

CULTURA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE EN LA SATISFACCIÓN LABORAL - EMPRESA CAFÉ NICARAGÜENSE.

ORGANIZATIONAL CULTURE AS A KEY FACTOR IN LABOR SATISFACTION CAFÉ NICARAGÜENSE COMPANY.

Autores:

Chacón Dávila Maryuri Massiel

mchacondavila@gmail.com

Martínez Benavidez Ubanía Mercedes

ubaniamartinez2017@gmail.com

Ramírez Rodríguez Marberéy José

marbereyramirez@gmail.com

RESUMEN

En el presente estudio se abordaron temáticas acerca de la cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de Café Nicaragüense. La cultura organizacional es una idea en el campo de estudio de las organizaciones y de gestión que describe la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores de una organización; para lograr la eficacia de la organización es muy importante medir y analizar la satisfacción laboral de cada colaborador. La investigación es de carácter mixto ya que su principal objetivo es estudiar y analizar la

cultura organizacional y la incidencia en la satisfacción laboral, también pretende medir o cuantificar la relación que existe entre ambas variables. Para la recolección de esta información, fue necesaria la utilización de instrumentos como encuestas, entrevistas y guía de observación la cual sirvió de base para conocer la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. Para la interpretación de todos los resultados obtenidos se analizaron cada uno de los indicadores como: tipos de cultura, valores, costumbres, ambiente

laboral, entre otras, que ayudaron a conocer la situación actual en la que se encuentra la empresa para así facilitar estrategias que permitirán mejorar las características propias de los colaboradores y de la organización.

Palabras claves: Cultura Organizacional, Satisfacción, Motivación y Estrategia.

SUMMARY

In the present study, topics related to the organizational culture and their influences on the job satisfaction of Café Nicaragüense employees were addressed. Organizational culture is an idea in the field of study of organizations and management that describes the psychology, attitudes, experiences, beliefs and values of an organization; To achieve the effectiveness of the organization, it is very important to measure and analyze the job satisfaction of each employee. The research is of mixed nature since its main objective is to study and analyze the organizational culture and the incidence on job satisfaction, it also aims to measure or quantify the relationship that exists

between both variables. For the collection of this information, it was necessary to use instruments such as surveys, interviews and observation guide which served as the basis for knowing the quality of the activities, relationships, issues, means, materials or instruments in a certain situation or problem. For the interpretation of all the results obtained, each of the indicators was analyzed as: types of culture, values, customs, work environment, among others, that helped to know the current situation in which the company is located in order to facilitate strategies that will allow improving the characteristics of the employees and the organization

Keywords: Organizational Culture, Satisfaction, Motivation and Strategy.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la cultura organizacional permite a los integrantes de la organización ciertas conductas e inhiben otras. Una cultura laboral abierta y humana alienta la participación y conducta madura de todos los miembros de la organización, sí las personas se

comprometen y son responsables, se debe a que la cultura laboral se lo permite, es una fortaleza que encamina a las organizaciones hacia la excelencia, hacia el éxito.

La cultura organizacional sirve de marco de referencia a los miembros de la organización y da las pautas acerca de cómo las personas deben conducirse en ésta. En muchas ocasiones la cultura es tan evidente que se puede ver la conducta de la gente cambia en el momento en que traspasa las puertas de la empresa.

La cultura se considera un aspecto relevante para comprender la dinámica de las organizaciones y el funcionamiento de los sistemas que la conforman. La estrategia, al igual que la cultura, delimita el pensamiento y comportamiento de los individuos en una organización, por tal razón se ha decidido abordar en el presente trabajo investigativo el desarrollo de la cultura organizacional como factor clave en la satisfacción laboral de la empresa Café Nicaragüense.

El propósito de esta investigación estará centrado en conocer el

desarrollo de la cultura organizacional como factor clave en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Café Nicaragüense, primeramente conocer los conceptos básicos de la cultura organizacional, satisfacción laboral, comportamiento de los empleados y empleadores, entre otros, teniendo como prioridad los efectos positivos y negativos de una cultura organizacional bien estructura tomando como factor clave la satisfacción laboral de dicha empresa.

Para la realización de la investigación se utilizaron diversas fuentes de apoyo entre las cuales destacan las siguientes, búsqueda de información en sitios web, libros, entrevista y visitas a la biblioteca Urania Zelaya de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM – Estelí.

MATERIALES Y MÉTODOS

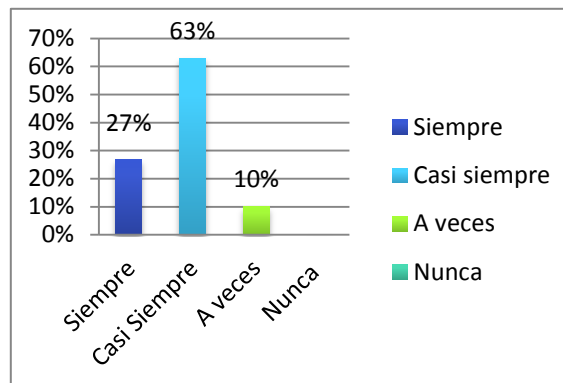
La muestra de esta investigación estuvo conformada por 30 colaboradores de Café Nicaragüense, a los cuales se les aplico una encuesta compuesta por 18 ítems y

una entrevista dirigida al gerente general compuesta por 13 ítems, según la metodología es mixta porque aplica conocimientos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio y es de carácter descriptivo ya que se pretende describir la cultura organizacional que posee esta organización, así como sus elementos y demás factores determinantes. El tipo de muestreo es probabilístico porque todos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra, sin embargo por ser una población pequeña menos de 100 colaboradores se realizara un censo.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A través de la aplicación de los instrumentos se obtuvieron los siguientes resultados, donde cada uno mostrará un resultado concreto, estos se unieron para obtener un análisis final, lo cual dio como pauta proponer estrategias que fortalezcan la Cultura Organizacional para una satisfacción laboral.

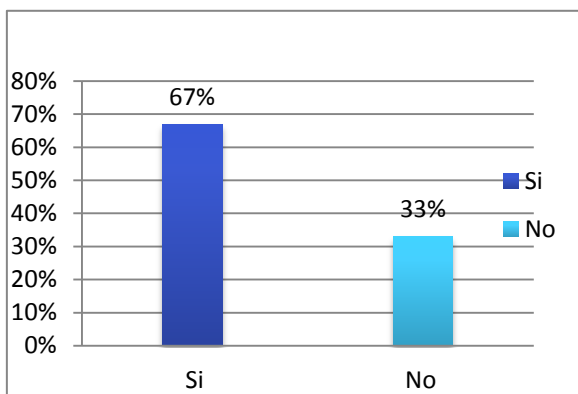
Gráfico No. 1 ¿Es agradable el ambiente de la empresa?



Los resultados indican que en la empresa café nicaragüense según los colaboradores predomina un ambiente favorable donde cada colaborador puede ejercer sus funciones sin ningún tipo de presión, cada colaborador percibe un buen ambiente por parte de la dirección de la empresa, de sus responsables directos, y de sus compañeros de trabajos.

Los colaboradores trabajan en un ambiente laboral limpio, moralmente bueno, sin rencillas, sin gritos, ni malestares permanentes, esto ayuda de igual manera a los colaboradores como a la institución en la consecución de los objetivos institucionales, laborales y personales de cada colaborador.

Gráfico No. 2 ¿Le es fácil conseguir la colaboración de las personas de otras áreas cuando lo necesita?

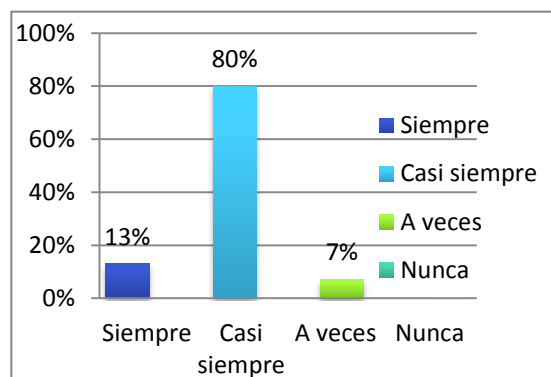


Este resultado demuestra que la actitud de los colaboradores de la empresa es diferenciada; se puede observar que la mayoría de los colaboradores ofrecen su ayuda facilitando el trabajo y aportando al cumplimiento de los objetivos que a diario se plantean la organización, esto es de gran beneficio para la institución puesto que contar con colaboradores dispuestos a realizar sus funciones de la mejor manera aumenta la productividad y facilita las relaciones laborales.

Cuando se trabaja en equipo, se unen las aptitudes de los miembros y se potencian sus esfuerzos, disminuye el tiempo invertido en las

labores y aumenta la eficacia de los resultados, sin embargo esto no se lograría sino existirá una comunicación y colaboración entre áreas.

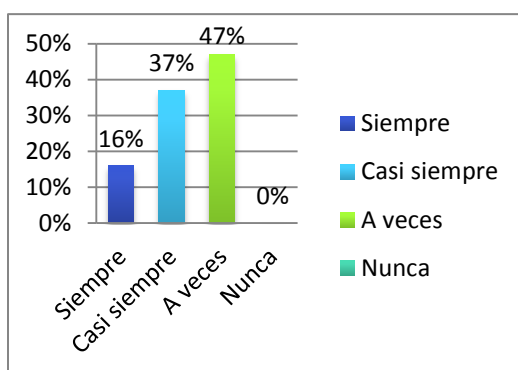
Gráfico No. 3 ¿Se transmiten y promueven los valores, normas y costumbres que existen en la empresa?



Esto indica que los miembros de la empresa café nicaragüense se identifican con la organización y se comprometen con valores y creencias que son fuentes de inspiración para pertenecer a una institución donde predomina un sistema cultural acogido por valores, normas, costumbres y creencias que aportan significativamente en el actuar diario dentro y fuera de la organización,

Por otra parte promover estos elementos contribuyen a la estabilidad de la organización, además sirve de instrumentos para que sus miembros comprendan los hechos y actividades que se puedan presentar.

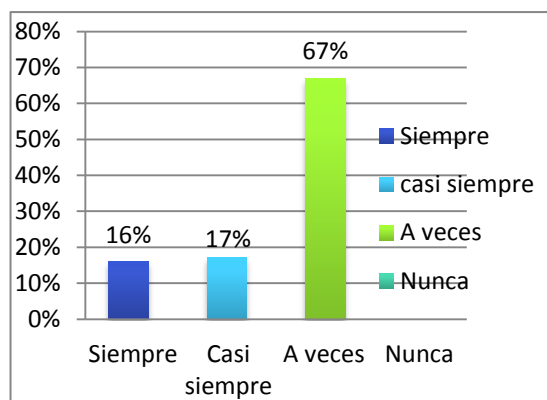
Gráfico No. 4 ¿Se realizan celebraciones de cumpleaños u otras actividades donde participen todos los empleados?



Los resultados indican que colaboradores afirman que se realizan actividades constantemente, pero en ciertas ocasiones no todos se integran a ellas debido a compromisos personales u otras actividades que impiden presentarse a dichas actividades organizadas por la institución.

La empresa intenta mantener a su equipo motivado, fomentando la alineación del compromiso personal de cada uno de sus miembros con el compromiso con la empresa y la búsqueda del beneficio común, celebrar éxitos, cumpleaños u otras actividades ya sean pequeñas o grandes, es una buena forma de lograrlo, además de permitir demostrar los valores de la organización, ganándose el respeto, complicidad y simpatía de cada uno de sus miembros.

Gráfico No. 5 ¿El trabajo le resulta satisfactorio y motivador?

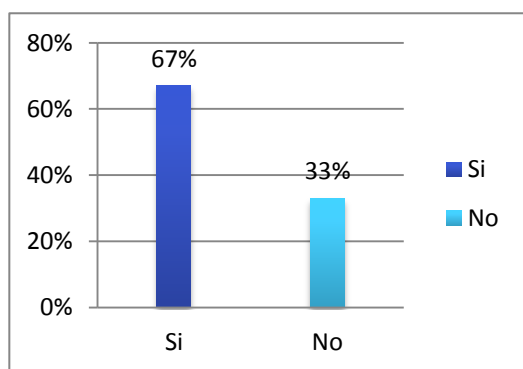


Esto indica que los colaboradores de café nicaragüenses se sienten satisfechos con las funciones que realizan, sin embargo muestran que hace falta que la institución de un

paso más a su motivación, debido a este caso la empresa deberá ejecutar un plan de acción que les permita mejorar este aspecto y que su personal este en total disposición en llevar a cabo las tareas diarias con un mayor compromiso y disposición.

Para lograrlo la empresa debe mantener una comunicación con sus colaboradores para conocer cómo se sienten en su trabajo, mantenerlos siempre motivados para que realicen sus funciones de la mejor manera, y que el trabajo no se torne aburrido. La motivación es el éxito para que los colaboradores alcancen los objetivos de la empresa.

Gráfico No. 6 ¿La remuneración que usted recibe está acorde con las responsabilidades de su



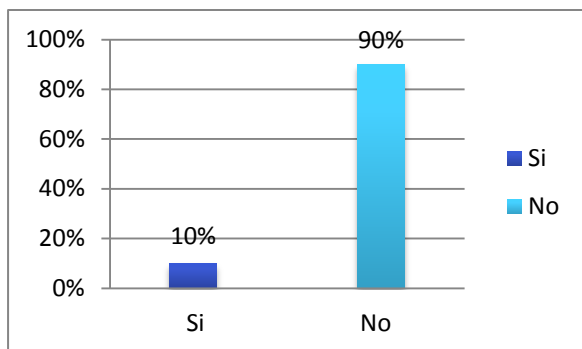
cargo?

Este resultado refleja que en su mayoría los colaboradores están conformes con el salario que reciben y afirman que éste, está acorde a las funciones que realizan dentro de la organización.

El otorgar una buena remuneración influye directamente en la satisfacción, motivación y productividad de los colaboradores, por ello café nicaragüense centra sus esfuerzos en mantener una administración salarial adecuándose a las leyes y derechos de sus colaboradores.

El gerente de Café Nicaragüense afirma tener presente que la remuneración es fundamental para satisfacción del trabajador; “cuando un trabajador se siente insatisfecho con lo que gana puede afectar su productividad y competitividad dentro de la empresa”.

Gráfico No. 7 ¿Le han capacitado para desarrollar su trabajo?



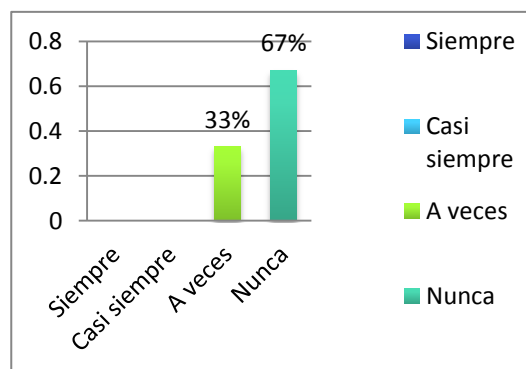
Según los colaboradores de la empresa café nicaragüense, no se les capacita para ejercer sus funciones. La empresa debe accionar ante esta problemática, puesto que no capacitar a su personal conlleva a tener deficiencias en los procesos productivos y en las demás áreas donde es necesario ejecutar nuevas acciones para mejorar los procedimientos de marketing, administrativos y contables.

En la información recolectada en la entrevista dirigida al Gerente Engel Torres confirma que se realizan capacitaciones ocasionales, porque estas incurren en gastos adicionales para la empresa.

La capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa, una

planificación adecuada del componente humano, en una organización requiere de una política de capacitación permanente para que cada colaborador realice sus funciones adecuadamente.

Gráfico No. 8 ¿Se entregan estímulos o reconocimientos por parte de la empresa?



Este resultado demuestra que los colaboradores no están siendo reconocidos por parte de la empresa con ningún tipo de estímulo. La empresa debe de tener en cuenta que su éxito se debe al personal que labora para que la empresa logre su principal objetivo, por lo tanto contar con colaboradores insatisfechos o desmotivados repercutirá en su producción y por lo tanto no se

cumplirán las metas ni objetivos planteados.

En la entrevista realizada al gerente explicaba que otorgar estímulos ocasiona gastos adicionales a la empresa y por esa razón es más difícil otorgarlos constantemente.

CONCLUSIONES

Con base a resultados y objetivos de investigación se concluye que: la empresa Café Nicaragüense prevalece una cultura conocida como cultura de clan, donde predominan valores propios de los colaboradores, acogiendo de manera positiva las costumbres y creencias que la institución posee; por consiguiente se entiende que la organización desarrolla actividades que aportan de manera significativa a que sus colaboradores interactúen en un ambiente agradable.

Tienen un fuerte sentido de identificación y reconocen hacia donde van dirigidos sus esfuerzos dentro de la organización; por esto, las metas, percepciones y tendencias de conducta fomentan la comunicación, la coordinación e

integración de cada uno de los colaboradores.

Los principales elementos que influyen en la satisfacción de los colaboradores de la Empresa Café Nicaragüense son valores, creencias, costumbres y normas, cada uno de estos elementos favorece a que el trabajador conozca y asimile la cultura que prevalece en la organización.

Estos elementos influyen de manera directa en la satisfacción, desempeño y motivación de los colaboradores, por lo tanto, se puede afirmar que la cultura de la empresa café nicaragüense es esencial para el éxito de la organización.

Por otra parte, la cultura organizacional y satisfacción laboral son dos aspectos determinantes para que una organización sea exitosa, el desempeño de sus empleados va a depender del grado de conocimiento e identificación que la persona tenga hacia la cultura de su institución.

En la cultura organizacional, las dimensiones con mejor resultado corresponden a comunicación y

motivación; y respecto a la satisfacción laboral, los mejores índices se presentan en las dimensiones de desarrollo profesional y relación con su jefe.

Según la entrevista realizada al Gerente General y las encuestas realizadas a los colaboradores de la organización, se consiguió plantear estrategias que fortalecerán la cultura de la empresa y al mismo tiempo servirá como una herramienta para que los colaboradores se sientan satisfechos dentro de la organización y tengan sentido de identificación.

Por medio de los resultados y su respectivo análisis se ha demostrado que si existe una relación positiva entre cultura organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Café Nicaragüense, también se identificó que en la organización la relación entre ambas dimensiones es débil, por esta razón se permite afirmar que si se mejoran los aspectos de motivación, comunicación y se fortalecen los valores, se obtendrán mejores niveles de satisfacción laboral.

En conclusión, la empresa Café Nicaragüense no cuenta con un método que permita mantener activa su cultura organizacional, por lo tanto se plantean una serie de estrategias que coadyuvaran a mejorar las dimensiones de cultura organizacional y satisfacción laboral, esto con el propósito perfeccionar aspectos de motivación, satisfacción laboral e identificación institucional

BIBLIOGRAFÍA

- Aguedo. (09 de marzo de 2011). *Recursos Humanos*. Recuperado el 12 de 09 de 2017, de <http://recursoshumanosinternet.blogspot.com/2011/03/que-es-un-colaborador.html>
- Aguilar, A. S. (1999). *Capacitación y desarrollo personal*. México: Limusa Noriega editors.
- Amozorutia, C. L. (2005). *Colaboración: Una ventaja competitiva*. México: Great place to work.

- Andrews, K. (11 de marzo de 2002). *Gestiopolis*. Recuperado el 18 de agosto de 2017, de <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>
- Avedaño, K. (2017). *Política de buen trato laboral*. Chile: Metropolitano Central.
- Avedaño, R. (28 de Diciembre de 2015). *Características Tu portal Educativo*. Recuperado el 09 de mayo de 2017, de <http://www.caracteristicas.co/cultura-organizacional/>
- Barrios, A. Z. (2007). *Planificación Estratégica*. Caracas: Texto C.A.
- Benavides Benavides, M. F., Talavera Lagos, M. S., & Gutiérrez López, G. C. (2016). *Clima Organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Plasticos Garcia Castro*. Managua: FAREM.
- Berrios, A. (20 de Octubre de 2015). *EAE Business School y Harvard Deusto Business*. Recuperado el 02 de Mayo de 2017, de <http://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/>
- Calderón Hernández , G., Murillo Galvis, S. M., & Torres Narváez, K. Y. (25 de Enero de 2009). *Cuadernos de Administracion*. Recuperado el 09 de mayo de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- Chiavenato, I. (1993). México: McGraw - Hill.
- Chiavenato, I. (2002). Bogota, Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. España: Mc Graw Hill.
- Dorta Quintana, A. (30 de mayo de 2014). *Centro de desarrollo Gerencial*. Recuperado el 23 de mayo de 2017, de

- <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2014/05/cultura-organizacional.html>
- Duran, J. M. (05 de Mayo de 2017). *Mi tecnológico*. Recuperado el 09 de Mayo de 2017, de <http://www.mitecnologico.com/Main/ElementosCulturaOrganizacional>
- Fernández Collado, C. (2002). *La Comunicación en las Organizaciones*. México: Trillas.
- García Hodgson, M. E., Melgara Estrada, R. J., & Villareyna Centeno, I. D. (2015). *Clima organizacional para la satisfacción laboral del área administrativa FAREM Estelí, 2015*. Estelí: FAREM.
- González, M. y. (1999). *Comportamiento Organizacional "Un enfoque latinoamericano"*. México: CECSA.
- Guerra, J. M. (02 de Diciembre de 2013). *Universidad Rafael Landívar*. Recuperado el 09 de Mayo de 2017, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf>
- Henry Mintzeberg, J. B. (1997). *El Proceso Estratégico*. México: Pearson Prentice Hall.
- Herskovits, M. J. (1995). *El hombre y sus obras*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Key, T. E. (1998). *Celebraciones en la empresa, juego, propósito y beneficio*. México: Ediciones Granica.
- Kinnear, T., & Taylor, J. (1998). *Un enfoque aplicado*. McGraw Hill.
- Lado, M. (2013). *Introducción a la auditoría sociolaboral*. España: Bubok Publishing S.L.
- Maldonado, E. (08 de Agosto de 2013). *Secretaría de Trabajo*. Recuperado el 05 de Septiembre de 2017, de <https://stps.jalisco.gob.mx/asesoria-laboral/prestaciones>
- Martinez, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: UNED.

- Martinez, V. (26 de Octubre de 2015). Recuperado el 2017 de mayo de 15, de <http://culturaorganizationalymas.blogspot.com/2015/10/cultura-organizational-el-hombre-vive.html>
- Navarro, S. M. (01 de Marzo de 2012). Recuperado el 02 de Mayo de 2017, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Navarro, S. M. (20 de Marzo de 2012). *Academia Edu.* Recuperado el 2017 de mayo de 2017, de https://www.academia.edu/22455816/_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_Y_SU_INFLUENCIA
- Olivares, S., & González, M. (2014). *Psicología del Trabajo*. México: Editorial Patria.
- Ordoñez, J. G. (2007). *Dirección Empresarial Asistida*. España: Vision Net.
- Pallares Zoilo, R. D. (2005). "Hacer Empresa: Un Reto". Colombia: Fondo Editorial Nueva Empresa.
- Pérez, J., & Gardey, A. (2014). *Definicion De*. Recuperado el 12 de 09 de 2017, de <https://definicion.de/censo/>
- Quintana, A. (23 de Febrero de 2008). *Apoyo Organizacional*. Recuperado el 09 de mayo de 2017, de <http://apoyoorganizational.blogspot.com/2008/02/cultura-organizational.html>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice Hall.
- Thompson, I. (04 de Diciembre de 2006). Recuperado el 04 de Mayo de 2017, de <https://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>

Vergés, J. M. (1999). *Función directiva*. España: Servei de Publicacions.

Vs, N. (26 de Octubre de 2015). Recuperado el 2017 de mayo de 15, de <http://culturaorganizacionalymanagements.blogspot.com/2015/10/cultura-organizational-el-hombre-vive.html>