

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

UNAN-MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA.

FAREM-ESTELI

Departamento de ciencias Económicas y Administrativas.



Artículo Científico.

Incidencia del clima organizacional en la aplicación de los procesos productivos en impresiones ISNAYA de la ciudad de Estelí en el primer semestre año 2016.

Autores (a):

Centeno Centeno Laura de los Ángeles.

Cruz Rodríguez Afrania del Socorro.

Galeano Montenegro Heydi Judith.

Tutores:

Msc. Flor Idalia Lanuza.

Msc. Alberto Sevilla.

Estelí, Enero 2017.



Incidencia del clima organizacional en la aplicación de los procesos productivos en impresiones ISNAYA de la ciudad de Estelí en el primer semestre año 2016.

Autores:

Centeno Centeno Laura de los Ángeles¹

Cruz Rodríguez Afrania del Socorro²

Galeano Montenegro Heydi Judith³

RESUMEN

La empresa Impresiones ISNAYA de la ciudad de Estelí, es una empresa que brinda servicios de imprenta, ubicada en una zona accesible para los clientes.

La investigación se enfoca en identificar cuáles son los elementos importantes para que el clima organizacional sea el más adecuado, considerando que éste es el medio ambiente humano y físico el cual tiene relación con la actitud de los trabajadores.

Con el proceso productivo las empresas logran cumplir sus objetivos, como el posicionamiento en el mercado, afianzarse en un sector en particular o tener también una imagen corporativa a través de sus procesos bien diseñados, que le da percepción e incremento de valor para sus clientes externos e internos.

A través del análisis FODA se implementaran alternativas para la mejora continua del clima organizacional que fortalezca el proceso productivo de la empresa.

En concordancia con lo expuesto anteriormente, se obtuvieron datos derivados de las encuestas aplicadas a los clientes internos de la empresa, permitió establecer las debilidades de la misma.

Palabras claves: Clima Organizacional, satisfacción laboral y FODA.

¹ Centeno Centeno Laura de los Ángeles Cel.: 8654-4802 angelescenteno16@gmail.com

² Cruz Rodríguez Afrania del Socorro Cel.: 7795-8429 afraniaca3@hotmail.com

³ Galeano Montenegro Heydi Judith Cel.: 5740-7368 judithgalmon@gmail.com



Summary

The Company ISNAYA print in Estelí city is a Company that provides printing services, located in an area accessible to customer.

The research focuses on identify which are the important elements so that the organizational climate is the most appropriate, considering that this is the human and physical environment which is related to the attitude of the workers.

With the productive process the companies manage to fulfill their objectives, with the positioning in the market, consolidate itself in a particular sector or also have a corporate image through its well-designed processes, which gives the perception and increase of value for its external and internal customers.

Through the SWOT analysis, alternatives will be implemented for the continuous improvement of the organizational climate that strengthens the productive process of the Company.

In accordance with the above, data derived from the surveys applied to internal customers of the Company were obtained, allowing the Company to establish its weaknesses.

Key words: Organizational climate, Work satisfaction, and SWOT.

INTRODUCCIÓN

La investigación se realizó con la información obtenida de la empresa IMPRESIONES ISNAYA de la ciudad de Estelí con el objetivo de identificar la relación del clima organizacional y el proceso productivo que se lleva a cabo.

La investigación consiste en determinar la incidencia del clima organizacional en la aplicación de los procesos productivos en impresiones ISNAYA de la ciudad de Estelí en el primer semestre año 2016.

Se considera que con la investigación se comparten y proponen alternativas aplicables para mejorar el clima organizacional de la empresa haciendo placentera la información para fortalecer los procesos productivos.



Se investigó una serie de teoría concerniente al diagnóstico y análisis de clima organizacional y procesos productivos. Para lograr los objetivos planteados se estudiaron los factores internos y externos de la empresa, se realizó una matriz FODA, todo con el fin de mejorar la productividad de la empresa.

Materiales y Métodos:

La metodología utilizada se presenta bajo un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, busca comprender la realidad sobre la incidencia del clima organizacional en el proceso productivo, de tipo aplicada.

Se recolectó la información utilizando entrevistas a gerente y responsable de producción de la empresa, encuestas a los colaboradores. Se utilizó el método teórico para verificar el comportamiento organizacional con fuentes bibliográficas, información brindada por la empresa e internet.

Métodos y técnicas para la recolección de datos

Para esta investigación se usó el método empírico en la recolección, procesamiento y análisis de los datos obtenidos. Para la obtención de un análisis crítico, se emplearon los siguientes instrumentos de investigación: Entrevista, encuesta, investigación usando internet.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

FCNMPT-Impresiones ISNAYA creada en los años 1990, como un área estratégica de la Fundación Centro Nacional de la Medicina Popular Tradicional (FCNMPT) “Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, con el objetivo de divulgar el quehacer institucional a través de la impresión gráfica, digital y documental de materiales educativos como resultados de procesos investigativos relacionados con la promoción y rescate de la Medicina Popular Tradicional Nicaragüense.

En la actualidad, Impresiones ISNAYA ha ampliado la oferta de sus servicios a la población en general; contribuyendo de esta manera a la generación de ingresos para la sostenibilidad económica del área y de la FCNMPT; fomentando la responsabilidad social empresarial especialmente en el municipio de Estelí.



Resultados

Gráfico 1 Ambiente Físico.

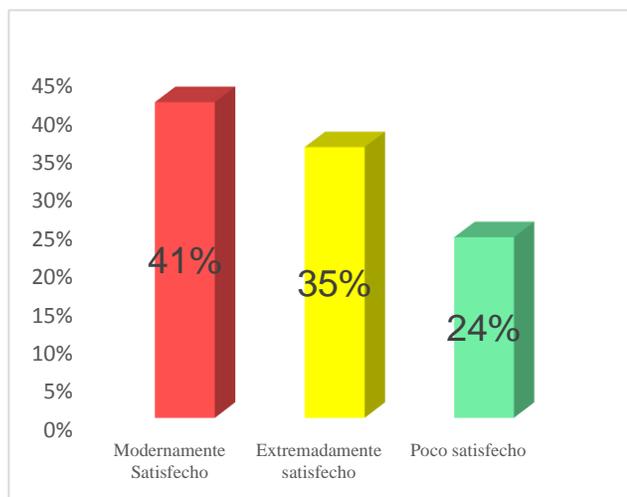


Gráfico 3 Satisfacción Laboral.

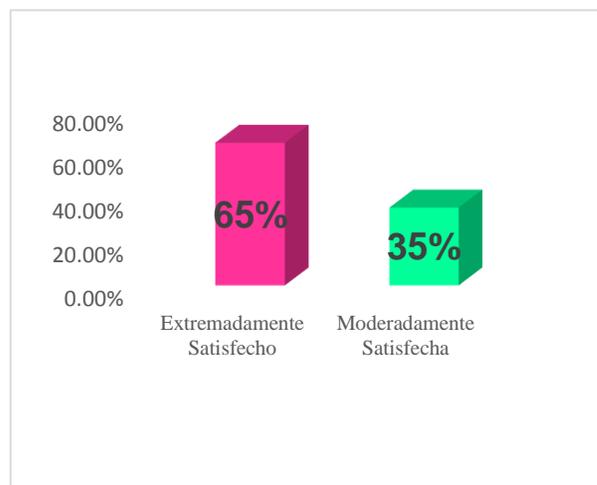


Gráfico 2 Ambiente Social.

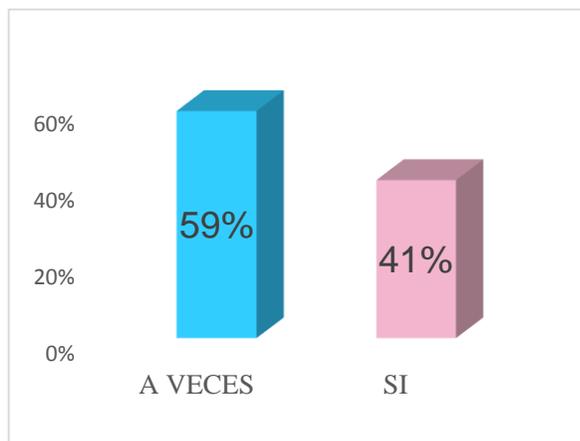


Gráfico 4 Desempeño Laboral.

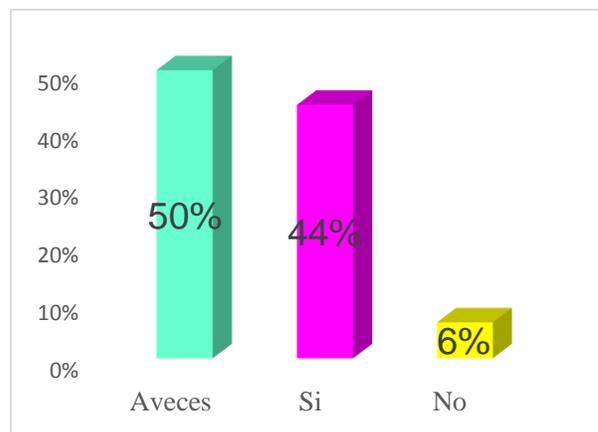


Gráfico 5 Capacitación.

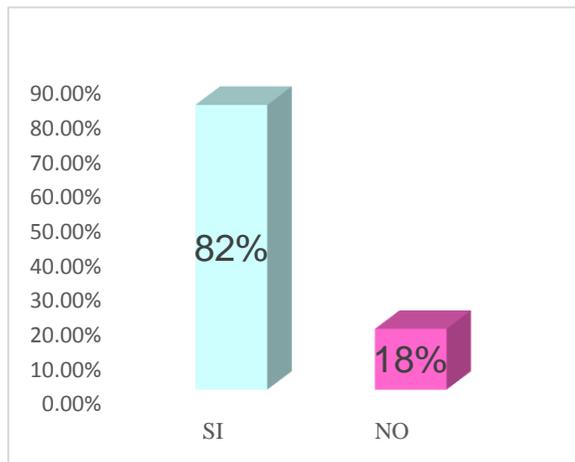
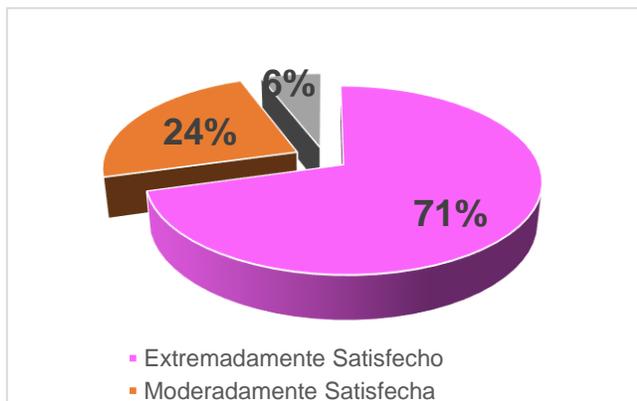


Grafico 6 Satisfacción con la trayectoria en la institución.

Gráfico 7 Relación de clima organizacional y satisfacción laboral





Discusión

En los datos de Ambiente físico (Gráfico 1) se observó que el 41% de los colaboradores manifiestan tener una satisfacción con su entorno inmediato moderadamente satisfecho, un 35% de los colaboradores siente que su entorno es extremadamente satisfecho mientras que un 24% respondió que estar poco satisfechos con el entorno inmediato del puesto de trabajo. Como se puede observar menos del 50% de los colaboradores encuestados respondieron estar moderadamente satisfecho con su entorno inmediato de su puesto de trabajo lo cual significa para la empresa tener un clima organizacional bajo ya que sus empleados no están motivado con el área de trabajo que tienen asignada.

Según Manoel Grott (2003) se refiere al ambiente de trabajo como un conjunto de factores físicos, climáticos o de cualquier otro que, interconectadas, o no, están presentes y participan en el trabajo del individuo.

Grafico 2 Ambiente social. Correspondiente a un 59% de los colaboradores expresan que a veces sus compañeros son generadores de un buen ambiente de trabajo, mientras el 41% restante de los colaboradores respondieron que si consideran tener un ambiente de trabajo amigable.

Esto significa que el ambiente social que existe entre los colaboradores de la empresa no es el adecuado ya que los colaboradores no cuentan con un buen ambiente de trabajo entre ellos y esto afecta a los proceso de producción de la empresa.

En la actualidad el ambiente de trabajo dentro de las empresas juega un papel muy importante ya que es un factor por el cual el trabajador se desempeña de manera más eficiente en sus respectivas actividades.

Un trabajador feliz es un trabajador más de confianza, es por eso que al mantener a nuestros trabajadores de una manera satisfactoria dentro de la empresa tenemos la certeza que estos trabajadores serán fieles y leales a la misma, por la cual van a responder en los momentos que se necesite. (Constantino, 2015)



Grafico 3 Satisfacción laboral. Según gráfico refleja que un 65% de los colaboradores encuestados respondieron que se sienten extremadamente satisfecho con la labor que desempeña en la institución, mientras que un 35% restante manifestaron estar moderadamente satisfechos.

Esto significa, que más del 50% de los colaboradores de la empresa Impresiones ISNAYA están satisfechos con la labor que desempeño dentro de la intuición y esto conlleva a un mejor rendimiento en producción ya que un colaborador satisfecho logra que la empresa cumpla con sus objetivos planteados.

Satisfacción podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”. (Pérez, 2002)

Gráfico 4 Desempeño Laboral. Refleja que un 50% de los colaboradores opinaron que solo a veces el trabajo que realizan es reconocido por la empresa, mientras que el 44% asintieron que si reconocen el trabajo que realizan y el 6% restante manifestó que no se les reconoce la labor que desempeñan.

Según respuestas obtenidas por parte de los colaboradores el 50% respondieron que a veces sus superiores reconocen la labor que ellos desempeñan, esto puede desmotivar a los colaboradores para desempeñar con calidad sus labores.

Desempeño es la evaluación que constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. (Sales, 2002)

Gráfico 5 Capacitación. Respecto a datos obtenidos un 82% de los colaboradores respondieron que si reciben capacitación por parte de la empresa, un 18% de los colaboradores respondió que ellos no reciben capacitación de cómo realizar bien sus labores.



Según las respuestas obtenidas de parte de los colaboradores la empresa los está capacitando constantemente para fortalecer los procesos productivos y obtener un mayor rendimiento de personal

La capacitación es uno de los factores que contribuyen a la satisfacción de los colaboradores de la empresa el objetivo es la de buscar mejorar sus aptitudes, actitudes, conocimientos, habilidades o conductas de su personal. (Torres., 2015)

Gráfico 6 Satisfecho con mi trayectoria en la institución. Con respecto a la trayectoria de cada colaborador dentro de la institución de trabajo el 71% opinaron estar extremadamente satisfecho, un 24% está moderadamente satisfecho, mientras que un 6% está poco satisfecho, es decir, la mayoría de los empleados opinaron estar extremadamente satisfecho con su trayectoria dentro de la organización por lo cual realizan su trabajo de forma adecuada con interés a cada labor que realizan.

Mediante entrevista realizada a Gerente de Impresiones ISNAYA Lic. Urania Olivas Vílchez expone que al tener a sus colaboradores satisfechos genera un buen clima organizacional que fortalezcan los procesos productivos de la empresa

Gráfico 7 Relación de clima organizacional y satisfacción laboral. Existe una relación entre los dos descriptores dado que la mayor parte de los trabajadores se encuentran estrechamente y moderadamente satisfechos con el clima organizacional y satisfacción laboral, sin embargo existe 4 personas que están pocas satisfechas con el clima organizacional esto indica según el modelo de correlación que independientemente que este satisfecho en el trabajo el clima organizacional incidirá parcialmente.

Con el análisis de este objetivo verificamos que la hipótesis es verdadera porque haciendo una mejora en el clima organizacional aumentara el rendimiento en los procesos productivo.



Conclusiones

El comportamiento organizacional en la empresa de acuerdo a la percepción de los empleados opinó que solo a veces el trabajo que realizan es reconocido por la Empresa, sin embargo, un porcentaje significativo consideran que no se reconocen el trabajo que realizan, esta situación se produce porque los empleados indican que se atiende solo a los empleados de niveles superiores, existiendo insatisfacción en los niveles operativos.

El comportamiento organizacional en la empresa de acuerdo a la percepción de los empleados opinó que solo a veces el trabajo que realizan es reconocido por la Empresa, sin embargo, un porcentaje significativo consideran que no se reconocen el trabajo que realizan, esta situación se produce porque los empleados indican que se atiende solo a los empleados de niveles superiores, existiendo insatisfacción en los niveles operativos.

Los empleados de la empresa reciben capacitación sobre las maneras de realizar su trabajo por lo que se considera que la implantación de planes de capacitación es necesarios aplicarlos para la solución de problemas encontrados.

La carencia de motivación para los empleados en la empresa también es significativa, pues es un factor clave que indica el descontento en sus funciones, los trabajadores desconocen programas de motivación que influya en su actitud para que sean más proactivos y con sentido de pertenencia.

Los empleados están extremadamente satisfechos con su trayectoria dentro de la organización por lo cual realizan su trabajo de forma adecuada con interés a cada labor que realizan.

Con el análisis obtenido en los resultados verificamos que la hipótesis planteada es verdadera y cumple nuestro objetivo de investigación.



Recomendaciones

Fomentar las buenas relaciones entre los trabajadores de niveles operativos, medios y altos, considerando la equidad como un instrumento para cubrir con las expectativas del personal de la empresa Impresiones ISNAYA.

Propender a la realización de espacios de distracción en el área física de la empresa, con el fin de contribuir a una mayor motivación por parte de los empleados.

Utilizar la motivación a través de incentivos, reconocimientos individuales, realizando los logros de los empleados de niveles operativos y medios, pues su contribución a la empresa es importante ya que sin ellos no se lograría el cumplimiento de los objetivos en la organización.

Desarrollar un plan de mejoramiento en los procesos productivos, reduciendo los tiempos de las actividades de los empleados, con el fin de lograr una mayor productividad, considerando que la productividad es el resultado de la cantidad de productos obtenidos versus los recursos utilizados para el efecto, en este caso en la empresa Impresiones ISNAYA, la productividad se mide además por la calidad de los servicios que oferta y ello se consigue con una participación eficiente por parte de sus colaboradores.

La empresa debe tomar en cuenta la necesidad que tiene cada uno de sus colaboradores en el ambiente donde se ejerce su labor.

El ambiente físico de la empresa es bueno, sin embargo en la empresa si se considera que este tema es un problema ya que el porcentaje no corresponde ni al cincuenta por ciento por lo que si es necesario que se apliquen estrategias para resolver los problemas.

Impresiones ISNAYA tome en cuenta las alternativas propuestas en este trabajo de investigación.



Bibliografía

Constantino, V. C. (05 de Marzo de 2015). *http://www.gestiopolis.com*. Recuperado el 15 de Agosto de 2016, de <http://www.gestiopolis.com>: <http://www.gestiopolis.com/ambiente-de-trabajo-como-factor-de-motivacion-para-los-empleados/>

Pérez, M. M. (30 de Enero de 2002). *www.gestiopolis*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>

Sales, M. (28 de Abril de 2002). *www.gestiopolis*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/evaluacion-del-desempeno/>

Torres., C. J. (20 de Marzo de 2015). *www.gestioplolis*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-capacitacion-y-el-adiestramiento-en-las-empresas/>

