

INDUSTRIA NACIONAL DE GASEOSAS S.A., de la ciudad de Corozal en 2012-01¹

Hassir Elias Lastre Sierra, Estudiante de Administración de Empresas, Universidad de Sucre

RESUMEN

La gestión humana como parte neurálgica del proceso de dirección, comprende entre muchos otros temas, la Motivación, el Liderazgo y la Comunicación. Este estudio se centró en el análisis de las variables anteriormente mencionadas, en la empresa Industria Nacional de Gaseosas S.A., en el año 2012, donde se evidenció la interacción y la relación entre estas.

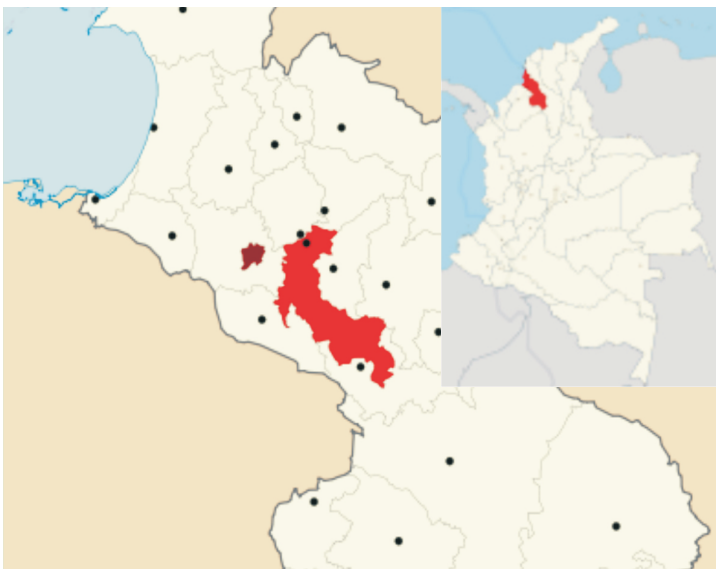
Según la teoría motivacional ERC de Clayton Alderfer, el

individuo puede hacer énfasis en satisfacer una necesidad con relación a otras, y ese ánimo de conseguir satisfacer sus necesidades, es lo que lo mantiene motivado en su ámbito laboral. Este autor logra simplificar las cinco necesidades que plantea Abraham Maslow, en tan solos tres: Existencia, Reconocimiento y Relación.

Los estilos de Gestión Gerencial (Liderazgo) planteados por el psicólogo organizacional Rensis Likert, tendrán lugar en este

diagnóstico, teniendo en cuenta la metodología diseñado por este autor, se reconocerá el perfil de Gestión Gerencial ejercido por el gerente de la compañía en estudio. Otro punto importante, es el referente a la Comunicación Empresarial, donde se evalúan cuatro dimensiones de la misma (Interna, Externa, Relaciones Públicas y Responsabilidad Social Empresarial), con el fin de conocer su desarrollo dentro de la organización.

Palabras Claves: Motivación, Liderazgo, Comunicación, Gestión, Dirección.



Corozal es un municipio colombiano en el Departamento de Sucre. Hace parte de la Región Caribe de Colombia y de la subregión geográfica llamada región Sabanas. Tiene una población estimada para el año 2012 de 61.126 habitantes aproximadamente.

La distancia existente entre el Municipio de Corozal y la Capital del Departamento Sincelejo, es de 15 km; con el municipio de Los Palmitos dista 8 km y con el municipio de San Juan de Betulia también 8 km. En Corozal se ubica, además, el Aeropuerto Las Brujas que sirve a toda la región Sabanera del Departamento de Sucre.

OBJETIVOS

General

Realizar un análisis del proceso de Dirección, en las variables de Motivación, Liderazgo y Comunicación, en la empresa Industria Nacional de Gaseosas S.A. de la ciudad de Corozal en el año 2012-01.

Específicos

- Indicar el grado de satisfacción de las necesidades (Existencial, Relación y Crecimiento) del personal de la empresa Industria Nacional de Gaseosas S.A., en el 2012-01.
- Identificar el perfil de Liderazgo ejercido por los directivos de la organización, y de esta manera realizar análisis comparativos con el estilo de Dirección percibido por el personal de la empresa Industria Nacional De Gaseosas S.A., en el 2012-01.
- Analizar la aplicación de cada una de las dimensiones e interrelaciones de la Comunicación Empresarial (Interna, Externa, Relaciones Publicas y RSE) en la empresa Industrias Nacional De Gaseosa S.A., en el 2012-01.
- Evaluar los niveles de Motivación del personal de la empresa Industrias Nacional De Gaseosa S.A., desde la teoría de las necesidades planteada por Alderfer y la teoría moderna de la Motivación, sentido del trabajo, en el 2012-01.

METODOLOGÍA

Población y Muestra

La investigación se llevó a cabo en la empresa Industria Nacional De Gaseosas S.A., ubicada en la ciudad de Corozal, departamento de Sucre en el año 2012-01. La población fue de un total de 50 trabajadores, que en la actualidad se encuentran vinculados directa e indirectamente con dicha compañía, en los diferentes niveles presentes dentro de la organización.

De la población accesible, se seleccionó un 32% como muestra representativa, que corresponde a un total de 16 trabajadores, la muestra fue escogida de manera aleatoria y discriminada teniendo en cuenta: el área de la empresa en la que labora y, el sexo. Considerando esta discriminación, la muestra se descompuso de la siguiente forma:

- *Área Administrativa, conformada por 2 mujeres y 4 hombres, para un total de 6 trabajadores en esta área, correspondiente al 37.5% de la muestra representativa y,*
- *Área Operativa, conformada en su totalidad por 10 hombres, que corresponde al 62.5% del total de la muestra representativa.*

Diseño y Tipo de Estudio

El tipo de estudio es de corte descriptivo, permitiendo enumerar, identificar y diagnosticar cada una de las variables previamente determinadas. El método utilizado según Dankhe (1986) busca especificar las propiedades que destacan a personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.



RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos (encuesta), el análisis de estos resultados, están basados en los conceptos de Dirección (Motivación, Liderazgo y Comunicación) buscando como objetivo identificar como se manifiestan cada uno de estos factores, en la empresa Industrias Nacional de Gaseosas S.A., de la ciudad de Corozal, en el año 2012-01.

MOTIVACION

Según los resultados de los instrumentos, el grado de satisfacción de cada una de las necesidades expuestas por Alderfer, la Necesidad De Crecimiento en 75%, es la que mayor índice de satisfacción tiene, seguida de la Necesidad de Relación en 62,50% y respectivamente la necesidad menos satisfecha, pero que no presenta un nivel marginal, es la Necesidad de Existencia en 56,25%. Cuando se indagó a los trabajadores: (Necesidad de Crecimiento) *¿El trabajo que realiza representa más que un simple trabajo?* El 56,25% de los trabajadores manifestó estar “totalmente de acuerdo”, mientras que el 43,75% “no está de acuerdo” o esta “en desacuerdo”, de igual forma, cuando se indagó: (Necesidad de Relación) *¿Frecuentemente se presentan conflictos entre trabajadores de las diferentes aéreas de trabajo?*, el 87,5%% manifestó estar “no estar de acuerdo” o “en desacuerdo”, mientras el 12,5% considera que si presentan conflictos, para terminar, cuando se indagó: (Necesidad de Existencia) *¿En la empresa se dispone de un ambiente de trabajo amplio y espacioso?*, el 81,25% consideró que hay un ambiente amplio y espacioso, mientras que el 18,75% manifestó “no estar de acuerdo” o “en desacuerdo”. Lo

anterior evidencia que el trabajador por medio de la empresa, tiene la oportunidad de autorealizarse y de desarrollar su máximo potencial humano.

En contraste, el grado de satisfacción de la Necesidad de Crecimiento, en los trabajadores del Área Operativa fue de 70%, mientras que el 30% no se encuentra a gusto con el nivel de satisfacción, del mismo modo, la Necesidad de Relación está satisfecha en un 66,67% y el 33,34% respectivamente, no considera que esta necesidad se encuentre satisfecha, por último, el grado de satisfacción de la Necesidad de Existencia es de 60%, el 40% restante manifiesta que esta necesidad no se encuentra satisfecha. Cuando se indagó a los trabajadores Operativos: (Necesidad de Crecimiento) *¿El trabajo que realiza representa más que un simple trabajo?* El 40% de los trabajadores de esta área consideraron que su trabajo representa más que un simple trabajo, en contraste el 60% manifestaron que su no representa más de lo que es, al indagar en la: (Necesidad de Relación) *¿Frecuentemente se presentan conflictos entre trabajadores de las diferentes aéreas de trabajo?*, el 80% de los trabajadores del Área Operativa, consideraron la presencia de conflictos al interior

de la empresa, mientras que el 20% considera que no se presentan conflictos entre ellos, en cuanto a la: (Necesidad de Existencia) *¿En la empresa se dispone de un ambiente de trabajo amplio y espacioso?*, el 90% manifestó que existe un ambiente de trabajo amplio y espacioso. Los resultados arrojados para los empleados del Área Operativa, se encuentran considerablemente relacionados con los resultados globales.

Para el caso de los trabajadores del Área Administrativa, la necesidad de Crecimiento es la que presenta un mayor grado de satisfacción en un 83,33%, y en menos proporción se encuentran los que consideraron que esta necesidad no está satisfecha en un 16,67%, en cuanto al caso de la Necesidad de Relación y la Necesidad de Existencia, ambas presentaron un grado de satisfacción de 50%. Cuando se indagó a los trabajadores Administrativos por la: (Necesidad de Crecimiento) *¿El trabajo que realiza representa más que un simple trabajo?* El 83,33% de los trabajadores de esta área manifestaron que su trabajo representa más que un simple trabajo, mientras que el 16,67% restante consideró que su trabajo no es más que un simple trabajo, respectivamente cuando se les indagó: (Necesidad

Social Empresarial, lo que nos quiere decir que se enfatiza en todos los aspectos relacionados con el impacto ambiental, la peligrosidad de la materia prima y las condiciones de trabajo, también se presume por medio de este indicador, la empresa tiene claridad sobre las posibles contaminaciones que puede generar en el desarrollo de su actividad económica.

La Dimensión Externa según los resultados obtenidos se encuentra en un 96,88%, es decir, los trabajadores perciben que hay una buena gestión de la comunicación entre los clientes de la empresa (Fidelización de los clientes) y que la empresa cuenta con medios eficaces para su proyección externa; en menor proporción, solo el 3,13% de los trabajadores manifestaron insuficiencia en medios comunicativos.

Para el caso de la Dimensión Interna, los trabajadores en un 93,75% manifestaron que tienen conocimientos sobre los recursos comunicativos e informativos que usa la empresa, como la Intranet, los manuales de acogida y sistema de gestión de la información que la empresa usa, en caso contrario el 6,25% de los trabajadores, que manifestaron, deficiencia o poco conocimiento sobre la gestión de la información interna de la empresa.

En cuanto a la Dimensión De Relaciones Públicas de la

empresa, aunque no se encuentra en porcentaje bajo, por medio de la observación directa, se pudo evidenciar que esta dimensión en la empresa es muy rigurosa, debido a que cada procedimiento debe ser debidamente autorizado y debe ser acorde a los protocolos de la empresa, según los resultados de la encuesta, el 82,35% de empleados siente que ha sido participe en los eventos que la empresa organiza para la integración de todos, y que además su opinión ha sido tenida en cuenta para la organización de los eventos sociales de la empresa, pero solo el 12,50% manifestó no haberse sentido participe en este tipo de programas realizados por la empresa y mucho menos que su opinión haya sido tenida en cuenta para la organización de estos.

En términos generales, el 94,53% de los trabajadores manifestaron sentirse satisfechos y conocedores de los canales de comunicación que tiene la empresa, puesto que la administración ha hecho una buena gestión de ellos y los ha hecho accesible, no solo para los clientes internos de la empresa (los empleados), son también para sus clientes externos, aunque solo el 5,46% de los empleados no están de acuerdo con la gestión de las Dimensiones De La Comunicación en la empresa. Por tanto la interacción de las cuatro dimensiones de la

empresa, es armónica, sin barreras y flexible.

CONCLUSIONES

De esta investigación llevada a cabo en la empresa Industria Nacional De Gaseosa S.A. de la ciudad de Corozal, se concluye lo siguiente:

En cuanto a La Motivación, se evidencio que el Talento Humano de la empresa tiene altos niveles motivacionales, niveles que son conseguidos gracias a la satisfacción de las necesidades que Alderfer en su teoría plantea. Hay que resaltar el papel de la administración de la empresa, su excelente gestión y direccionamiento humano, que ha configurado en los trabajadores un puente para autorealizarse, para crecer como personas y sobre todo, para conseguir sus metas. Sin dudas, como administradores es obvio que un Capital Humano motivado, repercute mayormente en la productividad de la empresa, pero también contribuye a tener un ambiente sano en las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la organización.

Respectivamente, el Liderazgo en la empresa, es un liderazgo integro, se pudo evidenciar que los trabajadores tienen confianza en su superior y este a su vez tiene confianza en ellos. Fue muy satisfactorio encontrar una plena relación en la calificación del estilo de liderazgo del director y la percepción que tienen los

BIBLIOGRAFÍA

HERNANDEZ, Roberto y otros. Metodología De La Investigación. 1 ed. Naucalpan de Juárez: McGRAW-HILL, 1991. P 505

BERNAL, César y SIERRA, Dario. Proceso Administrativo Para Las organizaciones Del Siglo XXI. 1 ed. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación, 2008. P 232

AMARU, Antonio. Fundamentos de Administración: Teoría General y Proceso Administrativo. 1 ed. México: Pearson Educación, 2009. P 488

VILLALOBOS, Carlos y SOLIS, Henry. Los Sistemas Gerenciales De Rensis Likert: Experiencia En Una Empresa Estatal Costarricense (Caso Estudio). 1986. P 15

LUNDIN, Stephen y otros. FISH: la eficacia de un equipo radica en su capacidad de motivación. Estados Unidos: Hyperion, 2000. P 115

MASLOW, AH. Una Teoría de la Motivación. (PsychologicalReview) en "American

PsychologicalAssociation" (artículo académico). 4 ed. Estados Unidos. 1943. Pág 66-110.

MAXWELL, John C. 21 Leyes Irrefutables Del Liderazgo. Estados Unidos: Editorial Nelson. 2007. P 368

GONZALEZ, Luis Felipe; AMADO Maria Cristina; MORENO Tatiana; y GIRALDO Javier. Perfil motivacional de los funcionarios de la empresa comercializadora de hierbas aromáticas FreshHerbs (Caso Estudio). En la Revista Diversitas – Perspectivas En Psicología. N°1. 2008. Pág. 11 – 24.

FRANCO, López Sonia. Semiótica De La Interacción Comunicativa En Las Organizaciones. En la revista AD-MINISTER, Universidad EAFIT. Medellín, N°3. 2003. Pág 11 – 22.

CHANLAT, Alain y BEDARD Renée. La Administración, Una Cuestión De Palabra. Traducido del francés por Rodrigo Muñoz G., administrador de negocios de EAFIT y magister en Administración de la Escuela de Altos Estudios Comerciales de Montreal (Canadá)

