresas**

Asesora

FRANCY JANED SARRIA ROJAS

Magister en Gestión Empresarial

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE LAS CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ZARZAL VALLE DEL CAUCA

2021

Notas de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Zarzal, 23 de julio 2021

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a Dios por permitirnos culminar con éxito tan anhelada carrera, darnos buena salud y fortaleza en todo momento.

En segundo lugar, a nuestros padres y hermanos que han sido siempre el motor que impulsan nuestros sueños y esperanzas. Hoy concluyendo nuestros estudios, les dedicamos a ustedes este logro, como una meta más conquistada. En tercer lugar, agradecemos a nuestras familias por apoyarnos y creer en nosotras hasta el final.

En cuarto lugar, a los docentes por sus sabias palabras, sus conocimientos rigurosos y precisos; a ustedes profesores, les debemos nuestros conocimientos. Donde quiera que vayamos, los llevaremos con nosotras en nuestro transitar profesional.

En quinto lugar, a Francy Janed Sarria Rojas, Magister en Gestión Empresarial; sin usted y sus virtudes, su paciencia y constancia en este trabajo no lo hubiésemos logrado tan fácil. Usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que la caracterizan. Muchas gracias por sus orientaciones y acompañamiento en este proceso.

Por último, al Gerente General José Edier Cardona, a la Gerente de Talento Humano Andrea Cepeda y a Mónica Osorio Directora comercial, funcionarios del Parque Nacional de la Uva, por brindarnos el espacio y el tiempo para la presentación de este escrito.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1 GENERALIDADES DEL PROBLEMA.....	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1.1 Antecedentes	17
1.1.2 Problemática	24
1.1.3 Formulación del problema	25
1.1.4 Delimitación del problema.....	25
2 JUSTIFICACIÓN	26
2.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	26
2.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	26
2.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	27
3 OBJETIVOS.....	28
3.1 OBJETIVO GENERAL	28
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	28
4 MARCO REFERENCIAL.....	29
4.1 MARCO HISTÓRICO	29
4.1.1 Historia del Parque Nacional de la Uva	29
4.1.2 Misión	31
4.1.3 Visión	31
4.1.4 Estructura Organizacional.....	32
4.2 MARCO TEÓRICO.....	33
4.2.1 Clima organizacional.....	33
4.2.2 La teoría de las necesidades de Maslow	35

4.2.3	La teoría de los dos factores de Herzberg	36
4.2.4	La teoría de la Disonancia Cognitiva de Festinger.....	39
4.2.5	La teoría X y Y de McGregor	39
4.2.6	Trabajo en Equipo.....	40
4.2.7	La teoría de la motivación de logro, poder y afiliación de McClelland.	41
4.2.8	Toma de decisiones.....	41
4.2.9	La Escala de Likert:	42
4.2.10	. Matriz de Vester	43
4.3	MARCO CONCEPTUAL	45
4.3.1	Clima organizacional.....	45
4.3.2	Liderazgo	46
4.3.3	Motivación.....	47
4.3.4	Condiciones laborales.....	48
4.3.5	Satisfacción laboral	49
4.3.6	Percepción	49
5	METODOLOGÍA	50
5.1	TIPO DE ESTUDIO	50
5.2	MÉTODO	50
5.3	TÉCNICAS Y FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	51
5.3.1	Técnicas de recolección de información	51
5.3.2	Fuentes de información	51
5.4	POBLACIÓN	52
5.5	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	52
5.6	RESULTADOS ESPERADOS.....	53
6	DESARROLLO	54

6.1 ANÁLISIS DEL AMBIENTE INTERNO Y EXTERNO DEL PARQUE NACIONAL DE LA UVA	54
6.1.1 Diagnóstico del medio ambiente externo	54
6.1.2 Diagnóstico del ambiente interno	92
6.1.3 Matriz de Evaluación de Factores Internos y Externos (EFI – EFE) ...	96
6.1.4 MATRIZ DOFA.....	100
6.2 DIAGNÓSTICO DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	105
6.2.1 Matriz de Vester.....	105
6.2.2 Aplicación y análisis de los resultados	115
6.2.3 Diagnóstico organizacional	147
6.2.4 Análisis e identificación de problemas críticos	149
6.3 PLAN DE ACCIÓN	151
6.4 PRESUPUESTO	157
6.5 COSTO BENEFICIO	160
7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	161
7.1 Conclusiones.....	161
7.2 recomendaciones	163
BIBLIOGRAFÍA.....	164
ANEXOS	171

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Principios de desarrollo vertical de un puesto de trabajo	38
Tabla 2. Matriz del Ambiente Externo	55
Tabla 3. Resumen de la Matriz del Ambiente Externo (MAE)	87
Tabla 4. Análisis de Variables Internas	92
Tabla 5. Matriz Evaluación de Factores Internos	97
Tabla 6. Matriz Evaluación de Factores Externos	99
Tabla 7. Matriz DOFA	101
Tabla 8. Codificación de cada problemática	109
Tabla 9. Matriz de Vester	111
Tabla 10. Parámetros	112
Tabla 11. Escala de Likert	115
Tabla 12. Estructura 1 - Participación por áreas	117
Tabla 13. Estructura 2 - Participación por áreas	118
Tabla 14. Estructura 3 - Participación por áreas	119
Tabla 15. Condiciones laborales 1 - Participación del área	120
Tabla 16. Condiciones laborales 2 - Participación por áreas	121
Tabla 17. Condiciones laborales 3 - Participación por áreas	122
Tabla 18. Condiciones laborales 4 - Participación por área	123
Tabla 19. Toma de decisiones 1 - Participación por área	124
Tabla 20. Toma de decisiones 2 - Participación por área	125
Tabla 21. Toma de decisiones 3 - Participación por área	126
Tabla 22. Liderazgo 1 - Participación por área	127

Tabla 23. Liderazgo 2 - Participación por área.	128
Tabla 24. Compromiso 1 - Participación por área.....	129
Tabla 25. Compromiso 2 - Participación por área.....	130
Tabla 26. Compromiso 3 - Participación por área.....	131
Tabla 27. Aprendizaje 1 - Participación por área.	132
Tabla 28. Aprendizaje 2 - Participación por área.	133
Tabla 29. Aprendizaje 3 - Participación por área.	134
Tabla 30. Sentido de pertenencia 1 - Participación por área.	135
Tabla 31. Sentido de pertenencia 2 - Participación por área.	136
Tabla 32. Sentido de pertenencia 3 - Participación por área.	137
Tabla 33. Trabajo en equipo 1 - Participación por área.	138
Tabla 34. Trabajo en equipo 2 - Participación por área.	139
Tabla 35. Trabajo en equipo 3 - Participación por área.	140
Tabla 36. Trabajo en equipo 4 - Participación por área.	141
Tabla 37. Satisfacción laboral 1 - Participación por área.	142
Tabla 38. Satisfacción laboral 2 - Participación por área.	143
Tabla 39. Satisfacción laboral 3 - Participación por área.	144
Tabla 40. Satisfacción laboral 4 - Participación por área.	145
Tabla 41. Diagnóstico del Clima Organizacional.....	147
Tabla 42. Diagrama de Pareto	149
Tabla 43. Plan de Acción	151
Tabla 47. Presupuesto	157

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1. Logo del Parque Nacional de la Uva	30
Ilustración 2. Estructura Organizacional de HEBRON S.A.	32
Ilustración 3. Estructura Organizacional Parque Nacional de la Uva	32
Ilustración 4. Satisfacción y motivación	37
Ilustración 5. Cuadrante de la clasificación de problemas Matriz de Vester	44
Ilustración 6. Árbol de problemas.....	114

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Distribución del personal por proceso	116
Gráfica 2. Tiempo laborado.	116
Gráfica 3. Cree que los jefes tienen claro los objetivos, políticas, procedimiento, misión, visión y la estructura organizacional.	117
Gráfica 4. Se observa claramente la definición de roles y funciones dentro de la organización.....	118
Gráfica 5. Conoce las políticas y la estructura de la empresa y trabaja con base en la misma.	119
Gráfica 6. El lugar y espacio en el que realizo mis labores contribuyen a un buen desempeño.	120
Gráfica 7. Tiene acceso a los materiales y tecnologías que necesitan para realizar su trabajo.	121
Gráfica 8. Las condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc.) de mi puesto son buenas.....	122
Gráfica 9. Los protocolos de Bioseguridad que implementa la empresa son adecuados para la minimizar el riesgo de contagio del virus COVID-19.	123
Gráfica 10. La toma decisiones implantadas son justas según su criterio.	124
Gráfica 11. Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo.	125
Gráfica 12. Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe.	126
Gráfica 13. Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores.....	127
Gráfica 14. Los jefes son imparciales al momento de evaluar mi trabajo.	128
Gráfica 15. Considera que está bien empoderado según las responsabilidades de su cargo.	129
Gráfica 16. Alguna vez ha sido reconocido por sus logros.	130

Gráfica 17. Considera que hay un adecuado equilibrio entre su jornada laboral y su vida personal.....	131
Gráfica 18. Existen procedimientos claros para que pueda acceder a capacitación cuando la necesitan.	132
Gráfica 19. Las nuevas ideas son bienvenidas y se estimula a los colaboradores a innovar y mejorar las maneras de ejecutar su trabajo.	133
Gráfica 20. En la empresa promueven planes de desarrollo para obtener sus metas profesionales.....	134
Gráfica 21. Cuando me refiero a la empresa normalmente lo hago de forma positiva.	135
Gráfica 22. Me intereso por entender de qué forma contribuye mi trabajo con alcanzar las metas corporativas.....	136
Gráfica 23. Si tuviera una oportunidad laboral en otra empresa con el mismo salario, me quedaría.....	137
Gráfica 24. Los jefes trabajan en equipo con sus colaboradores y los tratan con respeto.....	138
Gráfica 25. Se dan las condiciones para que las personas compartan y aprendan unas de otras.	139
Gráfica 26. Las personas establecen relaciones de carácter asociativo (integrar) que les permite participar en grupos de trabajo.....	140
Gráfica 27. Te sientes parte del equipo y es aceptado por tus compañeros.	141
Gráfica 28. Te sientes valorado como empleado de la empresa.	142
Gráfica 29. Cuando pienso en el trabajo me siento irritado, enojado o depresivo.	142
Gráfica 30. Es acorde el salario o remuneración que recibo por mis labores.	144
Gráfica 31. Estoy satisfecho con la variedad de tareas que realizo en mi trabajo.	145
Gráfica 32. Se ejecutan periódicamente evaluaciones de desempeño.....	146
Gráfica 33. Diagrama de Pareto	150

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. Entrevista	171
ANEXO B. Fotografía de la entrevista	174
ANEXO C. Encuesta aplicada a los colaboradores del Parque Nacional de la Uva	175
ANEXO D. Encuesta en Google Formulario	181

INTRODUCCIÓN

En un entorno altamente competitivo, dinámico, creativo y cambiante como el actual, gracias a la globalización y la evolución tecnológica rápida y versátil, genera que el ambiente se torne feroz por las nuevas necesidades y la alta competencia, lo cual ha llevado a que las organizaciones desarrollen constantemente diversos mecanismos de preparación y capacitación, con el fin de adaptarse y competir para contrarrestar la absorción del medio. Con base a lo anterior, la evolución del mercado no es el único elemento que destacar, sino también el trabajo arduo que ha realizado las empresas, la forma de gestionar y planificar su actividad productiva llevándolas a transformaciones y reestructuraciones internas, ya que, los modelos de gestión caducan rápidamente conforme al surgimiento de nuevas necesidades del ambiente.

En este orden de ideas, para el desempeño efectivo de la productividad y competitividad de las compañías se debe en gran medida por las gestiones desarrolladas en las diferentes áreas funcionales y en especial el papel fundamental que juega el área de gestión de talento humano, puesto que, es la encargada de brindar el apoyo en los diferentes procesos, velando por el fortalecimiento de las relaciones laborales y el bienestar de los colaboradores, es por ello, que al administrar adecuadamente el personal se podrá cumplir con los objetivos y planes de la empresa, por ende, está relacionado con el aumento de los niveles de productividad, así lo respalda Schweyer “El talento debe ser visto como el ingrediente más indispensable para el éxito, pero el éxito también depende de cómo se gestiona ese talento”¹.

Es evidente entonces, que el talento humano, es un factor sustancial para todas las organizaciones y más cuando se gestiona efectivamente. Por lo tanto, uno de los objetivos claves de la gestión de talento humano es velar un buen clima organizacional, según Sánchez presidente de Consultoría en desarrollo organizacional, define el clima organizacional “a cómo se siente una organización desde la perspectiva de sus integrantes donde los componentes involucran las condiciones físicas del trabajo, la adecuación tecnológica, la relación entre compañeros y jefes, la calidad de la vida en el trabajo y el sentido de equipo”²; Para

¹ SCHWEYER, Allan. Talent Management Systems. Citado por: WREDTELEWORK. Gestión del talento humano con miras al 2021. [Sitio Web]. [Consultado: 23 de julio de 2021]. Disponible en: <https://redtelework.com/gestion-del-talento-humano-con-miras-al-2021/>

² SANCHEZ, Luis Fernando. Los componentes del clima y la cultura organizacional [Diapositivas]. Gestión humana. 7 diapositivas. [Consultado: 23 de julio de 2021]. Disponible en

Sibaja Socio director de Nelson Sibaja & Asociados, S.A., “el clima organizacional es la naturaleza de percepción que los empleados de una empresa tienen respecto al entorno donde trabajan. Esta naturaleza de percepción está compuesta por diferentes elementos que de manera conjunta terminan siendo interpretados por las personas y les afectan, de manera positiva, o bien negativa”³. En este aspecto, el clima organizacional es un elemento que implica estar a la vanguardia de las motivaciones y del comportamiento que tienen los miembros, ya que, repercute en la productividad y el crecimiento de la organización.

Dicho lo anterior, la presente investigación intenta analizar el clima organizacional y el impacto que incide en los colaboradores de la empresa Parque Nacional de la Uva ubicado en La Unión, Valle del Cauca, dado que se evidencia falencias como exceso de labores, falta de definición de cargos, inestabilidad laboral, deficiencias en la estructura organizacional, alta rotación de personal, entre otras; por medio de observación directa.

En relación con lo mencionado, para el desarrollo de la investigación se contemplará; en primera instancia, el identificar aspectos del ambiente externo e interno que afectan a la organización. Con respecto al estudio del ambiente externo se apoyará de la Matriz Análisis Externa (MAE) y Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE). Por otra parte, el ambiente interno se orientará en matrices como Evaluación de Factores Internos (MEFI) y la matriz estratégica DOFA, la cual, se identificará variables que afectan el clima organizacional; En segunda instancia, el desarrollo del siguiente objetivo, se buscará diagnosticar la percepción que tienen los miembros del parque con base a un modelo de encuesta del clima organizacional, para indagar e identificar las condiciones laborales, es oportuno realizar una entrevista y con respecto a los resultados se diagnosticará por medio de la Matriz Vester, con base a esto, se realizará la encuesta dándole aplicabilidad a la población de estudio (20 colaboradores) que labora en el Parque Nacional de la Uva, los resultados obtenidos, se pretende realizar el Diagrama de Pareto, con el fin de determinar variables críticas. En última instancia, se procederá a plantearse una solución basada en un plan de mejoramiento, con la finalidad de contrarrestar y mitigar las problemáticas percibidas.

<http://www.gestionhumana.com.bd.univalle.edu.co/gh4/BancoConocimiento/C/componentes-clima-organizacional/componentes-clima-organizacional.asp>

³ SIBAJA, Nelson. Los componentes del clima y la cultura organizacional [Diapositivas]. Gestión humana. 7 diapositivas. [Consultado: 23 de julio de 2021]. Disponible en: <http://www.gestionhumana.com.bd.univalle.edu.co/gh4/BancoConocimiento/C/componentes-clima-organizacional/componentes-clima-organizacional.asp>

1 GENERALIDADES DEL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, los colaboradores representan una base fundamental en cualquier organización, razón por la cual su bienestar cobra importancia para el desarrollo de las empresas, puesto que, “buscar el bienestar de los empleados era para muchos una expectativa, hoy las empresas se están dando cuenta de que es un “deber”, ya que, generar estructuras que fomenten la felicidad y el bienestar en los colaboradores trae infinidad de beneficios a cualquier organización”⁴. Sin embargo, puede verse que el mundo cada vez está avanzando tecnológicamente, existe la percepción que la labores que realizan las personas ya no es primordial e indispensable; aun así con el surgimiento de la Cuarta Revolución Industrial, se generan nuevas necesidades y se rompen los paradigmas tradicionales, logrando que los colaboradores puedan evolucionar a la par de la civilización; es por esta razón, que las organizaciones deben actualizarse respecto a las exigencias del talento humano que poseen, ya que, según Chiavenato “Las personas son el principio, el punto medio y el final de las organizaciones”⁵; es decir, es el punto de partida que influye directamente al éxito o al fracaso de los objetivos y metas de las organizaciones, convirtiéndose en un factor clave y elemental.

Conectado con lo anteriormente expuesto, es importante tener en cuenta que la satisfacción laboral se entiende como un fenómeno caracterizado por emociones, actitudes y comportamiento de los colaboradores, es por ello, tiene relación estrecha con el desempeño de la empresa, y es a través de esta que se garantiza gran parte de la consecución de las metas y objetivos planteados por la organización; resaltando así, el valor de este concepto y su efectivo abordaje.

Así que, es importante contar con la gestión del talento humano y un óptimo clima organizacional (CO), con el fin de desarrollar, motivar, calificar y retener a los colaboradores con los mejores talentos y cualidades; además de proporcionarles un espacio de trabajo que genere bienestar en los mismos. Por medio de dicha gestión es posible medir y administrar el desempeño de los colaboradores y, de esta manera, tomar decisiones que permitan la capacitación, la retroalimentación y el apoyo de estos, logrando tener personal altamente efectivo, con la intención de responder favorablemente a las exigencias de la organización.

⁴ NAVARRO, Alejandra. Sembrando bienestar empresarial en el 2021. [en línea]. 2021 [Citado 06 junio 2021]. Disponible en: <https://www.entrepreneur.com/article/364896>

⁵ CHIAVENATO, Idalberto. Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito de las organizaciones. Editorial, Mc Graw Hill Education. 2014.

1.1.1 Antecedentes

Analizar el clima laboral ha sido una necesidad constante al ser un concepto que se relaciona no solo con el escenario del trabajo, sino con todas las esferas en las que se fundamenta la calidad de vida; así que, con el fin de establecer los elementos teóricos clave que son base del presente proyecto, se realiza una revisión bibliográfica, además, de querer identificar los avances previos respecto de este fenómeno de estudio; por lo que en el presente apartado se presentan de manera breve los antecedentes del estudio.

En primer lugar, Carballo, Priego y Ávalos⁶ realizaron un proyecto de investigación con relación al clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en Tabasco, México; su objetivo fue conocer la percepción de tales conceptos por parte de los trabajadores. Así que, desarrollaron un estudio observacional, prospectivo de corte transversal en el personal operativo federal mediante un censo a 97 trabajadores activos. Para la recolección de la información se utilizaron dos instrumentos integrados en un solo cuestionario denominado «COSL2014», dividido en tres apartados: 1) perfil sociodemográfico, 2) clima organizacional, y 3) satisfacción laboral; a través de sus resultados, el estudio asegura que la percepción del personal operativo sobre el clima organizacional es favorable, sin embargo, un gran porcentaje de los entrevistados reportó parcial y regular satisfacción laboral, lo que puede generar conflictos en la organización. Con base en el estudio mencionado, se pueden establecer las bases para la medición del fenómeno en el proyecto.

En otra investigación, Sánchez y Estrella⁷, evaluaron el impacto de la implementación del sistema de salarios en la satisfacción laboral, la lealtad, la formación y el desempeño de los colaboradores dentro de la organización Emssanar, en el año 2013, para ello, utilizaron de la metodología de tipo descriptivo, los instrumentos: la entrevista estructurada, la encuesta y revisión de la gestión documental de la empresa; así lograron identificar y verificar diferentes aspectos relacionados con los salarios y la satisfacción de los colaboradores, aspectos tales como, el sistema de salarios influye en la satisfacción laboral y en la lealtad de los empleados, del mismo modo, se evidencia que la implementación de salarios contribuyó en la mejora de los perfiles de formación de los colaboradores, además,

⁶ CARBALLO, Ángel., PRIEGO, Herberto y ÁVALOS, María. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en tabasco. Artículo. Hitos de la ciencias Administrativas y Económicas. México. 2015. p. 59.

⁷ SANCHEZ DELGADO, Milton Enrique y ESTRELLA GARZÓN, John Fernando. Evaluación del impacto de los empleados de Emssanar. San Juan de Pasto. Artículo. Hitos de la ciencias Administrativas y Económicas. 2013. p. 213.

se identificó que hay un desconocimiento general del sistema, por ende, la forma de comunicar cada uno de los cargos existentes, argumentado por la falta de comunicación clara y concisa. Para contrarrestar las problemáticas existentes se propuso un método para la evaluación y categorización de los cargos y la calificación del nivel de responsabilidad de cada trabajador. En ese sentido, las investigaciones proveen una perspectiva importante al poder aplicar el conocimiento generado en las mismas para el beneficio de las organizaciones y generar impactos en las empresas, así mismo, de las personas que hacen parte de ellas, nutriendo ampliamente el contexto acerca del talento humano.

Por otro lado, el clima organizacional dentro de la gestión del talento humano es determinante al momento de tomar decisiones y alcanzar los objetivos definidos por una empresa; por ello, Aristizábal y Sánchez⁸ en su trabajo investigativo toma como base los factores del clima organizacional y la política de gestión del talento humano en la empresa Acuavalle SA ESP, seccional Pradera - Valle, en Colombia; para ello, plantearon dentro de sus objetivos diseñar y aplicar un instrumento de medición del clima laboral, una revisión del objetivo corporativo, además, identificar la relación entre estos últimos.

Para dar desarrollo a los anteriores objetivos, se aplicó, entonces, un estudio descriptivo con el modelo cuantitativo, analizando fuentes primarias (entre ellas la literatura relacionada) y secundarias, (como entrevistas, cuestionarios, observación objetiva, entre otras); tras la finalización del estudio se encuentra, que en lo que respecta al objetivo corporativo, talento humano se encuentra calificada según la opinión de los empleados en un 58.75%, demostrando la falta de conocimiento que tienen algunos de los colaboradores en lo que respecta a las políticas de la compañía, en el mismo estudio, se destaca la relación entre las variables del clima organizacional como estructura, instalaciones físicas, elementos de trabajo, satisfacción laboral y desarrollo personal; y los objetivos de la política de gestión de talento humano, lo que presenta un panorama claro de las debilidades en las que se pueda incidir a fin de optimizar el desarrollo de la política de la gestión de talento humano como la percepción del clima organizacional, por consiguiente, es prudente estudiar el clima organizacional, ya que, proporciona la posibilidad de detectar problemas dentro de la seccional. Conocer la percepción que los colaboradores tienen respecto a las variables del ambiente laboral, con el fin, de definir estrategias que impulsen el alcance de los objetivos corporativos.

⁸ ARISTIZABAL MARÍN, Jorge y SÁNCHEZ OSORIO, Enzo. Diagnóstico del clima organizacional y su incidencia en el desarrollo de la política de gestión del talento humano como objetivo corporativo en Acuavalle S.A., E.S.P. seccional Pradera. [en línea] Universidad del Valle, 2010. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10893/15749>

De acuerdo a lo anterior, es conveniente decir, que existe una estrecha relación entre clima organizacional y la gestión del talento humano, puesto que al momento de tomar decisiones y/o formular estrategias es sustancial para el óptimo desarrollo corporativo, por ende, es elemental estudiar a profundidad cada variable que se desglosa, tanto de la gestión del talento, como la del clima organizacional, permitiendo que estas dos vaya orientadas hacia un mismo fin, es decir, hacía el objetivo general de la empresa, que en sí es la razón de ser de la misma.

Adicionalmente, existen varios referentes con similitudes teóricas con el presente estudio en sus investigaciones, al abordar el mismo fenómeno en otras organizaciones: Morales, Posso & Cundumí⁹, por ejemplo, toman una sucursal de los almacenes La 14 S.A., para hablar de la influencia de los cambios organizacionales en los colaboradores del almacén, encontrando que el número de individuos que laboran en el almacén La 14 S.A. equivale a 193, a los cuales, a través de fórmulas estadísticas se toma como muestra a 55 de ellos, obteniendo los siguientes resultados; en primera instancia, la positiva y significativa diferencia a favor de los cambios implementados en relación con la motivación de los colaboradores, evidenciando situaciones como la satisfacción laboral ocasionada por los cambios, la colaboración y participación a la que los cambios conllevan, el mejoramiento en el desempeño en las funciones de cada colaborador, aporte de mayor claridad en cuanto a conocimiento y utilidad de dichos cambios dentro de la organización.

También se resalta, la estrecha relación entre Cambio Organizacional y Motivación, especificando que los cambios organizacionales están ligados a la constante intención de mejoramiento competitivo de la organización, teniendo en cuenta las exigencias de su entorno, entendiendo entorno como: el grupo o conjunto de factores que rodean a la empresa y afectan positiva o negativamente el desarrollo de ésta, se evidenció factores importantes como, la capacidad humana (Variable de la Motivación), la ejecución y evaluación de los cambios implementados (Variable Desempeño) y la gerencia del Talento Humano, los cuales en algunos momentos son críticos cuando son introducidos cambios en la organización sin un debido proceso de acompañamiento durante el desarrollo, del mismo modo, los resultados obtenidos a través del diálogo directo con el Talento Humano, expresan que una vez implementados los cambios existe una interrelación diluida entre los cambios y la motivación, debido a que algunos colaboradores sienten que dichos

⁹ MORALES PINTO, Gilberto, POSSO GÓMEZ, Dubar y CUNDUMI MONTAÑO, Alexis. La influencia de los cambios organizacionales en el desempeño laboral a partir de la motivación generada en Almacenes La 14 S.A. Capítulo Buenaventura [recurso electrónico]. [en línea] 2018-01-24. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10893/10744>

cambios no contribuyen a una inversión que favorezca a la comodidad de estos, sino como una inversión netamente con fines de lucro para la organización.

En relación con lo anterior, se aprecia la importancia de las influencias externas frente a la toma de decisiones y formulación de estrategias con lo que respecta a el clima organizacional, puesto que algunas empresas pasan por alto el factor humano, olvidando que este es sustancial en cualquier campo organizacional, por tal motivo, se debe fortalecer y valorar a cada miembro de la empresa.

Por su parte, García¹⁰ se enfoca en los supermercados Merca Plaza, donde reconoce la importancia que tiene la gestión del clima organizacional y cómo esta puede potenciar el valor la empresa; a través un diagnóstico situacional, donde por medio de la observación se lograron establecer las condiciones actuales en el entorno de trabajo; de este modo, se procedió a elaborar la matriz DOFA y EFI, identificando los factores del medio ambiente interno y externo que inciden dentro de la operación del supermercado.

Durante la realización de las encuestas a los empleados, se observa que estos sienten una insatisfacción generalizada por las 84 condiciones de trabajo de las que disponen. Entre las principales, se podrían mencionar la ausencia de espacios para crecer profesionalmente, horarios extenuantes, excesiva carga laboral en los puestos, ausencia de políticas para el trabajo en equipo, canales de comunicación deficientes para la expresión de opiniones o comentarios por parte del personal. Todos estos aspectos han incidido de manera negativa en el deterioro del clima laboral que se percibe actualmente en la empresa. Sumado a esto, la Gerencia y Administrador del supermercado desconocen las necesidades del personal, lo cual se ha traducido en bajos niveles de motivación y satisfacción laboral.

Pese a ello, se elaboraron diferentes instrumentos de medición del clima organizacional como encuestas, entrevistas, observación directa y revisión bibliográfica, donde se destaca variables como condiciones laborales, relación con el jefe inmediato, motivación, satisfacción laboral; donde se puede inferir que la empresa desconoce el trabajo de equipo, las relaciones interpersonales afectivas, no hay incentivos, ni motivación.

Lo anterior sirvió de insumo para la generación de una propuesta de intervención donde se plasmaron estrategias realizables a corto y mediano plazo por parte de las directivas de la empresa; entre los que se incluye el diseño de un plan de

¹⁰ GARCÍA MONTAÑO, Gisel. Estructuración de una propuesta de intervención del clima organizacional en el Supermercado Merca Plaza ubicado en el municipio de La Unión Valle. [en línea] Universidad del Valle, 2019. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10893/16653>

direccionamiento estratégico, la formulación de un plan de bienestar laboral y social y las posibilidades de capacitación y preparación tanto para el personal administrativo como operativo de la empresa; esto permitirá que la organización mejore sus niveles de motivación y satisfacción laboral, lo que a su vez se reflejará en mayores estándares de eficiencia, productividad y sostenibilidad.

Todo esto, parece confirmar que la incidencia que tiene el clima organizacional con la empresa en general es alta, debido a que si hay inconsistencia dentro del ambiente laboral, afecta directamente la productividad y eficiencia de la empresa, por lo tanto, es pertinente hacer frecuentemente un análisis del medio donde se llevan a cabo actividades laborales, con el fin de mitigar aquellos factores que inciden de manera negativa entre los colaboradores y las diferentes áreas de la compañía, puesto que, es determinante para ser competitivos y permite que haya crecimiento empresarial.

Así mismo, Córdoba y Narváez¹¹, partiendo de su interés en conocer el clima organizacional en el Centro Internacional de Producción Limpia Lope del SENA, Regional Nariño, se centran en identificar el nivel de satisfacción de los trabajadores frente al clima laboral de acuerdo a su tipo de vinculación y nivel jerárquico, también los factores que inciden positiva y negativamente en el clima organizacional del Centro; pese a ello, se construyen una propuesta de mejora con respecto a las causas que se evidenciaron, concluyendo que hay dimensiones en estado crítico, variables tales como autoevaluación, reconocimiento, cooperación, inducción y capacitación, lo que significa que deben ser intervenida, del mismo modo, otras dimensiones se encuentran en estado medio y se clasifica como admisible, tales como relaciones interpersonales, motivación, solución de conflictos, comunicación participativa, liderazgo, evaluación de desempeño, estructura organizacional, éstas variables requieren fortalecerse a través de las estrategias recomendadas y las dimensiones restantes, se encuentran en niveles óptimos, lo cual, significa que deben mantenerse algunas acciones y actividades que hacen parte de ellas y aportan para su evaluación positiva por parte de los encuestados.

Con respecto a lo anterior, es fundamental destacar esas variables que afectan directamente a la labor de los colaboradores, adicionalmente, es de suma importancia clasificarlas para generar estrategias que contrarresten las

¹¹ CÓRDOBA MUÑOZ, Margarita y NARVÁEZ BENÍTEZ, Lina. Análisis del clima organizacional en que laboran los servidores públicos y trabajadores oficiales del Centro Internacional de Producción Limpia – LOPE del SENA Regional Nariño, años 2017-2018. [En línea] Universidad del Valle, 2019. Disponible en <http://hdl.handle.net/10893/16528>

problemáticas según su impacto; se puede incluir que el clima organizacional es determinante para el desarrollo de la empresa.

Finalmente, el estudio de Arenas y Gallego¹² indagan sobre la percepción del clima organizacional por parte de los colaboradores del área Administrativa de la Aeronáutica Civil Regional Valle, Colombia; así que, luego de establecer el orden jerárquico de la organización, profundizan en los factores del clima organizacional que son vistos como favorables y desfavorables por los trabajadores.

Para recopilar la información necesaria para la realización de dicho estudio, se hace necesario llevar a cabo el análisis de los datos obtenidos en los cuestionarios aplicados al grupo de colaboradores del área administrativa de la entidad objeto de estudio, se utilizó el programa Microsoft Excel Windows XP, y los cuales serán presentados de la siguiente manera: I. Frecuencias de las variables en cada uno de sus ítems. II. Resultado de cada una de las dimensiones, análisis de las dimensiones de cada variable. III. Correlación de todas las dimensiones.

En concordancia, su metodología afirma, que la evaluación del clima organizacional permitió determinar cada una de las dimensiones estipuladas por Litwin y Stringer como estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, cooperación, estándar, identidad y conflicto de los colaboradores del Área Administrativa De La Aeronáutica Civil Regional Valle.

Los resultados indicaron, que a nivel de estructura se encuentran falencias en cuanto a la definición de las tareas y la lógica de las tareas, lo que influye en el estado moral de los colaboradores, lo cual, genera estados de desánimo y de injusticia, por la percepción de que algunos de sus compañeros tienen menos carga de trabajo ya sea a nivel físico o de complejidad, de igual manera, en la dimensión de estructura, los colaboradores afirmaron que existen demasiados trámites y reglas que impiden la implantación de nuevas ideas, por esta razón, impide que su capacidad creadora se sienta motivada, así mismo, se encontró que los colaboradores consideran que no siempre tiene a quien reportar, por ello, contrastó con el amplio conocimiento que aceptaron tener acerca de la estructura y políticas de la organización, por lo que se estima que existe un conflicto entre lo planteado a nivel organizativo con base a la estructura y lo que realmente pasa en el proceso de decisorio dentro del ámbito laboral.

¹² ARENAS MARMOLEJO, Luz y GALLEGOS CALAMBAS, Yolanda. Percepción que del clima organizacional tiene el personal administrativo de la Aeronáutica Civil Regional Valle. [en línea] Universidad del Valle, 2009. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10893/15668>

No cabe duda, la importancia que recobra el clima organizacional en la gestión empresarial, es un elemento determinante para mejorar la imagen de la empresa, puesto que, esto trae consigo un sin número de beneficios, como mayor rendimiento, fortalecimiento del equipo de trabajo, crea confianza en los colaboradores que les permite estar preparados ante las situaciones que se presente en su entorno, se cumplen gran parte de los objetivos de la empresa de manera efectiva, además permite capacitar al personal para que potencien sus talentos, de esa manera, crece la empresa lateralmente con sus colaboradores.

Por todo lo dicho anteriormente, es ineludible realizar este estudio, ya que, toda empresa perteneciente a cualquier sector o industria se ve obligada a realizar estudios del clima organizacional, que les permita conocer un poco más las condiciones laborales de su equipo y cómo esta puede afectar directamente a los intereses de la compañía.

Así que, en relación al presente proyecto de investigación es relevante traer a colación aquellas teorías, instrumentos y autores, que permiten una comprensión del fenómeno más amplia y acertada a la realidad, destacando: la *teoría de las relaciones humanas*: que describe la necesidad de contrarrestar una fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo; la *teoría del clima organizacional*: que explica importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización abordando conceptos como motivación y clima organizacional; y la *teoría motivacional*: que estudia el comportamiento de los individuos según la satisfacción de sus necesidades. De igual manera, se utilizan herramientas de medición, lo cual permite obtener resultados concretos y verídicos para determinar la situación real de la compañía, por ende, crear propuestas de mejoras.

Con base a lo anterior, se puede asegurar que el clima organizacional es sustancial, ya que, permite la atención global sobre todos los elementos que se relacionan con el ambiente empresarial, desde la personalidad de cada individuo hasta su relación con el entorno, por lo que ésta actividad puede ser determinante para cumplir con los objetivos de la empresa; y a partir de las consideraciones, abordajes y resultados de los estudios previamente presentados se elabora el proyecto descrito en este documento.

1.1.2 Problemática

La problemática que aborda el presente estudio toma como referencia para su aplicación el Parque Nacional de la Uva, organización que se encuentra ubicada en el municipio de La Unión Valle del Cauca, en donde se han identificado deficiencias en los procesos del departamento de Talento Humano, precisamente en el ambiente laboral. Por esta razón, se desea indagar sobre el clima organizacional y sus características, ya que, dichas deficiencias afectan a los colaboradores e impiden el óptimo desempeño de sus respectivas labores, obstruyendo, además, el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad.

En este orden de ideas, se considera que existen dificultades en el clima organizacional gracias a un estudio previo, percibido por la experiencia laboral de uno de los autores del presente estudio, dada esta situación se procedió a realizar una entrevista semiestructurada al gerente de talento humano y la administradora del parque, con el fin de recolectar información clave para determinar las variables de estudio del clima organizacional, del mismo modo, se llevó a cabo de manera intangible la observación directa dentro de las instalaciones, por tal razón, por medio de las herramientas se pudo apreciar negligencias como sobrecarga de trabajo, falta de definición de puestos, falta de comunicación, alta rotación de empleados, cambios constantemente del personal administrativo, motivación, entre otras.

Con lo anterior, se puede deducir que respecto a la gestión organizacional la empresa carece de técnicas, conocimientos y herramientas necesarias para promover el crecimiento de sus colaboradores. Por lo tanto, se hace necesario analizar el clima organizacional y su impacto en los colaboradores de la empresa, con la finalidad de sugerir un plan de acción donde se pueda mitigar la problemática actual que posee el parque.

Conviene enfatizar, que las personas son un activo fundamental en cualquier campo, ya sea social, económico u organizacional, por ende, se debe velar por condiciones favorables que permitan la efectividad y productividad de la empresa, sin embargo, cuando se ignora la importancia del talento humano se pueden ocasionar grandes pérdidas tanto en la labor humana como en la compañía, sobre esto, el gerente de Aptitus, Zumaeta menciona: “En un ambiente laboral positivo se

trabaja muchísimo mejor. Mantener a un empleado motivado en el trabajo no es solo cuestión monetaria, sino también una condición de diversos elementos”¹³.

1.1.3 Formulación del problema

¿Cómo analizar el clima organizacional y su impacto en los colaboradores del Parque Nacional de la Uva en La Unión, Valle del Cauca?

1.1.4 Delimitación del problema

1.1.4.1 Alcance

En este estudio, se pretende analizar y describir el Clima Organizacional y la forma como éste impacta a los colaboradores del Parque Nacional de la Uva, de manera que se pueda diagnosticar la problemática a través de herramientas que permitan la medición del fenómeno en el contexto y luego, sugerir a la compañía un plan de mejoramiento que permita fortalecer la gestión y la productividad a partir de los resultados de esta investigación.

1.1.4.2 Tiempo

El proyecto comprende diferentes etapas (en el marco del clima organizacional) dentro de las que se encuentran la revisión bibliográfica, construcción teórica y metodológica, aplicación del instrumento de medición, análisis de resultados y elaboración del plan de acción como propuesta de mejoramiento a la compañía. Por ello, se considera para el desarrollo del estudio una duración de seis (6) meses.

1.1.4.3 Espacio

El espacio geográfico general y específico, en el cual, se pretende ejecutar el proyecto de investigación, la compañía que está ubicada en La Unión, Valle del Cauca, Colombia; exactamente en el centro turístico del Parque Nacional de la Uva, donde se lleva a cabo la labor del área administrativa.

¹³ El peruano. El clima organizacional influye en la productividad empresarial. [En línea] 2018. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia-clima-laboral-influye-la-productividad-empresarial-70930.aspx>.

2 JUSTIFICACIÓN

2.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Debido a los retos del mundo organizacional actual, es claramente importante fijar atención en habilidades emocionales y la vida afectiva de los colaboradores que hacen parte de una compañía, ya que, representan la fuerza vital de la misma, por tal motivo, abordar el clima organizacional cobra gran importancia. Este concepto se define como “aquellos sentimientos, percepciones, expectativas, normas, políticas, actitudes y conductas que caracterizan la vida laboral”¹⁴.

La importancia del clima organizacional se da porque está altamente relacionado con los resultados de una organización, tales como: índices de productividad, eficiencia, incremento en ventas, calidad de servicio, entre otras variables; de la misma manera, los estilos de dirección y la gestión de los diferentes directores influyen en el desarrollo del clima organizacional, por lo cual, es oportuno evaluar el ambiente laboral, ya que, permite mejorar diversas áreas de una empresa y, a su vez, aportar elementos de mejora para la calidad de vida de los colaboradores y teniendo en cuenta que un estudio así no se ha realizado antes en la compañía a analizar, se puede asegurar la importancia del proyecto al abordar los conceptos de manera práctica y poder a través de ellos, generar propuestas que optimicen la compañía¹⁵.

2.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Para el efectivo desarrollo de la presente investigación, es determinante la elaboración de herramientas e instrumentos como encuestas, observación directa, revisión documental, entrevista semiestructurada y estructurada, que permita la medición de variables, tales como la satisfacción laboral, motivación, nivel de productividad, compromiso, creatividad e innovación, entre otros, dentro del ambiente organizacional; las variables anteriores se evaluarán a través de una encuesta según la escala de Likert, también se realizarán entrevistas estructuradas y observación directa, donde se obtendrá la información que servirá para el diseño de la propuesta de intervención.

¹⁴ RUBIÓ SÁCHEZ, Tomás. Recursos humanos: dirección y gestión de las personas en las organizaciones. [En línea] Barcelona, España, 2016. p. 96. Disponible en: <https://www-digitaliapublishing-com.bd.univalle.edu.co/>

¹⁵ Ibíd., p. 98

2.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Con la investigación, se pretenden identificar las características del clima organizacional de la compañía, con el fin de establecer las fortalezas y debilidades que tiene la gestión de talento humano; y así, la pertinencia del estudio radica en la elaboración de una propuesta de intervención que mejore el sistema operativo de la empresa, a partir de su desarrollo laboral, por lo que dicha propuesta puede ser utilizada en contextos similares a los que se encontrarán en los resultados de la investigación. Por tal razón, es de suma importancia este proyecto para la empresa, ya que, se identificarán la percepción de los colaboradores frente al clima laboral, lo que permitirá fortalecer el talento y alcanzar ventaja competitiva. Así mismo, este estudio, da conocer a fondo la realidad en la que puede atravesar una empresa respecto al clima laboral y la forma en cómo se puede intervenir y desarrollar un plan de mejora para contrarrestar estas problemáticas, por tal motivo, ayuda afianzar y fortalecer los conocimientos adquiridos en la academia y llevarlos a la práctica.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar el Clima Organizacional y su impacto en los colaboradores del Parque Nacional de la Uva en La Unión Valle del Cauca.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar el ambiente externo e interno del Parque Nacional de la Uva en La Unión, Valle del Cauca.
- Diagnosticar la percepción que tienen los colaboradores por medio de un modelo de encuesta frente al Clima Organizacional en el Parque Nacional de la Uva ubicado en La Unión Valle del Cauca.
- Diseñar una propuesta de intervención con base en el diagnóstico del Clima Organizacional en el Parque Nacional de la Uva en La Unión, Valle del Cauca.

4 MARCO REFERENCIAL

Según Bernal¹⁶ el marco referencial es una búsqueda permanente del conocimiento válido, cada nueva investigación debe fundamentarse en el conocimiento existente y de igual manera, asumir una posición frente al mismo. Por este motivo, toda investigación debe realizarse dentro de un marco de referencia, es decir, establecer una ruta de acción que, desde el conocimiento ya establecido, pueda aportar elementos conceptuales y teóricos. Así que, a continuación, se presentan tales bases:

4.1 MARCO HISTÓRICO

4.1.1 Historia del Parque Nacional de la Uva

El siguiente apartado tomado de un artículo del periódico El Tiempo, narra brevemente la historia del parque:

En un espléndido valle, las uvas tienen su parque, son 29 hectáreas en el oriente de La Unión Valle del Cauca, donde nace el Parque Nacional de la Uva, un viaje de sabores, naturaleza y una que otra leyenda. Se trata del primer espacio temático y bioeducativo de la uva en el país, que nació siete décadas atrás como pago de gratitud de Ceferino González, un español que no encontró otra manera de retribuir más que con 180 matas de uva a Alberto Grajales, el único enfermero de la región, quien había sido su soporte ante una grave enfermedad. De paso, convirtió a este municipio en la capital vitivinícola de Colombia. Esa historia que recitan las generaciones de unionenses recrea el recorrido de 3 kilómetros entre senderos y 12 ambientes temáticos, que conforman el parque, donde grandes y chicos se sumergen en el corazón de la uva¹⁷.

¹⁶ BERNAL TORRES, Cesar Augusto. Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición. Pearson. Colombia. 2016. p. 124.

¹⁷ ALEY, Patricia. Un parque en el Norte del Valle para llegar al corazón de la uva. El Tiempo. [En línea]. Fecha de publicación: 22 – 10 – 2014. Disponible en: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14727220>.

Ilustración 1. Logo del Parque Nacional de la Uva



Fuente: PARQUE NACIONAL DE LA UVA [sitio web]. La Unión Valle del Cauca. Imagen. [Consultado 07 junio de 2020]. Disponible en: <https://grajalesturismo.com/parque-nacional-de-la-uva/>

De esta manera, es como nace el reconocido Parque Nacional de la Uva, un parque que permite conectar a las visitantes con la cultura agroindustrial del municipio. El recorrido comienza en el sendero y mundo de la vid, un laberinto de parrales donde se aprende sobre los seis estados de la planta hasta su cosecha donde se conoce la uva blanca, la roja y la Isabella, provocando a sus espectadores una sensación especial al atravesar por los cultivos. Al terminar este recorrido se llega al Kiosco Grajales, un punto para refrescarse con granizados, jugos y frutas de la región.

El camino conduce a la estación mundo del trapiche, que gira alrededor de la caña de azúcar, producto insigne del Valle del Cauca. Allí, con la caña y un trapiche en el que se fabrican panela y dulces típicos, los guías invitan a conocer esas delicias con el fresco de un guarapo frío. La ruta sigue por Mundo café, sector inspirado en los granos que se cultivan en las laderas del departamento y que impregnan el ambiente con su aroma. Se conoce el proceso desde la siembra hasta que llega a las tazas.

La siguiente parada es en el Sendero y bosque paraíso, un camino que, entre guásimos, chiminangos, 'uña de gato', y totocales, introduce a los visitantes en la naturaleza. Del mismo modo, ardillas, avestruces y hasta chigüiros se asoman en la ruta, que rodea un lago en el que las aves descansan. Mariposas, jardines colgantes, plantas aromáticas y cultivos de especies nativas emergen en el Bohío ecológico, donde se conocen secretos de las abuelas.

Sigue el momento del Caracolí, en el que un árbol recibe el abrazo de viajeros para despojarlos de malas energías. El recorrido incluye el Mundo artesanal, el Mundo bovino y el Mundo de especies menores, la cual, los niños interactúan con animales. El cierre es el cementerio de botellas, con el silencio cómplice de la historia del fino licor, conservado desde hace casi cuatro décadas. La segunda etapa de este proyecto incluirá un zoológico, el Museo de la Uva y el Vino y el Eolo Park, con un canopi de 900 metros.

Dicho lo anterior, se deduce que el propósito del Parque es brindar esparcimiento y diversión, donde se pueda acceder a las instalaciones, con el fin de pasar un momento agradable, de la misma manera, se defiende conformarse en un espacio de aprendizaje, sensibilización, investigación y divulgación de temas ecológicos.

El atractivo que posee el parque temático agroturístico y eco amigable, por lo cual, está inspirado en el cultivo de la uva en Colombia y en su importancia para el desarrollo sostenible del Norte del Valle del Cauca. Además, ofrece en un recorrido pintoresco, una experiencia recreativa y didáctica alrededor de la agricultura, la economía circular, la bioeconomía, los emprendimientos verdes y la conservación de nuestra biodiversidad. Con la finalidad de generar conciencia sobre el impacto de la humanidad en el entorno ambiental. El parque está ubicado en el municipio de La Unión norte del Valle del Cauca, en el kilómetro 1 de la vía entre La Unión y La Victoria¹⁸.

4.1.2 Misión

Promover el desarrollo sostenible, la protección y preservación de la biodiversidad, por medio de actividades pedagógicas, recreativas, de investigación y divulgación, que buscan generar experiencias transformadoras que promuevan cambios socios culturales en la sociedad y su relación con la naturaleza.

4.1.3 Visión

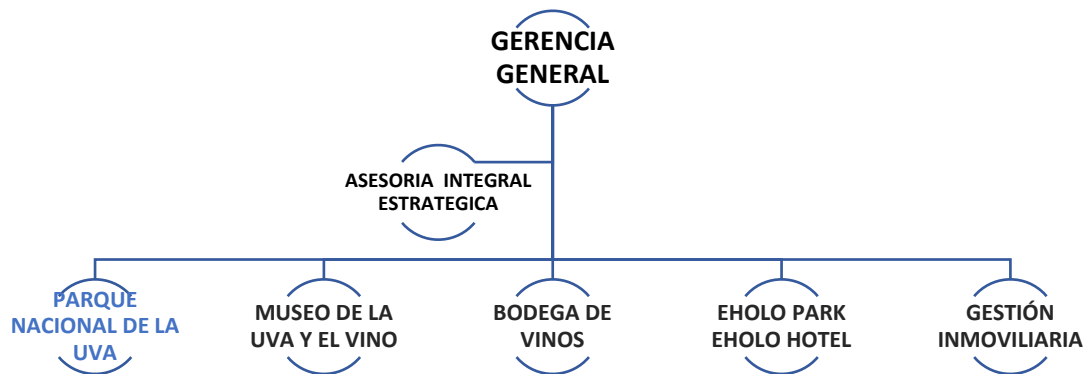
Para el año 2025, el Parque Nacional de la Uva será un referente nacional e internacional por su labor y sus logros en las áreas relacionadas con el agroturismo sostenible, la promoción de la estrategia de economía circular, la bioeconomía, los emprendimientos verdes y por el modelo mental positivo generado en sus visitantes.

¹⁸ Parque de la Uva. Nosotros. [En línea] Disponible en: <https://www.parquenacionaldelauva.com/Nosotros.html>

4.1.4 Estructura Organizacional

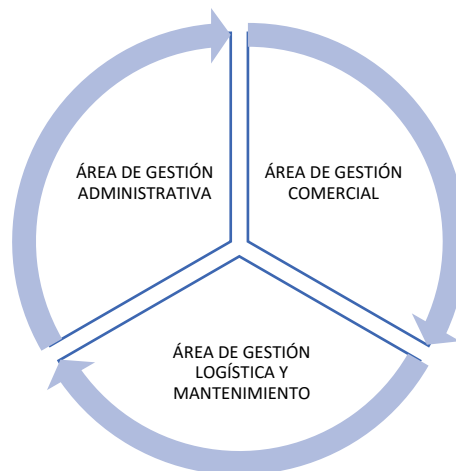
La estructura organizacional, es el esqueleto que tiene las compañías para establecer de manera orgánica, jerarquizada y organizada las actividades, funciones y obligaciones de las empresas. El Parque Nacional de la uva, cuenta con la participación de varios socios capitalistas, como principal está el Grupo HEBRON S.A. La estructura organizacional es la siguiente:

Ilustración 2. Estructura Organizacional de HEBRON S.A.



Fuente: PARQUE NACIONAL DE LA UVA [sitio web]. La Unión Valle del Cauca. Imagen. [Consultado 07 de junio de 2020]. Disponible en: <https://grajalesturismo.com/parque-nacional-de-la-uva/>

Ilustración 3. Estructura Organizacional Parque Nacional de la Uva



Fuente: Parque Nacional de la Uva

La estructura organizacional del parque se basa en el modelo de Peter Senge, un modelo de aprendizaje organizacional, donde “todo está interconectado entre sí y lo que ocurra en una de las partes influye en la totalidad”¹⁹.

4.2 MARCO TEÓRICO

En este apartado, se abordan los elementos teóricos que sirven como base para la realización del presente trabajo, explorando uno a uno los conceptos y las perspectivas de diversos autores acerca de ellos.

4.2.1 Clima organizacional

Para abordar el clima organizacional de manera conceptual, se han resaltado aportes de diferentes autores, de esta manera, se presentan a continuación sus consideraciones, además se resaltan las que tienen relación con el proyecto.

Para los autores Federico Gan y Jaume Triginé, el clima organizacional es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones. Por razones evidentes, el clima organizacional es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza.²⁰

Conviene subrayar, que el clima organizacional es un indicador fundamental, debido a que lo complementa variables que rodean al colaborador en relación con su ambiente laboral, las cuales son determinantes para la productividad y efectividad de la empresa.

Por otro lado, Rubio define el clima organizacional como:

¹⁹ PEOPLE ACCIONA. Como lograr organizaciones inteligentes: las 5 disciplinas de Senge. [en línea] 3 de abril 2019. Disponible en: <https://people.acciona.com/es/cultura-organizacional/5-disciplinas-peter-senge/>

²⁰ GAN, Federico. TRIGINÉ, Jaume. El Clima Organizacional. [En línea] Madrid España. Ediciones Díaz Santos. 2012. p. 36. Disponible en: <https://elibro-net.bd.univalle.edu.co/es/ereader/univalle/62707?page=1>.

Aquellos sentimientos, percepciones, expectativas, normas, políticas, actitudes y conductas que caracterizan la vida laboral. También se relaciona con la manera en que los componentes empresariales perciben que se hacen las cosas. (...) Conocer cómo perciben el clima los colaboradores y los factores que influyen, le permitirá a un buen directivo obtener información que posibilitará la planificación de intervenciones destinadas a modificar los comportamientos inapropiados y desarrollar la eficiencia de la organización de forma general²¹.

Es por ello, que el clima organizacional cobra tanta importancia, ya que, como lo afirman los autores mencionados, tiene gran influencia sobre los resultados de una compañía, además, permite poder ir actualizando las características de un lugar de trabajo, de modo, que se alcancen mejores niveles de estabilidad organizacional. Adicionalmente, es importante revisar los estilos de dirección de los cargos administrativos entre otros elementos; allí cobra importancia el análisis del concepto:

En general, resulta que es importante analizarlo y diagnosticarlo por los siguientes motivos: Esta altamente relacionado con los resultados finales de la organización. Los estilos de dirección y los comportamientos de los directores influyen en el desarrollo de patrones de conducta dentro del clima porque afecta directamente el rendimiento de los empleados y de la empresa. Algunos climas favorecen la motivación del personal, mientras que otros climas provocan el efecto contrario, si el clima es percibido como positivo, fomentará un mayor sentido de compromiso y pertenencia a la empresa y sus objetivos generales. La evaluación del clima aporta a la dirección de la empresa información sobre lo positivamente integrado que están los diversos aspectos de la compañía en cada uno de los colaboradores de la organización. Hace viable la evaluación de las fuentes de conflicto o de insatisfacción al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización. Expone el inicio y el desarrollo de un cambio, indicando los elementos específicos sobre los cuales se deben dirigir las intervenciones. Por último, muestra la previsión de los problemas que pueden surgir en la propia evolución y desarrollo de la organización a corto, medio y largo plazo²².

Como bien se menciona en la cita anterior, observar y evaluar el clima laboral permite reconocer el diagnóstico de una organización, de modo que se identifiquen los aspectos positivos y negativos con sus respectivas afectaciones; con esta información, es más certero establecer pautas de acción en pro de la compañía, de sus colaboradores y clientes. Así que, es importante conocer las teorías que

²¹ RUBIÓ SÁCHEZ. Op. Cit, p. 96

²² Ibíd.,p. 100

describen los elementos que entran en juego en el clima organizacional, de esta manera, la perspectiva es amplia y puede observarse como la conducta humana se ve influenciada y en este caso específico, su actividad laboral.

Igualmente, Forehand y Gilmer²³ definen al clima laboral como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras, estas particularidades son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización; por lo tanto, fomentar un buen clima permite que la empresa sea integra, lo cual estimula la creatividad y competitividad.

Para Dessler²⁴ la importancia del concepto de clima laboral está en la función que cumple como vínculo entre objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores, en otras palabras, se podría afirmar que es la relación que tiene la subjetividad de cada individuo y su afectación en el campo organizacional.

4.2.2 La teoría de las necesidades de Maslow

Villar²⁵ toma como referencia a Abraham Maslow, el cual, plantea que las personas tienen cinco niveles de necesidades que cada individuo desea satisfacer y están clasificadas de acuerdo con los niveles, puesto que se puedan comprender y ver en la realidad humana, éstas son:

- Las necesidades fisiológicas (Comer, dormir, beber, entre otras).
- Las necesidades de seguridad (Estabilidad, orden y protección, entre otras).
- Las necesidades sociales (comunicarse con otras personas, establecer amistad con ellas, manifestar y recibir afecto, pertenecer y sentirse aceptado en un grupo).
- Las necesidades de reconocimiento o estigma (sentirse apreciado, tener prestigio, destacarse dentro de un grupo social, la autovaloración y el respeto propio).

²³ FOREHAND y GILMER. Von. Clima y comportamiento organizacional. Citado por CLIMA LABORAL [Página web] Definiciones del clima laboral. [Fecha de publicación 24 de jun. de 21]. Disponible en: <https://www.climalaboral.com.es/definicion/>

²⁴ DESSLER. Gary. Administración de recursos humanos. Citado por GARCÍA. Mónica. Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. [En línea]. [Fecha de publicación: 16 de diciembre 2009]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

²⁵ VILLAR VARGAS, Mario Fidel. Movilizando a las personas y sus recursos humanos para el logro de resultados empresariales. Editorial, Ril Editores. Santiago, Chile. 2018. p. 73.

- Las necesidades de autorrealización (Trascender, dejar huella, desarrollar su talento al máximo).

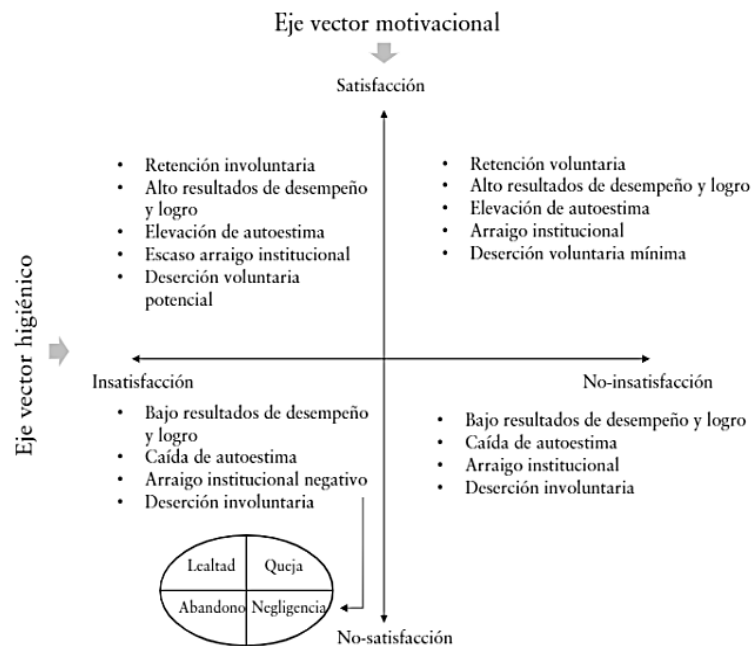
De acuerdo con lo anterior, es elemental que las empresas a través del área de talento humano integren sus funciones a un sistema motivador orientado a la cobertura de las necesidades de cada individuo, como las que propone Maslow en la teoría de las necesidades, estableciendo métodos de mejora y creación de un ambiente laboral más allá de solo la retribución económica.

4.2.3 La teoría de los dos factores de Herzberg

Por su parte Herzberg²⁶ propone en su teoría que existen dos factores que interactúan para impulsar el comportamiento de una persona, estos los divide en factores motivadores y factores de carácter higiénico. Por ende, se definen como *factores motivacionales* al reconocimiento y los logros, la promoción y el crecimiento profesional, o la confianza y la autonomía para realizar su trabajo, lo que conlleva a la satisfacción de los colaboradores; respectivamente, los *factores de carácter higiénico* se tratan de elementos como el sueldo, la seguridad laboral, la adecuación del entorno físico de trabajo, las políticas de la empresa y las relaciones con compañeros y supervisores. Por lo tanto, al no estar presentes producen insatisfacción en los empleados.

²⁶ HERZBERG. Frederick. Teoría de los dos factores. Citado por: VILLAR VARGAS., Op. Cit. p. 73

Ilustración 4. Satisfacción y motivación



Fuente: VILLAR VARGAS, Mario Fidel. Movilizando a las personas y sus recursos humanos para el logro de resultados empresariales. [En Línea]. Editorial, Ril Editores. Santiago, Chile. 2018. p. 74. Disponible en: <https://www-digitiapublishing-com.bd.univalle.edu.co/visor/65362>

En la Ilustración 4. Satisfacción y motivación, se aprecia una gráfica donde se identifican los niveles de satisfacción e insatisfacción y, las consecuencias que trae consigo dependiendo de la posición en que se encuentre cada individuo dentro del ambiente laboral, por esta razón, la teoría de los dos factores de Herzberg amplía el panorama para realizar el estudio con el ánimo de evidenciar esos factores motivacionales e higiénicos que influyen en la empresa.

En un estado de insatisfacción y de no satisfacción, la persona desarrolla comportamientos que generan un arraigo con efectos negativos. Si bien, está latente la posibilidad de abandono voluntario, también se dan tres comportamientos que resultan en la permanencia de la persona. La permanente queja, la actuación o desempeño con negligencia del puesto y lealtad hacia la empresa son conductas que no desembocan en el retiro voluntario, sino más bien, impulsan a la organización a tomar decisiones de desvinculación involuntaria.

Otra aplicación de esta teoría se puede apreciar en el desarrollo vertical de un cargo. El enriquecimiento vertical del cargo se puede implementar utilizando los factores motivacionales, tal como se aprecia en la siguiente Tabla 1. Principios de desarrollo vertical de un puesto de trabajo; es decir, que estos factores permiten

que los colaboradores gocen de un ambiente donde pueda desarrollar cómodamente sus actividades, teniendo en cuenta que no afectan directamente en la productividad, sino la satisfacción de cada individuo.

Tabla 1. Principios de desarrollo vertical de un puesto de trabajo

PRINCIPIO	MOTIVADOR IMPLICADO
Suprimir controles, pero manteniendo responsabilidad.	Responsabilidad y sentido del logro.
Aumentar la responsabilidad del individuo por su propio trabajo.	Responsabilidad y reconocimiento.
Dar a la persona una unidad natural de trabajo completa (modulo, división, área, etc.).	Responsabilidad, sentido del logro y reconocimiento.
Conceder autoridad adicional a un empleado en su actividad. Libertad en el trabajo.	Responsabilidad, sentido del logro y reconocimiento.
Poner a disposición del empleado directamente, en su lugar y a través del supervisor informes periódicos sobre su trabajo.	Reconocimiento interno.
Introducir tareas nuevas y más difíciles, nunca desempeñadas antes.	Desarrollo y aprendizaje.
Asignar a un individuo tareas específicas o especializadas que les permitan llegar a ser especialistas.	Responsabilidad, desarrollo y promoción.

Fuente: HERZBERG, 1969. Citado por VILLAR VARGAS, Mario Fidel. Movilizando a las personas y sus recursos humanos para el logro de resultados empresariales. [En Línea].

Editorial, Ril Editores. Santiago, Chile. 2018. p. 75. Disponible en: <https://www-digitaliapublishing-com.bd.univalle.edu.co/visor/65362>

En adición a las anteriores miradas teóricas, es pertinente mencionar a León Festinger, importante psicólogo de Estados Unidos, especializado en el campo de la Psicología Social y más conocido por su teoría de la disonancia cognitiva, en donde explora una explicación de la conducta humana basándose en el análisis del pensamiento con relación a la acción.

4.2.4 La teoría de la Disonancia Cognitiva de Festinger

Esta teoría plantea, una explicación a las incoherencias conductuales de las personas con respecto a sus pensamientos y lo que expresan de manera verbal; al ser consecuentes en estas tres áreas se reduce la disonancia que, por el contrario, aumenta cuando hay distancia entre dichas variables:

La teoría de Festinger puede ser expresada de una forma muy simple: dos cogniciones pueden ser mutuamente condonantes o disonantes. Serán disonantes cuando uno se sigue de la otra o cuando una se sigue del reverso de la otra. Las cogniciones disonantes producen un estado aversivo que el individuo intentará reducir cambiando una o ambas cogniciones. Existen algunas cogniciones que son particularmente resistentes al cambio, como, por ejemplo, las cogniciones sobre la conducta. En este caso más que cambiar la conducta, se prefiere racionalizarlas, en este sentido, la teoría de la disonancia también puede ser vista como una teoría de la racionalización²⁷.

Con lo anterior es posible afirmar, que el ser humano experimenta mayor bienestar en situaciones condonantes, es decir, cuando hay congruencia entre el pensar, el decir y el actuar; adicionalmente, intenta elaborar dichos pensamientos y conductas al racionalizarlas. Este concepto es importante en el abordaje del clima laboral, ya que, describe en cierto modo las conductas de las personas que hacen parte de la organización.

4.2.5 La teoría X y Y de McGregor

Esta teoría similar a la conceptualización de Herzberg establece la existencia de dos tipos de factores que afectan el nivel de satisfacción laboral de las personas: motivadores e higiénicos; los primeros impactan fuertemente la motivación de las personas y sus estados de satisfacción laboral, por su parte los factores higiénicos

²⁷ FESTINGER. León. Citado por: VILLAR VARGAS., Op. Cit. p. 75-76.

poseen un escaso efecto en la motivación de las personas y en general de estar presentes.

La ocupación en los factores motivacionales recae en el líder o supervisor directo del personal, en cambio, la ocupación en los factores higiénicos es casi una total exclusividad y responsabilidad de la maquinaria administrativa de la empresa.

McGregor²⁸ divide en dos teorías que explican el comportamiento de las personas:

Teoría X: Se presupone que la persona es estática y tiene que ser dirigida de cerca; no tiene ambición y no le gustan las responsabilidades; trabaja lo menos posible y es pesimista; prefiere no tener cambios en su trabajo y es crédulo, pues puede ceder y sumarse a las masas dirigidas por charlatanes; es una persona que cree que la culpa cae en alguien y no en toda la organización. Con este tipo de personas se debe ser rígidos, es decir, debe castigarse y premiarse a menudo para que realice un buen trabajo.

Teoría Y: A diferencia de la teoría X, esta teoría ve al trabajador como un recurso indispensable y que no es por naturaleza “pasivo o resistente a los cambios empresariales, sino que han llegado a serlo como resultado de sus experiencias en las empresas”; la teoría afirma que el individuo presenta en su conducta la motivación a seguir desarrollándose y la capacidad de asumir responsabilidades. La dirección tiene como responsabilidad que las personas reconozcan y desarrollen estas características humanas por su propia cuenta, disponiendo las condiciones y métodos organizativos para alinear los objetivos de los colaboradores con el de la organización.

4.2.6 Trabajo en Equipo

En las organizaciones actuales se ha planteado como estrategia, el trabajo en equipo, puesto que las empresas buscan consolidar y mantener talentos para alcanzar el éxito y ser fuertemente competitivas, De la Cruz define “el trabajo en equipo como la existencia de un grupo de personas que trabajan de forma coordinada para la realización de un proyecto, en el que es el equipo de forma conjunta (no sus componentes de manera individual) quien responde del resultado obtenido” ²⁹.

²⁸ MCGREGOR. Douglas. Citado por: VILLAR VARGAS., Op. Cit. p. 76.

²⁹ DE LA CRUZ LABLANCA, Ignacio. Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España. Pág. 79 [En línea]. Disponible en: <https://www-digitaliapublishing-com.bd.univalle.edu.co/a/30257>

En el mismo orden de ideas, es elemental que las empresas fomenten el trabajo en equipo, ya que, esto les permite crecer corporativamente, así estimular el crecimiento de los participantes puliendo sus talentos en pro de la empresa.

4.2.7 La teoría de la motivación de logro, poder y afiliación de McClelland

La teoría desarrollada por el psicólogo McClelland propone que “la conducta de los individuos está inducida por el poder, el logro y la afiliación, cada ser humano opera bajo estas tres motivaciones para desarrollar conducta; ahora bien, en cada conducta, en el individuo domina siempre un factor más que los demás, la elección puede tener que ver con las expectativas relacionadas con el resultado del comportamiento”³⁰. En otras palabras, el poder, la afiliación y el logro, pueden influir en el comportamiento de los individuos y en su accionar, por ende, discernir estas variables puede ampliar la perspectiva de un grupo o equipo de trabajo permitiendo identificar la fuente de su motivación.

4.2.8 Toma de decisiones

Para comprender brevemente, la toma de decisiones “se define como un proceso cognitivo en el que se realiza una elección entre posibles alternativas, incluso cuando se trate solo de una alternativa posible hay otra potencial: “la inacción”, el no actuar”³¹. Evidentemente, la toma de decisiones en las empresas se torna como una variable estratégica y competitiva donde notablemente se destacan varios tipos de toma de decisiones en una empresa:

4.2.8.1 Toma de decisiones según su jerarquía:

- Decisiones estratégicas: se toma desde la alta gerencia con la vista puesta en los recursos y con una visión netamente estratégica, buscando ganar cómo su meta principal.
- Decisiones tácticas: se toman desde los mandos medios y se refiere a los métodos para desarrollar las decisiones estratégicas.
- Decisiones operativas: son aquellas decisiones que toman los supervisores sobre la parte operativa y el desarrollo de las actividades.

³⁰ MCCLELLAND, David. Teoría de las tres necesidades. Citado por: VILLAR VARGAS., Op. Cit. p. 77.

³¹ BUSTILLOS FLORES, Marianela. Toma de decisiones, definición, tipos de decisión, proceso y ejemplos [en línea]. Fecha de publicación: 26 marzo 2021. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/toma-de-decisiones-definicion-tipos-proceso-ejemplos>

4.2.8.2 Toma de decisiones según su método:

- Decisiones programadas: son aquellas que ya están previstas, es decir, aquellas decisiones rutinarias.
- Decisiones no programadas: son aquellas que se aplican a problemas nuevos, inusualmente importantes donde no hay un método para solucionarlos.

4.2.8.3 Toma de decisiones según el número:

- Decisión colectiva: se toma por la concesión de puntos de vista, dependiendo de estos, se tienden a tomar la decisión de forma colectiva.
- Decisión Individual: se presenta un solo enfoque, sin necesidad de acudir a otros puntos de vista, la decisión se ve como un todo.

Teniendo en cuenta, la información relevante que proporcionan las diferentes teorías de la conducta humana se hace necesario observarlas en el contexto laboral real, de manera que sea más claro el conocimiento llevado a la práctica y a su vez, detectar desde allí qué puede ocasionar situaciones que afecten negativamente el rendimiento de la compañía. Para tal ejercicio, es importante desarrollar una herramienta que permita identificar variables de las cuales es necesario elaborar un plan de mejoramiento. Como base de medición, se toma de referencia la escala de Likert.

4.2.9 La Escala de Likert:

Como se menciona anteriormente, es una herramienta de medición de opiniones y actitudes de las personas. Se le da este nombre por el psicólogo Likert³² donde distinguió una escala adecuada que emerge respuestas colectivas a un grupo de ítems y el formato, en el cual, las respuestas son puntuadas en un rango de valores. La Escala de Likert es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel *de acuerdo o desacuerdo* con una declaración.

³² QUESTIONPRO. ¿Qué es la escala de Likert y cómo utilizarla? [en línea]. Publicado el Consulta: 26 junio de 2021. Disponible en: questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/#Qué_es_la_escala_de_Likert

4.2.10 . Matriz de Vester

La Matriz de Vester³³ fue creada por el alemán Frederic Vester, es una herramienta que permite priorizar o categorizar las problemáticas, así mismo, consiste en identificar las causas y efectos de estas. En sí, la Vester es una serie de filas y columnas que muestra de forma horizontal y vertical las causas de una problemática y la forma como incide una problemática sobre otra.

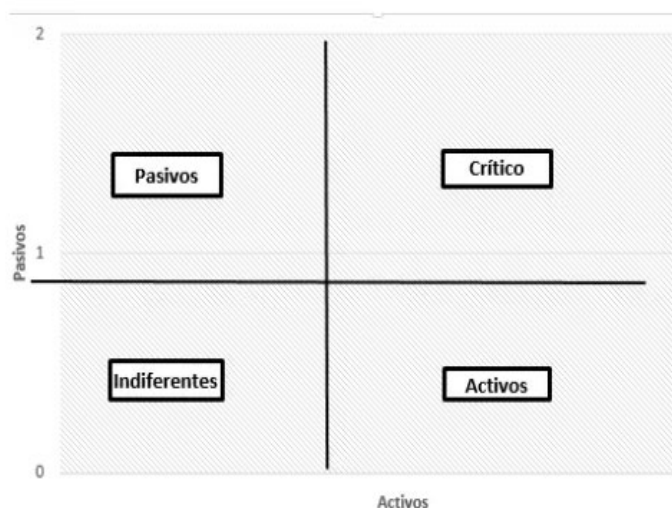
Paso a paso de la aplicación de la Matriz de Vester:

1. Determinar las variables o problemas: a través de instrumentos como lluvia de ideas, permite identificar las problemáticas, que mínimo se debe identificar 10 variables.
2. Redactar el problema: de forma que todas las personas puedan entender la situación que se plantea.
3. Asignar un número identificador: es un código que permite identificar rápidamente las problemáticas. Ejemplo: problema 1 P1, problema 2 P2.
4. Ubicar los problemas en la matriz: tanto en las columnas como en las filas, si el enunciado es muy largo, es fundamental colocar el código, además, anexar una línea diagonal de cero, puesto que ninguna pregunta tiene incidencia en la misma.
5. Calificar las valoraciones: estas van de 0 a 3, 0: no causa; 1: lo causa indirectamente; 2: lo causa de forma semidirecta; 3: lo causa directamente, es así, como se comienza a hacer el cruce de dependencias (x) e influencias (y) donde la fila P1 versus la P2 de columnas, qué tanto puede incidir o causar el problema 1 en el problema 2.
6. Sumar influencias y dependencias: una vez la matriz diligenciada se suman las filas y columnas. Por lo tanto, lo que se obtiene de la suma de cada fila se conoce como la influencia/causa. Es el nivel de influencia que tiene ese problema sobre otros, también, se conoce como motricidad. Por otra parte, la suma de cada columna le da el nivel de dependencia/efecto. Es el nivel en que un problema es causado por otros.
7. Graficar los problemas: En el eje X se ubican los problemas activos, es decir, aquellos con valores de la (influencia/causa). En el eje Y se colocan los problemas pasivos (dependencia/efecto). Si el problema #8 tiene influencia 7 y dependencia 3, pues su ubicación en el plano cartesiano será (7,3).
8. Clasificar los problemas: Tomar el mayor valor total de la suma que se hizo por filas y dividirlo por dos. Se procede a realizar exactamente lo mismo con el valor total de la suma con columnas. Con los resultados, se traza los ejes

³³ BETANCOURT, Diego. Matriz de Vester para la priorización de problemas. [En línea]. 19 de junio de 2016. Disponible en: www.ingenioempresa.com/matriz-de-vester.

paralelos al eje X para los pasivos (suma por filas) y al eje Y para los activos (suma por columnas). Con esto, se obtiene los 4 cuadrantes.

Ilustración 5. Cuadrante de la clasificación de problemas Matriz de Vester



Fuente: BETANCOURT, Diego. Matriz de Vester para la priorización de problemas. [En línea]. 19 de junio de 2016. [Citado 11 de julio de 2021]. Disponible en: www.ingenioempresa.com/matriz-de-vester

Donde:

- Los problemas críticos tienen un total de activos y pasivos altos. Son problemas causados por otros y a su vez son causados por los demás.
- Los problemas pasivos tienen un alto total de pasivo y bajo total de activo. Representan poca influencia causal. Al intervenir los problemas activos, los pasivos deberían ser solucionados o mermados.
- Los problemas indiferentes presentan un bajo total de activos y pasivos, es decir, ni causan a otros ni son causados. Se consideran de baja prioridad dentro del sistema analizado.
- Los problemas activos se encuentran en el cuarto cuadrante y presentan un alto total de activos y bajo total de pasivos. No son causados por otros, pero influyen mucho en los otros criterios. Requieren atención y manejo crucial, se considera la causa principal de la situación problemática.

4.3 MARCO CONCEPTUAL

4.3.1 Clima organizacional

Según Peralta “El clima organizacional es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la empresa a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización. Es decir, es el ambiente donde personas desempeñan el trabajo a diario, es el trato de jefe-subordinado, además, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes”³⁴, en otras palabras, se afirma que el clima organizacional representa el todo del entorno laboral, desde las funciones y las actividades laborales hasta las relaciones entre colaboradores, de ahí la importancia de tener una mejora constante de este.

Gan y Gaspar definen el clima organizacional como “un reflejo nítido de la vida interna de una empresa y es un concepto dinámico que cambia en función de las situaciones organizacionales y de las percepciones que las personas tienen de dichas situaciones”³⁵, describiendo el dinamismo que existe en la organización a no ser un ente estático, sino que está en constante cambio a través de la interacción de los diversos actores que lo conforman.

Carlos Eduardo Méndez “manifiesta que el origen del clima organizacional está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social”³⁶. Define el clima organizacional como el resultado de la forma como las personas establece procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también, de su ambiente interno.

³⁴ PERALTA, Rodrigo. El Clima Organizacional [en línea]. Disponible en: [https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>";https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>";](https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>)

³⁵ GAN, Federico. BERBEL, Gaspar. Manual de Recursos Humanos. 10 programas para la gestión y el desarrollo del Factor Humano en las organizaciones actuales. Editorial Universitat Oberta de Catalunya. Barcelona, España. 2007. p. 176. [En línea] disponible en: <https://www-digitaliapublishing-com.bd.univalle.edu.co/visor/1054>.

³⁶ MÉNDEZ ALVAREZ. Carlos Eduardo. Citado por: GARCIA SOLARTE. Mónica. Clima Organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. [En línea]. Disponible en: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/2192/Clima%20Organizacional%20y%20su%20Diagnostico.pdf?sequence=1&isAllowed=y.pdf>.

Para Litwin y Stringer³⁷ el clima organizacional tiene un enfoque sobre la descripción desde el punto de vista estructural y subjetivo; para ellos, el clima comprende los efectos subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización.

Según John Sudarsky “el clima organizacional es un concepto integrado que permite determinar la manera como las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc., se traducen a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y, las personas que son influenciadas por ellas”³⁸.

Por su parte Chiavenato arguye que “el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que, además, tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados”³⁹.

Según los autores, se puede concluir en términos generales que el Clima Organizacional va relacionado directamente con la percepción de los colaboradores, ya sea con el ambiente, instrumentos, compañeros, políticas, normativas, jefes, etc., puesto que, esto define el comportamiento y la satisfacción de los individuos y, el impacto que puede generar en la productividad de las organizaciones.

4.3.2 Liderazgo

El componente liderazgo “se proyecta a través de los diferentes perfiles o estilos de cada uno de los cuales genera distintos enfoques dentro del trabajo y distintos climas. El polo contrario a liderazgo es la ausencia de este, que plantea dos proyecciones totalmente distintas, una por transferencia o delegación al equipo de trabajo y la otra, es por incapacidad del líder formal para integrar las necesidades del trabajo y de las personas”⁴⁰.

³⁷ LITWIN Y STRINGER. Citado por: GARCIA SOLARTE. Mónica. Op. Cit. p., 46.

³⁸ SUDARSKY. John. Citado por: GARCIA SOLARTE. Mónica. Op. Cit. p., 47.

³⁹ CHIAVENATO. Idalberto. Citado por: GARCIA SOLARTE. Mónica. Op. Cit. p., 47.

⁴⁰ GAN, Federico. BERBEL, Gaspar. Op. Cit., p. 189.

4.3.3 Motivación

La motivación, para V “es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado, es decir, es el proceso mediante el cual, una necesidad insatisfecha de una persona genera energía, dirección y esfuerzo que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar el objetivo deseado”⁴¹. En el campo laboral se destacan varios autores que definen la motivación, uno de ellos es Dessler, quien afirma que la motivación se puede entender “como un reflejo del deseo que tiene una persona de satisfacer ciertas necesidades”⁴²; se considera que la afirmación anterior es pertinente, debido a que cuando uno de cierta manera cumple con lo deseado o satisface las necesidades el factor motivacional se activa, impulsando así a la mejora continua; por su parte, Herzberg dice que “la motivación me indica hacer algo porque resulta muy importante para mí hacerlo”⁴³, es decir, que hay un cierto grado de satisfacción en realizar algo que es importante o indispensable.

Del mismo modo, Jones la percibe como “la forma en que la conducta se inicia se energiza, se sostiene, se dirige, se detiene y, con el tipo de reacción subjetiva que está presente en la organización mientras sucede todo esto”⁴⁴, por último, Robbins publica la siguiente definición de motivación: “Voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual”⁴⁵. De las apreciaciones anteriores, se puede ver a la motivación como el ejercicio que impulsa o genera la conducta, en el caso del clima laboral, es importante comprender que acciona el ejercicio de trabajar y qué motivadores sostienen dicha conducta en los colaboradores, ya que, permite establecer pautas de mejora para la compañía y sus empleados.

⁴¹ ZORNOZA, Luis. Motivación laboral [en línea]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/motivacion-laboral/>

⁴² Ibid. DESSLER, Gary. Citado por ZORNOZA, Luis.

⁴³ Ibid. HERZBERG, Frederick. Citado por ZORNORA, Luis.

⁴⁴ Ibid. JONES (1990). Citado por ZORNORA, Luis.

⁴⁵ Ibid. ROBBINS, Stephen. Citado por ZORNORA, Luis.

4.3.4 Condiciones laborales

El concepto de condiciones laborales⁴⁶, está vinculada al estado del entorno laboral y, se refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud. Puede decirse que, estas están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos).

Otro postulado importante acerca de la motivación, lo hace el psicólogo humanista estadounidense Abraham Maslow, Carlos López⁴⁷ menciona en su estudio las definiciones de la jerarquía de necesidades propuesta por él:

Necesidades fisiológicas

Estas necesidades constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia. Dentro de éstas se encuentra, entre otras, necesidades como la homeóstasis (esfuerzo del organismo por mantener un estado normal y constante de riego sanguíneo), la alimentación, el saciar la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal adecuada. Asimismo, necesidades de otro tipo como el sexo o la maternidad.

Necesidades de seguridad

Con su satisfacción se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad, dentro de estas se encuentra la necesidad de estabilidad, la de tener orden y la de tener protección, entre otras. Estas necesidades se relacionan con el temor de los individuos a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo, miedo a lo desconocido o a la anarquía.

Necesidades sociales

Una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales, éstas tienen relación con la búsqueda de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de las necesidades está la de comunicarse con otras personas, establecer

⁴⁶ DEFINICIÓN. Condiciones de trabajo. [en línea]. [Consultado: 26 de junio de 2021]. Disponible: <https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>

⁴⁷LÓPEZ, Carlos. La jerarquía de necesidades de Maslow [en línea]. <https://www.gestiopolis.com/jerarquia-necesidades-maslow/>

relaciones afectivas, manifestar y recibir afecto, vivir en comunidad, pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él, entre otras.

Necesidades de reconocimiento

También conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera, se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo.

Necesidades de autosuperación

También conocidas como necesidades de autorrealización o auto actualización, que se convierten en el ideal para cada individuo; en este nivel, el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo.

4.3.5 Satisfacción laboral

Mónica Márquez define la satisfacción laboral como: “la actitud del trabajador frente a su labor está basada en las creencias y valores que él desarrolla de su actividad. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el mismo de lo que “deberían ser”. Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del “debería ser” son: las necesidades, los valores y rasgos personales”⁴⁸.

4.3.6 Percepción

Hace referencia a todas las sensaciones que tiene cada empleado de su entorno laboral, pueden ser positivas, negativas o neutrales. Es un factor que influye directamente en los resultados de la organización. Entender lo que los colaboradores sienten respecto de la empresa, su equipo de trabajo y el entorno dentro de la organización permite a las áreas de recursos humanos implementar acciones para mejorar el ambiente laboral, la motivación y la productividad⁴⁹.

⁴⁸ MÁRQUEZ PÉREZ. Mónica. Satisfacción laboral [en línea]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>>.

⁴⁹ Recursos humanos.tv. Percepción laboral y su importancia dentro de las organizaciones. [En línea] Disponible en: <https://www.ebc.mx/educacioncorporativa/articulos/percepcion-y-clima-organizacional.php>

5 METODOLOGÍA

5.1 TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio es de tipo descriptivo, con base en lo que Bernal afirma, al asegurar que “esta permite desarrollar las características principales del objeto de estudio y la descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto. Además, propicia hacer entrevistas, análisis documentales, describir el objeto de estudio y categorizarlo, así mismo, describir la evolución del estudio”⁵⁰, esto describe el proceso a desarrollar en el proyecto investigativo frente al fenómeno del clima organizacional. Cabe resaltar, que este tipo de estudio es elemental, ya que, permite evidenciar no solo el problema, sino las posibles causas y establecer mejoras, con el fin de que el clima de esta empresa llegue a ser altamente gratificante para todos sus colaboradores.

Así entonces, se pretende realizar un diagnóstico que dé cuenta de las acciones de la organización referentes al clima organizacional, con el fin, de encontrar falencias que deban ser mejoradas a través de un plan de acción; para ello, se emplearán entrevistas semiestructuradas y estructuradas con los ejecutivos y colaboradores de la compañía, además de encuestas que permitan identificar las necesidades puntuales de la empresa.

5.2 MÉTODO

Para Bernal “El método científico se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación”⁵¹. De acuerdo con esta definición, para el desarrollo de la presente investigación el método que se ajusta mejor a los objetivos planteados y al abordaje, es de investigación mixta, ya que, involucra el desarrollo de una investigación combinada del método cualitativo y cuantitativo, logrando la obtención de resultados más completos que den una perspectiva global de la problemática.

⁵⁰ BERNAL, Cesar. Metodología de la Investigación. Tercera edición. Pearson. Colombia. 2010.

⁵¹ BERNAL, Cesar., Op. Cit. p. 94.

5.3 TÉCNICAS Y FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

5.3.1 Técnicas de recolección de información

Las técnicas de recolección de información son procesos sistemáticos que permiten obtener información relevante acerca del proyecto de investigación. En el presente tema investigativo se toma los siguientes instrumentos:

- **Análisis documental:** Se realizó un estudio y análisis de material bibliográfico físico y digital como investigaciones, bases de datos, documentación empresarial, libros, noticias, revistas, entre otras., la cual son claves para el soporte y desarrollo de la investigación.
- **Entrevista estructurada:** Se aplicó la entrevista al gerente general del Parque Nacional de Uva, José Edier Cardona quien conoce en plenitud todos los procesos de la organización, así mismo, contextualizar y conocer el ambiente laboral. *Ver ANEXO A. Entrevista*
- **Encuesta:** Se diseñó una encuesta donde cuenta con un total de 31 preguntas; las dos primeras, se busca conocer el tiempo de vinculación y el área que desempeñan los colaboradores; las preguntas restantes, abordan dimensiones claves para el estudio del clima organizacional como estructura organizacional (3), condiciones laborales (4), toma de decisiones (3), liderazgo (2), compromiso (3), aprendizaje (3), sentido de pertenencia (3), trabajo en equipo (4), satisfacción laboral (4) y control (1), la cual se mide a través de la escala de Likert. Cabe mencionar, que cuenta con una pregunta abierta para conocer aspectos importantes para el encuestado. Esta encuesta se diseñó por medio de Google Formulario para el apoyo del registro y tabulación de las respuestas, se aplicó a 20 colaboradores de forma presencial dentro de las instalaciones de la empresa. *Ver ANEXO D. Encuesta en Google Formulario*
- **Observación directa:** Se realizó varias visitas a las instalaciones por tiempos entre 1 a 3 horas donde se estudió el comportamiento de los colaboradores, del mismo modo, una de las autoras del presente estudio, realizó labores dentro de la organización recolectando más información sobre el clima organizacional.

5.3.2 Fuentes de información

Las fuentes de recolección de datos se dividen en fuentes primarias y secundarias, la primera describe los datos tomados directamente de su lugar de origen, y la segunda, cuando los datos son aglomerados por otras personas. Para efectos del presente proyecto investigativo se emplean ambas fuentes, puesto que se

considera relevante el procesamiento de la información, para el efectivo desarrollo del presente estudio.

- **Fuentes primarias**

La fuente primaria que otorga los primeros datos para el estudio fue una entrevista semiestructurada realizada con la directora del área de talento humano y adicionalmente, la observación directa dentro de las instalaciones de la empresa. Por otro lado, se realiza una revisión documental, con base en información suministrada por la empresa sobre la estructura organizacional resaltando el modelo basado en Peter Senge, donde no hay niveles jerárquicos, pues todos están en un mismo nivel.

- **Fuentes secundarias**

Las fuentes secundarias de las cuales se obtuvo información relacionada al objeto de estudio fueron: libros, proyectos de grado, revistas especializadas, publicaciones científicas, acceso a varias bases de datos digital como Digitalia, IEEE Explore, Springer, Gestión Humana, E Libro, Ebooks, Google Academic, Scielo, ProQuest, E-libro, entre otras; cabe señalar, que la revisión bibliográfica se enfocó en el tema del Clima Organizacional.

5.4 POBLACIÓN

La población de estudio en la presente investigación consta de 25 colaboradores, (18) con contrato fijo, los cuales se distribuyen (3) administrativos, (3) comerciales y (12) operativos; además (7) temporales con contrato de prestación de servicios en diferentes áreas funcionales, los cuales han sido seleccionados, debido al fácil acceso y al cumplimiento de los criterios para el desarrollo del estudio. Por tal razón, al ser una pequeña población se toma como base de estudio su totalidad.

5.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Anteriormente, se resalta que la investigación es de enfoque mixto, puesto que, se recolectó la información con base a técnicas tales como la observación directa, encuestas, entrevistas estructurada y semiestructurada. Por lo que a continuación, se describe el proceso de recolección de datos:

Información de tipo cualitativo: se recolecta la información a partir de observación directa, la cual permite realizar una breve inspección de las actividades laborales dentro de los procesos organizacionales, entrevistas estructurada y semiestructurada, que se realizan con el fin de obtener información verídica sobre características propias del ambiente laboral como la experiencia, funciones, satisfacción, motivación, percepción, entre otros; igualmente, identificar aspectos

de mejora. Por último, a través de herramientas como Árbol de problemas y Diagrama de Pareto analizar los resultados y formular un plan de mejora.

Información de tipo cuantitativo: Se usó soportes estadísticos, con el fin de saber el tipo de características que cuenta el personal, el rendimiento de los mismos, la destinación de los recursos y otros factores; por otro lado, para esclarecer la información se apoyó de un programa de Microsoft Excel, matrices tales como EFI (Evaluación de Factores Internos) y EFE (Evaluación de Factores Externos), Matriz de Vester, con el objetivo de identificar la variable o las variables que más impacto causa en el ambiente laboral, además es elemental la realización de una encuesta, que se aplicó a los colaboradores a través de Google Drive: Forms (Formularios) para realizar, distribuir, recolectar y agrupar la información gracias a la tabulación.

5.6 RESULTADOS ESPERADOS

Se espera que, con estas técnicas y herramientas, se pueda obtener, analizar y diagnosticar toda la información referente al estado y las condiciones del clima laboral en el Parque Nacional de la Uva.

En primera instancia, se analiza la situación externa mediante la Matriz del Ambiente Externo (MAE), la cual busca sintetizar la información que se pueda extraer de los entornos (económico, político – legal, cultural, socio – demográfico, tecnológico) y denominar cuál tiene mayor incidencia. De la misma manera, las variables del ambiente interno se relacionarán a través de la matriz estratégica DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), con el fin de generar el cruce de variables para generar estrategias que permita esclarecer el panorama actual de la empresa.

En segunda instancia, se pretende analizar el ambiente laboral de la empresa y la percepción que tiene cada colaborador acerca de la misma. Partiendo de lo anterior, es fundamental hacer uso de las técnicas de recolección de los datos, como entrevistas, observación directa e indirecta, gestión documental y encuesta, por tal razón, se elabora una encuesta con variables como motivación, satisfacción laboral, trabajo en equipo, sentido de pertenencia, compromiso, aprendizaje entre otras; partiendo de los resultados obtenido a través de la Matriz de Vester, la cual arrojará un panorama general de las deficiencias que posee el parque, una vez realizado ese procedimiento se hace uso de la herramienta de Diagrama de Pareto para corroborar los resultados de la Vester; ahora bien, todo ese análisis permite realizar un plan de mejoramiento.

Para finalizar, con base al análisis realizado de la situación actual del clima organizacional de los colaboradores que ejercen labores en el Parque Nacional de la Uva se espera sugerir un plan de acción que pueda optimizar el rendimiento de la empresa y sobre el cual, los directivos puedan, de manera autónoma, decidir su implementación.

6 DESARROLLO

6.1 ANÁLISIS DEL AMBIENTE INTERNO Y EXTERNO DEL PARQUE NACIONAL DE LA UVA

6.1.1 Diagnóstico del medio ambiente externo

Se entiende como Medio Ambiente Externo, el conjunto de todos aquellos factores que influyen en la organización y pertenecen al sistema. Este entorno a su vez está dividido en dos secciones que permiten analizar variables directas o indirectas conocidas como Microambiente y Macroambiente; el óptimo funcionamiento de todas las empresas depende de la manera que se analicen y aprovechen estos aspectos para la supervivencia o crecimiento de toda organización⁵².

Sin duda alguna, las variables que se derivan del macroambiente es sustancial para la toma de decisiones, además es un agente generador de estrategias para el crecimiento y competitividad de la empresa.

⁵² Barrios Rosas Víctor Israel. Ambiente externo de las organizaciones [en línea]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/ambiente-externo-de-las-organizaciones-empresariales/>

Tabla 2. Matriz del Ambiente Externo

ENTORNO		CONCEPTO	O	A	EFEECTO SOBRE LA EMPRESA
ECONÓMICO		Según el DANE, en el tercer mes de 2021 el país tuvo un dato positivo en la actividad económica. El informe sobre el PIB y el Índice de Seguimiento a la Economía (ISE) en marzo fue de 11,8%. ⁵³	X		El impacto es negativo, debido a las medidas de aislamiento y confinamiento implementados por el Gobierno Nacional en el 2020 para evitar la propagación de los contagios y el colapso del sistema de salud, esto llevó a una recesión, donde se cerraron muchos establecimientos de diferentes sectores económicos, aumentó las tasas de desempleo, disminuyó las compras de bienes y servicios a excepción de primera necesidad, el mercado bursátil cayó, la recaudación de impuestos del gobierno disminuyó, entre otros aspectos. Con base a esto, hubo sectores muy afectados, particularmente el sector turístico donde según proyecciones se tardará muchos años en recuperarse, sin embargo, estudios muestra que el cierre del año 2019 era uno de los sectores de mayor crecimiento que estaba rasando con las metas, esto también gracias al apoyo de sectores complementarios, asimismo aportaba notablemente al PIB Nacional. En este orden de ideas, aunque el año 2020 hubo
		La economía colombiana se contrajo 6,8% durante el 2020, como resultado de la pandemia del covid-19, reportó el director Juan Daniel Oviedo del Dane. ⁵⁴		X	
		De acuerdo con el Dane, la actividad económica que más contribuyó al decrecimiento anual de 2020 es comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; transporte y almacenamiento; alojamiento y servicios de comida, que decreció 15.1% y contribuyó con -3.0 puntos		X	

⁵³ PORTAFOLIO. Economía colombiana cerró en verde por primera vez en la pandemia [En línea] Disponible en: <https://www.portafolio.co/economia/en-vivo-dane-revela-pib-y-seguimiento-a-la-del-primer-trimestre-551953>.

⁵⁴ EL PAIS, Colprensa. PIB de Colombia cayó un 6,8 % en 2020, según el DANE [En línea] Disponible en: <https://www.elpais.com.co/economia/pib-de-colombia-cayo-un-6-8-en-2020-segun-el-dane.html>.

	porcentuales a la variación anual del valor agregado. ⁵⁵			limitaciones, pérdidas y situaciones negativas en la economía colombiana; lo que lleva del 2021 la actividad económica está teniendo datos positivos gracias a la reactivación económica, la reapertura de las fronteras, programas de reactivación implementadas por el Gobierno Nacional.
	De acuerdo con el más reciente reporte de resultados de la World Travel & Tourism Council, WTTC en 2020 la contribución del turismo al PIB global fue del 5,5%, lo que representó USD \$ 4,7 billones y una reducción del 49,1% respecto al aporte en 2019 del 10,4% (USD \$9,2 billones). ⁵⁶		X	
	El ingreso promedio per cápita del total de la población (28.739.630 personas), alcanzó los 19.524 pesos, mientras que la mediana del ingreso per cápita fue de 14.357 pesos. Un 58,6% de la población total (16.836.669 personas) percibió algún ingreso, cuyo promedio es igual a 33.306 pesos. Si se analiza por escala de ingreso individual, el ingreso promedio del estrato bajo (deciles del 1 al 4) equivale a 12.150 pesos; el del estrato medio (deciles del 5 al 8), a 31.766 pesos; y el del estrato alto (deciles 9 y 10), a 78.723 pesos. Respecto a la población		X	Se evidencia que la crisis sanitaria conmovió el ingreso de la población, se vio afectada la riqueza relativa, el bienestar general y poder adquisitivo de los colombianos. En este orden de ideas, se entiende que el confinamiento obligatorio paró toda la economía, ocasionando que los estratos bajos fueran los más vulnerables, de tal modo que se marca más la desigualdad y la pobreza en el país. Se manifiesta como una amenaza, debido a que la economía se vio altamente alterada al grado de que aun todo ingreso que se obtiene es para cubrir únicamente las necesidades básicas.

⁵⁵ EL TIEMPO, economía y negocios. Economía colombiana cayó 6,8 por ciento el año pasado [En línea]. Fecha de publicación: 15 febrero 2021. Disponible en: <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/pib-colombia-asi-se-comporto-la-economia-colombiana-durante-el-cuarto-trimestre-del-2020-567049>.

⁵⁶ Canal RCN, SuperTrending. El 2021 será el año de la recuperación del turismo [En línea]. Fecha de publicación: 26 marzo 2021. Disponible en: <https://www.canalrcn.com/supertrending/negocios/turismo-en-colombia-asi-sera-la-reactivacion-en-2021-en-la-pandemia-375254>.

	ocupada, se registró un ingreso promedio de 33.217 pesos. ⁵⁷			
	El gasto del turismo receptor pasó de 24,7 billones de pesos en el año 2019 a 11 billones de pesos en el año 2020, lo que representó un decrecimiento de 55,6%. ⁵⁸		X	Dentro del sector se pudo evidenciar que el turismo en Colombia estaba en crecimiento, lo cual, el impacto en la economía era bastante alentador. Sin embargo, con la pandemia freno la economía mundial, dándole un fuerte golpe al sector turístico y otros sectores que ayudan a desempeñarse en esta dinámica.
	La economía colombiana viene operando con un bajo nivel de ahorro que dio lugar al típico modelo de crecimiento inequitativo. El modelo hizo aguas con la reducción del ahorro ocasionado por la pandemia (...) Por lo demás, tuvo efectos inimaginables sobre la distribución del ingreso que no se ha hecho mayor cosa para contrarrestarlos. La pobreza pasó del 36 al 47%, el coeficiente de Gini subió a 0,53, la participación del trabajo en el producto disminuyó y los grupos más vulnerables recibieron una		X	No se puede pasar por alto, que desde años atrás los efectos que trae consigo la globalización, la caída de los precios del petróleo y el coronavirus, ha configurado una estructura económica de bajo ingreso, que ha ocasionado varios problemas como aumento del desempleo, la reducción del ahorro y la inversión, aumento de la delincuencia, restricción de compra, entre otros factores. Por este motivo, gran parte de la población colombiana es pobre, por tal razón se genera un malestar social.

⁵⁷ EL DESTAPE. Por la pandemia del coronavirus, en 2020 se deterioró la distribución del ingreso. [En línea]. Fecha de publicación: 07 abril 2021. Disponible en: <https://www.eldestapeweb.com/economia/crisis-economica/por-la-pandemia-de-coronavirus-en-2020-se-deterioro-la-distribucion-del-ingreso-20214719350>.

⁵⁸ DANE. Información 2019 provisional y 2020 preliminar [En línea]. Fecha de publicación: 14 mayo 2021. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-satelite/cuentas-economicas-cuenta-satelite-de-turismo-cst>.

	compensación muy inferior a su participación en la población. ⁵⁹			
	La inflación en Colombia en el 2020 alcanzó su nivel más bajo en la historia con 1,61%, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane). ⁶⁰		X	Se considera negativo, ya que, al haber una restricción de compras de artículos solo de primera necesidad generó el deterioro de la demanda interna, esto debido al Covid-19, la cual, solo se les permitió abrir establecimientos que ofertaban medicina, gasolina, alimentos y bebidas; por el contrario, otras industrias disminuyeron la producción y retuvieron sus productos y/o servicios, lo que ocasionó despidos de personal, y cierres de pequeñas y medianas empresas. Adicionalmente, gran parte de la población quedó desempleada perdiendo poder adquisitivo y obligando maximizar los ahorros monetarios.
	Entre enero y noviembre de 2020 la variación del IPC Total fue 1,23 %. Esta variación fue mayor en – 2,31 que la reportada en el mismo periodo del año anterior, cuando fue de 3,54%. ⁶¹		X	

⁵⁹ EL ESPECTADOR. Sarmiento, E. [En línea]. Fecha de publicación: 13 febrero 2021. Disponible en: <https://www.elespectador.com/opinion/columnistas/recuperacion-y-distribucion/>.

⁶⁰ EL TIEMPO, Economía y negocios. Inflación del 2020, la más baja en la historia para un año completo [En línea]. Fecha de publicación: 06 enero 2021. Disponible en: <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/conozca-por-que-la-inflacion-del-2020-es-la-mas-baja-en-la-historia-de-colombia-558965>.

⁶¹ NotiCentroCM&. Colombia: Inflación fue de -0,15 % en noviembre de 2020, según el DANE [En línea]. Fecha de publicación: 5 diciembre 2020. Disponible en: <https://noticias.canal1.com.co/economia/inflacion-de-colombia-fue-de-015-en-noviembre-de-2020-dane/>.

	La divisa abrió la jornada con un precio de \$3.472 y su cierre fue de \$3.477. El precio mínimo que se registró en la plataforma Set-Fx fue de \$3.472, mientras que el máximo fue \$3.499,50. El monto negociado durante la jornada fue de US\$791,68 millones en 1.590 transacciones. ⁶²	X		A pesar de la situación actual, Colombia ha tenido un equilibrio en las divisas, ya que, el valor de la moneda colombiana se encuentra estable y esto conlleva a realizar transacciones benéficas para la economía local.
	La Superintendencia Financiera, en desarrollo de sus atribuciones legales y reglamentarias, mediante la Resolución 0869 de 2020, certificó el interés bancario corriente para las modalidades de microcrédito 37.72% y consumo de bajo monto 32.42%. ⁶³	X		Es una variable positiva, ya que, estimula y dinamiza la economía colombiana generando accesos y flexibilidad a la población en general como los consumidores, empresas y terceros, la cual pueden aumentar la productividad de los bienes y servicios, y los consumidores poder acceder a estos créditos donde aumenta la demanda y el consumo. Es una estrategia benéfica para reactivar la economía, ya que, estuvo muchos meses paralizada en algunos sectores económicos durante la pandemia.
	La Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) reveló que la tasa de usura para mayo bajó 25,83%, 14 puntos básicos si se compara con la tasa de abril, mes en el que se ubicó en 25,97%. Este es el interés máximo que un banco o una entidad crediticia podrán cobrar a sus clientes por un crédito de consumo y	X		

⁶² LA REPÚBLICA. Dólar mantiene sus ganancias respecto al peso local y cierra en promedio en \$3.487 [En línea]. Fecha de publicación: 12 enero 2021. Disponible en: <https://www.larepublica.co/finanzas/dolar-brent-y-wti-para-hoy-martes-12-de-enero-de-2021-3109990>.

⁶³ AUREN. Superintendencia financiera fija la tasa de interés moratorio para efectos fiscales del mes de diciembre de 2020 [En línea]. Disponible en: <https://auren.com/co/blog/superintendencia-financiera-fija-la-tasa-de-interes-moratorio-para-efectos-fiscales-del-mes-de-diciembre-de-2020/>. Fecha de publicación: 02 diciembre 2020.

POLÍTICA	ordinario, como las tarjetas de crédito. La tasa estará vigente entre el 1 y el 31 de mayo de 2021. ⁶⁴			
	La tasa de desempleo de la población joven se ubicó en 23,9%, registrando un aumento de 3,4 p.p. frente al primer trimestre 2021 (20,5%). Para las mujeres esta tasa se ubicó en 31,3% aumentando 4,5 p.p. frente al primer trimestre 2021 (26,8%). La TD de los hombres fue 18,5%, aumentando 2,5 p.p. respecto al mismo periodo del año anterior (16,0%). ⁶⁵		X	Como es evidente, la pandemia trajo estragos en la economía colombiana, al haber poca demanda de bienes y servicios, las empresas tanto formales como informales, tuvieron que tomar medidas drásticas para poder sobrevivir, llevando al despido y otros tuvieron que cerrar sus establecimientos. Donde se considera que los más afectados es la población juvenil, dado que tienen gran participación en el mercado laboral y poseen mayor potencial de mano de obra para el trabajo, generando así un alto índice de productividad. Dada esta situación, el sector turístico, desarrolló una alta tasa de desempleo, ya que por su actividad el gobierno estableció el cierre temporal de muchas entidades, lo que causó el despido de muchas personas.
	Para el mes de marzo de 2021, la tasa de desempleo fue 14,2%, lo que representó un aumento de 1,6 puntos porcentuales comparado con el mismo mes del 2020 (12,6%). La tasa global de participación se ubicó en 60,3% y la tasa de ocupación en 51,7%. ⁶⁶		X	
CO	Política de turismo cultural: identidad y desarrollo competitivo del patrimonio, esta política resalta la potencialidad del turismo para articular procesos de	X		Esta política permite que Colombia sea reconocida por la diversidad cultural, por lo tanto, cuidar, preservar, conservar y proteger el patrimonio es elemental para atraer visitantes.

⁶⁴ LA REPÚBLICA. Tasas de bancos para créditos de consumo no podrán superar 25,83% durante mayo [En línea]. Fecha de publicación: 1 mayo 2021. Disponible en: <https://www.larepublica.co/finanzas/tasas-de-bancos-para-creditos-de-consumo-no-podran-superar-2583-durante-mayo-3162634>.

⁶⁵ DANE, Mercado laboral de la juventud. Mercado laboral Información enero 2021 - marzo 2021 [En línea]. Fecha de publicación: 11 mayo 2021. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/mercado-laboral-de-la-juventud>.

⁶⁶ DANE, Empleo y desempleo. Mercado laboral Información abril 2021 [En línea]. Fecha de publicación: abril 2021. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>.

	identificación, valoración, competitividad, sostenibilidad y difusión del patrimonio cultural. Pretende fomentar el desarrollo del turismo cultural en Colombia e incentivar a extranjeros y nacionales a conocer y apropiarse las costumbres y el patrimonio material e inmaterial del país⁶⁷.			El Norte del Valle del Cauca es considerado como uno de los destinos turísticos donde se mezclan la historia, la cultura, tradiciones y los diversos y encantadores paisajes, siendo el Parque Nacional de la Uva el único parque temático de la uva a nivel nacional.
	La política de calidad turística es diseñada con el fin de determinar las líneas estratégicas que permitirán gestionar mejoras sobre los niveles de calidad en la prestación de los servicios turísticos, al generar una cultura de excelencia entre actores públicos y privados, como estrategia para posicionar a Colombia como un destino diferenciado, competitivo y sostenible⁶⁸.		X	La política de calidad turística influye en la percepción de los visitantes, por lo que se genera una cultura excepcional, a su paso dejando a Colombia como un destino atractivo a nivel internacional. Esta variable es clave para el parque, debido a que determina ofrecer un turismo altamente competitivo, diferenciado y sostenible, atribuyendo así a un crecimiento económico, social y cultural, es consecuente decir que la organización no cuenta con certificaciones, sin embargo, desarrolla procesos de política de calidad turística.
	La Ley 300 de 1996, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, promovió la creación de Unidades Sectoriales de Normalización para cada subsector del sector turismo y con el apoyo del ICONTEC como Organismo Nacional de Normalización, se han elaborado a la fecha cincuenta y nueve Normas Técnicas Sectoriales y una Guía Técnica Sectorial, a saber: 12 de alojamiento y		X	El MINCIT promueve la creación de Unidades Sectoriales de Normalización de cada subsector del sector turismo, con el fin de desarrollar un turismo sostenible donde se pueda evaluar a las diferentes entidades relacionadas con la prestación de los servicios turísticos; en el caso del parque es elemental acoplarse a estas normas y cumplirlas, pues de esa manera puede alcanzar alta calidad turística, del

⁶⁷ MINCOMERCIO. Políticas del sector turístico. Política del turismo cultural: identidad y desarrollo competitivo del patrimonio. [En línea] Colombia. Disponible en: <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo>

⁶⁸ MINCOMERCIO. Políticas del sector turístico. Política de calidad turística. [En línea] Colombia. Disponible en: <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo>

	hospedaje, 11 de establecimientos gastronómicos, 10 de guías de turismo, 15 de agencias de viajes, 2 de tiempo compartido y 9 de turismo sostenible y una guía técnica para tiempo compartido; herramientas que han permitido posicionar a Colombia como uno de los países de mayor avance en Latinoamérica, en materia de calidad turística⁶⁹.			mismo modo ser una empresa reconocida y competitiva a nivel nacional. Por otro lado, dada a las condiciones de la pandemia el gobierno nacional adoptó la modificación de la ley de turismo para ayudar a impulsar la economía del sector, pues fue una de las más afectadas.
	La nueva Ley de Turismo, Ley 2068 de 2020, que tiene como objetivos fundamentales fortalecer la sostenibilidad, formalización y competitividad del sector y promover la reactivación del turismo, para consolidar el país como un destino altamente reconocido, sostenible, responsable y de alta calidad. De este modo, las medidas tributarias transitorias aprobadas se encuentra la reducción del IVA en los tiquetes aéreos que pasará del 19% al 5% hasta el 31 de diciembre de 2022, suspensión transitoria del pago de la sobretasa a la energía para los prestadores de servicios turísticos de los subsectores hotelero, alojamiento, eventos y parques y la reducción transitoria del impuesto al consumo al 0%. También se elimina el pago de la sanción para la	X		

⁶⁹ MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Viceministerio de turismo. P. 5. 2016. [En línea] Disponible en: https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-12/POLITICAS_PUBLICAS_4.PDF

	reactivación del Registro Nacional de Turismo (RNT) hasta marzo del próximo año. ⁷⁰			
	La activa participación de Colombia, como miembro de la ISO, a través del ICONTEC, en el Comité Mundial de Turismo de la ISO/TC 228, donde se ha logrado proyectar los avances obtenidos en calidad turística nacional, en el contexto internacional. ⁷¹		X	Sin duda, todas las proyecciones internacionales que se logre acentuar en calidad turística le permiten a cada ente relacionado mejorar sus actividades, para alcanzar un acercamiento bilateral con el mundo.
	La economía circular es una alternativa atractiva que busca redefinir qué es el crecimiento, con énfasis en los beneficios para toda la sociedad. Esto implica disociar la actividad económica del consumo de recursos finitos y eliminar los residuos del sistema desde el diseño. Respaldada por una transición a fuentes renovables de energía, el modelo circular crea capital económico, natural y social y se basa en tres principios: eliminar residuos y contaminación desde el diseño, mantener productos y materiales en uso y regenerar sistemas naturales ⁷² .	X		La economía circular para empresas relacionadas directamente con el medio ambiente es una gran alternativa, debido a que los procesos van enfocados hacia la reducción de impacto que se pueda causar al medio ambiente, por tal razón es fundamental conocer las ventajas que trae aplicar la economía circular a la empresa; en el caso particular, el parque dentro de sus estrategias operacionales, aplica la economía circular, con el fin de reducir el impacto negativo que pueda ocasionar debido a las operaciones del mismo. Lo cual se considera una ventaja competitiva.

⁷⁰ MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. La nueva Ley de Turismo, Ley 2068 de 2020, fue sancionada por el presidente Duque. [En línea]. Disponible en: <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/ley-de-turismo-sancionada-por-el-presidente-duque>. Fecha de publicación: 31 diciembre 2020.

⁷¹ MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Op. Cit., p. 7.

⁷² ELLEN MARCARTHUR FOUNDATION. Economía circular. [En línea]. [Consulta: 5 julio de 2021]. Disponible en: <https://www.ellenmacarthurfoundation.org/es/economia-circular/concepto>

	La Constitución Política de Colombia, en el Artículo 78, establece que “la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.”⁷³	X	Es preciso denotar, que toda la información que una empresa brinde al público sobre su producto o servicio debe ser verídica y confiable, además de estar cumpliendo los reglamentos que demande según la ley. Se percibe como una oportunidad, puesto que el parque es meticuloso con la información que ofrece a sus visitantes, además se ciñe a todas las leyes que estrictamente debe cumplir, tanto como para prestar el servicio y vender los productos.
	La Resolución 0650 de 2008 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por medio de la cual se reglamenta el uso de la Marca de Turística Certificación de Calidad para la promoción de servicios y destinos turísticos que cumplan con las condiciones señaladas en dicho acto administrativo. La norma establece como marca, el símbolo gráfico de calidad turística, que está inspirado en el “sol muisca de Colombia para el mundo” y que fue el ícono de la promoción turística del país.”⁷⁴	X	Para el crecimiento de las empresas del sector turísticas es fundamental contar con las certificaciones que impulsen el desarrollo de esta.
	Ley 1225 del 2008, regula la intervención de las autoridades públicas del orden nacional, distrital y municipal, en cuanto a los requisitos mínimos que deben cumplir para el funcionamiento, instalación,	X	La presente ley permite a las entidades del sector turístico aumentar la competitividad, pues resalta la importancia de aprovechar los recursos naturales que se percibe en el territorio nacional, siempre y cuando se cumplan con las

⁷³ MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Op. Cit., p. 12.

⁷⁴ MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Op. Cit., p. 13.

		operación, uso y explotación, de los Parques de Diversiones, parques acuáticos, temáticos, ecológicos, centros interactivos, zoológicos y acuarios públicos o privados, las Atracciones o Dispositivos de Entretenimiento, como también las conocidas ciudades de hierro de atracciones mecánicas en todo el territorio nacional, para los ya existentes como para los nuevos, en función de la protección de la vida humana, el medio ambiente y la calidad de las instalaciones.			normativas para la protección y conservación de estos, esto con la finalidad de promover el desarrollo sostenible y sustentable. Es preciso decir que el parque fomenta la protección de recursos naturales, con la intención de crear conciencia ambiental tanto en los colaboradores como en los visitantes.
SOCIODEMOGRÁFICO		La población en Colombia según el censo realizado en 2018, se estima 48.258.494 personas, de las cuales el 51,2% son mujeres y el 48,8% son hombres. Grupos por edad, de 0 – 14 años comprende el 22,6% de la población colombiana, entre 15 – 68 años 68,2% y 65 años en adelante el 9,1%. ⁷⁵	X		Colombia es el tercer país más poblado de América Latina, se estima que la participación de la población juvenil es alrededor del 50%, se considera preeminencia, ya que aporta activamente la economía nacional, en cuento al ámbito laboral, financiero, económico, social, político, entre otros; impulsando la productividad de los sectores económicos.
		Colombia tiene un total de 14.243.223 viviendas según el informe del Censo Nacional de Población y vivienda (2018), cifra que aumentó en comparación al Censo (2005) que era 10.570.899 de viviendas. ⁷⁶	X		La actividad turística en su ejercicio depende en gran medida de la conformación de los hogares, por lo que es un factor importante a la hora de toma de decisiones para los demandantes y esto deriva el comportamiento de la actividad, generando mayores demandas para el tipo de

⁷⁵ DANE. Censo nacional de población y vivienda 2018. ¿Cuántos somos? [En línea]. Fecha de publicación: última actualización 24 de enero 2020. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivienda-2018/cuantos-somos>.

⁷⁶ DANE. Censo Nacional de Población y vivienda 2018, Geoportal [En línea]. Fecha de publicación: 2018. Disponible en: <https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/sociedad/cnpv-2018/>.

	Según el informe del DANE (2018), los hogares colombianos han aumentado los hogares unipersonales (18,5%), hogares de 2 personas (21,7%) y hogares de 3 personas (23,2%), la cual, se ve una reducción notable en hogares conformados por 4 o más personas (36,3%) a comparación del censo del 2005. Asimismo, la jefatura del hogar se destaca los hombres con un 59,3%. ⁷⁷	X	turismo como sol y playa, que es tradicional y fácil acceso por su precio competitivo. Adicionalmente, el turismo es accesible de acuerdo con la necesidad y perspectivas de la población.
	Según el informe del DANE (2018), la población colombiana tiene acceso a energía eléctrica (96,3%), Acueducto (86,4%), alcantarillado (76,6%) y gas natural (66,8%). ⁷⁸	X	La mayor parte de la población colombiana goza de los servicios públicos, lo que es fundamental y desempeñan un papel esencial en el desarrollo económico y social. Del mismo modo, aunque hay una pequeña parte que no tiene acceso a estos servicios, se puede evidenciar que se ha gestionado inversión de infraestructura que conlleva a la diversificación de las actividades empresariales en todo el territorio nacional, además de la generación de empleo y mejoramiento de la calidad de vida.
	Según el Departamento Administrativo de Estadística (DANE), Colombia es una sociedad marcadamente	X	Se considera negativo, ya que, las personas de las zonas rurales migran a las ciudades por motivos como búsqueda de empleo, acceso a la educación, huir de la violencia sociopolítica, entre otros factores, lo cual, estas zonas quedan en la deriva al no tener garantías por el estado. Por

⁷⁷ DANE. Censo nacional de población y vivienda 2018. Resultados Colombia Total nacional [En línea]. Fecha de publicación: 2018. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/files/censo2018/infografias/info-CNPC-2018total-nal-colombia.pdf>.

⁷⁸ DANE. Censo nacional de población y vivienda 2018. Resultados Colombia Total nacional [En línea]. Fecha de publicación: 2018. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/files/censo2018/infografias/info-CNPC-2018total-nal-colombia.pdf>.

	urbana, puesto que el 77,1% de la población vive en estas zonas. ⁷⁹			lo tanto, las zonas urbanas entran a colapsar por la cogestión que trae consigo la migración local.
	El DANE determinó a partir de la Encuesta de Calidad de Vida -ECV- 2018 (Cobertura departamental y 287 mil personas encuestadas), que el volumen de la población negra, afrocolombiana, raizal y palenquera es de 4.671.160 personas, que corresponde al 9,34% de la población total. Adicionalmente, en el Censo Nacional de Población y Vivienda 2018, la población que se autor reconoce como gitana en el país es 2.649 y como indígena es 1.905.617. ⁸⁰	X		Esta variable es favorable para el sector turístico, ya que, el MinCIT está incentivando por medio de Políticas Públicas la participación de las comunidades minoritarias, para fortalecer el turismo y el reconocimiento del patrimonio cultural material e inmaterial. Además, cabe mencionar que gracias a la pandemia el turismo está teniendo una transformación al modelo convencional.

⁷⁹ CLIMATE CHANCE.ORG, Transporte. Movilidad urbana, acceso a zonas rurales y conectividad

interurbana sostenibles: Desafíos del transporte urbano para Colombia en el Siglo XXI [En línea]. Fecha de publicación: 2021. Disponible en: https://www.climate-chance.org/wp-content/uploads/2021/04/es_2021_transport_colombia_20210329_v3_vf.pdf.

⁸⁰ DANE, Censo 2018 Grupos étnicos. Población Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera (NARP) [En línea]. Fecha de publicación: 2018. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/grupos-etnicos/informacion-tecnica>.

	También llamado como "La Capital Vitivinícola de Colombia", este municipio está ubicado al norte del departamento del Valle del Cauca, se encuentra ubicado en la ribera occidental del Río Cauca, entre la Cordillera Occidental y la Cordillera Central. Cuenta con un Clima y la Topografía ideal para la práctica del "Parapentismo", además es el epicentro del Turismo Enológico del país, turismo relacionado con el sector del vino, que tiene como objetivo potenciar la riqueza vinícola de la zona.⁸¹ Además, que cuenta con atractivos turísticos como el Parque Nacional de la Uva, Museo de la Uva y el Vino, Parque acuático Hotel Hacienda Casa Blanca, Complejo Turístico Villa Juliana.⁸²	X		Dadas las condiciones especiales que cuenta el municipio como lo sociocultural, lo climatológico y la ubicación cerca al eje cafetero, se ha generado una gran oportunidad para la empresa dentro de su desarrollo y propuesta de un parque temático agroturístico, lo que conlleva a que tenga una demanda considerable de turistas nacionales.
	La distribución de los más de 1.729.537 migrantes venezolanos, según el Director General de Migración Colombia señaló que se ubican, en las ciudades de Bogotá, Barranquilla, Cúcuta, Medellín y Cali. Así mismo afirmó que de esa cifra, 1.729.537, el 44%, equivalente a un poco más de 762 mil venezolanos, se encuentran en condición	X		Se considera una variable de alto impacto, debido a que se desprenden grandes problemáticas, como aumento de desempleo para los colombianos, puesto que los migrantes ofrecen mano de obra más económica. Así mismo, como la mayoría de migrantes venezolanos son irregulares no hacen aportes económicos a la nación, además de la carencia de regulación y control, por último, hay un incremento en inseguridad y violencia.

⁸¹ Livevalledelcauca.com, Sitios turísticos de La Unión. [En línea]. Fecha de publicación: 2021. Disponible en: <https://www.livevalledelcauca.com/la-union/>.

⁸² Alcaldía Municipal de La Unión Valle Del Cauca. Municipio Información General [En línea]. Fecha de publicación: 30 de junio de 2020. Disponible en: <http://www.launion-valle.gov.co/municipio/informacion-general>.

	regular, mientras que el 56% restante, más de 966 mil, se encontrarían en condición irregular.⁸³ Por otro lado, la unidad de chequeo de datos 'Cocuyo Chequea' comparte que, los venezolanos ya son el 3,6% de la población en Colombia, pero sólo cometen el 0,63% de los delitos.⁸⁴			
	Con un acumulado de 7'816.500 desplazados internos, Colombia ocupó, por cuarto año consecutivo (desde 2015), el primer lugar en el mundo en víctimas de desplazamiento forzado dentro del mismo país, un fenómeno que a nivel global deja 41,3 millones de víctimas.⁸⁵		X	El desplazamiento forzado es un fenómeno grave, pues el efecto de este en la sociedad es el incremento de la inseguridad, violencia y negocios ilícitos, lo que ha proyectado una reputación desfavorable tanto nacional como internacional.
	Según el Índice de Desarrollo Regional de América Latina, Colombia es el país con más desigualdad en la región. La brecha económica del país separa abruptamente regiones con un alto índice de desarrollo (como el Valle, Antioquia, Bogotá o		X	Debido a los datos macroeconómicos, la mayoría de la población está en condición de pobreza, lo cual impacta de forma transversal la oferta y demanda de servicios turísticos, ya que las personas tienen restricción para disponer del Art.

⁸³ Migración, ministerio de las relaciones exteriores. Colombia termina el 2020 con un 2.35% menos de migrantes venezolanos en su territorio. [En línea]. Fecha de publicación: 29 enero 2021. Disponible en: <https://www.migracioncolombia.gov.co/noticias/colombia-termina-el-2020-con-un-2-35-menos-de-migrantes-venezolanos-en-su-territorio?highlight=WyJtaWdyYW50ZXMiLCJtaWdyYW50ZXMnliwidmVuZXpzbGFub3MiLCJtaWdyYW50ZXMgdmVuZXpzbGFub3MiXQ==>.

⁸⁴ EL TIEMPO. Así funciona la xenofobia contra migrantes venezolanos en redes. [En línea]. Fecha de publicación: 13 de marzo 2021. Disponible en: <https://www.eltiempo.com/cultura/gente/xenofobia-contra-venezolanos-en-colombia-asi-funciona-en-redes-sociales-572853>.

⁸⁵ El Tiempo. Colombia primera en desplazamiento interno por cuarta vez. [En línea]. Fecha de publicación: 20 junio 2019. Disponible en: <https://www.eltiempo.com/justicia/conflicto-y-narcotrafico/colombia-es-el-pais-con-mas-desplazados-internos-informe-acnur-378716>.

	Santander) con las regiones del suroriente y la periferia. Las zonas rurales, especialmente donde tuvo lugar el conflicto armado, tienen poca intervención del Estado y el acceso a los servicios básicos como la salud y la educación están limitados. ⁸⁶			52 de la Constitución Política de Colombia, que concierne al esparcimiento, recreación, deporte, entre otros.
	Del 28 de abril al 4 de mayo 2020 se llevó a cabo de manera virtual Colombia Travel Mart, macro rueda empresarial en la que 152 compañías colombianas generaron oportunidades de negocios con 288 compradores internacionales. ⁸⁷	X		El impacto de las relaciones internacionales brinda al país oportunidades laborales y comerciales, además permite que la economía de la nación crezca con respecto a la industria del turismo.
	Como informó REPORTUR.co, los resultados de la Encuesta de Gasto Interno en Turismo en septiembre, para el Segundo Trimestre de 2019 realizada por el DANE, revelaron que el 10% de un total de 21.325.000 de personas mayores de 10 años realizaron turismo interno dentro del país. ⁸⁸	X		Gracias a las campañas implementadas por varios entes como el Gobierno Nacional y Asociaciones en el 2019 incentivó a los colombianos a conocer y disfrutar de los destinos turísticos ofertados en el territorio nacional, lo que generó una participación considerable.

⁸⁶ EL ESPECTADOR. Colombia el país más desigual de América Latina, según índice de Desarrollo Regional [En línea]. Fecha de publicación: 10 diciembre 2020. Disponible en: <https://www.elespectador.com/colombia/mas-regiones/colombia-el-pais-mas-desigual-de-america-latina-segun-indice-de-desarrollo-regional-article/>.

⁸⁷ VALORA, analitik. A US\$ 46,7 millones ascienden negocios en rueda de turismo en Colombia. [En línea]. Fecha de publicación: 10 mayo 2021. Disponible en: <https://www.valoraanalitik.com/2021/05/10/a-us-467-millones-ascienden-negocios-en-rueda-de-turismo/>

⁸⁸ REPORTUR.CO. Colombia aumenta más de 4% el número de turistas extranjeros [En línea]. Fecha de publicación: 10 noviembre 2019. Disponible en: <https://www.reportur.com/colombia/2019/11/10/colombia-aumenta-numero-turistas-extranjeros-mas-4/>.

	La crisis del coronavirus en Colombia ha causado que la economía esté generalizada, en tan solo 12 meses el turismo en Colombia pasará de haber terminado un 2019 con cifras récord en todos sus indicadores a concluir este año como uno de los sectores más afectados, y al que le tomará más tiempo recuperarse. El hotelaría, por cada mes que estuvieron inactivos, el gremio calcula que la reducción en la facturación era equivalente a \$1,2 billones, lo que al consolidarse en el total de meses refleja pérdidas por alrededor de \$7,2 billones.⁸⁹	X	Como bien se sabe, la pandemia que surgió a principios del año 2020 ha causado una crisis económica mundial, sin embargo, para el medio ambiente proporcionó un impacto positivo, pues redujo en gran manera la contaminación causada por el ser humano. En Colombia, aún en el segundo semestre del año 2021 se evidencia gran impacto en la sociedad, debido a que hay conmoción con respecto a la enfermedad y las secuelas que produce en los individuos; por otro lado, las pequeñas y medianas empresas se encuentran en riesgo de desaparecer, del mismo modo, el sector turístico en el año 2020 se vio en gran manera afectado, por tal razón el impacto negativo que produce este variable, afecta directamente a la empresa de estudio.
	Colombia es un país altamente urbanizado (77,1%). Entre 2008 y 2019 la flota vehicular creció un 237%... hasta llegar a más de 15 millones de vehículos (RUNT, 2020).⁹⁰		El indicador es favorable, porque una de las necesidades de la población es el desplazamiento de un lugar a otro, con fines de recreación, de negocios, laborales, entre otros. Por lo tanto, es elemental adquirir un vehículo para transportarse.

⁸⁹ PORTAFOLIO, Economía. Turismo: de récord en 2019 a caída sin precedentes en 2020. [En línea]. Fecha de publicación: diciembre 18 del 2020. Disponible en: <https://www.portafolio.co/economia/turismo-de-record-en-2019-a-caida-sin-precedentes-en-2020-547654>.

⁹⁰ CLIMATE CHANCE.ORG, Transporte. Movilidad urbana, acceso a zonas rurales y conectividad

interurbana sostenibles: Desafíos del transporte urbano para Colombia en el Siglo XXI [En línea]. Fecha de publicación: 2021. Disponible en: https://www.climate-chance.org/wp-content/uploads/2021/04/es_2021_transport_colombia_20210329_v3_vf.pdf.

	En el año 2020pr los flujos de turistas presentaron un decrecimiento de 71,5% al pasar de 3,5 millones de personas en el año 2019 a 992 mil personas en el año 2020pr. Mientras que para el año 2019p el flujo de turistas presentó un incremento de 4,7% con respecto al año 2018.⁹¹ En 2020 por causa de la pandemia se vieron afectadas, el número de visitantes no residentes (1,38 millones) se redujo 69,4% frente a 2019.⁹²			En el año 2020 el sector turístico tuvo un impacto negativo, gracias a las medidas implementadas para disminuir las cifras de contagio por Covid-19 a nivel mundial, generando un stop en las actividades de recreación, diversión, ocio... Afectando drásticamente empresas prestadoras de servicios turísticos nacionales.
	El número de visitantes no residentes que llegaron al país fue de 4.515.932, mostrando un crecimiento del 2,7% con respecto a 2018... Fue un año de cifras récord para el turismo en Colombia.⁹³ Así mismo, los principales motivos de viaje reportados en su momento fueron: visitas a parientes o amigos (45.1%); recreación, vacaciones (43.3%); negocios o			Este indicador es favorable para el sector turístico y otros sectores económicos, ya que, los visitantes no residentes demandan bienes y servicios como alojamiento, gastronomía, transporte, agentes de viajes, entre otros; lo que incentiva el gasto, recaudación de impuesto, aumento del empleo, inversión extranjera, entre otros factores, lo cual, motiva al gobierno a invertir en infraestructura turística

⁹¹ DANE, Cuenta satélite de turismo -CST. Cuenta satélite de turismo (CST) Base 2015 Información 2019, Provisional y 2020 preliminar [En línea]. Fecha de publicación: Actualización 2020. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-satelite/cuentas-economicas-cuenta-satelite-de-turismo-cst>.

⁹² Ministerio de Comercio. Contexto macroeconómico de Colombia [En línea]. Disponible en: <https://www.mincit.gov.co/getattachment/1c8db89b-efed-46ec-b2a1-56513399bd09/Colombia.aspx>

⁹³ Presidencia.gov.co. En 2019, el turismo en Colombia rompió récords [En línea]. Fecha de publicación: 15 abril 2020. Disponible en: <https://id.presidencia.gov.co/Paginas/prensa/2020/En-2019-el-turismo-en-Colombia-rompio-records-200224.aspx>. Fecha de publicación: 24 febrero 2020.

		motivos profesionales (7.5%) y otros motivos (4.1%). ⁹⁴			para mejorar la calidad del servicio y posteriormente, el crecimiento económico. Adicionalmente, este crecimiento en el sector se debe a los Acuerdo de Paz realizados en el Expresidente Santos, lo cual, se pudo acceder y conocer lugares, además de la generación de confianza para la población.
		Entre los mercados con más viajeros hacia el país se destaca Estados Unidos, el cual tiene una participación del 22% entre todas las naciones que visitan Colombia. Además, sobresalió el crecimiento de los visitantes provenientes de Perú y Francia, con aumentos del 19% y del 12%, respectivamente. ⁹⁵	X		
CULTURAL		A pesar de las situaciones políticas, sociales y económicas por las que atraviesa el país, Colombia es el tercer país más feliz del mundo, según reveló una encuesta realizada por la asociación mundial WIN, líder en investigación de mercados y de opinión. ⁹⁶	X		Esto conlleva a que haya más participación en mercados, la cual se produzca y se ofrezca servicios de esparcimiento, de recreación, entretenimiento y diversión.

⁹⁴ REPORTUR.CO. Colombia aumenta más de 4% el número de turistas extranjeros [En línea]. Fecha de publicación: 10 noviembre 2019. Disponible en: <https://www.reportur.com/colombia/2019/11/10/colombia-aumenta-numero-turistas-extranjeros-mas-4/>.

⁹⁵ Presidencia.gov.co. En 2019, el turismo en Colombia rompió récords [En línea]. Fecha de publicación: 24 febrero 2020. Disponible en: <https://id.presidencia.gov.co/Paginas/prensa/2020/En-2019-el-turismo-en-Colombia-rompio-records-200224.aspx>.

⁹⁶ EL HERALDO. Colombia es el tercer país más feliz del mundo, según encuesta. [En línea]. Fecha de publicación: 02 enero 2021. Disponible en: <https://www.elheraldo.co/colombia/colombia-es-el-tercer-pais-mas-feliz-del-mundo-segun-encuesta-784403>.

	En el Valle del Cauca durante el año se realizan cerca de 150 celebraciones entre ferias, festivales y conmemoraciones, fiestas sacras y festivales musicales, con representación de otros departamentos vinculados a la programación anual del Valle del Cauca que gira alrededor de la música y el folclor. También se destacan otras manifestaciones artísticas como la pintura, el teatro y la literatura. ⁹⁷	X		Estas variables espécimen la cotidianidad de una región según sus costumbres, por tal razón, es sustancial el impacto que causa en las organizaciones que pertenecen a la industria turística, gracias a esas tradiciones culturales, diversidad gastronómica y étnicas del Valle del Cauca, es conocido como uno de los departamentos con mayor participación turística. Por lo tanto, el Parque Nacional de la Uva, aprovecha su entorno y con esto obtiene un beneficio, que aporta crecimiento organizacional, local y regional.
	El baño en los ríos, los domingos y festivos, es costumbre popular del Valle del Cauca y ocasión para preparar un sancocho de gallina en fogón de leña.	X		
	La Unión, reconocida como la capital vitivinícola de Colombia, ofrece diversidad de climas, paisajes que van desde la cálida ribera del río Cauca hasta el frío de las montañas, que tiene como producto emblemático la uva. ⁹⁸	X		

⁹⁷ CONOCECOLOMBIA. Cultura y tradiciones del Valle del Cauca, Colombia. [En línea]. Fecha de publicación: Julio 2019. Disponible en: <https://conocecolombia.com/cultura-valledelcauca-tradiciones/#:~:text=una%20larga%20historia-,La%20cultura%20del%20Valle%20del%20Cauca%20es%20el%20resultado%20de,de%20otros%20departamentos%20de%20Colombia.>

⁹⁸ Valledelcauca.gov.co. En La Unión, pandeyuca y trabuco con la “Cultura en Movimiento”. [En línea]. Fecha de publicación: 30 octubre 2018. Disponible en: <https://www.valledelcauca.gov.co/cultura/publicaciones/61247/en-la-union-pandeyuca-y-trabuco-con-la-cultura-en-movimiento/>.

TECNOLÓGICO	Semana Santa Cultural, Agroindustrial y Turística.	X		
	Carnaval de la Uva Y El Vino (junio).	X		
	Encuentro Regional de Danzas (octubre).	X		
	Festival Departamental de la Canción Viña de La Unión (noviembre).	X		
	Festival de Vino, Arte y Mecato (noviembre).	X		
	Casa Grajales es una empresa productora de vinos que cuenta con una bodega con capacidad para elaborar 6 millones de litros de vino durante todo el año. Es una de las empresas con más tradición en la fabricación de vino en Colombia. ⁹⁹	X		Gracias a la trayectoria histórica de producción de vinos, la empresa generó a los habitantes una identidad cultural por lo que es reconocida en Colombia y en el mundo. Por consiguiente, el impacto ha sido positivo, ya que la población ha desarrollado productos turísticos, lo que ha permitido que haya gran cantidad de visitantes, lo que conlleva a un crecimiento cultural, social y económico.
TECNOLÓGICO	El MinTIC, en cabeza de Karen Abudinen, dio a conocer que, durante el año pasado, el total de accesos fijos a internet alcanzó los 7,77 millones; más de 794.000 nuevos accesos en relación con el	X		El año 2020 fue un año desafiante para los colombianos debido a la pandemia, cada actividad presencial pasó a desarrollarse de manera virtual. Por lo tanto, obligó a que los hogares colombianos tuvieran que organizarse para acceder

⁹⁹ Colombia.co. Ruta del vino en Colombia. Parador Grajales. [En línea]. Disponible en: <https://www.colombia.co/cultura-colombiana/gastronomia/ruta-del-vino-en-colombia/>.

	2019. Según el Gobierno Nacional, dicho crecimiento se dio gracias a la conectividad de 297.950 familias de estratos uno y dos que lograron tener acceso a internet con bajas tarifas mensuales. ¹⁰⁰			a este servicio. Se considera positivo, porque la población pudo acceder al internet e interactuar en este mundo cibernético, donde estuvieron recibiendo información de diferentes temas, específicamente lugares, artículos y gastronomía.
	El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) reveló que Colombia alcanzó 65 millones de líneas de telefonía móvil. De este total, 51,3 millones corresponden a la modalidad prepago mientras que 13,9 millones son pospago. ¹⁰¹	X		Dada a la necesidad de conectividad para poder desarrollar las actividades cotidianas como estudiar y trabajar desde los hogares, del mismo modo, comunicarse con familiares, amigos y cercanos o realizar compras desde la internet, o simplemente disfrutar del ocio, esto llevó a la población obtener o mejorar aparatos electrónicos para seguir normalmente con su vida. Esta posibilidad permitió, por una parte, que los usuarios estuvieran más conectados a las plataformas digitales y por otra, las empresas cambiaran la forma como venían desarrollándose dentro del mercado.
	La conectividad internacional no se quedó atrás y el país cuenta ahora con 17 nuevas rutas y 39 nuevas frecuencias internacionales, lo que permitió que en materia de pasajeros movilizados nacional e internacionalmente se alcanzara los 41,2 millones de	X		El Gobierno Nacional junto con otras entidades han incentivado y promocionado el turismo nacional, lo cual, ha aumentado la demanda y participación de viajeros; por lo tanto, se han hecho inversiones y alianzas que han facilitado la movilidad de la población en general. Esto es un factor

¹⁰⁰ LA REPÚBLICA, Ocampo Camargo, R. MinTIC informó que en el 2020 Colombia superó el récord de conexiones a internet [En línea]. Fecha de publicación: 4 mayo 2021. Disponible en: <https://www.larepublica.co/economia/mintic-informo-que-en-el-2020-colombia-supero-el-record-de-conexiones-a-internet-3164152>.

¹⁰¹ LA FM, Hernández, I. Colombia tiene más líneas de celular que habitantes [En línea]. Fecha de publicación: 28 enero 2020. Disponible en: <https://www.lafm.com.co/tecnologia/colombia-tiene-mas-lineas-de-celular-que-habitantes>.

	viajeros.¹⁰² Durante 2021 la conectividad aérea internacional en Colombia ha presentado importantes avances. De enero a mayo se han inaugurado siete rutas aéreas internacionales de las 20 que se han anunciado... tras comenzar a reactivar su conectividad internacional en 2020, ha recuperado 67% de las rutas aéreas que registraba en febrero del año pasado, cuando los vuelos comerciales se detuvieron debido a la pandemia.¹⁰³			importante para el buen funcionamiento y ejercicio de la actividad turística, ya que, conlleva que haya inversiones en otros aspectos que van ligado a esta economía como la infraestructura vial, lo que mejora aún más el desarrollo de los sectores económicos y, por ende, un impulso al crecimiento económico. Por otro lado, la pandemia ha frenado las economías mundiales por lo que hay afectaciones a considerar, sin embargo, Colombia ha podido gestionar adecuadamente este ámbito lo ha generado para la población una confianza para viajar y trasladarse.
	Según una presentación del Ministerio de Transporte, la Agencia Nacional de Infraestructura del Gobierno (ANI), dijo que su objetivo es comenzar el proceso de licitación de ocho proyectos en el primer semestre de 2020. Empresas de construcción nacionales, que están vendiendo sus participaciones en carreteras casi terminadas y planean usar esas ganancias para invertir en nuevas carreteras, se han sumado a grupos internacionales. Colombia ocupa el puesto 92 en calidad de infraestructura vial en una clasificación de 141 países, por detrás de Bolivia y Sierra Leona, de acuerdo con el informe de Competitividad Global del Foro Económico Mundial. El plan incluye al menos 10 nuevos proyectos de carreteras, que según estimaciones del Gobierno costarán aproximadamente US\$4.000 millones, según una	X		

¹⁰² Presidencia.org.co. En 2019, el turismo en Colombia rompió récords [En línea]. Fecha de publicación: 24 febrero 2020. Disponible en: <https://id.presidencia.gov.co/Paginas/prensa/2020/En-2019-el-turismo-en-Colombia-rompio-records-200224.aspx>.

¹⁰³ LA REPÚBLICA. Más aerolíneas internacionales apuestan por Colombia como hub de conectividad [En línea]. Fecha de publicación: 27 mayo 2021. Disponible en: <https://www.larepublica.co/empresas/mas-aerolineas-internacionales-apuestan-por-colombia-como-hub-de-conectividad-3176866>.

	presentación del Ministerio de Transporte al que ha tenido acceso Bloomberg. ¹⁰⁴			
	La inversión en publicidad en Colombia llega a \$3,5 billones (...) Chris Macdonald, presidente global de publicidad y agencias aliadas de McCann Worldgroup, aseguró que, pese a que “Colombia es uno de los mercados más fuertes en publicidad, todavía le falta desarrollo en lo digital” (...) Los sectores que más invierten en publicidad son comercio, turismo, telcos, financiero y gobierno. ¹⁰⁵	X		Gracias a la pandemia disparó el comercio electrónico en Colombia, además esto, ha incentivado el acceso a internet, el aumento de uso de equipos electrónicos y el uso de diferentes plataformas digitales. Por lo tanto, dentro de la trayectoria las empresas se han destacado en la inversión en publicidad, cosa que ha sido bien aceptada por la población, sin embargo, también las ha obligado hacer varios cambios, ya que las condiciones así lo dispusieron, lo cual, tuvieron que buscar nuevas estrategias en la publicidad, ventas, reconocimiento de la marca, fidelización, entre otros factores dando una apertura a la restructuración de sus modelos de negocios. En este orden de ideas, en parte ha sido benéfico para el sector, porque los prestadores de servicios turísticos han podido mostrar sus productos y servicios por los medios, mostrando experiencias, facilitando reservaciones, compras de bienes y servicios, programando
	Desde el primer trimestre de 2014 hasta el primer trimestre de 2021, el buscador online más utilizado por los usuarios móviles fue Google, que registró una cuota de mercado superior al 95% durante el último trimestre del estudio, seguido a gran distancia por	X		

¹⁰⁴ Portafolio, Infraestructura. El 2020 llega con renovado interés por los planes de infraestructura [En línea]. Fecha de publicación: 30 diciembre 2019. Disponible en: <https://www.portafolio.co/economia/infraestructura/el-2020-llega-con-renovado-interes-por-los-planes-de-infraestructura-536824>.

¹⁰⁵ LA REPÚBLICA. Neira, L. “La inversión en publicidad en Colombia llega a \$3,5 billones”, McCann Worldgroup. [En línea]. Fecha de publicación: 5 septiembre 2019. Disponible en: <https://www.larepublica.co/empresas/la-inversion-en-publicidad-en-colombia-llega-a-35-billones-mccann-worldgroup-2904582>.

	Baidu, con un 1,67%. La cuota de mercado de Google nunca bajó del 93%. ¹⁰⁶			reuniones, eventos, webinar, capacitaciones, entre otros aspectos que captan más la atención de los interesados.
	Los proyectos de inversión a través de herramientas digitales han aumentado en el país debido a la atención que el nuevo panorama de la post pandemia ha atraído en este sector. A la fecha, según el último reporte del Ministerio de las TIC, en Colombia hay cerca de 127 proyectos de inversión digital que están valorizados en un presupuesto de más de 1,4 billones de pesos. Los proyectos que les permiten a los usuarios generar ingresos desde la comodidad de sus casas son una de las prioridades en las inversiones actuales. ¹⁰⁷	X		

¹⁰⁶ Statista. Fernández, R. Cuota de mercado mundial de los buscadores usados desde móviles 2014-2021 [En línea]. Fecha de publicación: 3 junio 2021. Disponible en: <https://es.statista.com/estadisticas/669324/cuota-de-mercado-global-de-los-motores-de-busqueda-moviles/>

¹⁰⁷ Areacucuta.com. Conozca los tres conceptos clave de la inversión digital en Colombia [En línea]. Fecha de publicación: 27 noviembre 2020. Disponible en: <https://www.areacucuta.com/conozca-los-tres-conceptos-clave-de-la-inversion-digital-en-colombia/>.

	Según la Cámara de Comercio Electrónico, el e-commerce, durante el 2020, tuvo un alza del 11 % semanal en los momentos más críticos de la pandemia; y para el 2021, se espera un crecimiento del 16 % (...) El mundo del comercio electrónico en Colombia, es uno de los mercados más importantes de la región (...) Esto se debe a que el país tiene un 68,2% de penetración de Internet mientras que el 76% de los colombianos tiene acceso a un smartphone.¹⁰⁸	X		
	ProColombia, entidad encargada de atraer turismo internacional, promover la Inversión Extranjera Directa (IED) y las exportaciones no minero-energéticas, en conjunto con el MinCIT, realizó el año pasado 469 actividades de promoción que impactaron 44 mercados en América, Europa, Asia y Oceanía. Se dividieron en 53 agendas comerciales en 13 mercados; 6 capacitaciones en Colombia; 8 encuentros comerciales en 3 mercados; 57 viajes de familiarización con invitación a empresas turísticas de 34 mercados; participación en 39 ferias internacionales en 15 mercados; organización de 2 macrorruedas de negocios; 3 misiones en 2 mercados (incluido Colombia); 110 presentaciones de destino; 92 press trips con 251 periodistas,	X		Es favorable, ya que, las estrategias buscan reconocer y posicionar a Colombia en los mercados internacionales, la cual mejora las condiciones económicas y sociales e incentiva el desarrollo e inversión en los sectores económicos.

¹⁰⁸ Infobae. La pandemia disparó el comercio electrónico en Colombia y el crecimiento perdurará en 2021 [En línea]. Fecha de publicación: 7 febrero 2021. Disponible en: <https://www.infobae.com/america/colombia/2021/02/07/la-pandemia-disparo-el-comercio-electronico-en-colombia-y-el-crecimiento-perdurara-en-2021/>.

		impactando a 165 medios internacionales de 28 países; y 8 workshops en 10 mercados. ¹⁰⁹			
		En los últimos años, Colombia ha emprendido un camino largo para promover la innovación de base tecnológica y científica, aun así, frente a otras naciones el país aún se queda corto en el fortalecimiento de este campo, así lo revela el Índice Global de Innovación de 2020 realizado por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI). En el informe, que mide a 130 economías en función de la innovación, Colombia ocupa el puesto 68 a nivel mundial y el quinto en la región. Siendo aspectos como el capital humano y la investigación, la creatividad y el desarrollo de tecnología y conocimiento las principales deficiencias. ¹¹⁰		X	Colombia al ser un país en vía de desarrollo y no haber inversión en I+D+i restringe el desarrollo, ya que no se puede suplir las necesidades propias del contexto y el capital humano capacitado para dar soluciones, conlleva que estos migren a países de economías con mayores posibilidades para realizar sus actividades produciendo un déficit en conocimiento, falta de soluciones acertadas a los retos del país y un impacto marginal en el desarrollo científico y tecnológico, llevando a la poca productividad y competitividad del país.
AMBIENTAL		La resolución 1421 del Ministerio de Salud establece las medidas de bioseguridad que deberán seguir los parques de diversiones, jardines botánicos y		X	Debido a la crisis mundial causada por el COVID - 19, para que las empresas sean autorizadas a prestar sus servicios, se hace necesario cumplir con los lineamientos y protocolos establecidos por el gobierno, con el fin de evitar la propagación del contagio. Se marca como conveniente, puesto que, al cumplir con lo señalado, se puede dar apertura al parque y confianza al usuario.

¹⁰⁹ Presidencia.org.co. En 2019, el turismo en Colombia rompió récords [En línea]. Fecha de publicación: 24 febrero 2020. Disponible en: <https://id.presidencia.gov.co/Paginas/prensa/2020/En-2019-el-turismo-en-Colombia-rompio-records-200224.aspx>.

¹¹⁰ EL TIEMPO. ¿Qué tanto ha avanzado Colombia en la innovación? [En línea]. Fecha de publicación: 26 marzo 2021. Disponible en: <https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/innovacion-en-colombia-como-estamos-576183>.

	reservas naturales del país, una vez tengan la autorización, para poder recibir al público. ¹¹¹			
	Ley 99 de 22 de diciembre de 1993, Por la cual se crea el MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental -SINA- y se dictan otras disposiciones.	X		
	El Código Ético Mundial para el Turismo (CEMT) dentro del cual destacamos en su artículo 3° que el turismo representa un factor de desarrollo sostenible en donde: Todos los agentes del desarrollo turístico tienen el deber de salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible, que sea capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras.	X		Es elemental conservar el medio ambiente, y más si la compañía tiene relación directa con animales de granja, áreas extensas de cultivos, de modo que cumplir con las leyes ambientales, permite alcanzar la efectividad de la prestación de los servicios que actualmente ofrece el parque.
	En el artículo 3° del CEMT se estipula, que las autoridades nacionales, regionales y locales favorecerán e incentivarán todas las modalidades de desarrollo turístico que permitan ahorrar recursos naturales escasos y valiosos, en particular el agua y	X		En cuanto al artículo 3°, se puede afirmar que, es elemental el cuidado del medio ambiente, además la empresa debe concertar una norma que este en pro de la protección de los recursos naturales, así mismo evitar que haya producción de

¹¹¹ SEMANA, revista. Este es el protocolo para parques de diversiones, jardines botánicos y reservas. [En línea]. Disponible en: <https://www.semana.com/semana-tv/semana-noticias/articulo/protocolo-para-parques-jardines-y-reservas-naturales/696091/>.

	la energía, y evitar en lo posible la producción de desechos.			desechos emanados por las personas que frecuentan el parque.
	En el artículo 3° del CEMT, para el desarrollo sostenible establece que se debe procurar distribuir en el tiempo y en el espacio los movimientos de turistas y visitantes, en particular por medio de las vacaciones pagadas y de las vacaciones escolares, y equilibrar mejor la frecuentación, con el fin de reducir la presión que ejerce la actividad turística en el medio ambiente y de aumentar sus efectos beneficiosos en el sector turístico y en la economía local.	X		Esta normatividad permite que haya un control sobre el número de personas (Capacidad de carga) que podrá recibir el parque, esto con el fin de evitar un impacto ambiental negativo.
	Se concebirá la infraestructura y se programarán las actividades turísticas de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que se preserven las especies en peligro de la fauna y de la flora silvestre. ¹¹²	X		Se comprende como la forma de cuidar y proteger reservas naturales para que estas no sean afectadas por la manipulación humana. En salvedad el Parque Nacional de la Uva se encuentra en un territorio propicio para realizar sus actividades, teniendo en cuenta el espacio donde habitan diferentes especies fauna y flora, las áreas donde se encuentran los viñedos, los espacios de esparcimiento y demás.
	El turismo de naturaleza y el ecoturismo se reconocen como formas de turismo particularmente enriquecedoras y valorizadoras, siempre que respeten el patrimonio natural y la población local y	X		Este ítem es sustancial para el parque, debido a que busca salvaguardar el patrimonio natural, además respaldar a la

¹¹² PARQUE NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA. Marco normativo del ecoturismo. [En línea]. Fecha de publicación: Julio 05, 2019. Disponible en: <https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2018/07/ECOTURISMO.pdf>.

	se ajusten a la capacidad de ocupación de los lugares turísticos. ¹¹³			población local. Es decir que permite que haya un crecimiento cultural, social y económico.
	La política de turismo sostenible “Unidos por la Naturaleza” tiene como objetivo posicionar la sostenibilidad como pilar fundamental para el desarrollo del turismo en el país, como factor de competitividad de los negocios turísticos y de desarrollo social y cultural local. ¹¹⁴	X		Esta política permite que haya un crecimiento económico en todos los sectores de la industria turística, por consecuente para el parque es sustancial atribuir a la sostenibilidad para óptimo desarrollo del turismo.
	Con más de 50.000 especies registradas y cerca de 31 millones de hectáreas protegidas, equivalentes al 15% del territorio nacional, nuestro país ocupa el segundo lugar a nivel mundial en biodiversidad. ¹¹⁵		X	Colombia es rico en biodiversidad, por lo cual se hace atractivo para el mundo, en los últimos años gracias a la biodiversidad del país ha permitido que el turismo crezca, por consecuente las empresas que conforman el sector turístico son beneficiadas por este factor.

¹¹³ PARQUE NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA. Marco normativo del ecoturismo. [En línea]. Fecha de publicación: Julio 05, 2019. Disponible en: <https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2018/07/ECOTURISMO.pdf>.

¹¹⁴ MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Políticas del sector turismo. Política de Turismo Sostenible “Unidos por la Naturaleza” [En línea]. Disponible en: <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo>.

¹¹⁵ MINISTERIO DE AMBIENTE. MinAmbiente: Colombia, el segundo país más biodiverso del mundo, celebra el día de la biodiversidad. [En línea]. Consultado el 3 de Julio de 2021. Disponible en: <https://www.minambiente.gov.co/index.php/noticias-minambiente/4317-colombia-el-segundo-pais-mas-biodiverso-del-mundo-celebra-el-dia-mundial-de-la-biodiversidad>

	Para Luis Fernando Macías, calificar el estado de la empresa colombiana en torno al cuidado del medio ambiente es difícil. “Entrar a realizar comparaciones con países vecinos es muy difícil, cada uno tiene su propia realidad económica, social y política que hace que los temas trascendentales se aborden de forma diferente. Hay aspectos en los cuales el país se encuentra a la vanguardia, pero otros en los que le falta. Por ello, no se podría afirmar que se está mejor o peor, simplemente estamos acordes con nuestra realidad. Colombia tiene tal vez el mayor atraso en evaluación de impacto ambiental. Pocas actividades son sometidas a licencia ambiental, además, no existe una política nacional de evaluación del impacto, por la cual, las normas sobre licencias ambientales se modifican según se afectan los intereses”.¹¹⁶			Todo esto parece confirmar que a pesar de que haya un sin número de leyes, normativas y decretos en pro de la protección del medio ambiente, Colombia se encuentra por debajo en comparación con otros países, por lo que muchas de estas normativas suelen ser voluntarias y la implementación de estas pueden ser costosas, por lo que se considera que dentro de unos años se tendrá un impacto negativo. El parque como organización entendiendo que su fuente de turismo es la naturaleza y sus derivados, procura implementar algunas normas y crea conciencia de responsabilidad ambiental, cultural y social a los visitantes.
	La UNESCO y los objetivos del Desarrollo Sostenible. Constituyen una agenda ambiciosa y universal para el desarrollo sostenible, “de las personas, por las personas y para las personas”, elaborada con la participación de la UNESCO. Los		X	La UNESCO busca asegurar un bienestar económico, social y ambiental para todas las generaciones presentes y futuras, por ende, cada país adopta estos objetivos dentro de sus políticas públicas. En este orden de ideas, el parque está a la vanguardia de estos objetivos, ya que considera

¹¹⁶ PORTAFOLIO. Responsabilidad ambiental va más allá de cumplir lo legal. [En línea]. Disponible en: <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/responsabilidad-ambiental-alla-cumplir-legal-97014>.

	objetivos abordados son: fin de la pobreza, cero hambre, salud y bienestar, educación de calidad, igualdad de género, agua limpia y saneamiento, energía asequible y no contaminante, trabajo decente y crecimiento económico, industria, innovación e infraestructura, reducción de las desigualdades, ciudades y comunidades sostenibles, producción y consumo responsable, acción por el clima, vida submarina, vida de ecosistemas terrestres, paz justicia e instituciones sólidas y alianzas para lograr los objetivos ¹¹⁷ .			fundamental tratar temas de responsabilidad social y desarrollo sostenible, incorporando como estrategia la economía circular, siendo este un modelo económico que busca la sostenibilidad ambiental.
--	---	--	--	---

De manera análoga, con base en la tabla anterior es relevante el impacto que proporciona el entorno externo a las empresas; teniendo en cuenta que cada variable conlleva a la compañía elaborar estrategias, a fin de reducir las amenazas que de estos se pueda derivar y/o aprovechar las oportunidades que puedan generar. Hecha esta salvedad, es pertinente sintetizar la información de los entornos, de manera que se pueda esclarecer el impacto que tiene cada uno de ellos en el presente estudio. Donde el impacto se deduce en:

- Oportunidad Mayor (OM)
- Oportunidad menor (Om)
- Amenaza Mayor (AM)
- Amenaza menor (Am)

¹¹⁷ UNESCO. La UNESCO y los objetivos del Desarrollo Sostenible. [Página web]. Disponible en: <https://es.unesco.org/sdgs> [Consultado 24 junio del 2021]

Tabla 3. Resumen de la Matriz del Ambiente Externo (MAE)

ENTORNO	VARIABLE	DESCRIPCIÓN	IMPACTO			
			OM	Om	AM	Am
ECONÓMICO	PIB	Confinamiento por COVID – 19			X	
	Percapita	Desigualdad del ingreso económico			X	
	Gasto de turismo receptor	Decrecimiento por la pandemia			X	
	Distribución de la renta	Incremento del coeficiente de Gini				X
	Inflación 2020	Nivel más bajo en Colombia de 1,61%			X	
	IPC	Poca o nula demanda en los mercados				X
	Tasa de cambio	Moneda local estable		X		
	Tasa de interés	Reactivación de la economía	X			
	Desempleo	Liquidación y cierres temporales de las empresas			X	

POLITICO-LEGAL	Ley 300 de 1996	Ley General de turismo	X			
	Política de calidad turística	Ausencia de certificaciones				X
	Ley 2068 del 2020	Reactivación y beneficios al sector	X			
	ICONTEC	Ausencia de certificaciones			X	
	Economía circular	Implementación	X			
	Constitución política	Regulación de la prestación de servicios y cumplimiento de calidad.	X			
	Ley 1225 del 2008	Requerimientos mínimos para Parques	X			
	Resolución 050 del 2008	Certificación de calidad turística				X
	Población	Mayor participación de jóvenes	X			
	Vivienda y hogares	Preferencias y tendencias	X			
	Acceso a servicios públicos	Desarrollo económico y social		X		

	Concentración de la población	Aumento de población a las zonas urbanas				X
	Grupos étnicos	Diversidad étnica	X			
	La Unión	Condiciones demográficas favorables	X			
	Migración	Gran impacto por migración de venezolanos				X
	Desplazados	Inseguridad, violencia y negocios ilícitos				X
	Desigualdad	Aumento de la población pobre			X	
	Negocios internacionales	Oportunidades comerciales	X			
	Turismo interno	Promoción y publicidad en el sector turístico		X		
	COVID - 19	Desconfianza por aumento de casos			X	
	Flota Vehicular	Necesidad de un vehículo propio		X		
	Flujo de Turística	Desconfianza por la concentración de personas en destinos turísticos				X

	Participación de viajero y visitantes no residentes	Motivación y nacionalidad.		X		
CULTURAL	Felicidad	Colombia el tercer país más feliz del mundo	X			
	Tradiciones y costumbres	Diversidad cultural (Festividades, eventos y ferias)	X			
	Identidad local	Desarrollo del cultivo de uva	X			
TECNOLÓGICO	Conexión a internet	Acceso para los estratos 1 y 2	X			
	Telefonía	Aumento de líneas telefónicas		X		
	Conectividad internacional	Avances en la movilidad aérea		X		
	Infraestructura vial	Inversión y gestión en infraestructura		X		
	Publicidad	Colombia invierte mucho en publicidad	X			
	Google	Uso de la plataforma	X			
	Inversión digital	Propuesta de proyectos		X		

	Comercio electrónico	Acceso a ventas y compras en línea	X			
	Promoción turística	Posicionamiento de mercado turístico internacional		X		
	I+D+i	Deficiencia en I+D+i				X
AMBIENTAL	Protocolo de bioseguridad	Cumplimiento de la normatividad	X			
	Ley 99 de 1993	Gestión y conservación del medio ambiente	X			
	Código Ético Mundial de turismo	Principio de turismo sostenible. Artículo 3. Protección y salvaguardar el medio ambiente		X		
	Turismo naturaleza y ecoturismo	Políticas para la sostenibilidad de la actividad turística	X			
	Biodiversidad	Colombia ocupa el 2do puesto a nivel mundial en fauna y flora	X			
	Noticia ambiental	La normatividad en su mayoría es voluntaria				X
	Desarrollo sostenible	Objetivos del desarrollo sostenible por la UNESCO		X		
TOTAL			22	12	8	10

Se puede condensar lo dicho hasta aquí, en que los entornos que afectan directamente a la empresa en estudio son el económico y el social, partiendo que en los dos últimos años se ha visto gravemente afectados; en primer lugar, por la pandemia (COVID – 19), la cual desató grandes problemáticas a nivel mundial, especialmente el entorno económico, de manera que recuperarse de esta crisis es difícil y más aún para países que se encuentran en vía de desarrollo como Colombia. En segundo lugar, pese a la pandemia, el entorno económico tuvo la peor recesión de la historia, en donde muchas industrias comerciales y no comerciales se vieron gravemente afectadas, además el alza exorbitante de desempleo en el país. Ahora bien, el sector turístico es uno de los más afectados, pues las predicciones que se tenía del turismo en Colombia para el año 2020 eran robustas, sin embargo, dadas las afectaciones provocadas por el COVID 19, es uno de los sectores más vulnerables y difícil en recuperarse. Por tal razón, las empresas tuvieron que elaborar estrategias que les permitiera permanecer en medio de esa situación.

6.1.2 Diagnóstico del ambiente interno

El siguiente apartado, busca indagar factores del ambiente interno de la empresa, en los cuales se pueda deducir las fortalezas y debilidades del parque; la información se obtiene a través de entrevistas realizadas a los directivos del parque, entre ellas se desarrolla una entrevista semiestructurada y una entrevista estructurada, donde se aborda variables como: estructura organizacional, relación con clientes, proveedores, competencia, talento humano, comunicación, trabajo en equipo, entre otras. Una vez realizada las entrevistas se sintetiza la información obtenida en la siguiente tabla.

Tabla 4. Análisis de Variables Internas

ANÁLISIS DE VARIABLES INTERNAS	
VARIABLES	DESCRIPCIÓN
Economía circular	Implementación de la economía circular en el Parque Nacional de la Uva.
Estructura organizacional	Reestructuración del organigrama después de la pandemia.

Direccionamiento estratégico	Recontextualización de su direccionamiento estratégico.
Modelo estructural de Peter Senge	Organización e inteligente, no hay jerarquía pues todos los colaboradores están en el mismo nivel (Trabajo en equipo y buena comunicación).
Colaboradores	El 95% es de planta la cual tiene contrato fijo y el 5% restante son los temporales.
Gestión de Talento Humano	Desarrolla proyecciones para el cumplimiento de las actividades en pro del bienestar laboral.
Definición de roles en las áreas funcionales	Los colaboradores de las áreas funcionales realizan actividades no correspondientes a sus responsabilidades.
Tercerización	Pese a la pandemia, la empresa plantea como estrategia el outsourcing en algunas estaciones, con el fin de delegar responsabilidades, siendo así operativamente más eficiente.
Reducción del personal	Debido al outsourcing, se redujo operativamente en un 78% el personal (60 colaboradores anteriormente ahora solo quedan 13).
Alianzas estratégicas	El parque cuenta con varias alianzas entre ellas está Zoológico de La Rivera y el INTEP.
Colaboradores temporales	El parque actualmente no considera necesario hacer una contratación a los colaboradores temporales, por lo que se evaden responsabilidades de ambas partes.
Falta de interés en el personal	Poca concentración de recursos al área de talento humano.

Grupo Empresarial	El Parque pertenece a un accionista HEBRON S.A. Esta forma parte de grupo empresarial, el cual respalda financieramente la empresa.
Posicionamiento de la marca	El Parque es considerado como el único Parque Temático de la Uva a nivel nacional.
Sostenibilidad	El parque se enfoca en la sostenibilidad ambiental.
Turismo sostenible	Genera a los visitantes una conciencia ambiental.
Calidad Turística	No tienen certificaciones sobre calidad turística.
Certificaciones	Tienen las prácticas, mas no hay certificaciones sobre las mismas.
Capacidad de carga	El espacio que tiene el parque son 28 hectáreas, lo cual permite un aforo de tres mil personas.
Reactivación económica	Gracias a la implementación de la Ley 2068 del 2020 permite la reactivación económica del sector turismo, lo cual ha impulsado a las actividades del parque.
Protocolos de Bioseguridad	Se ha implementado los protocolos según los decretos que dictamine el gobierno.
Experiencia	El parque es relativamente nuevo en consolidar su estructura.
Tipos de clientes	Están enfocados a todo tipo de cliente, especialmente los grupos familiares y grupos corporativos.
Marketing	Tienen una buena gestión en el sector comercial, la cual se apoya de una agencia de marketing digital (Google Maps), su fortaleza son las redes sociales y convenios con canales convencionales.

Competencia	El parque no cuenta con competidores directos, ya que consideran que los otros atractivos turísticos son complementos.
Canales de distribución	Son las agencias de viajes, página y cajas de compensación.
Costos	Afectación en los costos variables, debido al entorno macroeconómico.
Turismo	Solo se enfocan en el turismo nacional.
Talento humano	Buena interacción entre jefe y subordinados.
Estabilidad Laboral	La empresa no asegura la permanencia de los colaboradores, ya que se si presenta una situación crítica, no se condicionan para despedirlos.
Cultura	De manera general se hacen rituales religiosos en fechas especiales de empresa (misas). Por el contrario, no se reconoce al empleado, no se realiza celebración de cumpleaños, entre otras.
Actividades motivacionales	Se realiza capacitaciones permanentes, de ARL, programas de intervención social por parte de la alcaldía (abuso sexual, consumo de sustancias psicoactivas), entre otras.
Ambiente laboral	El colaborador del parque no trabaja bajo presión, pues se espera que se apasione por su trabajo.
Empoderamiento	Se delegan tareas según sus habilidades o capacidades particulares, con el fin de empoderarlo y desarrollar efectivamente sus labores.
Sentido de pertenecía	Los colaboradores evaden las obligaciones, lo que conlleva a desperdiciar el tiempo.

En la anterior tabla se puede tener una visión amplia de las fortalezas y debilidades que tiene el parque; en las fortalezas sobresale el gran auge en las plataformas digitales como Google como herramienta de publicidad y marketing, del mismo modo, se destaca la economía circular como estrategia de sostenibilidad y se destacan por brindar un excelente servicio al cliente. Como debilidades se pueden denotar, la sobrecarga laboral en algunos colaboradores, ya que los colaboradores deben ser multifuncionales, es decir que sean capaces de desarrollar varias funciones fuera de sus actividades; así mismo, el parque tiene poca experiencia con respecto a la autonomía de la toma de decisiones y estructura organizacional, adicionalmente, el parque no cuenta con un músculo financiero estable, debido a que depende de un socio capitalista.

6.1.3 Matriz de Evaluación de Factores Internos y Externos (EFI – EFE)

Una vez hecho el análisis anterior, se procede a elaborar las siguientes matrices: En primer lugar, la Matriz Evaluación de Factores Internos (EFI), la cual “sirve para formular estrategias, ya que resume y evalúa las principales fortalezas y debilidades en áreas funcionales de una organización ofreciendo una base para identificar y evaluar las relaciones entre ellas”¹¹⁸. En segundo lugar, se elabora la Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE), con la finalidad de conocer las oportunidades y amenazas que expone el medio ambiente externo y saber cómo la empresa está respondiendo a estas variantes del ambiente.

¹¹⁸ APRENDIENDO CALIDAD. Herramientas para análisis del contexto MEFI y MEFE. [Página web]. Fecha de publicación: 6 de noviembre 2016. [En línea] Disponible: <https://aprendiendocalidadyadr.com/herramientas-analisis-contexto-mefi-mefe/>

Tabla 5. Matriz Evaluación de Factores Internos

EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS			
FACTORES CLAVES INTERNOS	PESO 0-1	CALIFICACIÓN 1 – 4	VALOR PODERADO
FORTALEZAS			
Innovación en su redireccionamiento estratégico	0,06	3	0,18
Marketing digital	0,08	4	0,32
Servicio al cliente	0,1	4	0,4
Tercerización de algunos procesos	0,02	3	0,06
Infraestructura adecuada (aforo)	0,05	3	0,15
Portafolio de servicios	0,08	3	0,24
Posicionamiento de la marca	0,08	3	0,24
Ubicación estratégica	0,07	4	0,28
SUBTOTAL			1,87
DEBILIDADES			
Estrés laboral	0,03	2	0,06
Estabilidad laboral	0,02	1	0,02

Falta de interés en el personal	0,02	2	0,04
Trayectoria en el mercado	0,07	2	0,14
Costos de mantenimiento	0,05	1	0,05
Canales de distribución	0,08	2	0,16
Músculo financiero	0,1	1	0,1
Participación en el mercado	0,09	2	0,18
SUBTOTAL			0,75
TOTAL	1	40	2,62

Según el resultado de la tabla anterior, arroja un total de las ponderaciones de 2,62; por lo que se estima que el parque está por encima del promedio de (2,5); es decir, que corporativamente se considera fuerte frente a los actividades funcionales internas, también se evidencia que el total de las fortalezas es mayor (1,87) que el total de las debilidades (0,76); sin embargo, se deduce que en las debilidades sobresale variables relacionadas con el ambiente laboral, como la falta de interés en los colaboradores, estrés y estabilidad laboral, variables que son determinantes para evaluar el comportamiento y percepción del clima organizacional.

La siguiente tabla aborda las amenazas y oportunidades que presenta el medio ambiente externo, “esta matriz es una herramienta de diagnóstico que permite realizar un estudio de campo, permitiendo identificar y evaluar los diferentes factores externos que pueden influir con el crecimiento y expansión de una marca, dentro del instrumento facilita la formulación de diversas estrategias que son capaces de aprovechar las oportunidades y minimizar los peligros externos¹¹⁹”.

¹¹⁹ YI. Min Shum. Matriz de Evaluación de Factores Externos [Página web]. Fecha de publicación: 18 de junio de 2018. Disponible en: <https://yiminshum.com/matriz-evaluacion-factores-externos-matriz-efe-mefe/>

Tabla 6. Matriz Evaluación de Factores Externos

EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS			
FACTORES CLAVES DE ÉXITO	PESO 0-1	CALIFICACIÓN 1-4	VALOR PODERADO
OPORTUNIDADES			
Regulación y control para el sector turístico	0,07	3	0,21
Reactivación económica 2021	0,08	4	0,32
Economía circular	0,05	3	0,15
Nuevas tecnologías de E-commerce	0,08	4	0,32
Negociación internacional	0,06	3	0,18
Biodiversidad, diversidad cultural y demográfica	0,1	3	0,3
Turismo interno	0,07	3	0,21
SUBTOTAL			1,69
AMENAZAS			
Recesión económica	0,1	1	0,1

Desempleo	0,05	2	0,1
Desigualdad económica	0,05	2	0,1
Pandemia COVID -19	0,1	1	0,1
Migración ilegal	0,04	2	0,08
Decrecimiento del sector	0,08	1	0,08
Aumento precios de insumos	0,07	1	0,07
SUBTOTAL			0,63
TOTAL	1	33	2,32

En la anterior tabla se puede percibir que la suma de las ponderaciones se encuentra por debajo de la media (2,5) por ello, se considera que el impacto del medio ambiente externo es fuerte, sin embargo, se aprecia que el total de las oportunidades (1,69) es superior a las amenazas (0,63) por lo tanto, el entorno es favorable para la empresa, no obstante, hay que analizar y reforzar las debilidades y fortalezas para crear un escudo protector frente a las amenazas.

6.1.4 MATRIZ DOFA

La matriz DOFA, es una herramienta estratégica que permite identificar las (D) Debilidades, (O) Oportunidades, (F) Fortalezas y (A) Amenazas. Este instrumento se define como “un método de análisis empresarial, que permite mirar la empresa desde el exterior como si fuéramos observadores neutrales, para evaluar las condiciones actuales de la empresa”¹²⁰. En ese mismo orden de ideas, se realiza el cruce de variables que corresponden a la matriz, resaltando que las variables internas se obtuvieron a través de la observación directa, grupos focales y entrevistas, así mismo, se realizó un previo análisis de las variables externas que

¹²⁰ GERENCIE. Matriz DOFA - ¿Qué es y para qué sirve? [En línea]. [Consultado 11 de mayo 2021]. Disponible en: <https://www.gerencie.com/para-que-sirve-la-matriz-dofa.html>

afectan directamente al parque, todo esto con la finalidad de tener un panorama amplio de cómo se encuentra la organización, qué elementos nos brinda el ambiente externos y la forma en cómo responder a estas variaciones del entorno; además permite generar estrategias que impulsan el mejoramiento continuo.

Tabla 7. Matriz DOFA

MATRIZ DOFA PARQUE NACIONAL DE LA UVA	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	F1 La organización se ha posicionado en el mercado regional. F2 El Parque Nacional de la Uva se encuentra ubicado estratégicamente, puesto que está cerca del eje cafetero, además, cuenta con condiciones geológicas y climáticas adecuadas para la prestación de servicios. F3 El parque en sus procesos productivos implementa la economía circular como estrategia de sostenibilidad. F4 Debido a la pandemia, la empresa restructuró el direccionamiento estratégico dándole solides a sus metas. F5 Dentro de su estructura organizacional, se basa del modelo de Peter Senge (Organización inteligente) llevando al crecimiento y competitividad de la organización. F6 El parque ha implementado dentro de sus estrategias el Outsourcing en algunas las estaciones, con el fin de delegar responsabilidades, siendo así operativamente eficiente. F7 La organización ha realizado alianzas	D1 El parque no cuenta con certificaciones que respalde los procesos de calidad turística y sostenibilidad. D2 La organización cuenta con poco personal en el área operativa por tal razón, se sobrecargan en el desarrollo de sus actividades. D3 Pese a la pandemia, se implementó el outsourcing, lo cual se redujo un 78% el personal. D4 Falta de gestión en el área de talento humano. D5 El parque es relativamente nuevo en consolidar su estructura, por lo tanto, ejerce autonomía en las tomas de decisiones. D6 El parque no cuenta con suficientes canales de distribución, lo que es muy limitado la oferta del servicio. D7 La empresa no asegura la permanencia de los colaboradores, lo que genera inestabilidad laboral. D8 Algunos colaboradores evaden obligaciones que conlleva a desperdiciar el tiempo y productividad.

	estratégicas con instituciones públicas y privadas. F8 La organización cuenta con buena capacidad de carga, por lo que facilita la prestación de sus servicios. F9 El parque implementa estrategias de marketing digital, lo que conlleva al posicionamiento de la marca y captura del mercado nacional. F10 Cuenta con excelente servicio al cliente. F11 Alta demanda de grupos, especialmente familiares. F12 El área de talento humano desarrolla capacitaciones al personal.	D9 El parque no tiene solidez es su musculo financiero, debido a que depende de un socio capitalista. D10 La organización no aprovecha adecuadamente su infraestructura e instalaciones.
OPORTUNIDADES (O) O1 Para la reactivación económica el gobierno implementa la reducción de las tasas de interés, con el fin de incitar la inversión y el consumo de bienes y servicios. O2 Barreras de ingreso altas para parques temáticos. O3 El Ministerio de Comercio Industria y Turismo fomenta la Política de Calidad Turística. O4 Ley 2068 de 2020 modifica la ley general de turismo e impulsa la reactivación del sector. O5 Economía circular es un nuevo modelo, que busca potenciar la eficiencia y	ESTRATEGIA (FO) F1-F07 Aprovechar los recursos naturales y culturales, locales para crear nuevos productos turísticos. F2-O2 Posicionar la marca a través de nuevos canales de distribución nacionales, como agencias de viajes reconocidas, además participar y patrocinar eventos de gran auge a nivel nacional e internacional. F1:F3-O3 Implementar políticas de calidad turística para ser acreedores de certificaciones que potencie los estándares de calidad, lo que conlleva a la empresa lograr diferenciación y competitividad dentro del sector.	ESTRATEGIA (DO) D1-O3 Implementar políticas de calidad turística que permita brindar diferenciación y competitividad a la empresa. D2:D3-O4 Aprovechar la modificación de la ley turística la cual otorga la oportunidad de recuperarse frente a la crisis actual, de ese modo recobrar la oferta y demanda. D4:D8-O8 Fortalecer el personal a través de capacitaciones, también fomentar el conocimiento profesional, aprovechando las propiedades del internet. D6-O9 Incrementar la demanda y afianzar las ventas online. D7-O4 Consolidar la empresa aprovechando las

competitividad de las empresas colombianas. O6 Colombia es el segundo país más biodiverso del mundo. Además, se caracteriza por su diversidad cultural material e inmaterial. O7 La Unión Valle del Cauca, es reconocida por los extensos cultivos de uva, frutas y hortalizas, además por la producción de vinos. O8 Los colombianos tienen fácil acceso al internet, de igual manera, la mayoría de la población cuenta con dispositivos móviles. O9 El comercio electrónico ha sido tendencia en los últimos años y más por la coyuntura de la pandemia, por lo que se generó gran demanda por los usuarios (compra y venta) de servicios y productos.	F4-O1 Aprovechar la baja en las tasas de interés para acceder a créditos con el fin ampliar el portafolio de productos y servicios. F5 Fortalecer el Modelo estructural de Peter Senge en las 5 disciplinas, con la finalidad de fomentar las relaciones humanas, dinamizar los procesos y crear un estilo particular dentro del ambiente laboral. F6-O5 Robustecer la ejecución de las políticas de economía circular con el objetivo de reutilizar, renovar, reciclar, reparar para la creación de valor en los procesos internos. F8:F11-O4 Valerse de los beneficios e incentivos notificados en la ley, aprovechando la infraestructura interna del parque para incrementar la promoción y ventas de sus servicios. F9-O9 Aprovechar las herramientas y plataformas tecnológicas para la promoción y publicidad, con el objetivo de lograr cobertura a nivel nacional e internacional. F12-O3:O5:O7 Realizar capacitaciones que fortalezca al personal en ámbitos de calidad turística, economía circular e identidad local.	oportunidades que se observa en el entorno, de este modo reducir la inestabilidad laboral. D9-O1 Robustecer el músculo financiero accediendo a créditos que permita al parque tener autonomía al momento de tomar decisiones económicas. D10:O7 Aprovechar la infraestructura que posee el parque diseñando nuevos espacios donde permita al visitante apreciar su identidad local y cultural (viñedos y vinos).
AMENAZAS (A) A1 El COVID 19, causa un impacto negativo, el cual llevó al gobierno a tomar medidas drásticas para evitar la	ESTRATEGIA(FA) F1:F9-A1 Exponer a través de las diferentes plataformas digitales los servicios que ofrece el parque, partiendo del	ESTRATEGIA (DA) A1 Fortalecer la estructura organizacional y modelo de

propagación del virus, lo que afectó a varios sectores económicos. A2 Recesión económica, debido al impacto provocado por las medidas tomadas por el gobierno. A3 Inmigración irregular, en su mayoría venezolanos, genera afectaciones económicas, sociales y ambientales. A4 Mala percepción por el gran auge de desplazados en el territorio nacional, puesto que se concibe inseguridad, violencia y negocios ilícitos A5 La normatividad turística con respecto al desarrollo sostenible en Colombia aun no es un deber desarrollarla o implementarla en sus actividades, la cual puede ocasionar un impacto negativo a futuro.	cumplimiento de los Protocolos de Bioseguridad, generando confianza al turista. F1:F2-A2 Emplear planes de promoción en los pasaportes para estimular la demanda de los servicios. F2-A4 Aprovechar la gran población de influencer para registrar los aspectos positivos del país y de cada región, estimulando una buena imagen y mitigar el riesgo percibido. F3-A5 Desarrollar a futuro planes de certificación turística junto a la economía circular para impulsar la calidad del parque en todos sus componentes.	negocio para estar preparados antes las variantes del entorno.
---	---	---

6.2 DIAGNÓSTICO DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Para diagnosticar el ambiente laboral del Parque Nacional de la Uva, se hace necesario traer a colación aquellos aspectos percibidos a través de la observación directa, grupos focales, entrevistas estructuradas y semiestructurada que afectan el buen clima laboral; por ello es de vital importancia analizar las variables por medio de una matriz que permita identificar las causas y efectos de la problemática.

6.2.1 Matriz de Vester

La siguiente matriz permite identificar las causas y efectos de una situación problemática, en el presente caso investigativo, la problemática se acentúa en las condiciones y el ambiente laboral. En primera instancia, es sustancial realizar una ficha técnica de cada problemática, la cual permite sintetizar cada una de ellas.

6.2.1.1 Ficha técnica

Código: P1

Enunciado del problema: poca inversión en el área de talento humano.

Descripción del problema: designan los recursos a otras áreas funcionales de la empresa como el área operativa y de mantenimiento.

Tendencia: a mantenerse igual.

Fuente de datos: entrevista al gerente del parque.

Código: P2

Enunciado del problema: la gerencia considera poco importante el área de talento humano.

Descripción del problema: consideran que los colaboradores están bien entrenados para realizar las diferentes actividades.

Tendencia: a mantenerse igual

Fuente de datos: entrevista al gerente del parque.

Código: P3

Enunciado del problema: reducción del personal en el área operativa.

Descripción del problema: debido a la pandemia se redujo en un 75% el personal operativo.

Tendencia: a mantenerse igual.

Fuente de datos: entrevista al gerente del parque.

Código: P4

Enunciado del problema: no se aprecia una clara definición de cargos.

Descripción del problema: a pesar de que hay un manual de funciones, los colaboradores deben ser multifuncionales

Tendencia: a mantenerse igual.

Fuente de datos: grupo focal.

Código: P5

Enunciado del problema: Inestabilidad laboral

Descripción del problema: la gerencia no haya reparo en despedir al personal ante una situación crítica.

Tendencia: a mantenerse igual.

Fuente de datos: entrevista al gerente del parque.

Código: P6

Enunciado del problema: Los colaboradores evaden las responsabilidades de su cargo.

Descripción del problema: algunos colaboradores pierden tiempo evadiendo las responsabilidades de sus funciones.

Tendencia: puede cambiar

Fuente de datos: entrevista al gerente del parque.

Código: P7

Enunciado del problema: Las actividades motivacionales no son frecuentes.

Descripción del problema: no se asigna recursos para realizar actividades en pro de la motivación del colaborador.

Tendencia: a mantenerse igual.

Fuente de datos: grupo focal.

Código: P8

Enunciado del problema: Las decisiones de la empresa únicamente las toma el gerente.

Descripción del problema: el gerente tiene la autonomía de las decisiones que concierne al parque.

Tendencia: a mantenerse igual.

Fuente de datos: entrevista al gerente del parque.

Código: P9

Enunciado del problema: Los altos mandos evaden el reconocimiento de los logros de los colaboradores.

Descripción del problema: no se asignan recursos para el reconocimiento de los logros de los colaboradores.

Tendencia: a mantenerse igual.

Fuente de datos: grupo focal.

Código: P10

Enunciado del problema: No se tiene en cuenta las ideas u opiniones de los subordinados.

Descripción del problema: las ideas son escuchadas, pero no son impulsadas para la implementación de estas

Tendencia: a mantenerse igual.

Fuente de datos: grupo focal.

Código: P11

Enunciado del problema: La empresa no implementa planes carrera.

Descripción del problema: puesto que la empresa no cuenta con un músculo financiero consolidado, se limita a ofrecer los planes profesionales.

Tendencia: a mantenerse igual.

Fuente de datos: entrevista al gerente del parque.

Código: P12

Enunciado del problema: Falta de evaluaciones de control.

Descripción del problema: en la empresa no se han realizado evaluaciones de control.

Tendencia: a mantenerse igual.

Fuente de datos: grupo focal.

Código: P13

Enunciado del problema: Sobrecarga laboral en las diferentes áreas funcionales.

Descripción del problema: debido a la alta reducción del personal, los colaboradores actuales tienen exceso de tareas.

Tendencia: a mantenerse igual.

Fuente de datos: observación directa.

Código: P14

Enunciado del problema: No cuenta con las condiciones e instrumentos para hacer efectivamente sus funciones.

Descripción del problema: hay actividades que demanda de herramientas para prestar un mejor servicio.

Tendencia: a mantenerse igual.

Fuente de datos: observación directa.

Seguidamente, se procede a codificar las 14 problemáticas encontradas, en la siguiente tabla, con el fin de determinar el nivel de incidencia que tiene una problemática sobre la otra.

Tabla 8. Codificación de cada problemática

CÓDIGO	VARIABLE
P1	Poca inversión en el área de talento humano.
P2	La gerencia considera poco importante el área de talento humano
P3	Reducción del personal en el área operativa.
P4	No se aprecia una clara definición de cargos.
P5	Inestabilidad laboral
P6	Los colaboradores evaden las responsabilidades de su cargo.

P7	Las actividades motivacionales no son frecuentes.
P8	Las decisiones de la empresa únicamente las toma el gerente.
P9	Los altos mando evaden el reconocimiento de los logros de los colaboradores.
P10	No se tiene en cuenta las ideas u opiniones de los subordinados.
P11	La empresa no implementa planes carrera.
P12	Falta de evaluaciones de control.
P13	Sobrecarga laboral en las diferentes áreas funcionales.
P14	No cuenta con las condiciones e instrumentos para hacer efectivamente sus funciones.

Fuente: BETANCOURT, Diego. Matriz de Vester para la priorización de problemas. [En línea]. 19 de junio de 2016. [Citado 11 de junio de 2021]. Disponible en: www.ingenioempresa.com/matriz-de-vester

En la siguiente tabla se condensa la información de las problemáticas codificadas de P1 a P14, exponiendo en la línea horizontal la suma de las dependencias y en la línea vertical la sumatoria de las influencias; por ende, cada problemática se enfrenta a la otra, con esto permite medir el nivel de causa y efecto de cada variable.

Tabla 9. Matriz de Vester

Código	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	INFLUENCIA
P1	0	1	3	0	3	0	2	0	1	0	1	2	3	1	17
P2	3	0	2	1	3	0	2	0	2	2	2	2	2	1	22
P3	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	7
P4	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	3	1	8
P5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	4
P6	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3	0	7
P7	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	1	1	6
P8	3	2	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	11
P9	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
P10	0	0	0	0	2	1	0	1	2	0	0	2	1	0	9
P11	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
P12	3	3	0	2	0	1	2	2	1	2	1	0	0	1	18
P13	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
P14	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	5
DEPENDENCIA	10	6	11	6	15	11	6	3	7	5	10	6	20	5	65

Fuente: BETANCOURT, Diego. Matriz de Vester para la priorización de problemas. [En línea]. 19 de junio de 2016. [Citado 11 de junio de 2021]. Disponible en: www.ingenioempresa.com/matriz-de-vester

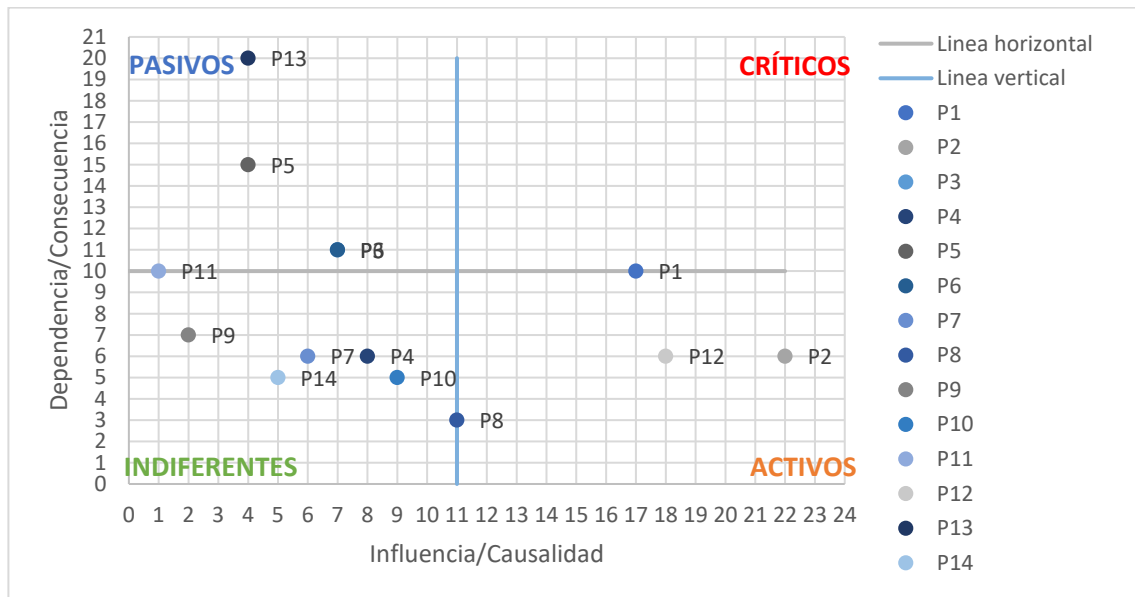
Una vez calificada la tabla anterior, se aprecia que la influencia de mayor impacto es P2, “la gerencia considera poco importante el área de talento humano” con un valor equivalente a 22 puntos y en la dependencia se aprecia un mayor impacto en P13, “sobrecarga laboral en las diferentes áreas funcionales” con un valor de 20 puntos. Sin embargo, estos resultados no definen el nivel de gravedad.

Por lo tanto, en el siguiente paso se debe calcular las líneas que cruzan los cuadrantes (críticos, activos, pasivos e indiferentes), los cuales permite identificar el nivel de gravedad de cada problemática. Se emplea tomando la dependencia e influencia de mayor valor, dividida en 2.

Tabla 10. Parámetros

LINEAS	X	Y
Horizontal	0	10
	22	10
Vertical	11	0
	11	20

Gráfica 1. Clasificación Matriz Vester



En la gráfica anterior se aprecia las problemáticas y su grado de impacto. Los cuales se clasifican de la siguiente manera:

Problemas críticos

- **P1** poca inversión en el área de talento humano.

Es decir, que la poca inversión en el área de talento humano es el problema que causa mayor impacto, de hecho, provoca otros problemas, por tal razón hay que tratarlo con prioridad.

Problemas activos

- **P2** La gerencia considera poco importante el área de talento humano.
- **P8** Las decisiones de la empresa únicamente las toma el gerente.
- **P12** Falta de evaluaciones de control.

Los problemas activos son esas variables que afectan directamente el problema crítico, por tal razón es elemental reducir, mitigar o eliminar estas inconsistencias.

Problemas pasivos

- **P3** Reducción del personal en el área operativa.
- **P5** Inestabilidad laboral.
- **P6** Los colaboradores evaden las responsabilidades de su cargo.
- **P11** La empresa no implementa planes carrera.

- **P13** Sobrecarga laboral en las diferentes áreas funcionales.

Los problemas pasivos, aunque no sean tan fuertes, son causados por otros, por lo tanto, es pertinente analizar el o los problemas causantes de estas variables.

Problemas indiferentes

- **P4** No se aprecia una clara definición de cargos.
- **P7** Las actividades motivacionales no son frecuentes.
- **P9** Los altos mando evaden el reconocimiento de los logros de los colaboradores.
- **P10** No se tiene en cuenta las ideas u opiniones de los subordinados.
- **P14** No cuenta con las condiciones e instrumentos para hacer efectivamente sus funciones.

En este apartado, es prudente precisar que los problemas indiferentes no causan gran efecto con relación a las otras problemáticas, sin embargo, es adecuado tenerlos en cuenta para evitar su nivel de impacto a futuro.

En relación con lo anterior, es fundamental jerarquizar la información de acuerdo con el nivel de gravedad, a través de la herramienta árbol de problemas se busca identificar las causas y efectos de un problema crítico.

Ilustración 6. Árbol de problemas



En el presente caso, se evidencia como problema central, la poca inversión en el área de Talento Humano, problema causado, según el análisis de la Matriz de Vester, por la falta de evaluaciones de control, por las decisiones tomadas únicamente por el jefe y por la poca importancia que se le presta al departamento de Talento Humano; lo que estampa los siguientes efectos: reducción del personal, inestabilidad laboral, sobrecarga laboral, además los colaboradores evaden responsabilidades. Por consiguiente, es pertinente corroborar la información a través de la realización de una encuesta a los colaboradores del Parque Nacional de la Uva, en donde se plasma de manera clara y concisa las problemáticas percibidas en diferentes dimensiones.

6.2.2 Aplicación y análisis de los resultados

En cuanto a la aplicación de la encuesta, se toman variables de acuerdo con las problemáticas percibidas y al diagnóstico arrojado en la Matriz Vester, de las cuales se contraen las siguientes dimensiones: estructura organizacional, condiciones laborales, toma de decisiones, liderazgo, compromiso, aprendizaje, sentido de pertenencia, trabajo en equipo, satisfacción laboral y control. En la encuesta se evalúa variables internas, que se mide a través de la escala de Likert, de la siguiente manera:

Tabla 11. Escala de Likert

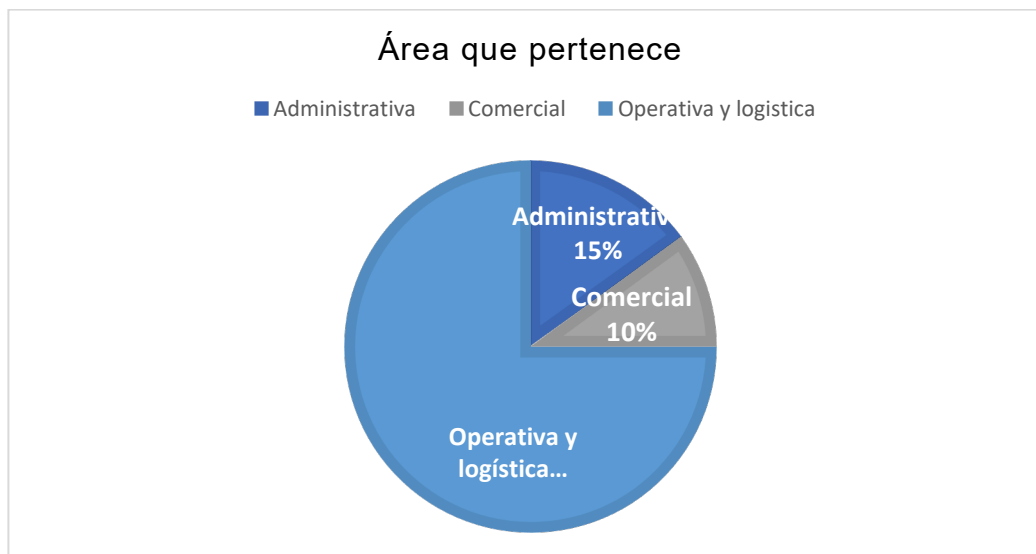
1.	2.	3.	4.	5.
Totalmente en desacuerdo	De desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (indiferente)	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

La cual determinará el grado de conformidad en que se encuentran los colaboradores, respecto al clima organizacional del Parque Nacional de la Uva.

Para ello, es fundamental identificar el tiempo que el empleado lleva en la empresa, así mismo, el área al cual pertenece, con el fin de mejorar el análisis de la información.

Cabe señalar, que el total de la población del Parque Nacional de la Uva consta de 25 colaboradores, de los cuales 20 de ellos diligenciaron la encuesta, puesto que el 5 restante no cuenta con los criterios mínimos de permanencia; por tal razón el personal encuestado se distribuye de la siguiente manera:

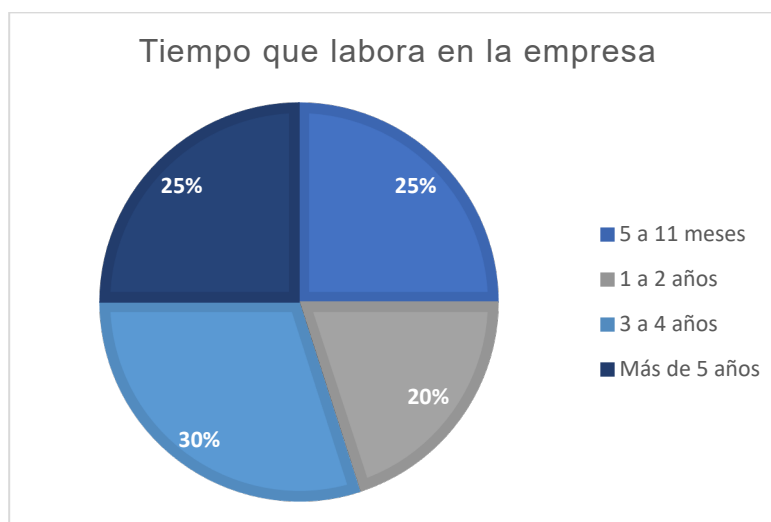
Gráfica 1. Distribución del personal por proceso



El 75% de los colaboradores pertenecen al área operativa y logística, el 15% al área administrativa, mientras que el 10% pertenecen al área comercial. Siendo el área operativa, la que demanda más colaboradores.

Del mismo modo en la siguiente gráfica se puede apreciar el tiempo laborado según la respuesta de cada colaborador.

Gráfica 2. Tiempo laborado.



Partiendo de lo diligenciado, se observa que hay unanimidad en el tiempo trabajado, sin embargo, se aprecia una pequeña diferencia en la cantidad de los colaboradores que llevan trabajando de 3 a 4 años.

Seguidamente, se procede a la presentación de los resultados según la percepción de cada individuo sobre las dimensiones antes mencionadas.

6.2.2.1 Estructura

Gráfica 3. Cree que los jefes tienen claro los objetivos, políticas, procedimiento, misión, visión y la estructura organizacional.

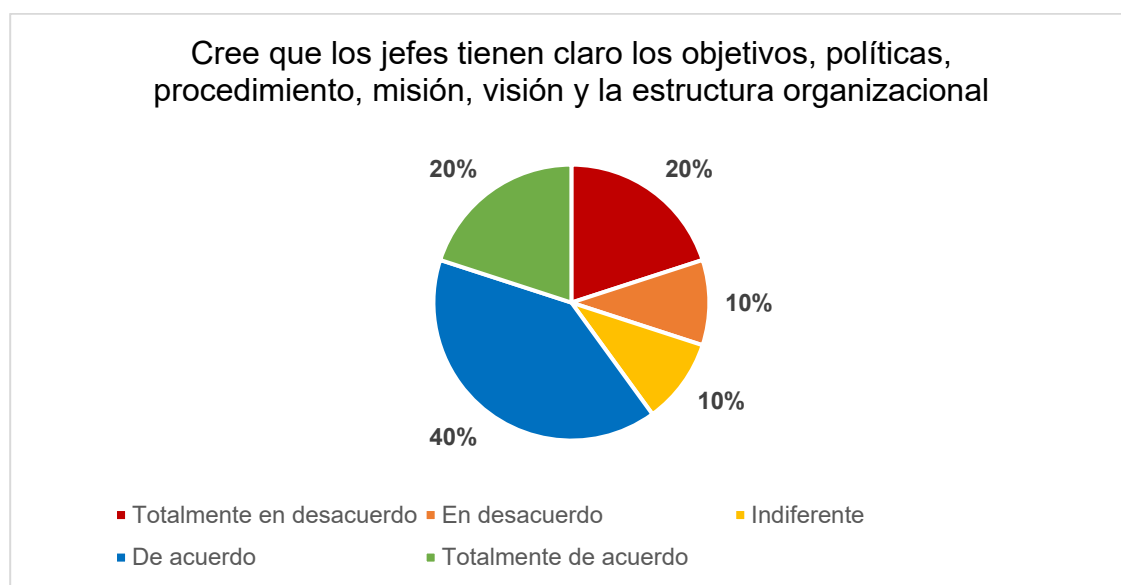


Tabla 12. Estructura 1 - Participación por áreas.

Cree que los jefes tienen claro los objetivos, políticas, procedimiento, misión, visión y la estructura organizacional						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa		1	1		1	3
Área comercial	1				1	2
Área operativa y logística	3	7	1	2	2	15
Total	4	8	2	2	4	20

Análisis: Según lo diligenciado en las encuestas, más de la mitad de los colaboradores (70%) están de acuerdo que sus jefes tienen claro el direccionamiento estratégico de la organización. Sin embargo, el 30% restante percibe que no tienen claridad sobre las mismas, por lo que esto puede ser indicio

de problemas en la trasmisión de la cultura organizacional y los procesos de comunicación de la gerencia con los colaboradores, ya que, se ve reflejado en todos los niveles funcionales.

Gráfica 4. Se observa claramente la definición de roles y funciones dentro de la organización.

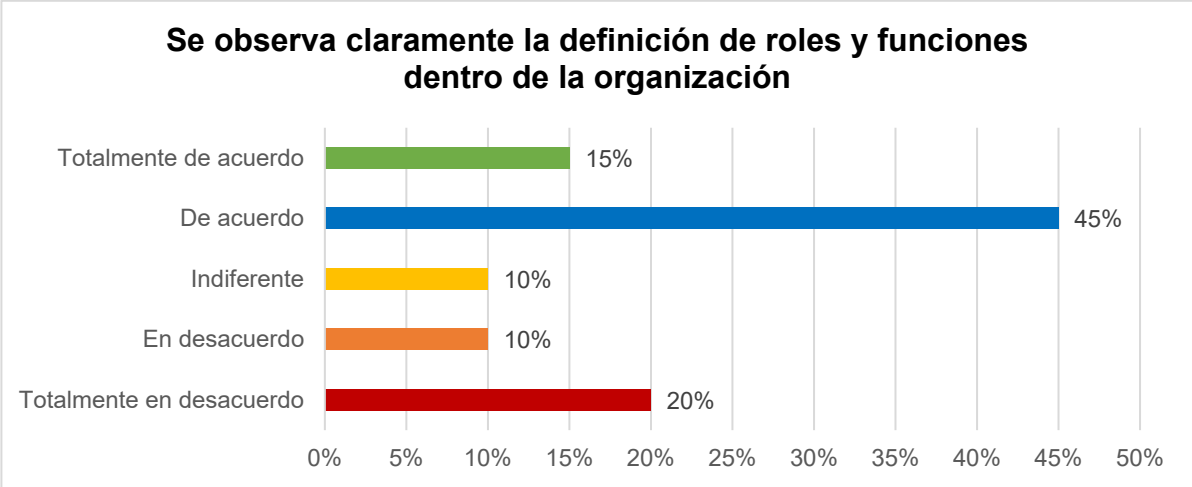


Tabla 13. Estructura 2 - Participación por áreas.

Se observa claramente la definición de roles y funciones dentro de la organización						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa		1	1		1	3
Área comercial		1			1	2
Área operativa y logística	3	7	1	2	2	15
Total	3	9	2	2	4	20

Análisis: De acuerdo con las gráficas anteriores, se puede deducir que aproximadamente el 70% de los colaboradores consideran que existe una clara definición de roles y funciones dentro de la organización. No obstante, el 30% manifestaron que esto no se está realizando adecuadamente, lo que conlleva a tener desequilibrio en el funcionamiento y productividad en la organización.

Gráfica 5. Conoce las políticas y la estructura de la empresa y trabaja con base en la misma.

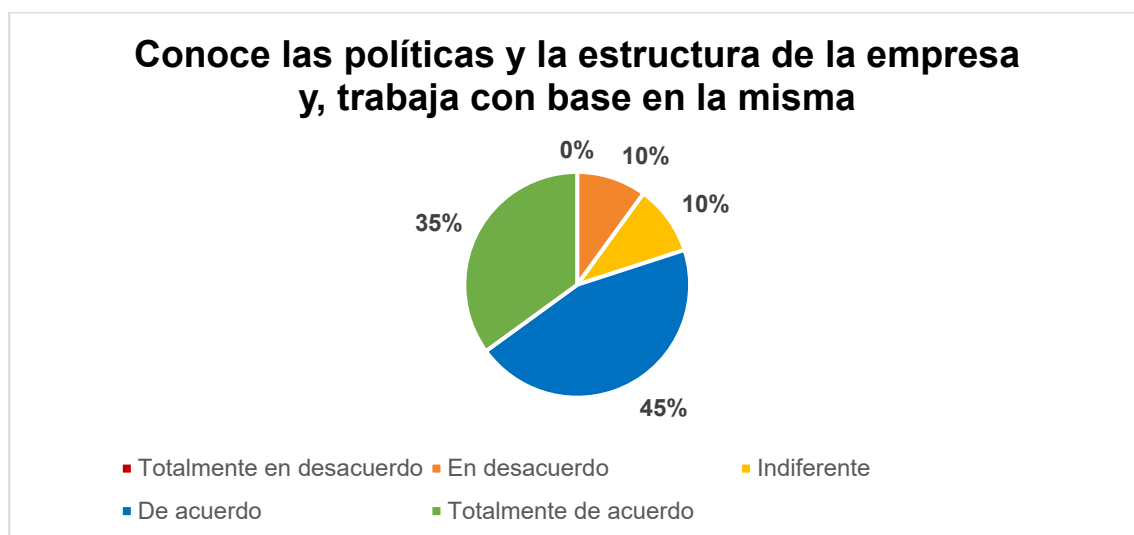


Tabla 14. Estructura 3 - Participación por áreas.

Conoce las políticas y la estructura de la empresa y, trabaja con base en la misma						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa		1	1	1		3
Área comercial	1	1				2
Área operativa y logística	6	7	1	1		15
Total	7	9	2	2		20

Análisis: Con base a lo anterior, se puede definir que los colaboradores trabajan de acuerdo con las políticas y estructura de la organización (90%), y solo el 10% de los participantes considera que, aunque no se presenta la ausencia total del conocimiento de estos conceptos, falta mayor claridad y esto a futuro, puede afectar la orientación para la toma de decisiones y complicar los procesos internos.

Resultados dimensión No. 1: Según la información depositada por los colaboradores de las diferentes áreas funcionales con respecto a la **estructura organizacional**, se concluye que en general la mayoría de la población asegura que tanto los jefes como los subordinados conocen las políticas, normas y

estructura corporativa, además trabajan en pro del cumplimiento de esta; lo que se considera provechoso, ya que todos trabajan orientados al mismo objetivo, del mismo modo se fortalecen las relaciones interpersonales. No obstante, hay personal que desconocen un poco estas políticas, por tanto, es fundamental fortalecer el conocimiento de la estructura del cliente interno, como de los nuevos colaboradores que ingresen a la empresa.

6.2.2.2 Condiciones laborales

Gráfica 6. El lugar y espacio en el que realizo mis labores contribuyen a un buen desempeño.

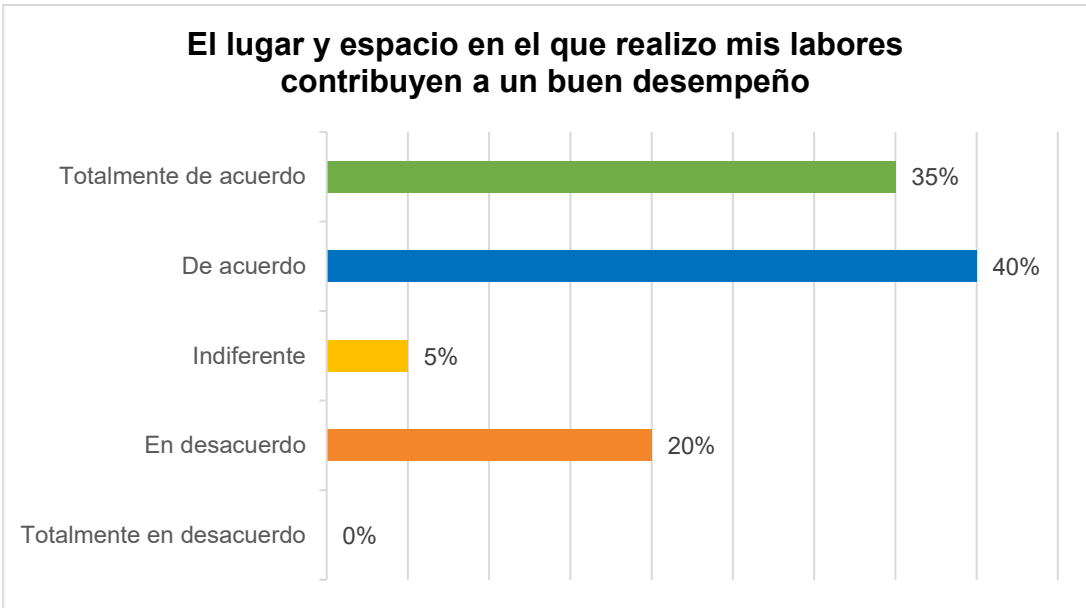


Tabla 15. Condiciones laborales 1 - Participación del área.

El lugar y espacio en el que realizo mis labores contribuyen a un buen desempeño						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa		3				3
Área comercial	1			1		2
Área operativa y logística	6	5	1	3		15
Total	7	8	1	4		20

Análisis: Como se puede apreciar, los colaboradores sienten que su lugar y espacio en el que se desempeñan es adecuado (80%). No obstante, se percibe que existe un desacuerdo (20%), lo que deduce que hay una inconformidad de las condiciones laborales, la cual están representadas en el área comercial y operativa.

Gráfica 7. Tiene acceso a los materiales y tecnologías que necesitan para realizar su trabajo.

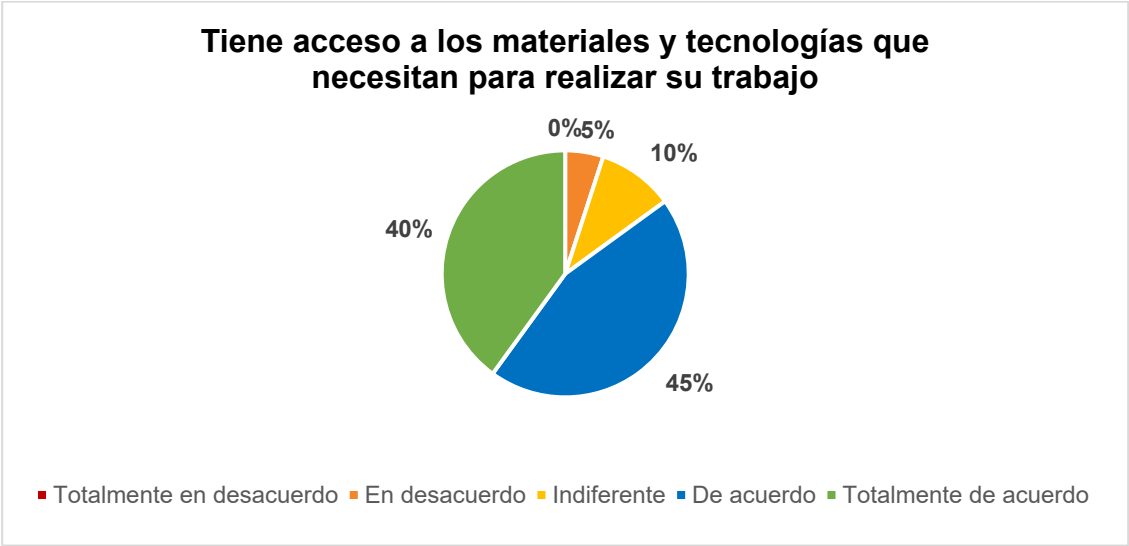


Tabla 16. Condiciones laborales 2 - Participación por áreas.

Tiene acceso a los materiales y tecnologías que necesitan para realizar su trabajo						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa		3				3
Área comercial	1	1				2
Área operativa y logística	7	5	2	1		15
Total	8	9	2	1		20

Análisis: En lo que concierne de los medios disponibles para realizar su labor, se puede percibir que el 95% de los colaboradores siente que tiene acceso a los materiales y tecnologías para el desempeño de sus actividades; en cambio, el 5% considera que aún hay inconsistencias en el acceso a los recursos.

Gráfica 8. Las condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc.) de mi puesto son buenas.

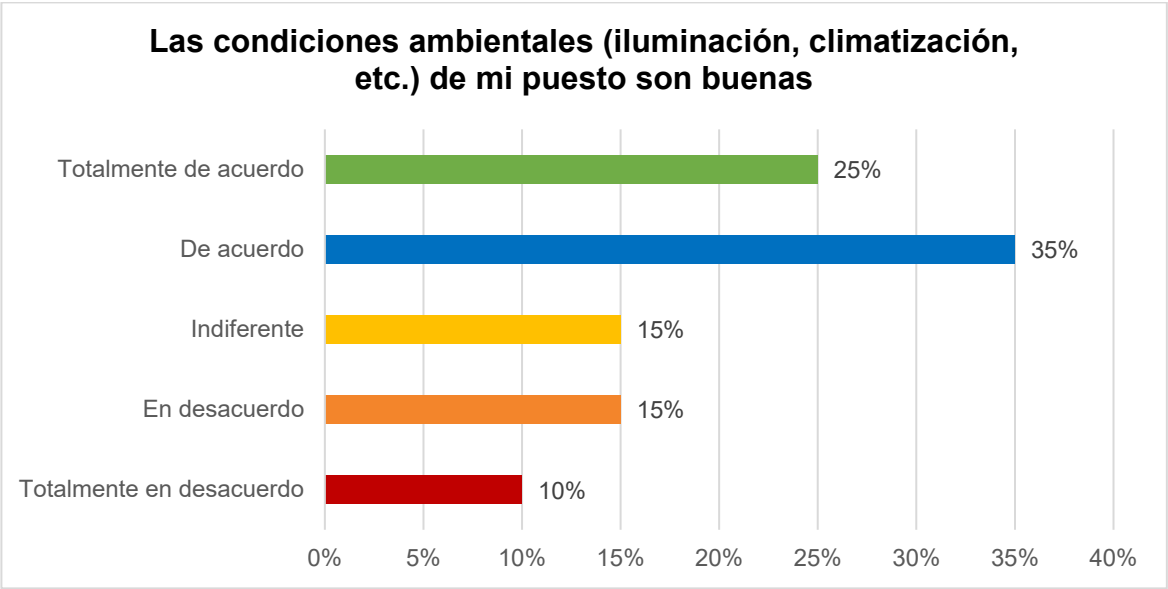


Tabla 17. Condiciones laborales 3 - Participación por áreas.

Las condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc.) de mi puesto son buenas						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa		1	1	1		3
Área comercial	1				1	2
Área operativa y logística	4	6	2	2	1	15
Total	5	7	3	3	2	20

Análisis: Teniendo en cuenta las gráficas anteriores, la población encuestada considera acertado las condiciones ambientales con un 60%. Por otro lado, el 15% del personal manifiesta que estas condiciones no limitan ni genera malestar en sus funciones. Por último, los colaboradores (25%) expresan que hay falencias en este ámbito, la cual lo manifiesta en las tres áreas, esto puede estar reflejando la afectación de la vida y la salud de los trabajadores, además de la incidencia en el desempeño de sus funciones.

Gráfica 9. Los protocolos de Bioseguridad que implementa la empresa son adecuados para la minimizar el riesgo de contagio del virus COVID-19.

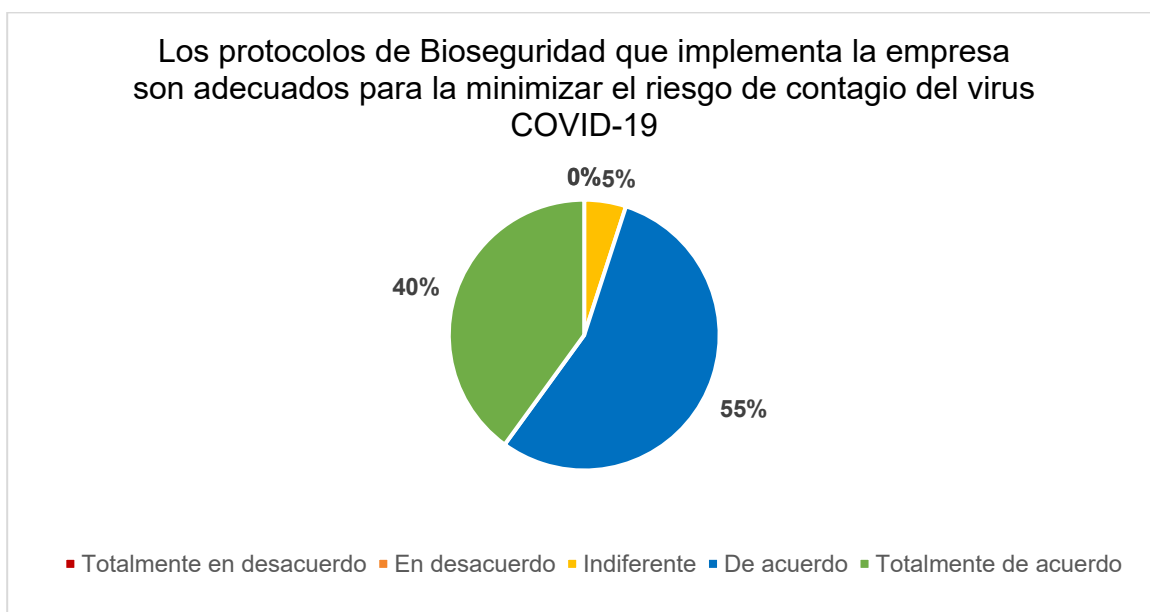


Tabla 18. Condiciones laborales 4 - Participación por área.

Los protocolos de Bioseguridad que implementa la empresa son adecuados para la minimizar el riesgo de contagio del virus COVID-19						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa		3				3
Área comercial	2					2
Área operativa y logística	6	8	1			15
Total	8	11	1			20

Análisis: En virtud de lo anterior, se puede evidenciar que la organización implementa adecuadamente los protocolos de bioseguridad para el personal donde el 95% de la población respalda esta variable, la cual es positivo, ya que la organización acata efectivamente la reglamentación y los colaboradores corroboran con las directrices.

Resultados dimensión No. 2: En términos generales se concluye, que las **condiciones laborales** son adecuadas con respecto las actividades que se realiza dentro de las instalaciones del parque, por ello, se considera una problemática poco relevante. Sin embargo, se debe considerar esta dimensión en el desarrollo del plan de intervención.

6.2.2.3 Toma de decisiones

Gráfica 10. La toma decisiones implantadas son justas según su criterio.

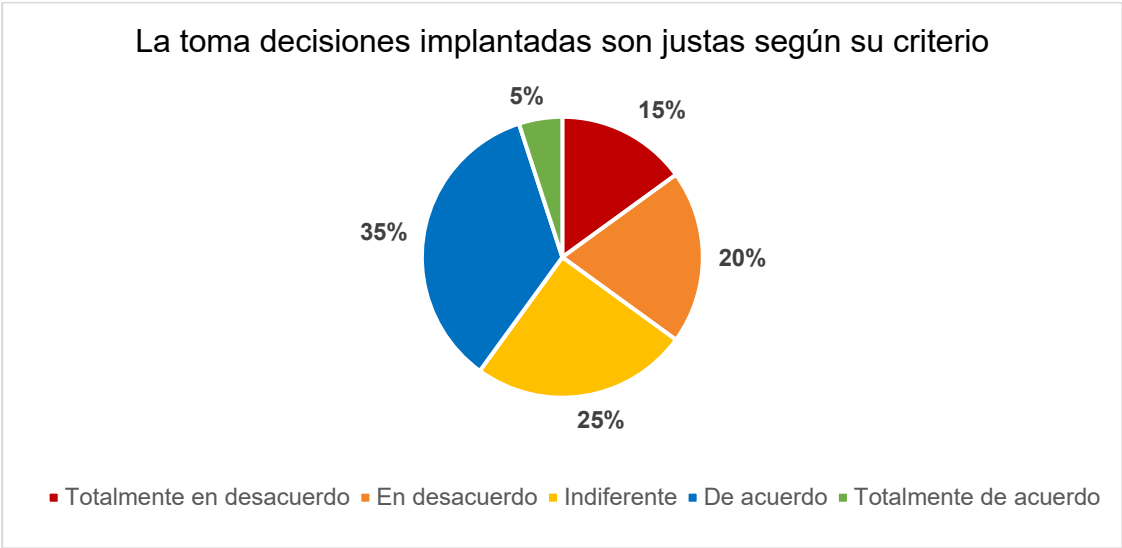


Tabla 19. Toma de decisiones 1 - Participación por área.

La toma decisiones implantadas son justas según su criterio						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa			3			3
Área comercial	1				1	2
Área operativa y logística		7	2	4	2	15
Total	1	7	5	4	3	20

Análisis: El 60% de la población consideran que las decisiones que se toman en la organización son justas. Sin embargo, dentro de este dato estadístico, se extrae que el 25% son indiferentes (no están de acuerdo ni en desacuerdo), resultado que

se toma con incidencia negativa debido a que la percepción que se obtuvo fue temor al responder esta variable. Por otra parte, el 35% manifiestan que no son justas las decisiones que se han tomado y lo refleja el área comercial, operativa y logística.

Gráfica 11. Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo.

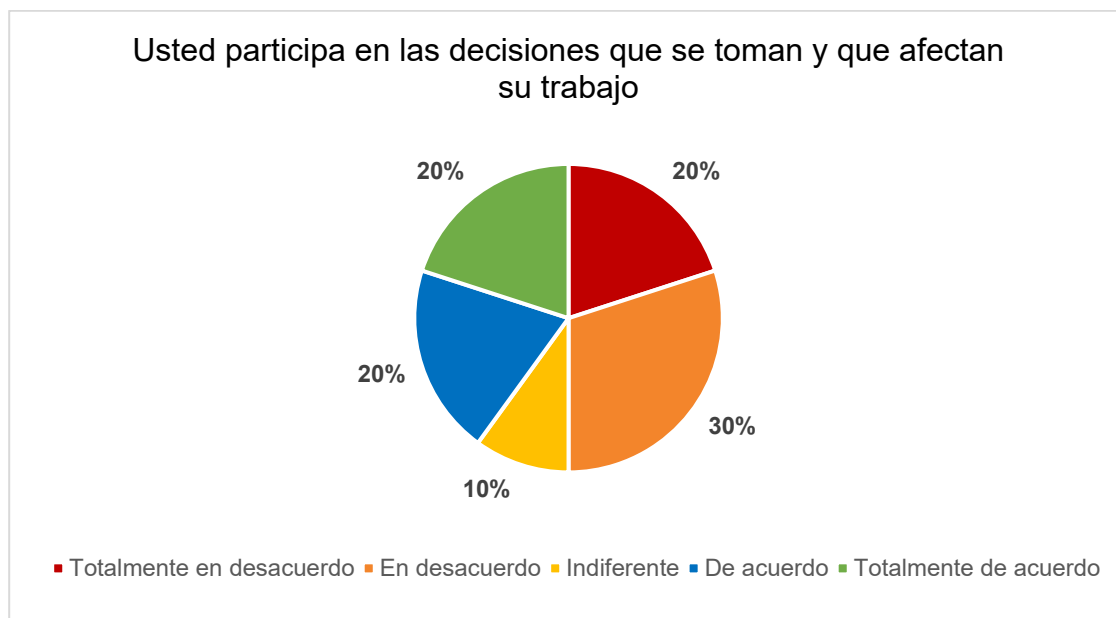


Tabla 20. Toma de decisiones 2 - Participación por área.

Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa	1	1	1			3
Área comercial	1				1	2
Área operativa y logística	2	3	1	6	3	15
Total	4	4	2	6	4	20

Análisis: De acuerdo con las gráficas, el 50% de los colaboradores participan dentro de la toma de decisiones que impacta su labor, frente al otro 50% que en su mayoría son del área operativa y logística, consideran que están limitados en la participación de la toma de decisiones que afectan en su campo laboral.

Gráfica 12. Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe.

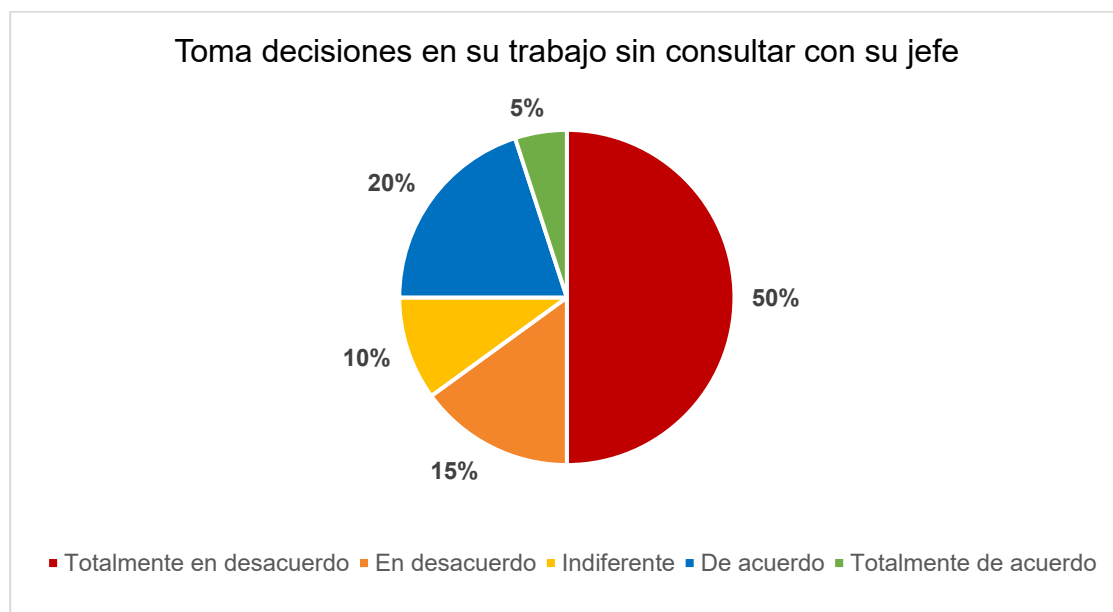


Tabla 21. Toma de decisiones 3 - Participación por área.

Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa		2	1			3
Área comercial	1	1				2
Área operativa y logística		1	1	3	10	15
Total	1	4	2	3	10	20

Análisis: Existe una amplia división en la toma de decisiones individuales, ya que el 65% de los colaboradores manifiestan no poder tomar una decisión sin antes consultar con su jefe inmediato y sólo el 35% toma sus decisiones con base a las circunstancias y nivel jerárquico, así se puede observar en la tabla anterior, el área administrativa y comercial tienen la potestad de tomar las decisiones, en cambio el área operativa y logística tienen limitaciones en este ámbito. Es evidente entonces que dentro de su estructura hay una centralización de opiniones, posturas y visiones.

Resultados dimensión No. 3: Es evidente el gran sesgo que se percibe al momento de **tomar decisiones**, ya que la mayoría de la población no toma ni participa en las decisiones sin antes consultar al jefe inmediato. Por tal razón, se considera como una debilidad inminente, puesto que limita al personal a crecer y aportar conocimientos que pueden ser provechosos para la efectividad de la empresa, del mismo modo, se crea un ambiente pesado por la falta de comunicación y confianza.

6.2.2.4 Liderazgo

Gráfica 13. Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores.

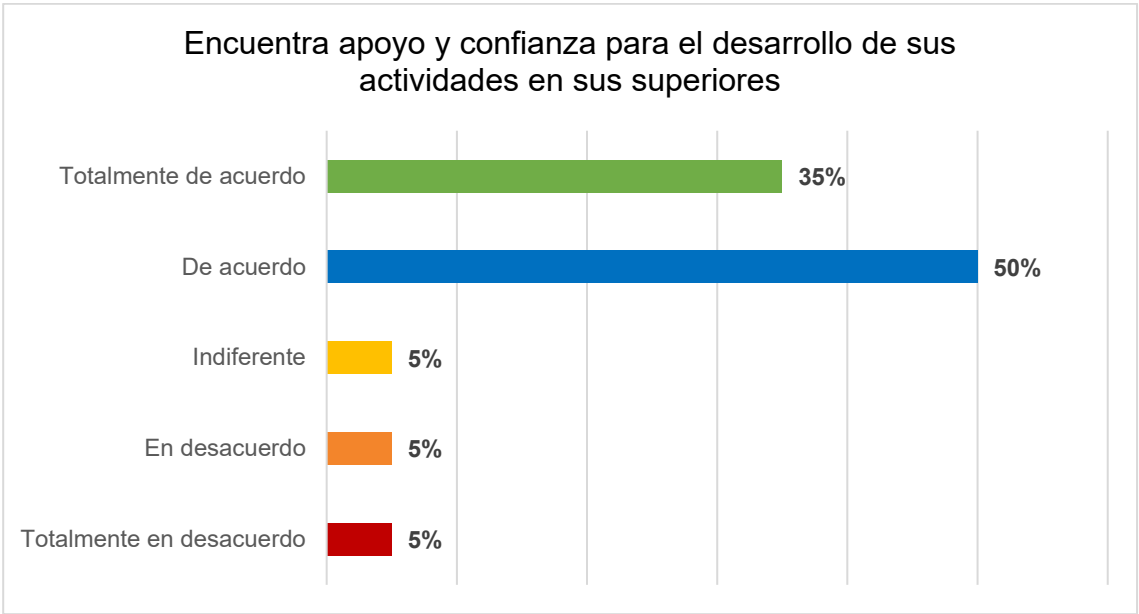


Tabla 22. Liderazgo 1 - Participación por área.

Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa	1	1	1			3
Área comercial	2					2
Área operativa y logística	4	9		1	1	15
Total	7	10	1	1	1	20

Análisis: Esto parece afirmar que alrededor del 90% de los colaboradores encuentran apoyo y confianza de sus superiores para la realización de las actividades laborales y sólo el 10% no lo consideran de esta forma, lo que deduce que hay un gran compromiso por parte de los altos mandos con su equipo de trabajo.

Gráfica 14. Los jefes son imparciales al momento de evaluar mi trabajo.

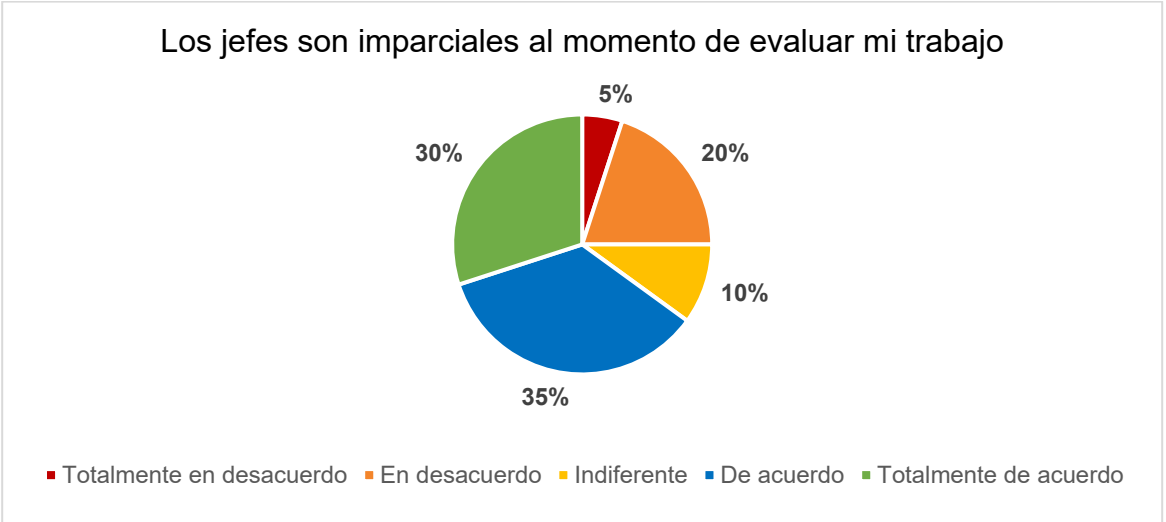


Tabla 23. Liderazgo 2 - Participación por área.

Los jefes son imparciales al momento de evaluar mi trabajo						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa	1		1	1		3
Área comercial	2					2
Área operativa y logística	3	7	1	3	1	15
Total	6	7	2	4	1	20

Análisis: Dentro de la población encuestada, se observa que el 75% de los colaboradores revelan que sus jefes son justos a la hora de evaluar sus actividades, por lo que se podría indicar que no hay subjetividad, ni discriminación, esto conlleva a fomentar las relaciones interpersonales y el respeto. Por otro lado, el 25% mencionan lo contrario y se evidencia en el área administrativa y operativa.

Resultados dimensión No. 4: Con relación a lo anterior, es indiscutible el buen **liderazgo** y las buenas relaciones que perciben los colaboradores con respecto a los altos mandos. Sin embargo, no se debe pasar por alto la inconformidad que tiene algunos miembros de la organización, aunque en su minoría es preciso elaborar actividades que fomente aún más la relación entre líder – colaborador.

6.2.2.5 Compromiso

Gráfica 15. Considera que está bien empoderado según las responsabilidades de su cargo.

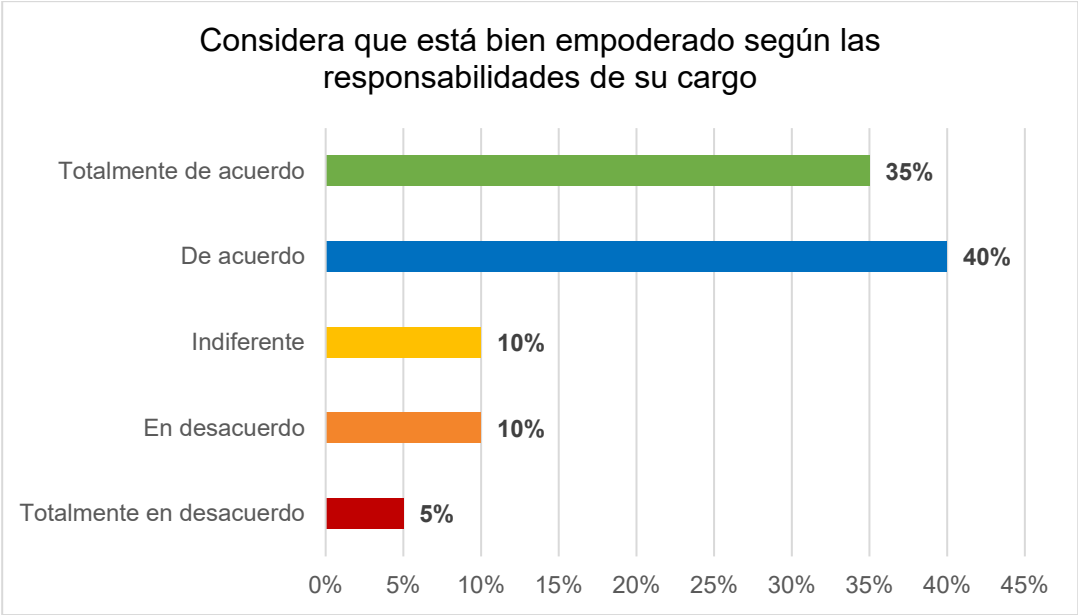


Tabla 24. Compromiso 1 - Participación por área.

Considera que está bien empoderado según las responsabilidades de su cargo						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa	1	1	1			3
Área comercial	1				1	2
Área operativa y logística	5	7	1	2		15
Total	7	8	2	2	1	20

Análisis: Se observa claramente que los colaboradores se sienten empoderados con respecto a su cargo (85%), es decir que conocen bien sus funciones y saben cómo desarrollarlas, mientras que el 15% que corresponde al área comercial y operativa mencionan que les falta apropiarse mejor de las actividades que realiza para el buen desempeño de su cargo.

Gráfica 16. Alguna vez ha sido reconocido por sus logros.

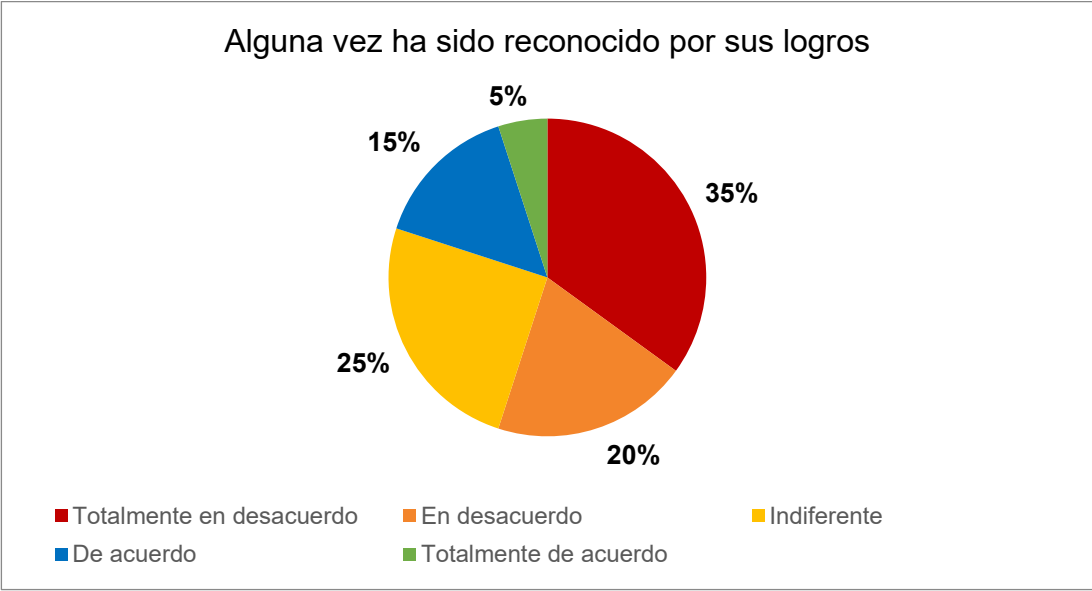


Tabla 25. Compromiso 2 - Participación por área.

Alguna vez ha sido reconocido por sus logros						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa		1	1	1		3
Área comercial	1				1	2
Área operativa y logística	1	2	4	3	5	15
Total	2	3	5	4	6	20

Análisis: Es evidente la percepción que tienen los colaboradores frente a esta variable, pues el parque no cuenta con un programa de incentivos motivacionales tangibles e intangibles, puesto que 55% de los miembros no sienten ninguna

contribución motivacional sobre el trabajo que desempeña. Por otro lado, el 25% manifiestan que han recibido algún tipo de compensación sobre su desempeño y solo el 20% expresan que sí han sido recompensados.

Gráfica 17. Considera que hay un adecuado equilibrio entre su jornada laboral y su vida personal.

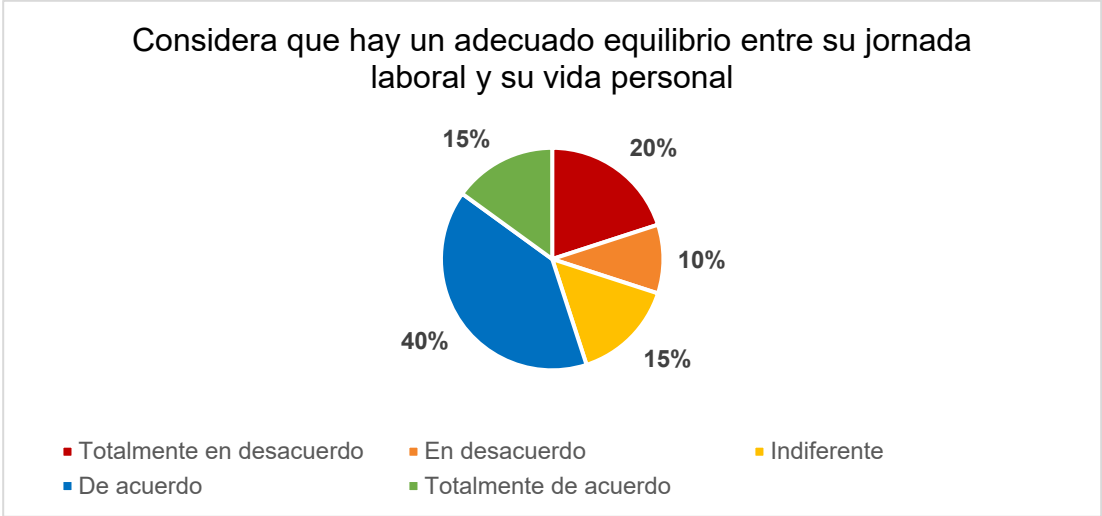


Tabla 26. Compromiso 3 - Participación por área.

Considera que hay un adecuado equilibrio entre su jornada laboral y su vida personal						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa	1	1	1			3
Área comercial	1	1				2
Área operativa y logística	1	7	1	2	4	15
Total	3	9	2	2	4	20

Análisis: Según lo anterior, se puede observar que aproximadamente el 70% de la población considera que hay un equilibrio entre su jornada laboral y su vida personal, en cambio el 30% de los colaboradores del área operativa y logística declaran lo contrario. Por lo anterior se puede apreciar, que hay labores que ejercen mayor demanda, tiempo y espacio, lo que conlleva a no tener un balance entre lo personal y lo laboral.

Resultados dimensión No. 5: Definitivamente, el **compromiso** en los colaboradores es sustancial para cualquier organización. En caso particular, se evidencia que en general el personal del parque, están comprometidos con sus labores, lo que genera confianza. Ahora bien, a pesar de que hay un compromiso de parte de los empleados, se estima que no se reconoce sus logros, lo que podría causar desmotivación para el cumplimiento de sus tareas, logrando así un bajo rendimiento y poca efectividad.

6.2.2.6 Aprendizaje

Gráfica 18. Existen procedimientos claros para que pueda acceder a capacitación cuando la necesitan.

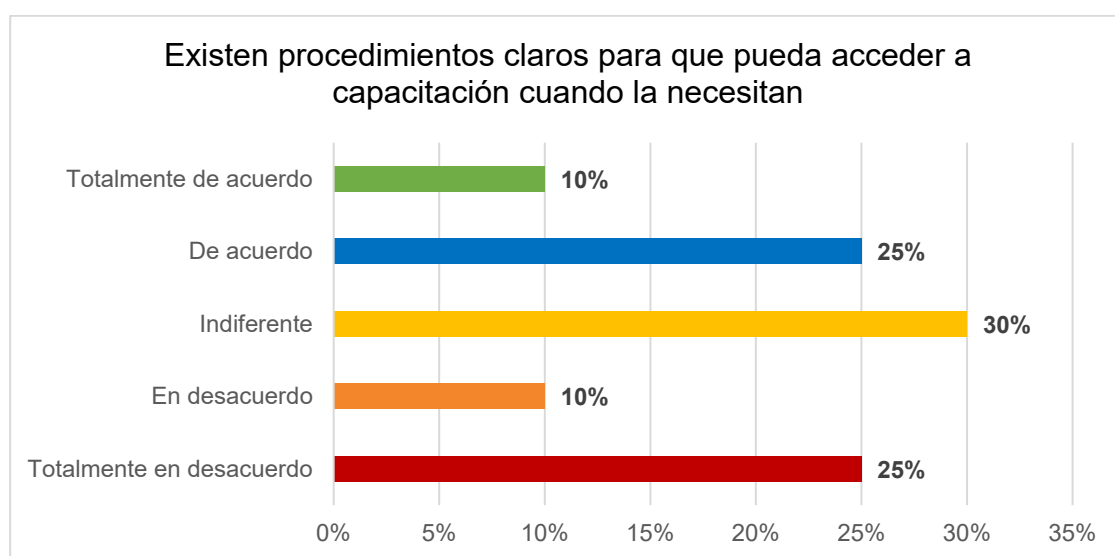


Tabla 27. Aprendizaje 1 - Participación por área.

Existen procedimientos claros para que pueda acceder a capacitación cuando la necesitan						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa		2	1			3
Área comercial	1	1				2
Área operativa y logística	1	2	5	2	5	15
Total	2	5	6	2	5	20

Análisis: El 35% de los colaboradores de alto nivel jerárquico manifiestan que se realizan capacitaciones cuando se requieren, el 30% se consideran indiferentes y el 35% restante pertenecen al área operativa y logística, la cual expresan que se desconoce o no existen estos procedimientos. Cabe resaltar que los colaboradores comentaron que las capacitaciones que han recibido han sido por parte de la alcaldía municipal de La Unión Valle y de ámbitos sociales.

Gráfica 19. Las nuevas ideas son bienvenidas y se estimula a los colaboradores a innovar y mejorar las maneras de ejecutar su trabajo.

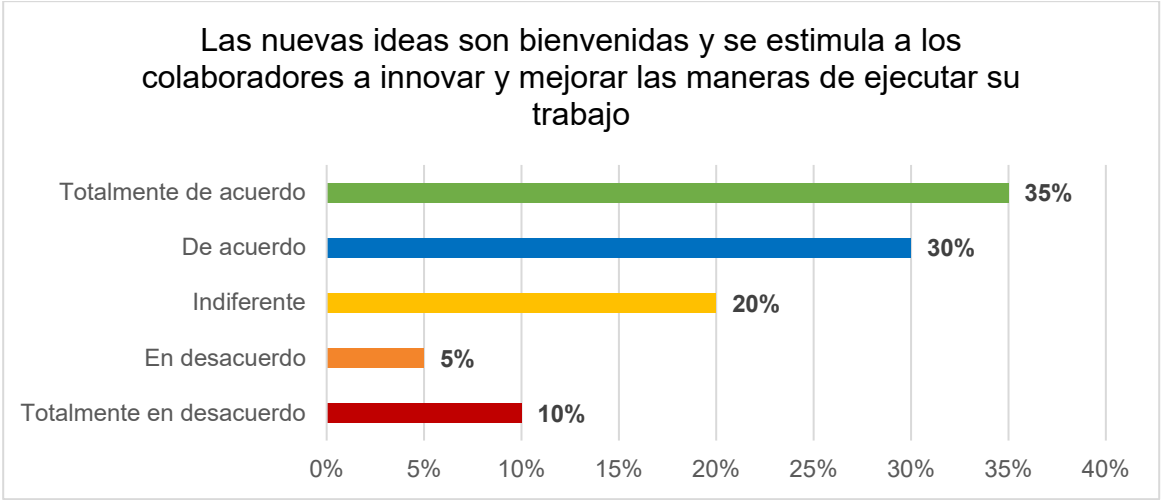


Tabla 28. Aprendizaje 2 - Participación por área.

Las nuevas ideas son bienvenidas y se estimula a los colaboradores a innovar y mejorar las maneras de ejecutar su trabajo						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa		2	1			3
Área comercial	2					2
Área operativa y logística	5	4	3	1	2	15
Total	7	6	4	1	2	20

Análisis: Según las graficas anteriores, se apreciar que del 100% de los colaboradores encuestados, aproximadamente el 85% muestra que la organización incentiva la participación de las nuevas ideas y la manera de mejorar sus

actividades laborales; en cambio, el 15% consideran que no se efectúa, lo cual lo expresa el área operativa y logística.

Gráfica 20. En la empresa promueven planes de desarrollo para obtener sus metas profesionales.

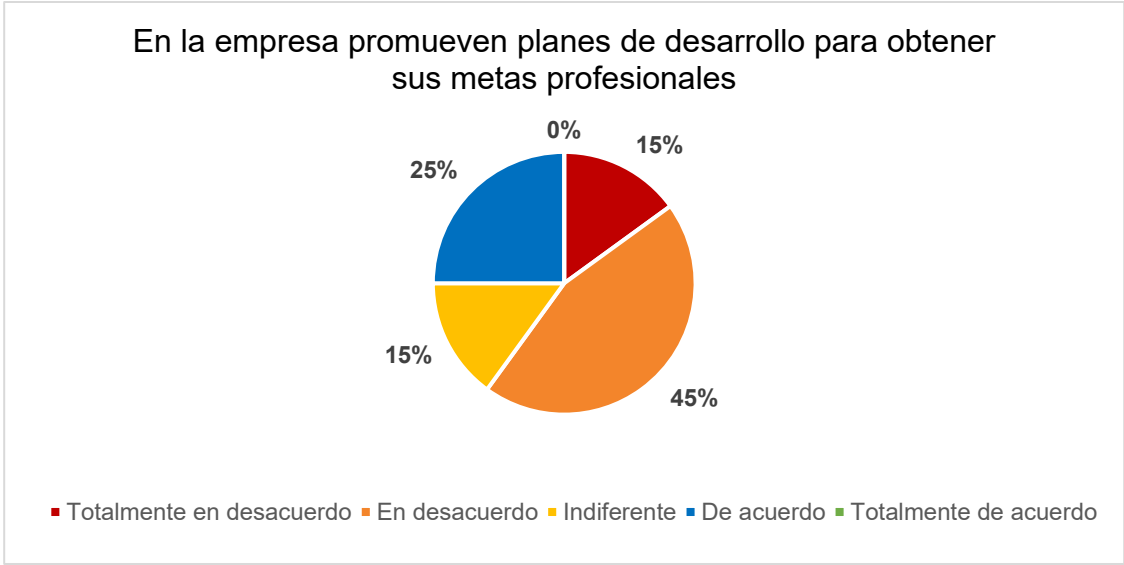


Tabla 29. Aprendizaje 3 - Participación por área.

En la empresa promueven planes de desarrollo para obtener sus metas profesionales						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa			1	2		3
Área comercial		2				2
Área operativa y logística		3	2	7	3	15
Total		5	3	9	3	20

Análisis: Con respecto a los planes de desarrollo profesionales, se aprecia que no se promueven en la organización (60%), así lo refleja la tabla anterior donde la población se concentra en el área administrativa y operativa; con relación al 40% de los colaboradores restantes están de acuerdo que propician estas actividades.

Resultados dimensión No. 6: Al evaluar aspectos de **aprendizaje**, según la apreciación de los colaboradores no es tan buena, pues institucionalmente en la empresa no es generadora de programas profesionales o educativos que motiven a los individuos a formarse según sus funciones. De lo contrario, se capta que, a pesar de no desarrollar estos programas, el parque permite que instituciones públicas intervengan con capacitaciones de aspectos sociales. Por tal razón, es prudente intervenir, puesto que la implementación de plan carrera permitirá que la compañía cuente con ventaja competitiva, ya que formará un personal capaz, competitivo, fiel y comprometido.

6.2.2.7 Sentido de pertenencia

Gráfica 21. Cuando me refiero a la empresa normalmente lo hago de forma positiva.

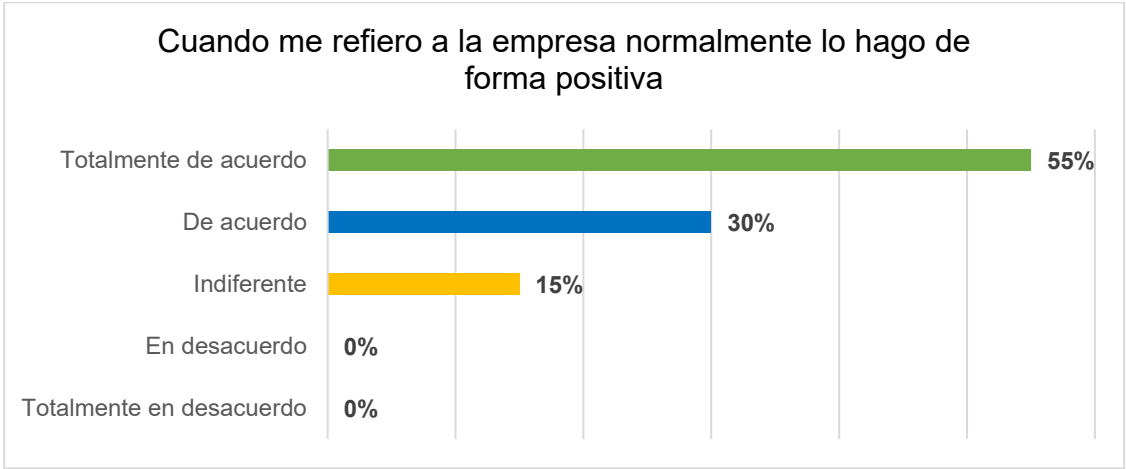


Tabla 30. Sentido de pertenencia 1 - Participación por área.

Cuando me refiero a la empresa normalmente lo hago de forma positiva						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa	1	1	1			3
Área comercial	1	1				2
Área operativa y logística	9	4	2			15
Total	11	6	3			20

Análisis: Con base a las gráficas anteriores, se puede percibir notoriamente que el personal tiene una imagen positiva de la organización, esto lo manifiesta el 85% de los colaboradores y sólo un 15% tiene una imagen neutral. Adicionalmente, es evidente observar que ningún colaborador manifestó estar en desacuerdo. Por lo tanto, la organización ha generado lealtad en los individuos.

Gráfica 22. Me intereso por entender de qué forma contribuye mi trabajo con alcanzar las metas corporativas.

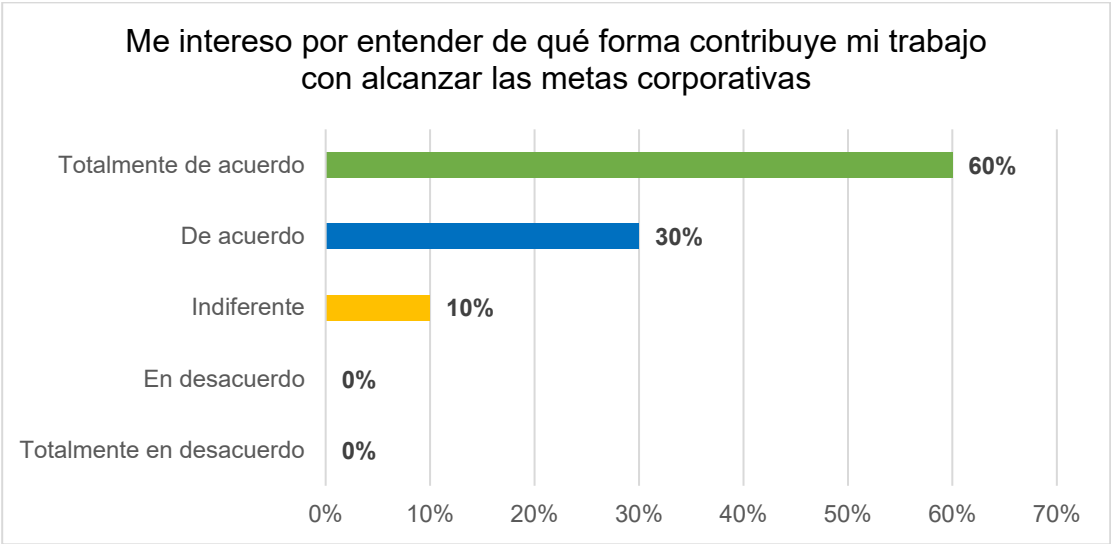


Tabla 31. Sentido de pertenencia 2 - Participación por área.

Me intereso por entender de qué forma contribuye mi trabajo con alcanzar las metas corporativas						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa		2	1			3
Área comercial	2					2
Área operativa y logística	10	4	1			15
Total	12	6	2			20

Análisis: De acuerdo con lo anterior, se puede inferir que el 90% del personal tiene interés y se sienten identificados en sus funciones, es decir, que están enfocados en beneficio de las metas corporativas y solo el 10% manifiestan indiferencia.

Gráfica 23. Si tuviera una oportunidad laboral en otra empresa con el mismo salario, me quedaría.



Tabla 32. Sentido de pertenencia 3 - Participación por área.

Si tuviera una oportunidad laboral en otra empresa con el mismo salario, me quedaría						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa		1	2			3
Área comercial	2					2
Área operativa y logística	6	3	3	1	2	15
Total	8	4	5	1	2	20

Análisis: Según los encuestados, el 60% expresan quedarse en la organización independientemente de nuevas oportunidades laborales, el 25% manifiestan indiferencia y sólo el 15% (Área operativa y logística) declara la posibilidad de trabajar en otra empresa.

Resultados dimensión No. 7: Indiscutiblemente se distingue que el talento humano valora en gran manera ser parte de la organización, es decir que tienen **sentido de pertenencia**, de manera que se puede desglosar aspectos positivos como fidelidad, pasión por lo que hacen, dedicación y respeto. Por lo anterior, se aprecia como fortaleza, lo cual es provechoso para el efectivo crecimiento de la compañía.

6.2.2.8 Trabajo en equipo

Gráfica 24. Los jefes trabajan en equipo con sus colaboradores y los tratan con respeto.

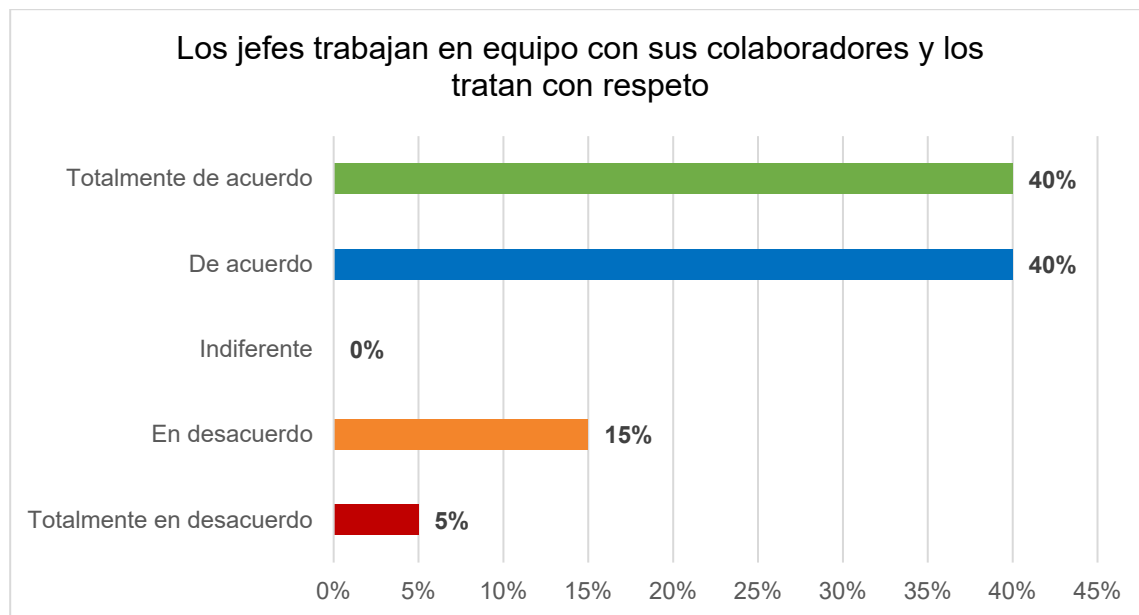


Tabla 33. Trabajo en equipo 1 - Participación por área.

Los jefes trabajan en equipo con sus colaboradores y los tratan con respeto						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa	3					3
Área comercial	2					2
Área operativa y logística	3	8		3	1	15
Total	8	8		3	1	20

Análisis: Se encontró evidentemente que existe una solidez en el trabajo en equipo (80%), además se estimula un ambiente de respeto. Por otro lado, el 20% restante

expresan que realizan sus actividades laborales individualmente, lo cual se condensa en el área operativa y logística.

Gráfica 25. Se dan las condiciones para que las personas compartan y aprendan unas de otras.

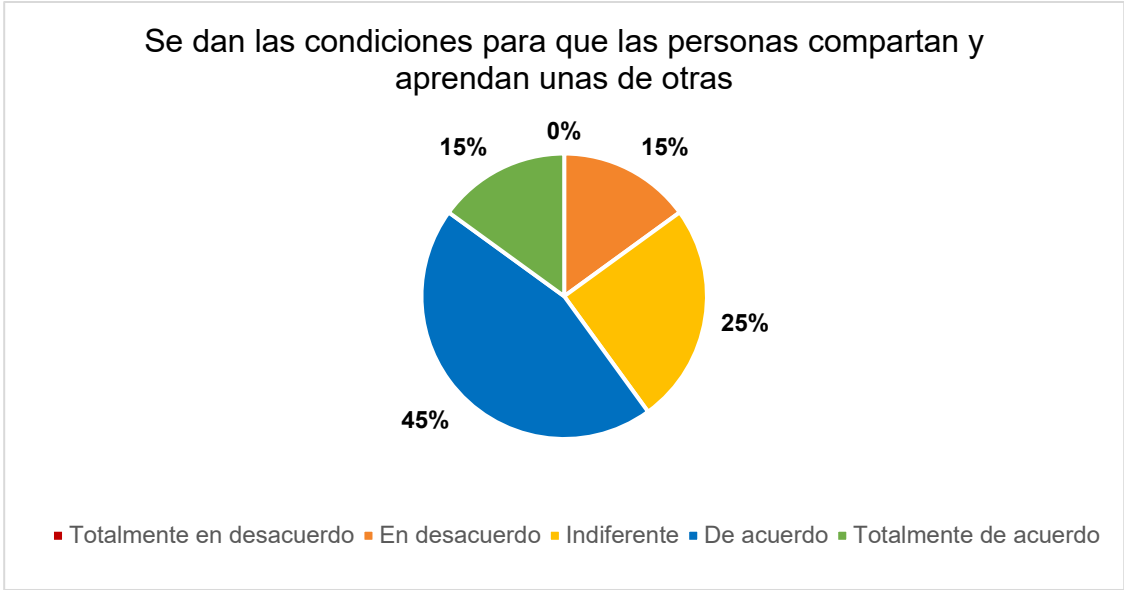


Tabla 34. Trabajo en equipo 2 - Participación por área.

Se dan las condiciones para que las personas compartan y aprendan unas de otras						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa		1	1	1		3
Área comercial	1	1				2
Área operativa y logística	2	7	4	2		15
Total	3	9	5	3		20

Análisis: En cuanto a las condiciones de integración del personal, consideran el 60% de la población que se realizan estas actividades, el 25% manifiestan que en ocasiones se promueve esta variable y solo el 15% afirma que no ha participado de estas intervenciones sociales.

Gráfica 26. Las personas establecen relaciones de carácter asociativo (integrar) que les permite participar en grupos de trabajo.

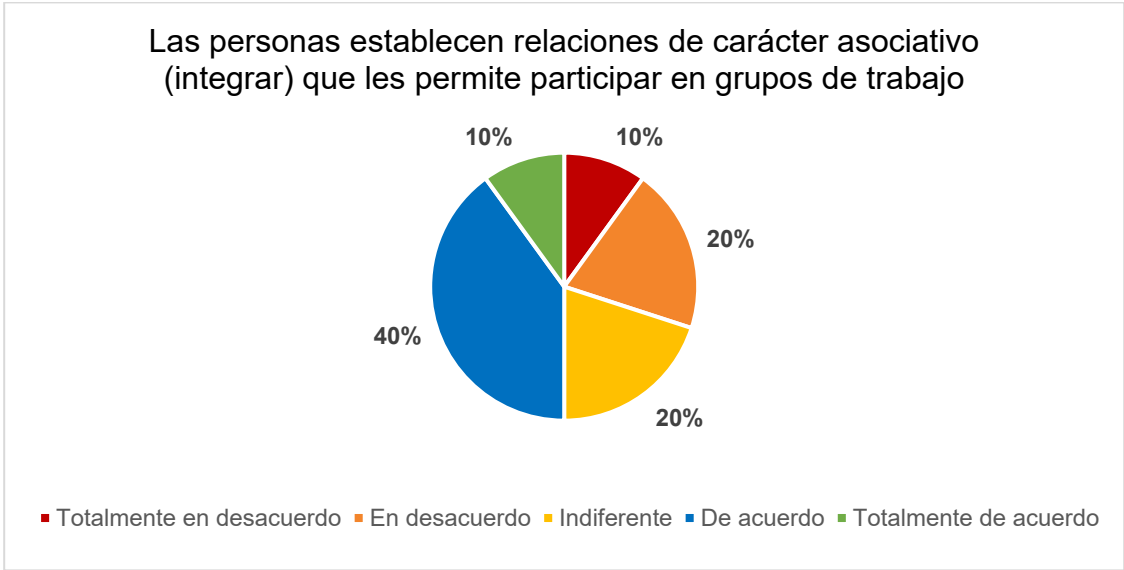


Tabla 35. Trabajo en equipo 3 - Participación por área.

Las personas establecen relaciones de carácter asociativo (integrar) que les permite participar en grupos de trabajo						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa		3				3
Área comercial	1	1				2
Área operativa y logística	1	4	4	4	2	15
Total	2	8	4	4	2	20

Análisis: Se puede observar un contraste, ya que, el 50% los colaboradores manifiestan que existen relaciones que los integra en las actividades laborales, el 20% manifiestan indiferencia y el 30% definitivamente no lleva a cabo estas integraciones en el campo, en efecto, esta postura representa el área operativa y logística. En pocas palabras, hay debilidades en las relaciones con otras áreas para fomentar el trabajo en equipo.

Gráfica 27. Te sientes parte del equipo y es aceptado por tus compañeros.

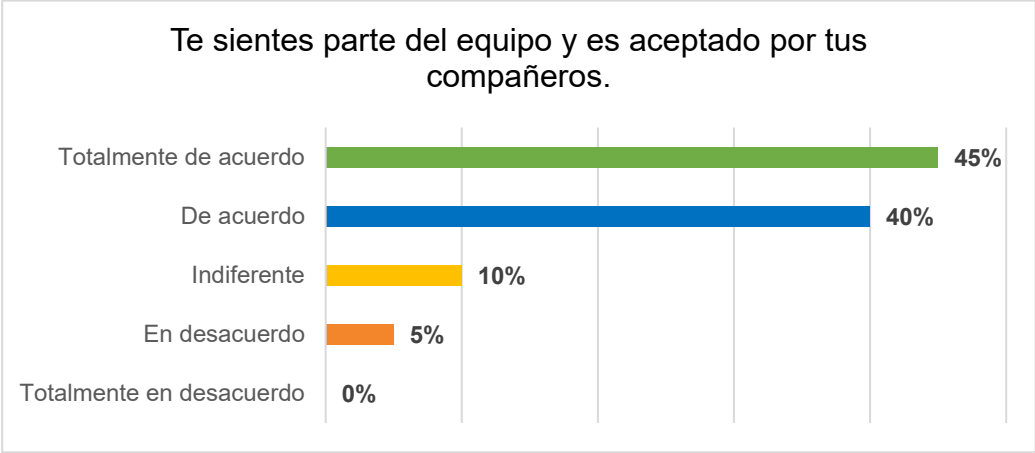


Tabla 36. Trabajo en equipo 4 - Participación por área.

Te sientes parte del equipo y es aceptado por tus compañeros						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa	2		1			3
Área comercial	1	1				2
Área operativa y logística	6	7	1	1		15
Total	9	8	2	1		20

Análisis: Las gráficas anteriores permiten observar que dentro de la organización existe un ambiente sano entre los colaboradores, ya que se sienten aceptados dentro del equipo (95%) y el 5% manifiesto lo contrario.

Resultados dimensión No. 8: Una de las variables que más impacto tiene en el clima laboral es el **trabajo en equipo**, pues se considera indispensable el buen desarrollo de esta, para lograr un ambiente armonioso dentro de la compañía; en el presente estudio se aprecia que hay gran afinidad para desarrollar actividades en equipo, por lo que se considera un aspecto positivo y provechoso. Sin embargo, se nota en algunas ocasiones que no se cumple con efectividad esta variante, por lo tanto, aunque en su mayoría hay proximidad, se debe estudiar el por qué otras personas piensan lo contrario, de tal forma que se analice y se busque una alternativa de mejora.

6.2.2.9 Satisfacción laboral

Gráfica 28. Te sientes valorado como empleado de la empresa.

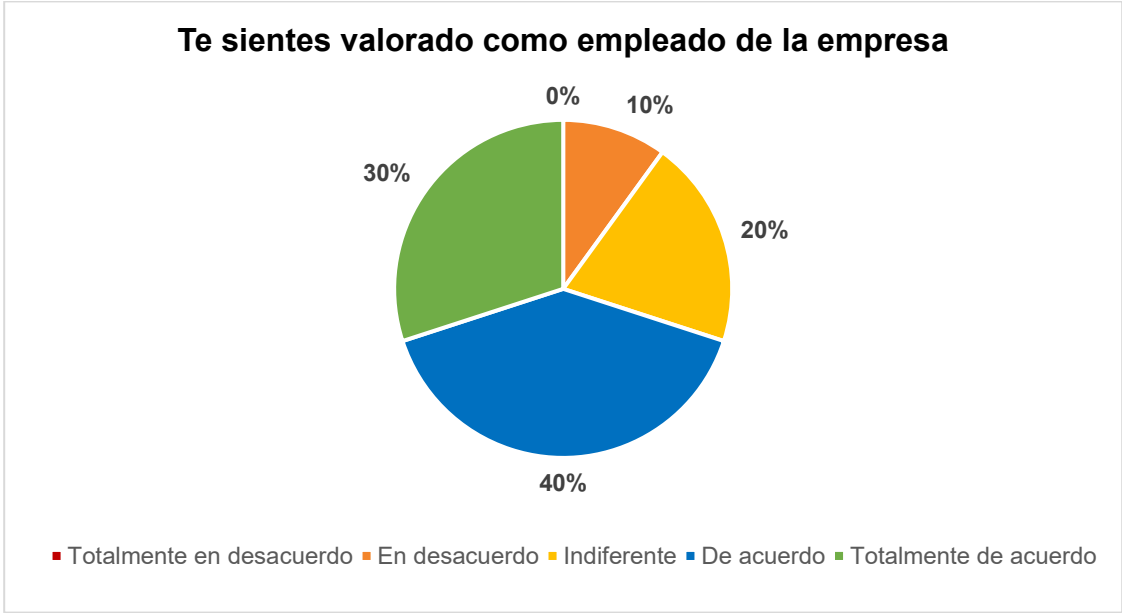


Tabla 37. Satisfacción laboral 1 - Participación por área.

Te sientes valorado como empleado de la empresa						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa		2	1			3
Área comercial	1	1				2
Área operativa y logística	5	5	3	2		15
Total	6	8	4	2		20

Análisis: Según los encuestados, manifiestan sentirse valorados por la organización (70%), solo un 10% consideran que no, la cual son de área operativa y logística, y el 20% expresan indiferencia.

Gráfica 29. Cuando pienso en el trabajo me siento irritado, enojado o depresivo.



Tabla 38. Satisfacción laboral 2 - Participación por área.

Cuando pienso en el trabajo me siento irritado, enojado o depresivo						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa		1			2	3
Área comercial		1			1	2
Área operativa y logística	1	2	3	2	7	15
Total	1	4	3	2	10	20

Análisis: Según lo evidenciado en las gráficas anteriores, es claro observar que el 75% de la población se siente a gusto con su trabajo y el 25% revela tener malestar físico, psicológico y emocional con respecto en su entorno laboral.

Gráfica 30. Es acorde el salario o remuneración que recibo por mis labores.

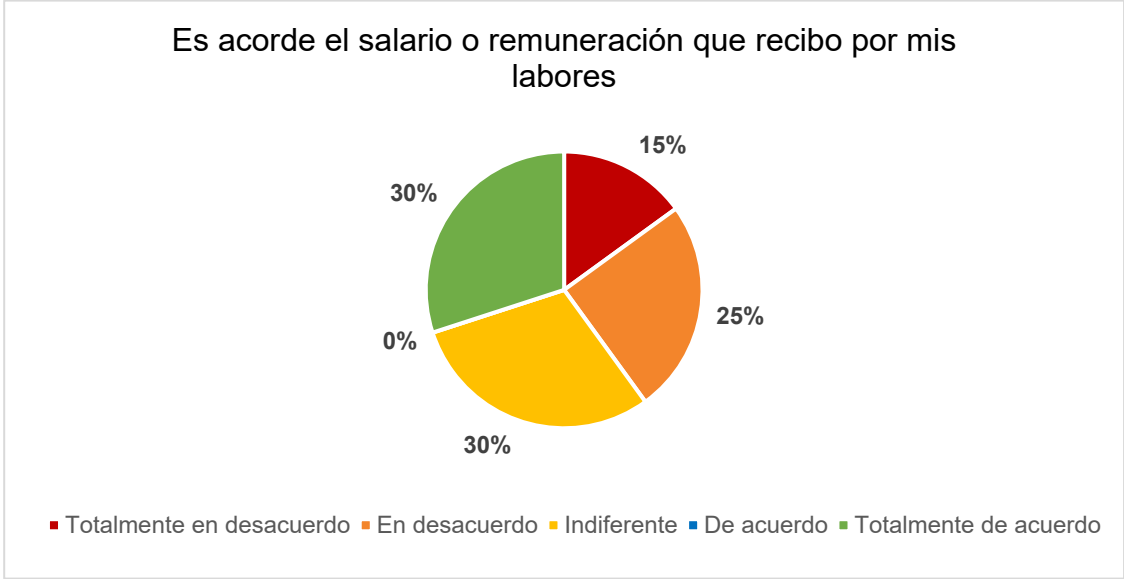


Tabla 39. Satisfacción laboral 3 - Participación por área.

Es acorde el salario o remuneración que recibo por mis labores						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa			1	1	1	3
Área comercial	2					2
Área operativa y logística	4		5	4	2	15
Total	6		6	5	3	20

Análisis: En cuanto a la percepción del salario conforme a sus labores, solo el 30% de los colaboradores se siente a gusto con lo que devenga, el otro 30% manifiesta indiferencia (Conformismo), y el 40% si expresa estar inconformes con su remuneración, puesto que se percibe que el individuo debe ser multifuncional, esta respuesta se concentra en el área operativa y administrativa.

Gráfica 31. Estoy satisfecho con la variedad de tareas que realizo en mi trabajo.

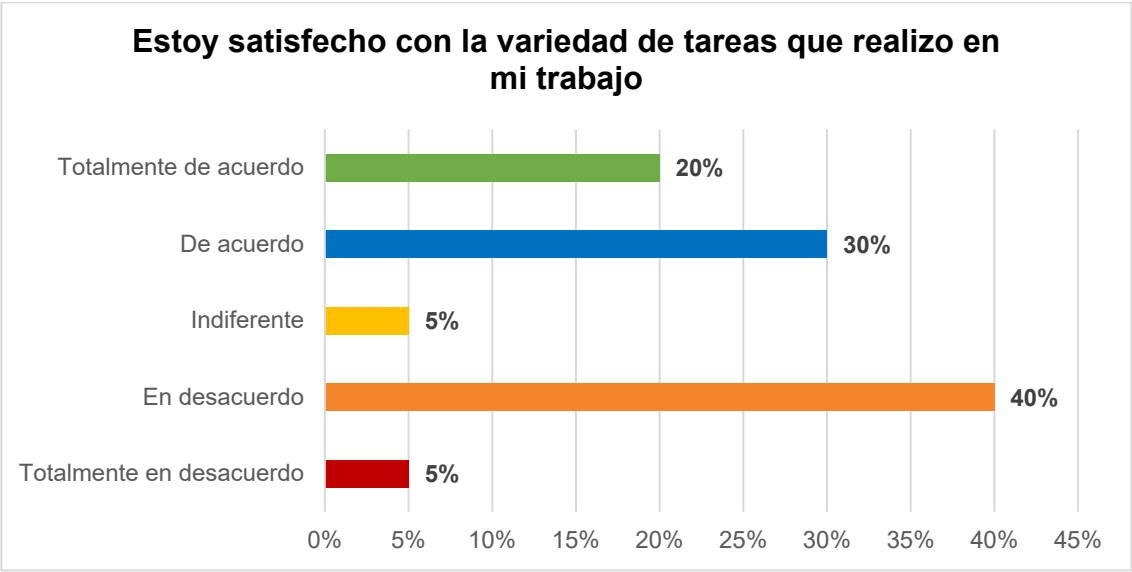


Tabla 40. Satisfacción laboral 4 - Participación por área.

Estoy satisfecho con la variedad de tareas que realizo en mi trabajo						
ÁREAS FUNCIONALES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Área administrativa		2		1		3
Área comercial	1	1				2
Área operativa y logística	3	3	1	7	1	15
Total	4	6	1	8	1	20

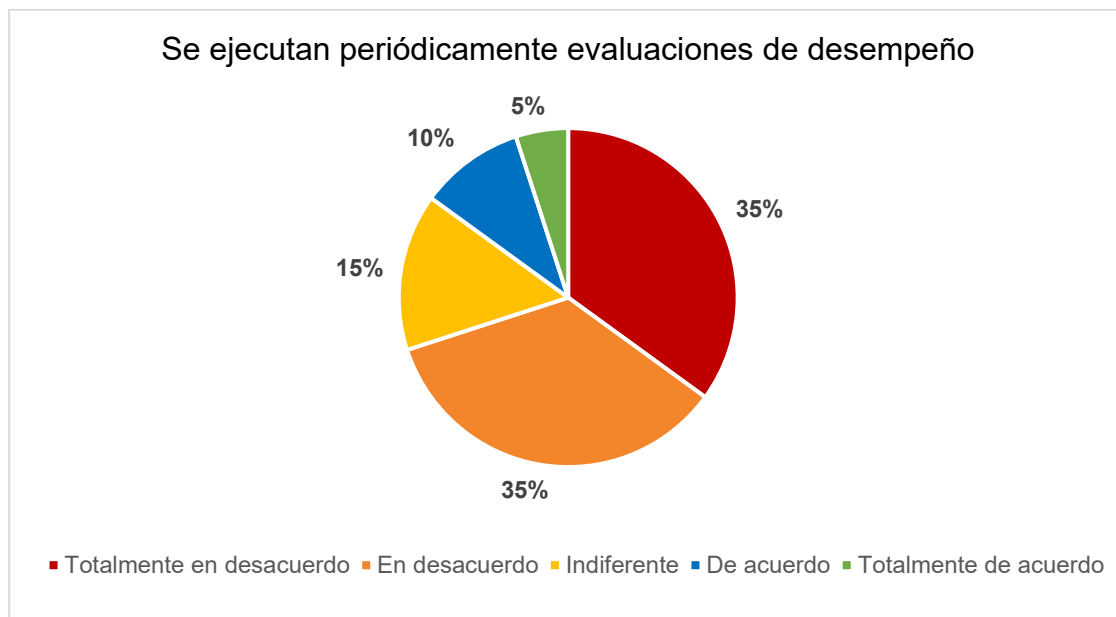
Análisis: Con base a lo anterior, es evidente que existen dos polos. Por una parte, el 55% mencionan estar satisfechos con las tareas que se les destinan donde se concentra el área administrativa, comercial y pocos operativos. Por otra parte, los que se sienten insatisfechos con la cantidad de actividades son en su mayoría el área operativa y logística.

Resultados dimensión No. 9: en conclusión, la **satisfacción laboral** es una fuente generadora de productividad y de motivación. En las variables anteriores, se

recalca la insatisfacción que se encuentra en el desarrollo de las tareas, por lo que se aprecia que hay sobrecarga laboral y un inconformismo de las tareas con respecto al salario, por tal motivo se debe desarrollar planes motivacionales con el fin de mejorar la productividad y la motivación.

6.2.2.10 Control

Gráfica 32. Se ejecutan periódicamente evaluaciones de desempeño.



Análisis: En definitiva, se puede señalar que el 70% de los colaboradores manifiestan que no se realiza ninguna evaluación formal con respecto al desempeño, sólo el 15% consideran que se realizan y el otro 15% es indiferente.

Resultados dimensión No. 10: las **evaluaciones de control** permiten conocer a fondo las necesidades y debilidades que se pueden apreciar en el ambiente laboral y en las realizaciones de sus tareas. Por tal razón, es vital intervenir periódicamente con evaluaciones de desempeño, de control, de riesgo la cual consienta vislumbrar las condiciones actuales del parque.

6.2.2.11 *Pregunta abierta*

Observación, recomendación o conclusión acerca de la percepción de la empresa.

En este orden de ideas, la encuesta se planteó la última pregunta abierta titulada “Tiene alguna observación, recomendación o conclusión acerca de la percepción que usted tiene de la empresa”, esto con el fin de conocer aspectos que no se abordaron en la encuesta, dando la posibilidad al individuo expresar su punto de vista. Por consiguiente, se evidenció gran participación del personal planteando diversos asuntos de connotación negativa, entre ellos: mejorar la logística de la organización, expresaron sobrecarga laboral especialmente los fines de semana por poca contratación y sobre todo el área operativa, mejorar la organización y distribución de las tareas, consideran que falta solidez en el liderazgo, algunos se sienten restringidos en dar opiniones y no tienen en cuenta las ideas de los subordinados y por último, recomienda realizar reuniones periódicas de bienestar con los empleados.

6.2.3 Diagnóstico organizacional

A continuación, se presenta una tabla que concierne al diagnóstico del clima organizacional, la cual se analiza de manera detallada y clara cada una de las fortalezas y debilidades que se encontraron al aplicar la encuesta en la empresa Parque Nacional de la Uva. Por ende, se aprecia resultados positivos y de mejora que afecta directamente al clima organizacional.

Tabla 41. Diagnóstico del Clima Organizacional

DIAGNÓSTICO CLIMA ORGANIZACIONAL		
Dimensión	Fortaleza	Debilidad
ESTRUCTURA	La empresa tiene definido apropiadamente los roles y cargos de los colaboradores.	Algunos colaboradores no tienen claro el direccionamiento estratégico del Parque.
CONDICIONES LABORALES	La organización cuenta con una infraestructura adecuada e implementa óptimamente las medidas de bioseguridad protegiendo la integridad de los colaboradores.	
TOMA DE DECISIONES		Los colaboradores consideran poco justo la toma de decisiones de sus superiores.
		Gran parte de los colaboradores tiene limitaciones o restricciones en la participación en la toma de decisiones en sus áreas funcionales o cargos.

		Los colaboradores del área operativa y logística de cargos inferiores no tienen autonomía de tomar decisiones.
LIDERAZGO	La organización estimula las buenas relaciones y apoyo entre líder-colaborador.	
COMPROMISO	El personal está comprometido con la organización.	La organización no realiza planes motivacionales para sus empleados ni recompensas en sus logros.
		Algunos del área operativa y logística sienten desequilibrio en sus labores y su vida personal.
APRENDIZAJE	La organización promueve a los colaboradores compartir nuevas ideas.	La organización no implementa periódicamente capacitaciones al personal.
		La organización no efectúa planes de carreras.
SENTIDO DE PERTENENCIA	Los colaboradores tienen sentido de pertenencia con la empresa y sus labores.	
TRABAJO EN EQUIPO	Los directivos estimulan el trabajo en equipo y el respeto con los colaboradores.	Parte de los colaboradores del área operativa y logística trabajan en sus labores individualmente.
	Hay aceptación entre los colaboradores.	
SATISFACCIÓN LABORAL	Los colaboradores se sienten valorados por la organización.	En los directivos se percibe estrés laboral.
	Hay un ambiente laboral neutral.	Hay sobrecarga laboral.
CONTROL		No se realiza planes de controles al personal en la organización.

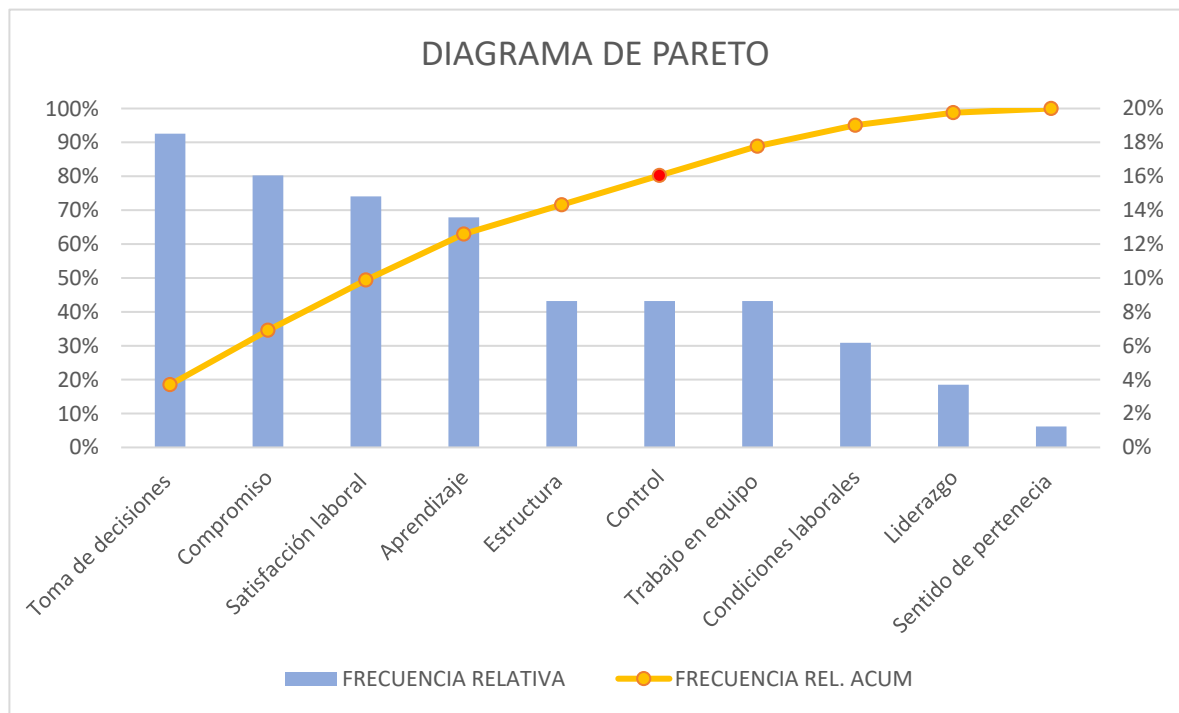
6.2.4 Análisis e identificación de problemas críticos

Para el óptimo desarrollo de los resultados, se toma como base de síntesis el Diagrama de Pareto, pues permite separar los problemas más relevantes de los que tienen poca importancia, mediante la aplicación del **80 – 20** (El 20% de las causas genera el 80% de las consecuencias).

Tabla 42. Diagrama de Pareto

DIMENCIÓN	FRECUENCIA ABS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA REL. ACUM
Toma de decisiones	15	19%	19%
Compromiso	13	16%	35%
Satisfacción laboral	12	15%	49%
Aprendizaje	11	14%	63%
Estructura	7	9%	72%
Control	7	9%	80%
Trabajo en equipo	7	9%	89%
Condiciones laborales	5	6%	95%
Liderazgo	3	4%	99%
Sentido de pertenencia	1	1%	100%
TOTAL	81	100%	

Gráfica 33. Diagrama de Pareto



Según lo anterior, se puede apreciar que el 80% de los datos se concentran en las dimensiones toma de decisiones, compromiso, satisfacción laboral, aprendizaje, estructura y control; es decir que se consideran como causas vitales (60%) y el 40% restante se considera como causas triviales es decir que no afectan directamente el clima laboral.

6.3 PLAN DE ACCIÓN

Tabla 43. Plan de Acción

Objetivo	Estrategia	Actividades	Responsable	Periodicidad	Indicador	Meta
Dimensión Toma de decisiones						
Mejorar la toma de decisiones a través de la capacitación y formación de los colaboradores del área operativa.	Gestionar el aprendizaje en la toma de decisiones	Realizar capacitaciones sobre toma de decisiones y resolución de conflictos.	Gerente de Talento Humano	Semestral	N° de personas que asisten a la capacitación / total de empleados área operativa	Participación del 90% del área operativa

		Ejecutar talleres y actividades lúdico-dinámicas tipo outdoor training, lienzo visual, ideas anónimas, consenso, entre otras; que fomente la toma de decisiones.	Gerente de Talento Humano y agencia de Talento Humano	Semestral	N° de personas que asisten a los talleres / total de empleados	Participación del 100% de los empleados
	Promover la participación de los colaboradores en la toma de decisiones	Realizar reuniones donde se impulse las nuevas ideas, a través de herramientas como lluvia de idea, notas adhesivas, evaluación de criterios, etc. para incentivar la participación de los colaboradores.	Gerente de Talento Humano y supervisor del área operativa	Eventual	Número de reuniones	3 reuniones por año
		Impulsar eventos y/o concurso que motiven al empleado aportar ideas desde sus conocimientos.	Gerente de Talento Humano y supervisor del área operativa	Anual	N° de personas que participan en el evento / total de empleados área operativa	Participación del 50% del área operativa
	Dimensión de aprendizaje					
Fomentar el desarrollo del talento	Determinar los perfiles, experiencia,	Identificar los perfiles de cada área según los cargos	Gerente de Talento Humano	Anual	N° de empleados por área / total de empleados	Participación del

	pensamientos y responsabilidades					100% de los colaboradores
		Elaborar un proceso interno de solicitud de empleo a los colaboradores según sus capacidades y experiencia.	Gerente de Talento Humano	Eventual	N° de solicitudes / total empleados	Participación del 30% de los colaboradores
	Promover capacitaciones y planes educativos	Gestionar cursos cortos sobre comunicación asertiva, servicio al cliente, enología, técnicas de ventas y ofimáticas.	Gestión de Talento Humano – Entidades educativas públicas y privadas	Semestral	N° de participantes / Total de empleados	Participación del 70% de colaboradores a las capacitaciones
		Gestionar convenios con instituciones educativas que fomenten planes en temas afines con la empresa como inglés, gestión de turismo, guianza de turismo y gestión ambiental.	Gerente de Talento Humano y Gerente General – Entidades educativas públicas y privadas	Anual	N° de aspirantes a los planes educativos / Total de empleados	Participación del 20% de colaboradores a los planes educativos
Dimensión compromiso y satisfacción laboral						

Desarrollar planes motivacionales para aumento del compromiso y satisfacción laboral	Diseñar políticas de compensación salariales, reconocimientos, comisiones y beneficios en general.	Emplear sistemas de reconocimiento y recompensas (empleado del mes, feed-back, tiempo libre, muro de la fama).	Gerente de Talento Humano	Mensual	N° de reconocimientos y/o recompensas / Total de empleados	Participación del 100% de total de empleados
		Evaluar planes de contribución económica por labores extracurriculares.	Gerente de Talento Humano	Cuando se considere necesario	N° de contribución económica / Total de empleados	Participación del 50% de total de empleados
	Disminuir la sobrecarga laboral	Identificar actividades realizadas no correspondientes al manual de funciones.	Gerente de Talento Humano	Semanal	N° actividades realizadas / total de actividades funcionales	Cumplimiento del 80% de las actividades funcionales
		Estudiar la posibilidad de contratación de nuevo personal en el área operativa.	Gerente de Talento Humano	Cada vez que se requiera	N° de aspirantes / Total de vacantes	Cumplimiento del 100% de los vacantes
	Establecer canales de comunicación.	Aplicar encuestas de satisfacción a través de Google Formularios.	Gerente de Talento Humano	Trimestral	N° de encuestas realizadas / Total de colaboradores	Participación del 90% de los colaboradores
		Ejecutar reuniones personalizadas.	Gerente de Talento Humano	Eventual	N° reuniones	(0 – 100)

Dimensión Estructura Organizacional						
Fortalecer el vínculo de los colaboradores con el direccionamiento estratégico y la estructura organizacional	Reforzar la información y comunicación del direccionamiento estratégico y la estructura organizacional	Desarrollar actividades de sensibilización sobre (One Word y otros).	Gerente de Talento Humano	Anual	N° de actividades	1 actividad por año
		Ejecutar reinducciones para el fomento del conocimiento general del parque.	Gerente de Talento Humano	Anual	N° de asistentes / Total de empleados	Participación del 100% de los empleados
Dimensión control						
Establecer controles internos	Elaborar evaluaciones de control para medición de la	Aplicar evaluaciones de desempeño a los funcionarios de las respectivas áreas	Gerente de Talento Humano	Semestral	N° de evaluación diligenciadas / total de empleados	Participación del 100% de los colaboradores

	productividad y la satisfacción laboral	Implementar encuestas de clima laboral	Gerente de Talento Humano	Anual	N° de encuestas diligenciadas / total de empleados	Participación del 100% de los colaboradores
--	--	---	------------------------------	-------	--	---

6.4 PRESUPUESTO

Tabla 44. Presupuesto

PRESUPUESTO					
OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	VALOR X EJECUCIÓN	VALOR ANUAL
Mejorar la toma de decisiones a través de la capacitación y formación de los colaboradores del área operativa.	Realizar capacitaciones sobre toma de decisiones y resolución de conflictos	Gerente de Talento Humano	Convenio con entes externo	\$ 300.000	\$ 600.000
	Ejecutar talleres y actividades lúdico-dinámicas.	Gerente de Talento Humano	Agentes profesionales	\$ 500.000	\$ 1.000.000
	Impulsar eventos y/o concurso que motiven al empleado aportar ideas desde sus conocimientos.	Gerente de Talento Humano	Bonos - anchetas - rifas - premios.	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000
	Reuniones que impulsen nuevas ideas	Gerente de Talento Humano	Internet - hojas de papel - adhesivos	\$ 20.000	\$ 60.000
Fomentar el desarrollo del talento humano en la organización	Gestionar cursos cortos	Gerente de Talento Humano	Agentes profesionales (SENA)	\$ -	\$ -

	Identificar los perfiles de cada área según los cargos	Gerente de Talento Humano	Manual de funciones - computador	\$ -	\$ -
	Elaborar un proceso interno de solicitud de empleo a los colaboradores	Gerente de Talento Humano	Manual de funciones y observar vacantes	\$ -	\$ -
	Gestionar convenios con instituciones educativas que fomenten planes.	Gerente de talento humano y Gerente General	Documentación para el trámite	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000
Desarrollar planes motivacionales para aumento del compromiso y satisfacción laboral	Emplear sistemas de reconocimiento y recompensas	Gerente de Talento Humano	Papelería - Flyers - Regalo	\$ 30.000	\$ 360.000
	Evaluar planes de contribución económica por labores extracurriculares	Gerente de Talento Humano	Balances financieros - lista de funciones - formularios	\$ -	\$ -
	Identificar actividades realizadas no correspondientes al manual de funciones	Gerente de Talento Humano	Manual de funciones - lista de chequeo - computador	\$ -	\$ -
	Estudiar la posibilidad de contratación de nuevo personal en el área operativa.	Gerente de Talento Humano	Manual de funciones - balances financieros - vacantes	\$ -	\$ -

	Aplicar encuestas de satisfacción a través de Google Formularios	Gerente de Talento Humano	Computador - internet - base de datos - papelería	\$ 70.000	\$ 280.000
	Ejecutar reuniones personalizadas.	Gerente de Talento Humano		\$ -	\$ -
Fortalecer el vínculo de los colaboradores con el direccionamiento estratégico y la estructura organizacional	Desarrollar actividades de sensibilización sobre (One Word y otros).	Gerente de Talento Humano	Espacios recreativos - implementos - papelería - agente externo	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000
	Ejecutar reintroducciones para el fomento del conocimiento general del parque.	Gerente de Talento Humano	Computador, Video beam, papelería	\$ 20.000	\$ 20.000
Establecer controles internos sobre las áreas funcionales de la empresa	Aplicar evaluaciones de desempeño a los funcionarios de las respectivas áreas	Gerente de Talento Humano	Papelería	\$ 20.000	\$ 20.000
	Implementar encuestas de clima laboral	Gerente de Talento Humano	Papelería	\$ 20.000	\$ 20.000
TOTAL					\$ 5.560.000

6.5 COSTO BENEFICIO

Es necesario comprender que para todo proyecto que busca un mejoramiento en su empresa, es fundamental conocer la inversión de este, del mismo conocer su margen de utilidad, en este caso su beneficio. Según la tabla anterior, se observa que, para cumplir los objetivos planteados, es de suma importancia la inversión económica e intelectual, puesto que estas permiten la ejecución del plan de acción de manera efectiva. Por lo tanto, se estima obtener beneficios a corto, mediano y largo plazo.

En ese orden de ideas, al ejecutar el plan de acción la empresa obtendrá resultados positivos, mejorando la productividad y competitividad; de este modo, las proyecciones que se espera a largo plazo son: personal calificado, fortalecimiento del equipo de trabajo, empoderamiento, mejor liderazgo, generación de planes educativos que potencializará el talento, los colaboradores estarán alineados a las metas y objetivos de la empresa. Por otra parte, a mediano plazo se espera que el clima laboral sea armonioso, disminución de la sobrecarga laboral, ampliación de la oferta de empleo y se incentivará la creatividad e innovación. Por último, a corto plazo, se tiene una expectativa en que los colaboradores tengan sentido de pertenencia, haya mayor compromiso, se sientan valorados y respetados, se amplía las perspectivas con respecto al nivel intelectual, se enfocarán en ser mejores y dar lo mejor para la compañía.

Para finalizar, es evidente las ventajas que se obtiene aplicando este proyecto de mejora en la empresa, comprendiendo que es un plan viable donde asegura resultados óptimos, pues su inversión no es tan alta, por lo que se hace accesible para su efectiva aplicación, en relación con lo anterior, se propuso actividades que no consume tanto tiempo, no genera grandes inversiones, tampoco limita la toma de decisiones para la realización de estas acciones.

7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES

Es consecuente, tener claro que el desarrollo de un buen clima organizacional es fundamental para las compañías, ya que cumple un papel sustancial en la productividad y crecimiento de esta; además de ser un aspecto que mide el bienestar de los colaboradores con su entorno laboral y su comportamiento frente a él. En caso particular, se contó con la ayuda directa de la gerencia del parque, que junto con su equipo de trabajo permitió que el proyecto tuviese su culminación, partiendo de eso, se inicia la elaboración de este estudio.

Para iniciar, se optó por realizar una observación directa en las instalaciones del parque, donde se evidenció falencias como exceso de labores, falta de definición de cargos, inestabilidad laboral, deficiencias en la estructura organizacional, entre otras; por lo que se consideró pertinente realizar un diagnóstico donde se proyecte las deficiencias percibidas por cada individuo de la organización. Ahora bien, para el efectivo análisis del Clima Organizacional se contempló el desarrollo de los objetivos, con la finalidad de arrojar información clara y concisa; para la elaboración del plan de acción, en esa misma línea mejorar los aspectos críticos evidenciados.

En primer lugar, se realizó una investigación exhaustiva de las variables del medio ambiente externo (económico, político – legal, sociodemográfico, cultural, tecnológico y ambiental); con el objeto de identificar las variables que afectan directamente al parque, entre las cuales se evidenció que las amenazas percibidas provienen del entorno social y económico, social, por causa de la pandemia COVID – 19, que de manera imprescindible permitió que el parque no pudiera ofrecer sus servicios al cliente, pese a esa variante, se vio gravemente afectado el entorno económico, pues se evidencia que Colombia tuvo la recesión económica más difícil de los últimos años. Por el contrario, se evidencia en los entornos sociodemográfico, cultural y tecnológico, grandes oportunidades que pueden ser de provecho para la organización, por ejemplo, la tendencia que ha surgido en el comercio electrónico, marketing digital y el acceso a las redes sociales que de alguna manera podría traer grandes ventajas a la corporación. Simultáneamente, con la ayuda de la matriz estratégica DOFA, se idéntica las variables internas y su afectación al clima organizacional, partiendo de esta observación se concreta de cierta manera las estrategias que se podrían implementar para mejora del parque como tal, del mismo modo, se elabora la Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) y la Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE), a fin de obtener datos cuantitativos que permita hacerse una idea del contexto general del Parque Nacional de la Uva actualmente.

En segundo lugar, una vez hecho el análisis anterior se procede realizar una entrevista estructurada con el Gerente General para indagar las condiciones laborales del parque, donde se evidencia problemas como poca inversión e

importancia al área de talento humano, del mismo modo, avanzando un poco más se realiza observación directa y grupo focales, donde se identifican dificultades como deficiencia en la distribución de funciones, sobrecarga laboral y que no son escuchados para la toma de decisiones, una vez hecho este análisis, se realiza la Matriz de Vester como herramienta de diagnóstico, por medio de la cual se identifica como variable crítica “la poca inversión en el área de Talento humano” se puede deducir que se debe a las problemáticas sociales del país actualmente; por consiguiente se derivan otros problemas como la gerencia considera poco importante el área de talento humano, las decisiones de la empresa únicamente las toma el gerente, falta de evaluaciones de control, los cuales se define como activos, ya que son causantes del problema críticos y pueden provocar otros. En este orden de ideas, se procede a realizar la encuesta con el fin de corroborar el diagnóstico resuelto por la Matriz de Vester, en el cual se identifica a través del Diagrama de Pareto que el 60% (Toma de decisiones, compromiso, satisfacción laboral, aprendizaje, control y conocimiento de la estructura organizacional) de las dificultades de la empresa causan el 40% de las mismas. En conclusión, con respecto a lo anterior, tanto el diagnóstico de la matriz de Vester como el resultado que arrojó las encuestas, van enlazados y se concentran similitud de problemas, se hace la salvedad de que en la encuesta se omite preguntas de las condiciones económicas de la empresa. Sin embargo, se encuentra gran relación en los dos resultados.

Por último, se pretende realizar un plan de acción contrarrestando las problemáticas percibidas, entre las cuales están la toma de decisiones, el aprendizaje, compromiso, estructura, control y la satisfacción laboral. De esta manera, las estrategias de mejoras que se pretende sugerir, son gestionar el aprendizaje en la toma de decisiones, promover la participación de los colaboradores en la toma de decisiones; identificar los perfiles, experiencia, pensamientos y responsabilidades, promover capacitaciones y planes educativos; diseñar políticas de compensación salariales, reconocimientos, comisiones y beneficios en general; disminuir la sobrecarga laboral; establecer canales de comunicación; reforzar la información y comunicación del direccionamiento estratégico y la estructura organizacional; elaborar evaluaciones de control para medición de la productividad y la satisfacción laboral. De esta manera intervenir de positivamente en las instalaciones del Parque Nacional de la Uva, principalmente el ambiente y condiciones laborales.

7.2 RECOMENDACIONES

A continuación, se plantean algunas recomendaciones con el propósito de aportar una guía a los directivos del Parque Nacional de la Uva, con el fin de mejorar continuamente y de esta forma brindar un clima organizacional gratificante a sus colaboradores.

- ✓ Se considera necesario prestar mayor atención al área de Talento Humano, pues a pesar de que los colaboradores realicen sus funciones adecuadamente, se percibe sobrecarga laboral y esto puede ocasionar un impacto negativo al clima laboral.
- ✓ Es de suma importancia, comunicar a los funcionarios de la empresa, los cambios gerenciales, estrategias, metas y objetivos que se realicen, pues de no hacerlo, puede generar incertidumbre, por ende, afectar el ambiente.
- ✓ Del mismo modo, se recomienda escuchar a los subordinados sobre sus ideas, cuestionamientos, quejas, reclamos, propuestas, e intervenir en cada una de ellas, pues de hacerlo se genera confianza y sentido pertenencia.
- ✓ Es elemental invertir en el área de Talento Humano, pues se considera que hay un gran potencial en los colaboradores, el cual, con capacitaciones, planes de desarrollo, incentivos motivacionales (tangibles e intangibles), permitirá aumentar la productividad y eficiencia en sus operaciones.
- ✓ En este mismo sentido, otro aspecto sustancial es realizar controles de evaluación, desempeño, clima organizacional, satisfacción laboral, de competencia, entre otros. Esto le permitirá ampliar un poco más el panorama de las condiciones laborales.

BIBLIOGRAFÍA

ALEY, Patricia. Un parque en el Norte del Valle para llegar al corazón de la uva. El Tiempo. [En línea]. Fecha de publicación: 22 – 10 – 2014. Disponible en: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14727220>.

APRENDIENDO CALIDAD. Herramientas para análisis del contexto MEFI y MEFE. [Página web]. Fecha de publicación: 6 de noviembre 2016. [En línea] Disponible: <https://aprendiendocalidadyadr.com/herramientas-analisis-contexto-mefi-mefe/>

AREACUCUTA.COM. Conozca los tres conceptos clave de la inversión digital en Colombia [En línea]. Disponible en: <https://www.areacucuta.com/conozca-los-tres-conceptos-clave-de-la-inversion-digital-en-colombia/>. Fecha de publicación: 27 noviembre 2020.

ARENAS MARMOLEJO, Luz y GALLEGU CALAMBAS, Yolanda. Percepción que del clima organizacional tiene el personal administrativo de la Aeronáutica Civil Regional Valle. [en línea] Montevideo: Universidad del Valle, 2009.1 recurso en línea (200 páginas) Disponible en: <http://hdl.handle.net/10893/15668>

ARISTIZABAL MARÍN, Jorge y SÁNCHEZ OSORIO, Enzo. Diagnóstico del clima organizacional y su incidencia en el desarrollo de la política de gestión del talento humano como objetivo corporativo en Acuavalle S.A., E.S.P. seccional Pradera. [en línea] Montevideo: Universidad del Valle, 2010. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10893/15749>

AS.COM. Coronavirus en Colombia: noticias y resumen del 16 de mayo [En línea]. Disponible en: https://colombia.as.com/colombia/2021/05/16/actualidad/1621164004_622752.html Fecha de publicación: Actualizado a 17 mayo 2021.

AUREN. Superintendencia financiera fija la tasa de interés moratorio para efectos fiscales del mes de diciembre de 2020 [En línea]. Disponible en: <https://auren.com/co/blog/superintendencia-financiera-fija-la-tasa-de-interes-moratorio-para-efectos-fiscales-del-mes-de-diciembre-de-2020/>. Fecha de publicación: 02 diciembre 2020.

BERNAL TORRES, Cesar Augusto. Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición. Pearson. Colombia. 2016. p. 320.

BERNAL, Cesar. Metodología de la Investigación. Tercera edición. Pearson. Colombia. 2010.

BETANCOURT, Diego. Matriz de Vester para la priorización de problemas. [En línea]. 19 de junio de 2016. [Citado 11 de julio de 2021]. Disponible en: www.ingenioempresa.com/matriz-de-vester

BUSTILLOS FLORES, Marianela. Toma de decisiones, definición, tipos de decisión, proceso y ejemplos [en línea]. Fecha de publicación: 26 marzo 2021. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/toma-de-decisiones-definicion-tipos-proceso-ejemplos>

CANALRCN, SuperTrending. El 2021 será el año de la recuperación del turismo [En línea]. Fecha de publicación: 26 marzo 2021. Disponible en: <https://www.canalrcn.com/supertrending/negocios/turismo-en-colombia-asi-sera-la-reactivacion-en-2021-en-la-pandemia-375254>.

CARBALLO, Ángel. PRIEGO, Herberto & ÁVALOS, María. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en tabasco. Artículo. Hitos de la ciencias Administrativas y Económicas. México. 2015. p. 59.

CHIAVENATO, Idalberto. Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito de las organizaciones. Editorial, Mc Graw Hill Education. 2014.

CLIMATE CHANCE.ORG. Transporte. Movilidad urbana, acceso a zonas rurales y conectividad interurbana sostenibles: Desafíos del transporte urbano para Colombia en el Siglo XXI [En línea]. Fecha de publicación: 2021. Disponible en: https://www.climate-chance.org/wp-content/uploads/2021/04/es_2021_transport_colombia_20210329_v3_vf.pdf

CÓRDOBA MUÑOZ, Margarita y NARVÁEZ BENÍTEZ, Lina. Análisis del clima organizacional en que laboran los servidores públicos y trabajadores oficiales del Centro Internacional de Producción Limpia – LOPE del SENA Regional Nariño, años 2017-2018. [En línea] Montevideo: Universidad del Valle, 2019. Disponible en <http://hdl.handle.net/10893/16528>

DANE. Censo 2018 Grupos étnicos. Población Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera (NARP) [En línea]. . Fecha de publicación: 2018. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/grupos-etnicos/informacion-tecnica>

DANE. Censo Nacional de Población y vivienda 2018, Geoportal [En línea]. Fecha de población: 2018. Disponible en: <https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/sociedad/cnpv-2018/>

DANE. Censo nacional de población y vivienda 2018. ¿Cuántos somos? [En línea]. Fecha de publicación: última actualización 24 de enero 2020. Disponible

en:<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018/cuantos-somos>.

DANE. Censo nacional de población y vivienda 2018. Resultados Colombia Total nacional [En línea]. Fecha de publicación: 2018. Disponible en:<https://www.dane.gov.co/files/censo2018/infografias/info-CNPC-2018total-nal-colombia.pdf>.

DANE. Cuenta satélite de turismo -CST. Cuenta satélite de turismo (CST) Base 2015 Información 2019, Provisional y 2020 preliminar [En línea]. Fecha de publicación: Actualización 2020. Disponible en:<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-satelite/cuentas-economicas-cuenta-satelite-de-turismo-cst>

DANE. Empleo y desempleo. Mercado laboral Información abril 2021 [En línea]. Fecha de publicación: abril 2021. Disponible en:<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>.

DANE. Mercado laboral de la juventud. Mercado laboral Información enero 2021 - marzo 2021 [En línea]. Fecha de publicación: 11 mayo 2021. Disponible en:<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/mercado-laboral-de-la-juventud>.

DANE. Información 2019 provisional y 2020 preliminar [En línea]. Fecha de publicación: 14 mayo 2021. Disponible en:<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-satelite/cuentas-economicas-cuenta-satelite-de-turismo-cst>

DE LA CRUZ LABLANCA, Ignacio. Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España. Pág. 79 [En línea]. Disponible en:<https://www-digitiapublishing-com.bd.univalle.edu.co/a/30257>

EL DESTAPE. Por la pandemia del coronavirus, en 2020 se deterioró la distribución del ingreso. [En línea]. Fecha de publicación: 07 abril 2021. Disponible en:<https://www.eldestapeweb.com/economia/crisis-economica/por-la-pandemia-de-coronavirus-en-2020-se-deterioro-la-distribucion-del-ingreso-20214719350>.

EL ESPECTADOR. Fondo Adaptación: más de \$180 mil millones se han invertido en infraestructura educativa en 2020 [En línea]. Fecha de publicación: 15 octubre 2020. Disponible en:<https://www.elespectador.com/colombia/mas-regiones/fondo-adaptacion-mas-de-180-mil-millones-se-han-invertido-en-infraestructura-educativa-en-2020-article/>.

EL ESPECTADOR. Sarmiento, E. [En línea]. Fecha de publicación: 13 febrero 2021. Disponible en: <https://www.elespectador.com/opinion/columnistas/recuperacion-y-distribucion/>

EL PAÍS. Colprensa. PIB de Colombia cayó un 6,8 % en 2020, según el DANE [En línea]. Fecha de publicación: 15 febrero 2021. Disponible en: <https://www.elpais.com.co/economia/pib-de-colombia-cayo-un-6-8-en-2020-segun-el-dane.html>.

EL PERUANO. El clima organizacional influye en la productividad empresarial. [En línea] <https://elperuano.pe/noticia-clima-laboral-influye-la-productividad-empresarial-70930.aspx> 2018

EL TIEMPO. economía y negocios. Economía colombiana cayó 6,8 por ciento el año pasado [En línea]. Fecha de publicación: 15 febrero 2021. Disponible en: <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/pib-colombia-asi-se-comporto-la-economia-colombiana-durante-el-cuarto-trimestre-del-2020-567049>.

EL TIEMPO. Economía y negocios. Inflación del 2020, la más baja en la historia para un año completo [En línea]. Fecha de publicación: 06 enero 2021. Disponible en: <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/conozca-por-que-la-inflacion-del-2020-es-la-mas-baja-en-la-historia-de-colombia-558965>.

EL TIEMPO. ¿Qué tanto ha avanzado Colombia en la innovación? [En línea]. Fecha de publicación: 26 marzo 2021. Disponible en: <https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/innovacion-en-colombia-como-estamos-576183>.

FORBES. Inversión en infraestructura: el as bajo la manga [En línea]. Fecha de publicación: 22 julio 2020. Disponible en: <https://forbes.co/2020/07/22/red-forbes/inversion-en-infraestructura-el-as-bajo-la-manga/>.

FOREHAND y GILMER. Von. Clima y comportamiento organizacional. Citado por CLIMA LABORAL [Página web] Definiciones del clima laboral. Consultado: 24 de jun. de 21. Disponible en: <https://www.climalaboral.com.es/definicion/>

GAN, Federico y BERBEL, Gaspar. Manual de Recursos Humanos. 10 programas para la gestión y el desarrollo del Factor Humano en las organizaciones actuales. Editorial Universitat Oberta de Catalunya. Barcelona, España. 2007. p. 408. [En línea] disponible en: <https://www.digitaliapublishing-com.bd.univalle.edu.co/visor/1054>.

GARCÍA MONTAÑO, Gisel. Estructuración de una propuesta de intervención del clima organizacional en el Supermercado Merca Plaza ubicado en el municipio de

La Unión Valle. [en línea] Montevideo: Universidad del Valle, 2019. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10893/16653>

GESTIÓN DE PROYECTOS. Teoría de motivación McClelland. [En línea]. 2019. Disponible en: <https://www.gestiondeproyectos-master.com/teorias-de-motivacion-mcclelland/>.

INFOBAE. La pandemia disparó el comercio electrónico en Colombia y el crecimiento perdurará en 2021 [En línea]. Fecha de publicación: 7 febrero 2021. Disponible en: <https://www.infobae.com/america/colombia/2021/02/07/la-pandemia-disparo-el-comercio-electronico-en-colombia-y-el-crecimiento-perdurara-en-2021/>.

LA FM. Colombia tiene más líneas de celular que habitantes [En línea]. Fecha de publicación: 28 enero 2020. Disponible en: <https://www.lafm.com.co/tecnologia/colombia-tiene-mas-lineas-de-celular-que-habitantes>.

LA REPÚBLICA. MinTIC informó que en el 2020 Colombia superó el récord de conexiones a internet [En línea]. Fecha de publicación: 4 mayo 2021. Disponible en: <https://www.larepublica.co/economia/mintic-informo-que-en-el-2020-colombia-supero-el-record-de-conexiones-a-internet-3164152>

LA REPÚBLICA. Dólar mantiene sus ganancias respecto al peso local y cierra en promedio en \$3.487 [En línea]. Fecha de publicación: 12 enero 2021. Disponible en: <https://www.larepublica.co/finanzas/dolar-brent-y-wti-para-hoy-martes-12-de-enero-de-2021-3109990>.

LA REPÚBLICA. Más aerolíneas internacionales apuestan por Colombia como hub de conectividad [En línea]. Fecha de publicación: 27 mayo 2021. Disponible en: <https://www.larepublica.co/empresas/mas-aerolineas-internacionales-apuestan-por-colombia-como-hub-de-conectividad-3176866>

LA REPÚBLICA. La inversión en publicidad en Colombia llega a \$3,5 billones, McCann Worldgroup [En línea]. Fecha de publicación: 5 septiembre 2019. Disponible en: <https://www.larepublica.co/empresas/la-inversion-en-publicidad-en-colombia-llega-a-35-billones-mccann-worldgroup-2904582>.

LA REPÚBLICA. Tasas de bancos para créditos de consumo no podrán superar 25,83% durante mayo [En línea]. Fecha de publicación: 1 mayo 2021. Disponible en: <https://www.larepublica.co/finanzas/tasas-de-bancos-para-creditos-de-consumo-no-podran-superar-2583-durante-mayo-3162634>.

LÓPEZ, Carlos. La jerarquía de necesidades de Maslow [en línea]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/jerarquia-necesidades-maslow/>

MINISTERIO DE COMERCIO. Contexto macroeconómico de Colombia [En línea]. Fecha de publicación: 15 abril 2021. Disponible en: <https://www.mincit.gov.co/getattachment/1c8db89b-efed-46ec-b2a1-56513399bd09/Colombia.aspx>

MORALES PINTO, Gilberto, POSSO GÓMEZ, Dubar y CUNDUMI MONTAÑO, Alexis. La influencia de los cambios organizacionales en el desempeño laboral a partir de la motivación generada en Almacenes La 14 S.A. Capítulo Buenaventura [recurso electrónico]. [en línea] Montevideo: 2018-01-24. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10893/10744>

NAVARRO, Alejandra. Sembrando bienestar empresarial en el 2021. En línea. 5 febrero 2021. Disponible en: <https://www.entrepreneur.com/article/364896>

NOTICENTROCM&. Colombia: Inflación fue de -0,15 % en noviembre de 2020, según el DANE [En línea]. Fecha de publicación: 5 diciembre 2020. Disponible en: <https://noticias.canal1.com.co/economia/inflacion-de-colombia-fue-de-015-en-noviembre-de-2020-dane/>.

PEOPLE ACCIONA. Como lograr organizaciones inteligentes: las 5 disciplinas de Senge. 3 de abril 2019. [en línea]. Disponible en: <https://people.accion.com/es/cultura-organizacional/5-disciplinas-peter-senge/>

PERALTA, Rodrigo. El Clima Organizacional [en línea]. Fecha de publicación: 5 diciembre 2020. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional>.

PORTAFOLIO. El 2020 llega con renovado interés por los planes de infraestructura [En línea]. Fecha de publicación: 30 diciembre 2019. Disponible en: <https://www.portafolio.co/economia/infraestructura/el-2020-llega-con-renovado-interes-por-los-planes-de-infraestructura-536824>.

PORTAFOLIO. Economía colombiana cerró en verde por primera vez en la pandemia [En línea]. Fecha de publicación: abril 2021. Disponible en: <https://www.portafolio.co/economia/en-vivo-dane-revela-pib-y-seguimiento-a-la-del-primer-trimestre-551953>.

PRESIDENCIA. En 2019, el turismo en Colombia rompió récords [En línea]. Fecha de publicación: 24 febrero 2020. Disponible en: <https://id.presidencia.gov.co/Paginas/prensa/2020/En-2019-el-turismo-en-Colombia-rompio-records-200224.aspx>

RECURSOSHUMANOS.TV. Percepción laboral y su importancia dentro de las organizaciones. [En línea]. Disponible

en:<https://www.ebc.mx/educacioncorporativa/articulos/percepcion-y-clima-organizacional.php>. 2019.

REPORTUR.CO. Colombia aumenta más de 4% el número de turistas extranjeros [En línea]. Fecha de publicación: 10 noviembre 2019. Disponible en:<https://www.reportur.com/colombia/2019/11/10/colombia-aumenta-numero-turistas-extranjeros-mas-4/>

RUBIÓ SÁCHEZ, Tomás. Recursos humanos: dirección y gestión de las personas en las organizaciones. Barcelona, España: octaedro, 2016. p. 272. [En línea] disponible en: <https://www-digitaliapublishing-com.bd.univalle.edu.co/>

SANCHEZ DELGADO, Milton Enrique & ESTRELLA GARZÓN, John Fernando. Evaluación del impacto de los empleados de Emssanar. San Juan de Pasto. 2013. p. 213. Trabajo de grado para optar título profesional de Administración de Empresas. Ciencias Administrativas. Universidad del Valle. Cali, Valle del Cauca.

VILLAR VARGAS, Mario Fidel. Movilizando a las personas y sus recursos humanos para el logro de resultados empresariales. Editorial, Ril Editores. Santiago, Chile. 2018. p. 392. [En Línea] Disponible en: <https://www-digitaliapublishing-com.bd.univalle.edu.co/visor/65362>

YI. Min Shum. Matriz de Evaluación de Factores Externos [Página web]. Fecha de publicación: 18 de junio de 2018. Disponible en: <https://yiminshum.com/matriz-evaluacion-factores-externos-matriz-efe-mefe/>

ZORNOZA, Luis. Motivación laboral [en línea]. Fecha de publicación: 10 enero 2021. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/motivacion-laboral>

ANEXOS

ANEXO A. Entrevista

DIRECTAMENTE PARA LA EMPRESA

1. Información importante de la empresa como historia, logo, misión y visión, organigrama, estructura, valores corporativos, cantidad de empleados, portafolio de productos y servicios.
2. ¿Cómo considera usted el direccionamiento estratégico de la empresa?
3. ¿Cuáles áreas o actividades de la empresa consideran que son fuertes y cuáles no tanto? ¿Por qué?
4. ¿Cuáles son las ventajas de la empresa tanto internas como externas?
5. ¿La empresa cuenta con toda la documentación, certificados, normativas? ¿Cuáles? Políticas de calidad turística. (Generales y específicos)
6. ¿Cuál es la propuesta de valor de la empresa?
7. ¿Cómo les afectó la pandemia? (Antes de – después de) ¿Cómo respondieron a esa problemática? (Protocolos de bioseguridad) Pese a ello, cómo se encuentra financieramente la empresa.
8. ¿Qué área o qué áreas son las que demandan más inversión, tiempo, espacio, gestión?
9. ¿En qué factores considera que a la empresa le hace falta experiencia?
10. ¿Qué puntos fuertes ve en el entorno que favorece al parque? y cuáles no.
11. ¿Cuáles son las competencias del parque? ¿Cuál cree que tiene mayor impacto y en qué les afecta?

CLIENTES

1. ¿Cuáles son los servicios y productos que aporta mayores utilidades a la empresa?
2. ¿Para qué tipos de clientes va orientado su propuesta o los servicios de la empresa? ¿Qué tipo de perfil concentra más sus clientes?
3. ¿Cuáles son las estrategias comerciales que han implementado el parque para el posicionamiento de la marca? ¿Con qué frecuencia? ¿En qué medios?
4. ¿Qué canales implementan o desarrollan para comunicarse con el cliente? ¿Y qué tanto lo frecuenta los clientes?
5. ¿Cómo implementan el servicio al cliente?

6. ¿Qué aspectos negativos ha mencionado el mercado y los clientes? Canales de comunicación PQRS.
7. ¿En qué temporada les va mejor o tiene más recurrencia de visitantes?

PROVEEDORES

1. ¿La empresa cuenta con proveedores y, qué les suministra? ¿Cómo es la negociación? ¿Son relevantes para su funcionalidad? ¿Son fijos sus proveedores o los rotan?
2. ¿Consideran que sus servicios cuentan con sustitutos en la zona?

SUSTITUTOS

1. ¿Considera usted que los servicios que ofertan tienen sustitutos y cuáles o quiénes y por qué? (Mejoras o innovación)
2. Cuéntanos sobre los precios que ofertan, ¿Consideran que son competitivos, qué valor tiene ese ingreso o cómo impacta (Calidad)?
3. ¿Cuál es la propuesta que quiere que el visitante conozca y qué es lo atractivo?

NUEVOS COMPETIDORES

1. ¿Para acceder a este tipo de negocios, que aspectos considera que son importantes?
2. ¿Considera que sus servicios son diferenciados y por qué?
3. ¿Qué es lo que busca los visitantes en la empresa?
4. ¿Cómo considera la curva de experiencia?
5. ¿El parque cuenta con canales de distribución? (Mercadotecnia)

RIVALIDAD

1. ¿Qué factores impactan en los costos fijos y variables? (Reforma tributaria, otros)
2. ¿Qué estrategias implementan para generar rentabilidad?

COLABORADORES

1. ¿Crees que el gerente del área de Talento Humano desarrolla adecuadamente sus funciones? ¿Por qué?
2. ¿Consideras que los colaboradores son importantes para la organización? ¿Por qué?
3. Al momento de tomar decisiones, ¿Toma como referencia o importancia a las consecuencias que pueden traer para los colaboradores?
4. ¿Qué cualidades considera usted que debe tener una persona para formar parte del equipo de trabajo del parque?
5. Practican algún tipo de rito, tienen algunas costumbres, cultura que sean netamente del parque.
6. ¿Qué actividades motivacionales realiza la empresa para beneficiar a los colaboradores?
7. ¿Cómo es el debido proceso, cuando un colaborador incumple el reglamento interno de la empresa?
8. ¿Qué harías en un escenario en el que ya hayas estimado el presupuesto de un proyecto y te dicen que necesitas reducir los costos?
9. ¿Cómo te describirían profesionalmente tus compañeros de trabajo o tus subordinados?
10. ¿Qué dificultades encuentra en el colaborador y esto, cómo impacta en las funciones de este?

ANEXO B. Fotografía de la entrevista



ANEXO C. Encuesta aplicada a los colaboradores del Parque Nacional de la Uva

PARQUE NACIONAL DE LA UVA – LA UNIÓN VALLE DEL CAUCA

ENCUESTA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

OBJETIVO

Conocer la percepción que tienen los colaboradores del Parque Nacional de la Uva, frente al clima y condiciones labores, a fin de realizar un plan de acción, donde se planteen estrategias de fortalecimiento y mejoramiento.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán usadas únicamente para realizar planes de mejoramiento dentro de la organización, si así lo dispone el administrador.

La encuesta evalúa variables internas, la escala de medición es la siguiente:

1.	2.	3.	4.	5.
Totalmente en desacuerdo	De desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marque la calificación que considere adecuada de acuerdo con su percepción:

ESTRUCTURA

1. Cree que los jefes tienen claro los objetivos, políticas, procedimiento, misión, visión y la estructura organizacional.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Se observa claramente la definición de roles y funciones dentro de la organización.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Conoce las políticas y la estructura de la empresa y trabaja con base en la misma.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

CONDICIONES LABORALES (INFRAESTRUCTURA)

4. El lugar y espacio en el que realizo mis labores contribuyen a un buen desempeño.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Tiene acceso a los materiales y tecnologías que necesitan para realizar su trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Las condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc.) de mi puesto son buenas.

1	2	3	4	5	
---	---	---	---	---	--

7. Los protocolos de Bioseguridad que implementa la empresa son adecuados para la minimizar el riesgo de contagio del virus COVID-19

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

TOMA DE DECISIONES

8. La toma decisiones implantadas son justas según su criterio.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

LIDERAZGO

11. Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Los jefes son imparciales al momento de evaluar mi trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

COMPROMISO

13. Considera que está bien empoderado según las responsabilidades de su cargo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Alguna vez ha sido reconocido por sus logros.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

15. Considera que hay un adecuado equilibrio entre su jornada laboral y su vida personal.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

APRENDIZAJE

16. Existen procedimientos claros para que pueda acceder a capacitación cuando la necesitan.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

17. Las nuevas ideas son bienvenidas y se estimula a los colaboradores a innovar y mejorar las maneras de ejecutar su trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

18. En la empresa promueven planes de desarrollo para obtener sus metas profesionales.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

SENTIDO DE PERTENENCIA

19. Cuando me refiero a la empresa normalmente lo hago de forma positiva.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20. Me intereso por entender de qué forma contribuye mi trabajo con alcanzar las metas corporativas.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

21. Si tuviera una oportunidad laboral en otra empresa con el mismo salario, me quedaría.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

TRABAJO EN EQUIPO

22. Los jefes trabajan en equipo con sus colaboradores y los tratan con respeto.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

23. Se dan las condiciones para que las personas compartan y aprendan unas de otras.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

24. Las personas establecen relaciones de carácter asociativo (integrar) que les permite participar en grupos de trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

25. Te sientes parte del equipo y es aceptado por tus compañeros.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

SATISFACCIÓN LABORAL

26. Te sientes valorado como empleado de la empresa.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

27. Cuando pienso en el trabajo me siento irritado, enojado o depresivo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

28. Es acorde el salario o remuneración que recibo por mis labores.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

29. Estoy satisfecho con la variedad de tareas que realizo en mi trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

CONTROL

30. Se ejecutan periódicamente evaluaciones de desempeño.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

31. Tiene alguna observación, recomendación o conclusión acerca de la percepción que usted tiene de la empresa

ANEXO D. Encuesta en Google Formulario



ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL PARQUE NACIONAL DE LA UVA, LA UNIÓN VALLE DEL CAUCA

OBJETIVO
Conocer la percepción que tienen los colaboradores del Parque Nacional de la Uva frente al clima y condiciones labores, a fin de realizar un plan de acción, donde se planteen estrategias de fortalecimiento y mejoramiento.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán usadas únicamente para realizar planes de mejoramiento dentro de la organización, si así lo dispone el administrador.

 yesli.valenzuela@correounivalle.edu.co (no compartidos)
[Cambiar de cuenta](#)  Borrador restaurado

***Obligatorio**

Seleccione el área al que pertenece *

☐ Área administrativa

☒ Área comercial

☐ Área operativa y logística

¿Cuánto tiempo lleva laborando con la empresa? *

☒ 0 a 11 meses

☐ 1 a 2 años

☐ 3 a 4 años

☐ Más de 5 años

[Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad del Valle. [Notificar uso inadecuado](#)



ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL PARQUE NACIONAL DE LA UVA, LA UNIÓN VALLE DEL CAUCA

Encuesta Clima Organizacional

La encuesta evalúa variables internas, la escala de medición es la siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	De desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Seleccione la respuesta según considere *

	Totalmente en desacuerdo	De desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Cree que los jefes tienen claro los objetivos, políticas, procedimiento, misión, visión y la estructura organizacional.	☐	☐	☐	☐	☐
Se observa claramente la definición de roles y funciones dentro de la organización.	☐	☐	☐	☐	☐

Los protocolos de Bioseguridad que implementa la empresa son adecuados para la minimizar el riesgo de contagio del virus COVID-19

☐☐☐☐☐

La toma decisiones implantadas son justas según su criterio.

☐☐☐☐☐

Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo.

☐☐☐☐☐

Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe.

☐☐☐☐☐

Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores.

☐☐☐☐☐

Los jefes son imparciales al momento de evaluar mi trabajo.

☐☐☐☐☐

Considera que está bien empoderado según las responsabilidades de su cargo.

☐☐☐☐☐

Alguna vez ha sido reconocido por sus logros.

☐☐☐☐☐

Considera que hay un adecuado equilibrio entre su jornada laboral y su vida personal.

☐☐☐☐☐

Existen procedimientos claros para que pueda acceder a capacitación cuando la necesitan.

☐☐☐☐☐

Las nuevas ideas son bienvenidas y se estimula a los colaboradores a innovar y mejorar las maneras de ejecutar su trabajo.

☐☐☐☐☐

En la empresa
promueven planes
de desarrollo para
obtener sus
metas
profesionales.

☐☐☐☐☐

Cuando me
refiero a la
empresa
normalmente lo
hago de forma
positiva.

☐☐☐☐☐

Me intereso por
entender de qué
forma contribuye
mi trabajo con
alcanzar las
metas
corporativas.

☐☐☐☐☐

Si tuviera una
oportunidad
laboral en otra
empresa con el
mismo salario, me
quedaría.

☐☐☐☐☐

Los jefes trabajan en equipo con sus colaboradores y los tratan con respeto.

☐☐☐☐☐

Se dan las condiciones para que las personas compartan y aprendan unas de otras.

☐☐☐☐☐

Las personas establecen relaciones de carácter asociativo (integrar) que les permite participar en grupos de trabajo.

☐☐☐☐☐

Te sientes parte del equipo y es aceptado por tus compañeros.

☐☐☐☐☐

Cuando pienso en el trabajo me siento irritado, enojado o depresivo.

☐☐☐☐☐

Es acorde el salario o remuneración que recibo por mis labores.

☐☐☐☐☐

Estoy satisfecho con la variedad de tareas que realizo en mi trabajo.

☐☐☐☐☐

Se ejecutan
periódicamente
evaluaciones de
desempeño.



Tiene alguna observación, recomendación o conclusión acerca de la percepción que usted tiene de la empresa *

Tu respuesta

[Atrás](#)

Enviar

[Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad del Valle. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios