



APLICACIÓN DEL DESARROLLO Y DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL EN LA CAFETERÍA CHINANTLA

JESSICA ISABEL RODRÍGUEZ MARTÍNEZ¹, José Antonio Hernández Contreras¹, María Concepción Conde Serrano¹, Adriana Román Beltrán¹ y Ángel Daniel Uscanga Díaz¹
1 Universidad del Papaloapan. jrodriguez@unpa.edu.mx

En el mundo empresarial, se han manifestado continuamente cambios sociales, políticos, económicos y tecnológicos que afectan directamente a las empresas de cualquier región. Debido a estos cambios las empresas deben adaptarse para permanecer de forma competitiva en el mercado, por lo que es necesario utilizar herramientas que permitan evaluar el desempeño, localizar áreas de oportunidad y conocer el panorama general de la empresa; principalmente cuando se habla de Mipymes, ya que han sido unas de las más afectadas por los cambios de los últimos tiempos. Para comprender los distintos procesos por los que atraviesan las organizaciones y así alcanzar su desarrollo y responder a las demandas del entorno es necesario recurrir al Desarrollo Organizacional, ya que es un conjunto de estrategias y cambios planificados, que fomentan el funcionamiento y crecimiento de la organización; para esto es necesario utilizar el diagnóstico organizacional, puesto que es el proceso de averiguar cómo funciona la compañía en el momento actual y de recabar la información necesaria para diseñar las intervenciones del cambio, viendo de forma objetiva la situación real de la empresa. Esta investigación se trata de un estudio de caso. El objetivo general fue conocer la situación actual de la Cafetería la Chinantla, a través de la aplicación de una encuesta a los trabajadores con el fin de identificar áreas de oportunidad y elaborar propuestas para la mejora organizacional. El instrumento utilizado es un cuestionario tipo Likert, compuesto por 30 ítems, distribuidos en cinco variables: objetivos, recompensas, liderazgo, actitud al cambio y estrés. Se realizó un análisis de distribución de frecuencias. Dentro de los resultados se encontró que en la variable objetivos la mayoría de los empleados mencionaron conocer los objetivos de la empresa, pero no todos los miembros están familiarizados con su aplicación. En lo referente a recompensas los miembros de la organización percibieron de buena manera el reconocimiento que se otorga por el trabajo realizado y consideraron que la relación trabajo-recompensa se cubre de manera satisfactoria. En la variable liderazgo la percepción de los trabajadores fue que la autoridad está cumpliendo su rol de líder y de guía, apoyándolos y encaminando el trabajo hacia a la eficiencia. En la variable actitud al cambio se observó que no existe resistencia al cambio, ya que se toman en cuenta las opiniones para hacer mejoras. En la variable estrés los empleados opinaron que las actividades se realizan de buena manera, que la carga de trabajo no es pesada y está debidamente diferenciada y distribuida, lo que permite que las actividades se realicen en tiempo y forma, aunque destacaron que las actividades suelen ser monótonas. Dentro de las conclusiones se sugiere trabajar en que todos los empleados conozcan los objetivos de la empresa y puedan crear un sentido de compromiso para alcanzarlos, esto a través de la aplicación de una intervención en la administración de recursos humanos para mejorar la administración y ésta sea más sólida y organizada para alcanzar mejores estándares de venta y posicionamiento comercial.