

Diagnóstico de clima organizacional de la empresa Producciones Provincia T.V.

Diagnosis of organizational climate of the company Producciones Provincia T.V.

¹Karen Dayana Flórez-Vides

²Camila Madariaga-Moreno

³Yuiny Pérez-Pallares

⁴Leonardo Botello-García

⁵Elizabeth Benavides-Carrascal

Recibido: Junio 2 de 2019 Aprobado: Agosto 14 de 2019

Resumen

El objetivo de esta investigación es conocer los factores que influyen en el clima organizacional de la empresa producciones provincia TV de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, Colombia. La metodología aplicada en la presente investigación es de enfoque cuantitativo y con un alcance descriptivo. Se tomó una muestra de los 14 empleados entre ellos un gerente, a este se le hizo una entrevista estructurada, los trabajadores que se les realizó la encuesta equivalen al 100% de la población de la organización. Se obtuvo información para conocer sus conocimientos de clima organizacional particularmente al trabajo en equipo, comunicación, relaciones interpersonales, niveles de comunicación manual de funciones, ambiente laboral y todo lo relacionado al tema en investigación. Se pudo identificar que el clima organizacional de esta empresa no es 100% bueno ya que, no tienen una estructura orgánica, hay plagios de ideas, el manual es poco conocido por los trabajadores, falta de equidad representada en la preferencia que se les da a algunos trabajadores, entre otras falencias las cuales serán mencionadas en la investigación realizada. La conclusión de la investigación fue que debido a un clima organizacional consultivo existen diversos factores influyentes en la organización, los cuales no permiten un buen trabajo interno, infiriendo en el trabajo externo. Es viable poder mejorar cada aspecto, cada falencia y para esto se necesita compromiso. Dos de las recomendaciones planteadas para el mejoramiento de la empresa internamente es diseñar una estructura orgánica, para así delegar funciones y realizar reuniones mensuales para que los trabajadores aporten ideas propias.

Palabras Clave: Clima, organizacional, tv norte, provincia tv, Ocaña.

Abstract

The objective of this research is to know the factors that influence the organizational climate of the TV province production company in the city of Ocaña, Norte de Santander, Colombia. The methodology applied in the present investigation is a quantitative approach and a descriptive scope. A sample of the 14 employees was made, among them a manager, a structured interview was conducted, the workers who carried out the survey equivalent to 100% of the population of the organization. Information was obtained to know their knowledge in the organizational field in team work, communication, interpersonal relationships, levels of manual communication of functions, work environment and everything related to the subject in the research. You can identify the organizational climate of this company is not 100% good anymore, they do not have an organic structure, there are plagiarisms of ideas, the manual is little known by workers, lack of equity represented in the preference given to them. Some workers, among other shortcomings. The conclusion of the investigation was an organizational climate. It is feasible to be able to improve every aspect, more and more, as well as to comply with the rules to obtain better results.

Keywords: Climate, organizational, tv norte, provincia tv, Ocaña.

¹Tecnología en Gestión de Negocios Internacionales - OC, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte karengaticalindis@hotmail.com, Ocaña-Colombia

²Estudiante, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte camilamadariaga29@gmail.com, Cúcuta-Colombia

³ Estudiante, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte perezzyuiny24@gmail.com, Cúcuta-Colombia

⁴Estudiante, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte botelloleonardo.15@gmail.com, Cúcuta-Colombia

⁵Docente, Administración de Negocios Internacionales Fundación de Estudios Superiores Comfanorte e.benavides@fesc.edu.co, Cúcuta-Colombia

*Autor de Correspondencia

Correo: c_marulanda@fesc.edu.co

Introducción

Desde siempre ha sido un aspecto importante conocer el clima organizacional de las empresas, independiente que sea positivo o sea negativo. Conociéndolo se puede llegar a solucionar las falencias, pero si en caso dado la respuesta de cómo es clima; positiva, pues se sigue manteniendo y siendo mejor cada día. Terry y Franklin, (1985) consideran que el punto importante y focal de la acción administrativa es el comportamiento del ser humano. Qué es lo que se logra, cómo se logra y por qué se logra se considera en relación con su impacto e influencia sobre las personas que son el componente de verdadera importancia no tan solo de la administración sino de las organizaciones. Esta escuela se originó de la aplicación de las ciencias del comportamiento, en especial de la psicología y de la psicología social a la administración.”

La idea para desarrollar esta investigación surgió de la inquietud al crear un plan de mejoramiento del clima organizacional, se necesitaba una empresa y sabemos que Ocaña su fuerte no son las empresas, sin embargo un trabajador de ahí, estudia en la universidad; gracias a (Leonardo Botello García) escogimos esta empresa, porque nos hablaba de las falencias que surgían en la organización

La exploración realizada se desarrolló con un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo, la cual se trabajó con el 100% de la población de la empresa, es una muestra finita. Por medio de encuestas y una entrevista al gerente, se pudo recopilar la información para determinar las causas y falencias que existían dentro del clima de la organización. Se hizo una tabulación de las encuestas aplicadas a los empleados, fueron la clave para afirmar por medio de porcentajes la idea que se tenía de lo dicho por un trabajador. Así se pudo concluir sobre lo dicho, luego se sacaron conclusiones y recomendaciones para la empresa internamente y así mismo verse reflejado externamente, si lo de adentro está bien, lo de afuera mucho mejor. El propósito principal de esta investigación fue diagnosticar el clima organizacional de la empresa Producciones Provincia T.V. en Ocaña, Norte de Santander para Realizar el diagnóstico organizacional a través de una matriz DOFA

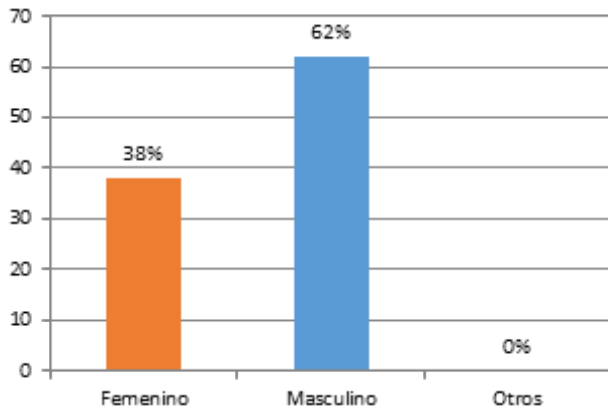
para identificar las oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas de la empresa; así mismo identificar las causas del clima organizacional en la empresa y realizar una propuesta de plan de mejoramiento, el cual sea acorde a la búsqueda de un óptimo clima organizacional que se vea reflejado en la satisfacción del cliente

Materiales y métodos

El presente diagnóstico es de carácter descriptivo ya que este nos permite establecer contacto con la realidad de la empresa para hacer un relato de su clima organizacional y así poder establecer una propuesta de plan de mejoramiento que beneficie al equipo de trabajo, a la satisfacción del cliente y al futuro crecimiento de la empresa teniendo en cuenta que la investigación descriptiva no consiste únicamente en acumular y procesar datos, sino que se debe definir su análisis y los procesos que involucrará el mismo (Universia, 2017). Debido a la poca población y fácil de identificar, no se utilizó las formulas dadas; se tomó el 100% de la población que equivale a los 13 empleados.

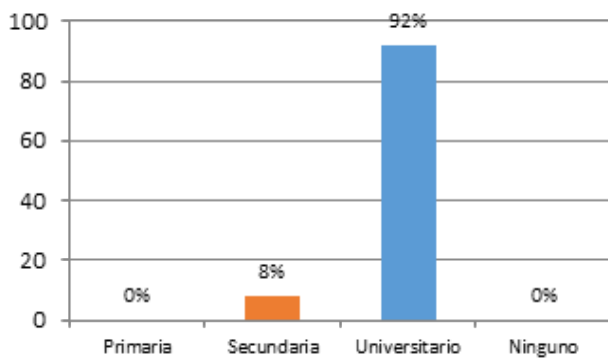
El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue una encuesta dirigida a los empleados de la empresa y una entrevista estructurada a la gerente de producciones provincia T.V. Con la cual se obtuvo información para conocer su percepción en cuanto al clima organizacional en base a temas como trabajo en equipo, canales de comunicación, niveles de motivación, manual de funciones, ambiente laboral, nivel de satisfacción, capacitaciones, entre otros. La información se recolectó a través de la encuesta y la entrevista. las cuales fueron analizadas cuantitativamente mediante tablas que representadas adecuadamente dan mayor claridad y elevan el grado de confianza a los interesados y encargados de la revisión; y cualitativamente mediante un análisis representado en diagramas de barras.

Resultados y Discusión



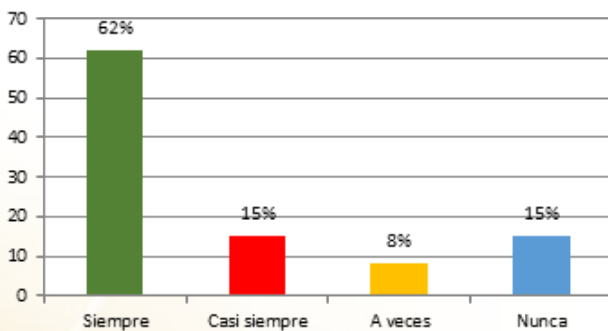
Gráfica 1. Identificación de sexo.

Se puede observar que del total de trabajadores de la empresa el 62% es masculino y el 38% es femenino.



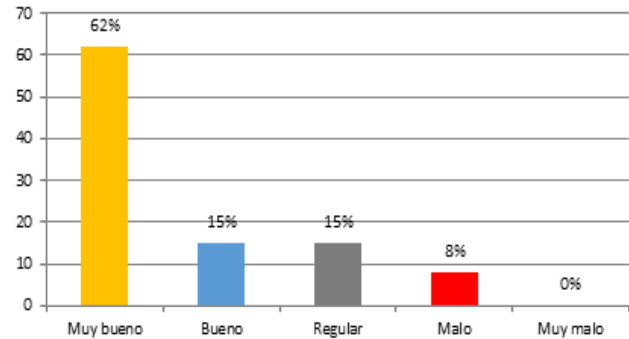
Gráfica 2. Nivel de estudios

Del 100% de los trabajadores de la empresa el 92% realizó o se encuentran realizando su estudio universitario y el 8% tiene sólo su título bachiller.



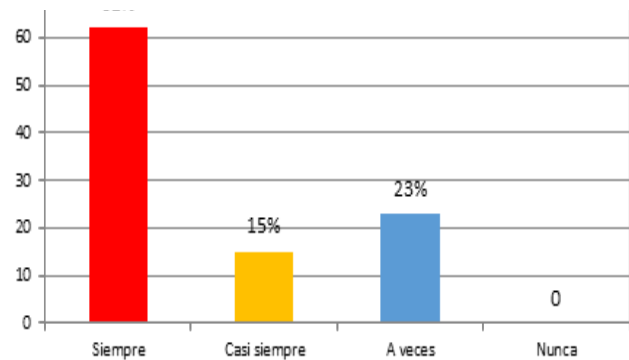
Gráfica 3. Regularidad con la que se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.

El 62% de los trabajadores de la empresa aseguran que en su oficina siempre se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo porque entre ellos son muy unidos, para el 15% casi siempre y para el 8% a veces. Mientras que, el 15% restante dice que esto nunca se hace porque no hay equidad



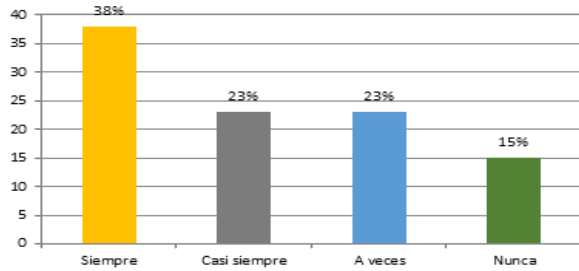
Gráfica 4. Calidad del ambiente de trabajo.

El 62% de los trabajadores de la empresa consideran que para el desempeño de sus labores el ambiente de trabajo es muy bueno porque cuentan con todo lo necesario para llevar a cabo su actividad, el 15% bueno y regular y el 8% dicen que es malo porque hay conflictos debido al plagio de ideas entre ellos.



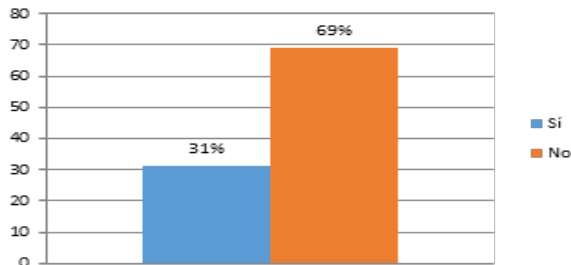
Gráfica 5. Calidad de la comunicación con los jefes de área.

Se puede observar que el 62% de los trabajadores de la empresa opinan que siempre existe buena comunicación con los jefes porque la jefa les brinda confianza y está al tanto de cada proceso, el 23% dice que a veces. Mientras que, el 15% opina que casi siempre porque consideran que no existen canales de comunicación y la jefa no escucha sus necesidades ni les da solución pronta a sus requerimientos.



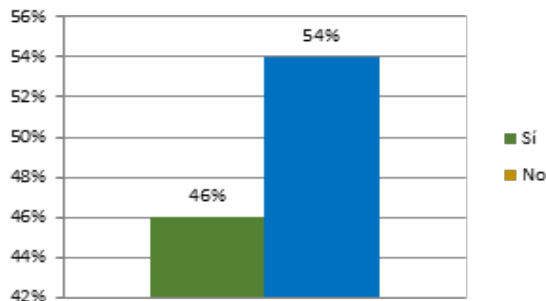
Gráfica 6. Preocupación de los jefes respecto al nivel de la motivación del personal.

Del 100% de los trabajadores de la empresa el 38% dice que los jefes siempre se preocupan por mantener elevado su nivel de motivación porque la jefa se integra con el grupo de trabajo para que se sientan apoyados, para el 23% casi siempre y a veces. Mientras que, para el otro 15% restante los jefes nunca tienen preocupación respecto a ese tema porque la jefa es desentendida de los conflictos entre practicantes y trabajadores, además de que no es imparcial.



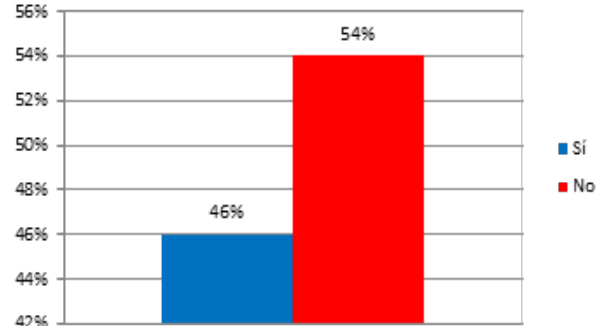
Gráfica 7. Otorgación de incentivos o premiaciones.

El 69% de los trabajadores de la empresa aseguran que la organización no les otorga premiaciones o incentivos porque la única premiación que reciben no llenan sus expectativas; mientras que el 31% dicen que sí porque existe la premiación “el mejor empleado del mes”.



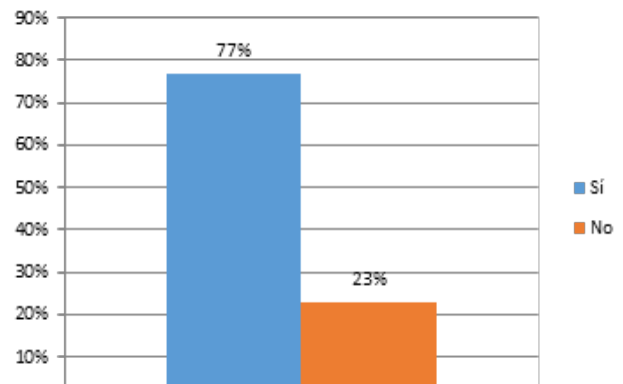
Gráfica 8. Conocimiento del manual de funciones de cada cargo.

El 54% de los trabajadores de la empresa aseguran que no conocen el manual de funciones de su cargo porque la gerencia nunca les ha hablado de su existencia mientras que el 46% dicen que sí porque al momento de ingresar por primera vez a la empresa se lo dieron a conocer.



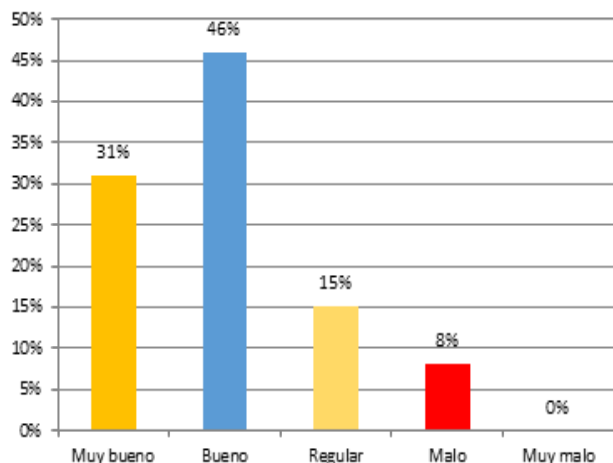
Gráfica 9. Justicia en el salario recibido.

El 54% de los trabajadores creen que su salario no es justo para la actividad que realizan en la empresa ya que los practicantes dicen no tener salario sino sólo un auxilio de transporte y el 46% creen que sí lo es porque reciben su salario acorde a las actividades que realizan.



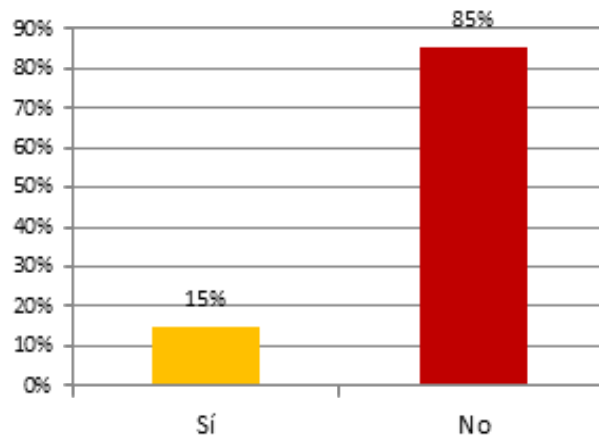
Gráfica 10. Realización de actividades culturales y recreacionales.

Del 100% de los trabajadores de la empresa el 77% aseguran que la organización sí realiza actividades culturales y recreacionales para ellos ya que realizan un compartir los primeros días de cada mes mientras que el 23% dicen que no porque no reciben invitación.



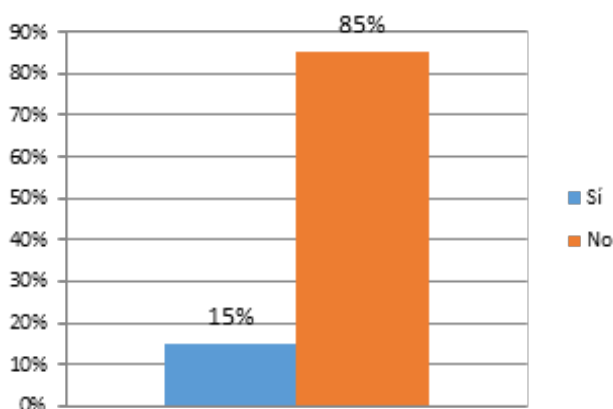
Gráfica 11. Nivel de satisfacción por pertenecer a la organización.

Se puede observar que de los trabajadores de la empresa el 46% dicen que su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización es alto porque se sienten arraigados a ella, el 31% dice que es muy alto, el 15% dice que es regular y solo el 8% asegura que es bajo porque no cumple sus expectativas.



Gráfica 13. Recibimiento de apoyo económico para estudiar.

Del 100% de los trabajadores el 85% dicen que la empresa no les da apoyo económico para que estudien porque requiere de una inversión muy alta que la empresa considera innecesaria mientras que el 15% aseguran que sí ya que les dan apoyo indirecto al permitirles realizar sus prácticas universitarias allí.



Gráfica 12. Realización de capacitaciones

El 85% de los trabajadores asegura que la empresa no les brinda capacitaciones en cada una de las áreas porque la empresa considera un gasto muy grande capacitarlos; sin embargo, el 15% dice que sí porque les dieron en cierta ocasión unas charlas de motivación y creyeron que se trataban de una capacitación.

Diagnóstico organizacional.

Diagnostico interno y externo de la empresa Producciones Provincia T.V.

Factores internos	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
Factores externos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mayor cobertura 2. Alta confiabilidad del servicio 3. Buen recurso humano 4. Transmisión de programas en alta definición 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cuenta con una estructura orgánica 2. No hay capacitaciones 3. Baja calidad en la edición de los comerciales 4. limitada capacidad de inversión e infraestructura
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGÍA (FO)	ESTRATEGÍA (DO)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliación de la cobertura en la región 2. Relación con empresas de la región 3. Ampliación de su portafolio de servicios 4. Convenio con una empresa grande de telecomunicaciones conocida a nivel nacional 	<ol style="list-style-type: none"> 1. fortalecer la confianza de los consumidores mediante la ampliación de su portafolio de servicios. 2. Ampliar la cobertura a zonas rurales que permita llegar a mas usuarios en un menor tiempo. 3. Generar relaciones con empresas de la región que apoyen técnica o económicamente futuros proyectos de la empresa. 4. Recibir asesoría por parte de una empresa más grande del mismo ramo que aporte su experiencia y nuevas tecnologías para sus futuros proyectos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un intercambio estratégico de servicios con empresas que necesiten darse a conocer y que brinden capacitaciones. 2. Elaborar la estructura orgánica de la empresa en pro a la ampliación de su portafolio de servicios. 3. Generar proyectos recreacionales para recolectar recursos que faciliten la cobertura en Norte de Santander 4. Recibir tutorías para el área de edición realizadas por los editores de una empresa grande de telecomunicaciones mediante un convenio para ampliar conocimientos y conocer las nuevas tendencias del mercado en cuanto a publicidad.
AMENAZAS (A)	ESTRATEGÍA (FA)	ESTRATEGÍA (DA)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mayor innovación tecnológica por parte de la competencia 2. Aumento de la crisis económica 3. Que la televisión pierda audiencia por causa de plataformas virtuales como Netflix y YouTube. 4. Manipulación de la mass media por parte de los grupos insurgentes al margen de la ley presentes en el Catatumbo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantenerse a la vanguardia de las nuevas tecnologías del mercado para estar siempre un paso adelante de la competencia en factores como calidad de imagen, sonido, etc. 2. Elaborar un plan de contingencia que permita a la empresa sobreponer las posibles crisis económicas del país para que no afecten el nivel de cobertura que tiene en la actualidad 3. Apoyarse en la nueva fuerza de despliegue rápido FUDRA 3 para evitar la manipulación por parte de grupos insurgentes que habitan el Catatumbo y así mantener la confianza que los consumidores tienen en el contenido producido. 4. Implementar y delegar la función a un trabajador de administrar una cuenta en la plataforma de YouTube para que suba los contenidos como magazines y noticieros y así captar la atención de esta nueva generación digital. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar políticas de mejora en el recurso humano que permitan contar con profesionales calificados para mejorar la calidad de los formatos de televisión mediante la tecnología. 2. Establecer un fondo de ahorros como medida preventiva a crisis económicas. 3. Capacitar a los trabajadores para que ingresen en el mundo del marketing digital y lo pongan en practica dentro de la organización. 4. Implementar y fortalecer la estructura orgánica de la empresa con el fin de que genere un sentido de pertenencia por la organización que impida ceder ante la intención de manipulación en la prensa por parte de grupos armados insurgentes del Catatumbo y así asegurar la transparencia en la información que se entrega a los consumidores.

Figura 1. Matriz FODA

Identificación de las causas

Con base a los resultados obtenidos en las encuestas, la entrevista y al observar a los trabajadores en su ambiente de trabajo se identificaron las siguientes causas que no permiten desarrollar un buen clima organizacional en la empresa Producciones Provincia T.V:

- No tienen una estructura orgánica definida.
- Hay plagio de ideas.

- El manual de funciones es poco conocido por los trabajadores.
- Falta de equidad representada en la preferencia que se les da a algunos trabajadores.
- Falta de capacitaciones o apoyo económico para estudiar, lo que promueve la desmotivación de los trabajadores
- Conflictos entre practicantes y trabajadores de planta debido a la preferencia que tienen los segundos.
- Falta de premiaciones o incentivos que generen un aumento visible en la motivación de los trabajadores.

- No se tiene en cuenta a todos los trabajadores para participar en las actividades recreacionales realizadas en la empresa.

Plan de mejoramiento

Teniendo en cuenta el diagnóstico realizado en la investigación se plantean las siguientes estrategias

Tabla 1. Plan de acción

ACTIVIDAD	OBJETIVO	RECURSO
Socialización de la investigación a la gerencia y su equipo de trabajo.	Concientizar y sensibilizar a los integrantes de la empresa sobre la importancia y realidad de su clima organizacional con el fin de mejorar aspectos que permitan brindar una mejor calidad de vida en el trabajo a los empleados.	Humano Tecnológico
Contratación de un consultor en D.O. que elabore la estructura organizacional de la empresa y su respectivo organigrama	Facilitar la división del trabajo, la eficiencia y evitar conflictos o confusiones.	Humano Material Económico
Difusión de los manuales de funciones de cada trabajador	Dar a conocer a cada trabajador su respectivo manual de funciones ya que marca responsabilidades, divide el trabajo y aumenta la productividad individual organizacional.	Humano Material
Jornada de capacitación para los editores y camarógrafos de la empresa.	Ampliar sus conocimientos sobre las nuevas tendencias de producción televisiva.	Humano Material Tecnológico Económico
Apoyo económico para el equipo periodístico y los presentadores para realizar un diplomado en redacción.	Dominar las reglas de la redacción utilizadas específicamente en el periodismo, para ser aplicadas en los diferentes medios de comunicación.	Humano Material Económico
Realización de reuniones semanales para debatir ideas de forma imparcial	Generar equidad dentro de la organización	Humano

Conclusiones

Teniendo en cuenta el diagnóstico que se realizó a la empresa Producciones Provincia T.V., se observó la existencia de un tipo de clima organizacional consultivo en el cual existen diversos aspectos que requieren ser mejorados al interior de la organización como la falta de una estructura organizacional definida, de manuales de funciones, de equidad, de capacitaciones y de incentivos, los cuales fueron factores que mostraron la más alta insatisfacción por parte de los trabajadores. En contraparte, se pudieron identificar algunas características positivas como el trabajo en equipo

y la familiaridad que brinda la gerente. Estas características, desde la apreciación de los trabajadores, sugieren la existencia de bases adecuadas para implementar cambios y lograr así un clima organizacional favorable.

En adición a esto, en el análisis interno y externo de la empresa se pudo deducir que tiene un número significativo de debilidades las cuales pueden ser convertidas en oportunidades; y amenazas que pueden convertirse en fortalezas mediante las estrategias propuestas en la matriz DOFA donde las más relevantes consisten en elaborar la estructura orgánica

de la empresa, capacitar a los trabajadores, ampliar la cobertura a zonas rurales, recolectar recursos, establecer un convenio con una empresa grande de telecomunicaciones conocida a nivel nacional y mantenerse a la vanguardia de las nuevas tecnologías.

Es este orden de ideas, si la empresa busca mejorar la calidad de vida de los trabajadores y lograr una satisfacción optima del cliente debe considerar el clima laboral como un punto clave para su futuro crecimiento como se pudo observar en el plan de mejoramiento propuesto ya que es un punto fundamental para facilitar los procesos de dirección, innovación y cambio.

Referencias

Universia. (2017). Noticias universidades de Costa Rica. Recuperado de <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>

Terry, G. R. & Franklin S. G. (1985). Principios de la Administración. México: Continental.