



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS**

**Mon**

**658.402**

**P649** Propuesta para el mejoramiento del ambiente laboral del área de producción de  
**2013** impresiones ISNAYA

**Presentado por:**

- Br. Lisbeth Priscila Pineda Fuentes. 2007-20187
- Br. Osmara Lisseth Torres Martínez. 2007-20168
- Br. Arelys Inés García Ruiz 2007-20088

**Tutor:**

- Lic. Lester Estrada Herrera

**05 de abril de 2013**

## **Dedicatoria**

**A DIOS:** quien nos ha guiado y bendecido a lo largo de nuestra vida. Le damos por la sabiduría y la bendición de alcanzar nuestros sueños, brindarnos la paciencia e inteligencia para saber esperar el momento oportuno.

**A NUESTROS PADRES:** por su infinito amor y apoyo incondicional, principalmente su palabras de motivación y por estar en cada momento que los necesitemos sin impórtales desvelarse. Les damos especialmente las gracias ya que por ellos estamos logrando este paseo tan importante.

**A NUESTRO GRUPO DE ESTUDIO:** que con su estímulo y ayuda incondicional contribuyeron a lograr esta meta.

## **Agradecimiento**

E primer lugar agradecer a DIOS por darnos la fuerza y la paciencia por haber terminado este trabajo

A nuestros profesores por habernos impartidos sus conocimientos que nos permitieron aplicarlos en la realización de esta Tesina.

A nuestra familia por haber estado con nosotros y apoyarnos en el trascurso de nuestros estudios.

## Índice

### Dedicatoria

### Agradecimiento

<b>1. Introducción.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Objetivos</b>	
2.1    Objetivo General.....	7
2.2    Objetivos específicos.....	7
<b>3. Justificación.....</b>	<b>8</b>

## Capítulo I

### 1.1 Perfil Estratégico

1.1.1    Dirección y organización.....	9
1.1.2    Estructura Organizacional.....	9

### 1.2 Organigrama de Impresión ISNAYA.....10

### 1.3 Propuesta de Organigrama.....11

### 1.4 Diagnóstico

1.4.1    Tipo de investigación.....	12
1.4.2    Sujeto de investigación.....	12
1.4.3    Instrumentos.....	12
1.4.4    Diseño de Investigación.....	12

### 1.5 Factores que inciden en el ambiente laboral del área de producción de Impresiones ISNAYA

1.5.1    Capacitación.....	13
1.5.2    Remuneración.....	15
1.5.3    Trabajo en equipo.....	15
1.5.4    Condición Fisca.....	16
1.5.5    Liderazgo.....	16
1.5.6    Motivación.....	17
1.5.7    Incentivo.....	17
1.5.8    Relaciones Interpersonales.....	17
1.5.9    Cambio.....	17

## Capítulo II

2 Propuesta.....	18
2.1 Propuesta de un plan de mejora.....	19
4. Conclusiones.....	26
5. Bibliografía.....	27
<b>Anexos.....</b>	<b>28</b>
1. Entrevista.....	29
2. Flujo de producción.....	47
3. Galería de imágenes.....	48

## 1. Introducción

Impresiones ISNAYA fue creada en los años 1990, como un área estratégica de la Fundación Centro Nacional de la Medicina Tradicional “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 laboral un total de 25 personal en la cual se distribuye entre el gerente de imprenta, responsable de producción, producción, conductor diseño, bodega, conserje y auxiliar contable admirativo.

Impresiones ISNAYA posee una estructura que se caracteriza por un entorno dinámico en cuanto a remodelación estructural de los departamentos en la búsqueda del mejoramiento de los servicios así como también desde el punto de vista de la capacitación constante de sus trabajadores para la prestación de un servicio de alta calidad. Todo esto trae consigo cambios que a su vez conllevan a la resistencia al mismo y un ambiente laboral que no siempre resulta el adecuado para la consecución de los objetivos de la empresa.

Al implementar esta investigación los resultados de esta investigación servirá como base para poder llevar a cabo el mejoramiento de la empresa, ya que estos permitirá que los procesos y as relaciones laborales de coordinación sean más eficientes logrando la satisfacción de la empresa y los trabajadores.

La realización de esta investigación se realizó con una entrevista a los trabajadores del área de producción de ISNAYA y visitas realizada a las instalaciones para saber los funcionamientos de los diferentes procesos que se realizan en el área de producción.

En la entrevista realizada recolectamos uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que serán utilizados para el análisis de nuestra

investigación. La información recaudada los recurso con que cuenta la empresa ya sea humana y tecnológica y como funciona en conjunto.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo General**

- Realizar una propuesta para el mejoramiento del ambiente laboral del área de producción de impresiones ISNAYA que les permita ofrecer un mejor servicio a la población estiliana.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico del ambiente laboral en el que encuentra actualmente el área de producción de impresiones ISNAYA.
- Analizar los factores que inciden en el ambiente laboral para el desempeño de los trabajadores en el área de producción de impresiones ISNAYA.
- Formular estrategia para los mejoramientos en el área de producción de impresiones de ISNAYA a ser desarrollada en un periodo de 2 años.



### 3. Justificación

Para impresiones ISNAYA lograr tener un ambiente agradable y alcanzar la satisfacción laboral de sus trabajadores, le permitirá medir el compromiso y la productividad de sus empleados haciéndola sentir parte de ella.

El tener trabajadores satisfechos, hace que estos se esmeren y realicen mejor sus funciones; es por esto, que un ambiente de trabajo positivo mejora el desempeño laboral y la productividad en el área de trabajo.

La relación entre áreas facilitara el incremento en el desempeño de las tareas y así establecer medios eficaces y eficientes entre jefes y trabajadores con el fin de lograr un trabajo en equipo para el buen funcionamiento de la empresa.

Al contar con un personal que se desempeñe en un ambiente laboral adecuado se generará mayor aceptación por la población quien será atendida con eficiencia, amabilidad, responsabilidad.

## Capítulo I

### Perfil estratégico del área de producción Impresiones ISNAYA

## **1.1 Perfil estratégico**

### **1.1.1 Dirección y organización**

- Estructura organizativa: Impresiones ISNAYA trabaja con una dirección descentralizada. En la cual cuenta con un departamento de diseño gráfico, departamento de administración, departamento de recursos Humanos y el departamento de producción en el cual está enfocando nuestro trabajo.
- Estilo de dirección: Consensuada. Una de las preocupaciones de la dirección es la adopción de decisiones por consenso con el resto del Consejo y de la Dirección. A su vez la Dirección no es afín a la contratación de consultores.
- Cultura empresarial: el éxito de la empresa se debe al ámbito ambiental en el cual trabaja y se integran los trabajadores en la especialización de diseño, diagramación y edición de materiales impreso como temas relacionados con la medicina natural, historia, socioculturales.

### **1.1.2 Estructura organizacional**

#### **Misión de Impresiones ISNAYA**

Somos un área especializada en diseño, diagramación y edición de materiales impresos sobre temas relacionados con medicina natural, historia, socioculturales y ambientales que por nuestra eficiencia y capacidad hemos logrado convertirnos en un referente a nivel de instituciones públicas, privadas y la sociedad civil del norte de Nicaragua.

#### **Visión Impresiones ISNAYA**

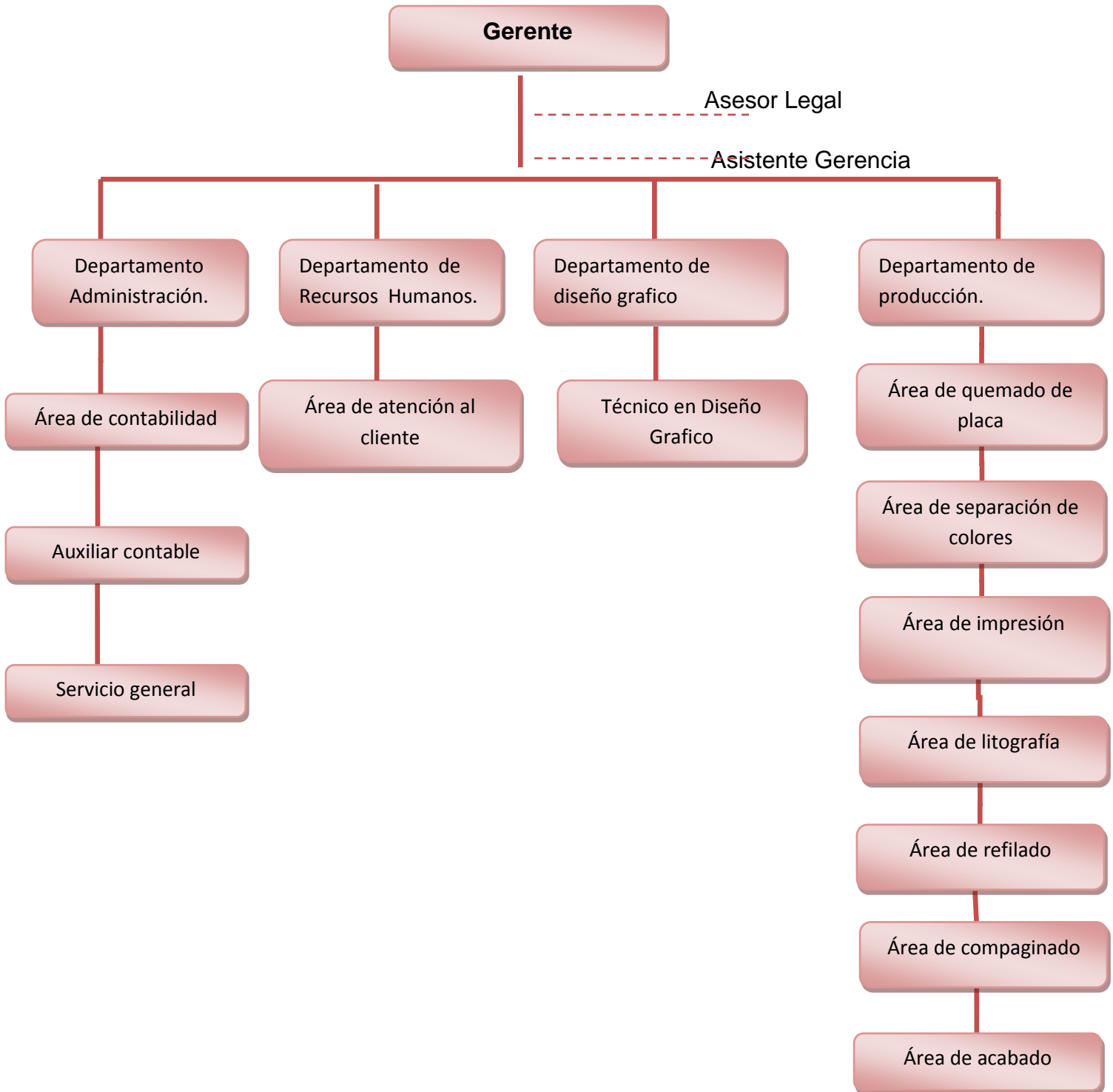
Ser una imprenta reconocida y fortalecida, líder en el norte de Nicaragua, garantizando calidad, puntualidad, profesionalismo y desarrollando niveles de auto sostenibilidad que contribuyan de manera armónica e integral al desarrollo de la Fundación CNMPT.

## **Análisis de la Misión y Visión**

La visión de impresiones ISNAYA representa una imagen de empresa que intenta crear, posicionarse y contribuir en el norte de Nicaragua, pero esto a su vez no especifica que meta y que logro esperan obtener como empresa aparte de la fundación a la que pertenecen.

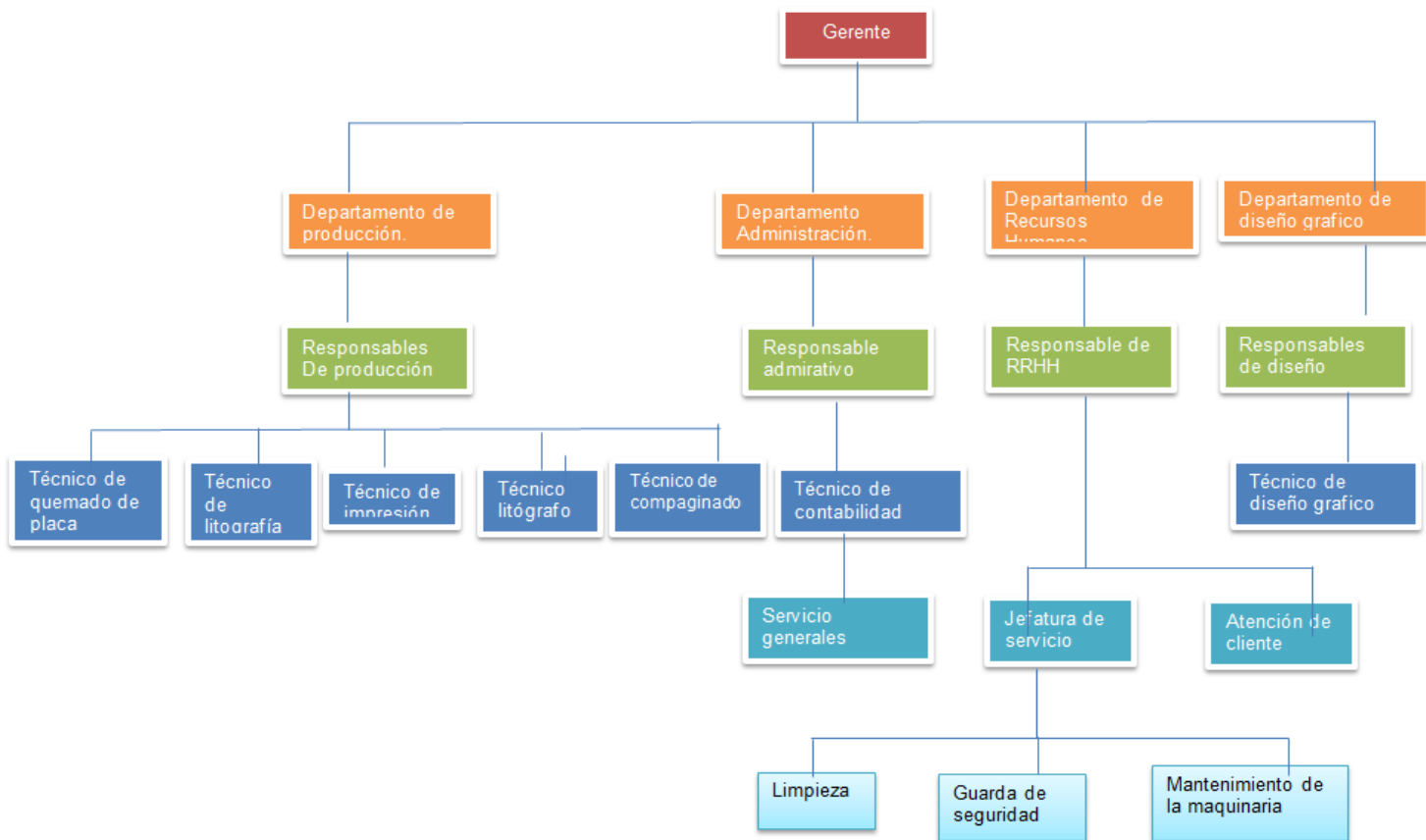
En cuanto a la misión Señala las prioridades y la dirección de las actividades, identifica el mercados al que se dirige, los clientes a los que quiere servir y los productos que quiere ofrecer.

## 1.2 Organigrama de Impresiones ISNAYA



El organigrama con que cuenta impresiones ISNAYA nos es el adecuado ya que su estructuración nos refleja que el área de producción siendo la más importantes para la empresa en la cual es donde se elaboran y producen los materiales impreso la ubican como de menos categoría, es por eso que se le propone tomar en cuenta una restructuración para que tenga una mejor distribución de sus área ordenándolas desde su área principal y de esta forma sus demás áreas.

### 1.3 Propuesta de Organigrama



## **1.4 Diagnóstico**

### **1.4.1 Tipo de investigación**

La investigación realizada es de tipo descriptiva; se recolecto información de la situación actual del área de impresiones ISNAYA, a través de entrevistas al personal y reuniones con la gerencia; se realizó una propuesta a la problemática encontrada para la mejora del ambiente laboral en el área de producción.

### **1.4.2 Sujeto de investigación**

Los sujetos de la investigación fue el total de trabajadores que conforman el área de producción de impresiones ISNAYA.

### **1.4.3 Instrumentos**

Los instrumentos que se utilizaron fueron: entrevista al personal (ver anexo), como observaciones a la gerencia y al área de producción para medir el ambiente laboral

### **1.4.4 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es documental y de campo se analizaron documentos escritos, se realizó reuniones con el representante de la empresa y personal administrativo.



## **1.5 Factores que inciden en el ambiente laboral de Impresiones ISNAYA**

A través de la investigación que se desarrolló en Impresiones ISNAYA, la cual se hizo una entrevista (ver anexo) a la totalidad de los empleados del área de producción; el objetivo principal fue establecer los factores que inciden en el ambiente laboral de los cuales se encontraron los siguientes:

### **1.5.1 Capacitación.**

La capacitación de impresiones ISNAYA se realiza periódicamente, facilitando los procesos de formación con el objetivo de que sus empleado se ajusten a las nuevas tendencias en el diseño y a las innovaciones tecnológicas de impresión; dando respuesta a las expectativas de los clientes y a la vez mejoran y amplían los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual.

La mayoría de empleados afirman que tienen una capacitación adecuada para el desempeño de sus funciones. A si mismo impresiones ISNAYA ve la capacitación no como un costo sino de una manera de inversión para sus trabajadores.

### **1.5.2 Remuneraciones.**

En la actualidad muchas compañías están optando por esquemas compensación dinámica en donde se premie de alguna forma el esfuerzo. Podría creerse que esto solo puede aplicarse a los departamentos de ventas, sin embargo puede ser aplicado a cualquier departamento o empresa, pues cada uno debe tener sus metas y objetivos y en base a esto se puede crear un esquema que fomente en los empleados el deseo por esforzarse más.

### 1.5.3 Trabajo en equipo

Como motivo principal que llevo al área de producción de trabajar en equipos es la innovación y a la vez fomentar la calidad en sus productos y servicios; comenzando con el sentimiento de una firme necesidad de mejorar algunas condiciones o procesos básicos que están interfiriendo en el logro de las metas dentro del área de producción; cuando se agrupan las personas como un equipo, la rotación disminuye y se realiza un trabajo mucho mejor.

La relación laborales entre el equipo de trabajo es de una mutuo interacción ya que en lugar de toma de decisiones arbitrarias, anime a los miembros de su equipo a buscar soluciones a los problemas y a ejecutar soluciones, comprometiéndose con las tareas asignada y el grupo, permitiendo a la vez conseguir habilidades de trabajo múltiple debido a que se compartes entrenamientos y prácticas.

#### **1.5.4 Condiciones Física**

Las condiciones físicas con la que dispone impresiones ISNAYA para que los empleados desarrollen su trabajo son: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación de la maquinaria.

La seguridad e higienes en el área de producción no es adecuada ya que los trabajadores están en un ambiente físico que puede ser demasiado drástico para la salud del personal porque a los ruidos de las maquinas a los que están expuestos son muy fuertes. Exigiéndole el uso de auriculares para disminuir un

La utilización de los productos de impresión (xtri clene, hidrowash) y otros líquidos que se utilizan para el mantenimiento de las maquinas (gasolina y diluyente) generan olores que afectan el sistema respiratorio y visual de los empleados, contra esto cuenta con máscaras para cada uno de los trabajadores y así mitigar los riesgos a los que exponen al momento que se realizan los procesos de impresión.

#### **1.5.5 Liderazgo**

El análisis de este factor es importante para la empresa ya que debe diferenciar a la compañía de sus competidores y actualizarse cada día, para llevar a cabo la visión es fundamental tener la confianza del personal a la hora de realizar tarea planteadas, Y la capacidad para crear y dirigir al mejor equipo posible y extender el liderazgo de la organización a su entorno ya que al escuchar a sus trabajadores trasmite y mejora la relación dentro de la empresa

Cada puesto de trabajo está conformado por un líder que es el encargado de asegurar que su grupo de trabajadores este revisando la labores que se la asigna a si mismo este vela por la necesidades que se tienes y los problemas que puedan surgir al momento de realizar algún trabajo

### **1.5.6 Motivación**

Se ha vinculado este factor con el desempeño y la satisfacción que tiene los trabajadores con la empresa, constituyéndose en mediadores de la relación con el cliente y por lo tanto hace posible la calidad de servicio que se aspira tener ya que permite administrar el esfuerzo, la energía y la conducta general del trabajador para lograr el objetivo de la empresa y de la misma persona.

### **1.5.7 Incentivos**

Los estímulos otorgados al personal de ISNAYA constan de bonos en especies, aumento de salario, canasta navideña, viajes en grupo, celebración de sus cumpleaños según haya sido el desempeño de los trabajadores, esto permite incrementar la producción y mejorar el rendimiento de la competitividad de los trabajadores.

### **1.5.8 Relaciones interpersonales**

En cuanto a relaciones humana se refiere es muy agradable y motivador ya que la gerencia es democrática y participativa, todos los días antes de iniciar las jornadas laborales se realiza una reunión de 8:00 am – 8:10 donde se fijan rápidamente las metas y actividades del día para cada área y así mismo eliminar fuentes de estrés, donde también se reafirma las relaciones humanas que debe de existir en la empresa donde se dicen que son una familia que trabajan para lograr las metas de la empresa, en épocas de vacaciones se realizan viajes para relacionarse cada vez más y crear un ambiente de confianza entre los jefes y sus trabajadores,

### **1.5.9 Cambio**

La capacidad de adaptación tanto de la empresa como de los trabajadores a las transformaciones que sufre ya sean nuevas innovaciones tecnológicas y

métodos de impresión para enfrentarse y adecuarse a la diferente circunstancia que se presente a la hora de un pedido por parte de los clientes.

También se determinó que el medio de comunicación utilizado es el informal, información que se proporciona a los empleados sobre cambios en procesos, notificación de actividades u otros, no se transmite por medio de oficios, circulares, memos o carteleras; en la mayoría de los casos el medio de comunicación es verbal en ocasiones confusas y se olvidan en corto tiempo, al no tener un documento que respalde las instrucciones. Es necesario contar con sistemas de comunicación, tanto vertical como horizontal esencial para poder ejercer la autoridad en toda la organización y por ende tomar decisiones correctas y mantener una identificación constante de los resultados de las actividades realizadas.

En la empresa no se cuenta con planeación estratégica para el desarrollo de la misma, por lo que es indispensable contar con ciertos elementos administrativos que guíen la ejecución de las actividades, razón de ser de la empresa y las acciones que deben seguir: hacia dónde se quiere llegar y cómo se pretende alcanzar los objetivos y metas organizacionales.

## Capítulo II

### Plan de mejora del ambiente laboral de impresiones ISNYA

## **2. Propuesta**

En este Capítulo se realiza la propuesta para la mejora continua. Al final se ofrecen conclusiones parciales del mismo.

### **2.1 Propuesta de un plan de mejora:**

El objetivo de proponer un plan para mejorar la satisfacción laboral es contribuir a mejorar el ambiente laboral de área de producción de impresiones ISNAYA partiendo del diagnóstico de satisfacción laboral realizado.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a través de los métodos aplicados para determinar las causas que afectan la Satisfacción Laboral, plasmadas en el Diagrama de Ishikawa como aparece en el Capítulo anterior, proponemos el siguiente Plan de Mejoras

### 2.1.1 Plan de mejora para la capacitación del área de producción de Impresiones ISNAYA

Factor	Objetivo:	Consistirá:	Estrategias a utilizar	Beneficios
<b>Capacitación</b>	<p>Generar conocimientos y contabilizar el capital intelectual expresado en tecnología en el mejoramiento de nuevos procesos o servicio en el área de producción.</p> <p>Identifica al empleado la necesidad de la importancia de los cambios</p>	<p>procesamiento de los nuevas transformaciones que se aplicaran para mejorar el nivel de trabajo , en esta se aplicarán las habilidades y los conocimientos para generar las ventajas competitivas</p> <p>El primero de los ámbitos a evaluar por los/as participantes es la calidad del relator para motivar y manejar el grupo como la motivación que este entrega hacia los participantes en el desarrollo de la actividad.</p> <p>Por último el participante tendrá que evaluar la implementación de la</p>	<p>Las estrategias que se utilizaran en la formación de nuevas tecnología y uso para mejora en el área de impresiones ISNAYA consistirán en la capacidad de diálogos y discusión que habrá entre los trabajadores y el responsable en mejora y hacer más cómodo el trabajo, pensamientos compartidos.</p> <p>Agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas.</p> <p>Promover el desarrollo con miras a la promoción.</p>	<p>Los principales beneficios de la capacitación consisten en medios que permiten aumentar la eficacia tanto para el área como para sus trabajadores y proporciona resultados como:</p> <p>Aumento de la eficacia del área de producción.</p> <p>Facilidad en los cambios y en la innovación.</p> <p>Aumento de la eficiencia.</p> <p>Aumento de la eficiencia individual de</p>



		<p>actividad de capacitación tanto la difusión de la actividad por parte de la oficina de capacitación y desarrollo de las personas, como también la duración del curso o actividad, horarios de este, y la calidad de las dependencias donde se desarrollan las actividades.</p>	<p>Incrementar la productividad y calidad del trabajo.</p>	<p>los empleados. Elevación del conocimiento del personal. Aumento de la productividad. Mejoramiento de la calidad de los productos y servicios.</p>
--	--	---	--	--

### 2.1.2 Plan de mejora motivación del área de producción de Impresiones ISNAYA

Factor	Objetivo:	Consistirá:	Estrategias a utilizar	Beneficios
<b>Motivación</b>	Garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva	El reconocimiento será favorable para avanzar en los procesos de transformación para reconocer el esfuerzo y la aportación del personal con la empresa	<p>Programas de reconocimiento de méritos, placas conmemoratorias, objetos deportivos o decorativos, certificados, días especiales de vacaciones</p> <p>Los esfuerzos y programas que se lleven a cabo para diseñar los puestos y para rediseñarlos, como la rotación de puestos, la adición de tareas y el enriquecimiento del puesto pueden considerarse como motivación que contribuye a un mejor desempeño.</p>	<p>La motivación ayuda en el comportamiento humano mejorando las Relaciones, Fomentando vínculos de compañerismo y socialización entre los empleados</p> <p>Mejoran el desempeño laboral de cada Individuo haciendo más efectivo sus actividades diarias.</p>

### 2.1.3 Plan de mejora trabajo en equipo área de producción de Impresiones ISNAYA

Factor	Objetivo:	Consistirá:	Estrategias a utilizar	Beneficios
<b>trabajo en equipos</b>	Integración de las funciones y actividades de los trabajadores realizando de forma coordinadas dentro de las funciones del área	La planificación de los equipos este dirigido un objetivo en común, que será el mejoramiento tarea específica.	<p>Caminos que orienta al equipo como se debe trabajar y indicar la ruta a seguir , para conseguir los objetivos a lograr</p> <p>Técnica interrogativa o de pregunta</p> <p>Establecer comunicación entre persona con el responsable del área</p> <p>Intercambiar las opinión dentro del equipo en soluciones y eficiencia de los procesos de trabajo</p>	<p>Conduce a mejores ideas y decisiones</p> <p>Produce resultados de mayor calidad</p> <p>Hay un involucramiento de todos en el proceso</p> <p>Aumenta el empoderamiento y el compromiso de los miembros</p> <p>Alta probabilidad de implementación de nuevas ideas</p>

			<p>Detectar las compensaciones del temas a desarrollar</p> <p>Evaluar los logros del objetivos</p>	<p>Se ensancha el círculo de la comunicación</p> <p>La información compartida significa mayor aprendizaje</p> <p>Aumenta el entendimiento de las perspectivas de los otros</p> <p>Aumenta la posibilidad de mostrar las fortalezas individuales</p> <p>Habilidad de compensar las debilidades individuales</p> <p>Provee un sentido de seguridad</p> <p>Desarrolla relaciones interpersonales</p>
--	--	--	--	---

### 2.1.4 Plan de mejora comunicación del área de producción de Impresiones ISNAYA

Factor	Objetivo:	Consistirá:	Estrategias a utilizar	Beneficios
<b>Comunicación</b>	Mejorar la comunicación entre el responsable y los trabajadores promoviendo su participación	<p>Permite aconsejar, informar, dirigir, instruir y evaluar a los trabajadores acerca de las Metas y políticas de la empresa.</p> <p>Proporciona información detallada a las Personas sobre lo que tienen que hacer.</p> <p>Previene malos entendidos y diferentes Interpretaciones.</p> <p>Genera confianza respecto a los superiores.</p>	<p>Establecer y mantener estrecha y eficaz relación con el personal</p> <p>Verificar, controlar y evaluar la calidad e incidencia de las acciones comunicativas, para lograr una buena comunicación con respecto a las actividades.</p>	<p>Mejora de la eficiencia y la participación de todas las personas.</p> <p>Mejora de relaciones entre los niveles jerárquicos.</p> <p>Mayor identificación con la empresa.</p> <p>Disminución de la confidencialidad mal entendida (rumores).</p> <p>Mejora el ambiente laboral</p>

### **3. Conclusiones**

1. Permite reconocer si la empresa cumple con la función de mantener la un ambiente agradable para sus trabajadores y el cliente. A mayor motivación de los empleados, mayor es su satisfacción y aceptación de su puesto de trabajo, por lo tanto ofrece un mejor desempeño laboral, aumentando la producción, y finalmente generando mayores utilidades para la empresa.
2. Los factores que inciden para que haga un buen ambiente laboral es la interacción entre sí de diversa manera según las circunstancias y los individuos; es la apreciación que está relacionado con el "saber hacer" de la empresa, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse entre sí.
3. Este Plan Estratégico ayuda a que el área plasmen la dirección que le quieren dar a la empresa, y cuando este plan es transmitido hacia toda la organización, ésta generará sinergias en todo el personal para la obtención de sus objetivos. Asimismo, este plan ayuda a que cada trabajador sepa hacia a donde se quiere ir y se comprometa con ese destino.

## **Bibliografía**

Rodríguez, D. *Diagnóstico Organizacional*

Andrew J. Dubrin *Fundamento del Comportamiento Organizacional*

### ***Fuente internet***

[http://www.sgp.gov.ar/contenidos/onep/docs/Clima\\_Laboral.pdf](http://www.sgp.gov.ar/contenidos/onep/docs/Clima_Laboral.pdf)

<http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>

# Anexos



## 1. Entrevista

### Objetivo:

Obtener información acerca del funcionamiento del área de producción de impresiones ISNAYA para conocer las fortalezas, así como las debilidades actuales y plantear estrategias que contribuyan al buen funcionamiento de la misma.

### Instrucciones:

Responda las siguientes preguntas, subraye, marque o escriba la respuesta que considere adecuada, según como se sienta. Tenga la mayor sinceridad al responder las preguntas recuerde que sus respuestas son anónimas.

#### 1. Las actividades que realizo en el trabajo son:

- A) Porque estoy obligado a hacerlo
- B) Son una molestia
- C) No representan una carga para mi

#### 2. Conozco y entiendo la visión y misión de la empresa:

SI  NO

Si su respuesta es positiva descríbela:

#### 3. ¿Cuándo se me pregunta en dónde laboro, mi respuesta?

- a) con entusiasmo
- b) con vergüenza

c) No digo en donde trabajo y cambio de tema

**4. La empresa me brinda:**

- A) Un ambiente agradable
- B) Un lugar en donde se puede estar a gusto
- C) Solo es un lugar para trabajar

**5. La relación que tengo con mi jefe es:**

- A) Agradable
- B) Insoportable
- C) Indiferente

**6. ¿se siente a gusto en su puesto de trabajo?**

SI  NO

¿Por qué?

**7. Como cree que desempeñan el trabajo sus demás compañeros:**

4	3	2	1
excelente	bueno	regular	malo

**8. Como prefiere trabajar:**

- a) en equipo
- b) Individual

c) Otros.

**9. Soy aceptado por mi grupo de trabajo:**

5	4	3	2	1
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**10. El grupo de trabajo me hace sentir incomodo:**

1	2	3	4	5
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**11. Mi jefe crea un ambiente de confianza en la empresa:**

5	4	3	2	1
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**12. Las órdenes que imparte el jefe son arbitrarias:**

1	2	3	4	5
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**13. Mi jefe desconfía del grupo de trabajo:**

1	2	3	4	5
siempre	Casi			
	siempre	Algunas	Muy pocas	nunca
		veces	veces	

**14. Recibe usted capacitación adecuada:**

SI  NO

**15. Cree usted que su lugar de trabajo es el adecuado:**

1	2	3	4	5
siempre	Casi	Algunas	Muy pocas	nunca
	siempre	veces	veces	

**16. Tengo el espacio adecuado para realizar mi trabajo:**

5	4	3	2	1
siempre	Casi	Algunas	Muy pocas	nunca
	siempre	veces	veces	

**17. El entorno físico de mi lugar de trabajo dificulta el buen desarrollo de mi trabajo:**

1	2	3	4	5
siempre	Casi	Algunas	Muy pocas	nunca
	siempre	veces	veces	

**18. Me interesa el futuro de la empresa:**

5	4	3	2	1
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**19. Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa:**

1	2	3	4	5
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**20. Sin remuneración no trabajo horas extras:**

1	2	3	4	5
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**21. Recomiendo a mis amigos la empresa como un buen sitio de trabajo:**

5	4	3	2	1
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**22. La empresa brinda estabilidad laboral:**

5	4	3	2	1
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**23. La empresa despide personal sin tener en cuenta su desempeño:**

1	2	3	4	5
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**24. Conozco como la empresa está logrando sus metas:**

5	4	3	2	1
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**25. La gerencia no da a conocer los logros de la empresa:**

1	2	3	4	5
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**26. Se cuáles son los beneficios de la empresa:**

5	4	3	2	1
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**27. Recibo beneficios de salud por parte de la empresa:**

5	4	3	2	1
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**28. Se siente motivado (sueldo, capacitaciones, y asensos) que ofrece la organización:**

SI  NO

**29. Su jefe supervisa su trabajo:**

5	4	3	2	1
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**30. Cuando tiene problemas en su área su jefe le ayuda a solucionarlos:**

5	4	3	2	1
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**31. Recibe apoyo de sus compañeros de trabajo:**

5	4	3	2	1
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**32. Cree que hay trabajo en equipo en la empresa:**

5	4	3	2	1
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**33. Cuando usted sugiere una idea para mejorar su trabajo lo toman en cuenta:**

1	2	3	4	5
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**34. Ha asistido a capacitaciones para mejorar su trabajo:**

1	2	3	4	5
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**35. Estás satisfecho con los aportes de su trabajo:**

5	4	3	2	1
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**36. Su trabajo le ayuda sus objetivos personales:**

5	4	3	2	1
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**37. Mi trabajo es evaluado de una forma justa:**

1	2	3	4	5
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca



**38. Recibo mi pago a tiempo:**

1	2	3	4	5
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**39. Los empleados de la empresa que tienen un desempeño sobresaliente son reconocidos:**

5	4	3	2	1
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**40. Recibo una compensación salarial acorde con mis habilidades y experiencia:**

5	4	3	2	1
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**41. Mi supervisor es justo en el trato con todos los empleados:**

1	2	3	4	5
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**42. Quisiera tener mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades:**

5	4	3	2	1
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

**43. Si tengo problemas en mi trabajo puedo contar con mis compañeros :**

4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

**44. La comunicación es buena en mi trabajo:**

4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

**45. Mi jefe se interesa por escuchar lo que tengo que decir:**

4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

**46. Cuando logro un buen resultado hago algo sobresaliente en mi trabajo, mi jefe reconoce mi aportación:**

4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

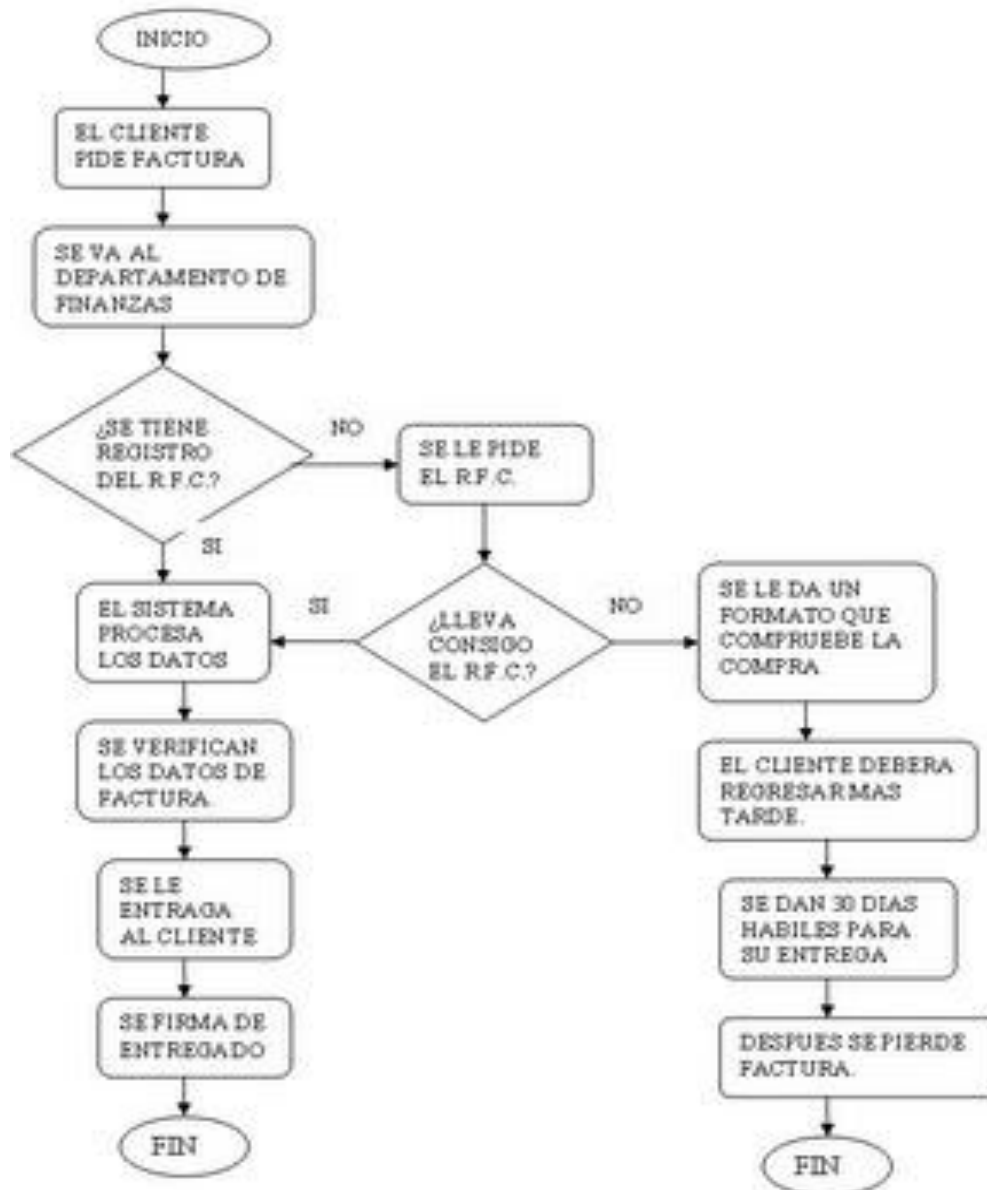
**47. Mencione tres aspectos que deberían de mejorar en su puesto de trabajo:**

**48. Si tiene alguna idea, que pueda contribuir a mejorar el ambiente laboral, agradecemos la plantee en el siguiente espacio.**

¡Gracias por su colaboración!

## 2. Flujo de producción

En este flujo de producción podemos observar como es el procedimiento por el cual el área de producción de impresión ISNAYA elaboran todos lo producto de impresión



1. El cliente pide la factura.
2. Se dirige al departamento de Finanzas
3. Si no se tiene el registro de R.F.C. ir a 9 (Registro de Cliente Fijo)
4. El sistema procesa los datos.
5. Se verifican los datos de la factura.
6. Se le entrega al cliente.
7. Se firma de entregado.
8. FIN.
9. Se le pide el R.F.C.
10. Si se lleva consigo el R.F.C. ir a 4.
11. Se le da un formato que compruebe la compra,
12. El cliente deberá regresar más tarde.
13. Se dan 30 días hábiles para su entrega.
14. Después se pierde la factura.
15. FIN.

### 3. Galería de imágenes



