

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

TRABAJO DE GRADO

MACROPROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

**EL CLIMA LABORAL Y LA INTERACCIÓN TRABAJO-FAMILIA
EN EL CANAL TELECAFÉ LTDA**

Trabajo Escrito

Autor:

Cristhian Quintero Rodríguez

Presentado A:

Gloria Stella Arango Giraldo

Universidad de Manizales
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Especialización en Gerencia del Talento Humano

Manizales, 2019

Contenido

RESUMEN:.....	3
INTRODUCCIÓN:.....	4
ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN:.....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y CONTEXTO INSTITUCIONAL:.....	7
REFERENTES TEÓRICOS:.....	16
METODOLOGÍA:.....	39
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:.....	42
OBJETIVOS:.....	43
POBLACIÓN Y	
MUESTRA:.....	43
CATEGORÍA DE ANÁLISIS:.....	44
RESULTADOS:.....	45
RELACIÓN DE CATEGORÍAS:.....	66
DISCUSIÓN DE ANÁLISIS:.....	68
CONCLUSIONES:.....	70
RECOMENDACIONES:.....	71
PLAN DE INTERVENCIÓN:.....	71
REFERENCIAS:.....	72

**MACROPROYECTO DE INVESTIGACIÓN:
EL CLIMA LABORAL Y LA INTERACCIÓN TRABAJO-FAMILIA
EN TELECAFÉ LTDA, SEDE MANIZALES**

RESUMEN:

La presente investigación se inscribe dentro del marco lógico del macroproyecto de la Especialización en Gerencia del Talento Humano de la Universidad de Manizales para la cohorte XIX, la cual busca encontrar la correlación existente entre el clima laboral que presentan las organizaciones del Eje Cafetero y la percepción de interacción que sus colaboradores manifiestan tener al conciliar el trabajo y la familia. Este trabajo investigativo busca analizar lo anteriormente mencionado en una empresa de servicio de la región: canal Telecafé LTDA en la ciudad de Manizales, Colombia. El tipo de investigación que se propone es un estudio correlacional de corte cuantitativo con enfoque empírico-analítico, con un diseño no experimental en donde las fuentes de información primarias serán dadas por los empleados de la empresa que pertenecen a dicha sede, es decir, serán los periodistas, camarógrafos, editores, técnicos y administrativos que día a día laboran en planta los que darán insumos necesarios para llevar a cabo este proyecto. Los instrumentos que evaluarán las variables o categorías antes mencionadas son: el DAFP: Instrumento de Evaluación de Clima Organizacional; y el SWING: Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia. Por su parte, el procesamiento de la

información será analizado por medio del Software Estadístico SPSS, el cual permitirá establecer los puntajes de cada una de las variables y los distintos ítems o indicadores que lo componen y la posible relación que pudiese existir entre ellos, para luego derivar de ahí, propuestas de intervención interdisciplinarias que se dirijan a: consolidar y reforzar lo positivo e intervenir y mejorar lo negativo.

INTRODUCCIÓN:

El presente trabajo, cuyas lógicas de problematización implica correlacionar el clima laboral y la interacción trabajo-familia en el canal Telecafé LTDA, comienza con los resultados de la búsqueda de antecedentes investigativos en un panorama regional, nacional e internacional en donde se demuestra el estado actual del conocimiento del problema y las brechas que aún existen en el ámbito. Luego se expone un breve recorrido y contextualización sobre la empresa, sus inicios y sus argumentos; en cuanto al direccionamiento estratégico, se busca situar al lector el tipo de empresa de la que se está refiriendo, el mercado en el que está inmerso y los posibles obstáculos que como empresa debe atravesar para mantenerse vigente ante sus usuarios. Seguidamente, se establecen los retos que actualmente se identifican en torno al tiempo y al espacio en el que se ubica para poder delimitar un problema que abordar.

La construcción del trabajo continúa con la redacción de los referentes teóricos alienados a las variables que se evaluarán con los instrumentos expuestos, y realizando una comparación con esta construcción académica en la práctica diaria en la cual la compañía se encuentra involucrada. Luego se presenta una justificación que sustenta la importancia científica y tecnológica del estudio, frente a la naturaleza y magnitud del problema, con el fin de demostrar lo que aportará en la producción de conocimiento sobre la temática, para después pasar a unos objetivos

y llegar así a una revisión académica y concreta de los 2 pilares fundamentales dentro del proyecto, clima laboral y trabajo - familia.

ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN:

Dentro de los antecedentes relacionados con el clima laboral y la interacción trabajo – familia, se encuentran estos en el plano local y nacional haciendo referencia al clima laboral, quienes deben sortear la situación de realizar sus tareas en ambientes favorables que se pueden tornar pesados. No se encontraron antecedentes relacionados al elemento de la interacción trabajo - familia en canales de televisión regional dentro y fuera del país, solo se obtuvo dicha información plasmada en el plano nacional e internacional en organizaciones privadas y públicas como entidades educativas y de salud.

El primer antecedente encontrado fue elaborado en el canal Telecafé por (Miranda y Colorado, 2015) en el que se enfocaron en el tema del clima laboral y cómo el estilo de liderazgo influye en este. Allí, analizaron los puntos de la interacción y los comportamientos humanos reflejados en la productividad y eficacia al grabar y entregar los proyectos audiovisuales o programas. Algo similar realizó Gómez (2012) en el Departamento de Prensa y Comunicaciones del canal RCN, donde pudo estudiar cómo eran los comportamientos de los 10 integrantes de dicha área y el sentido de pertenencia al ejecutar las respectivas labores.

En este último canal, se quería verificar si el clima laboral era cálido o frío, a pesar de que los integrantes tenían ocupaciones correspondientes no existía mucha interacción, sino la necesaria cuando ocurrían eventos de gran magnitud que requiriera el trabajo conjunto de mencionados colaboradores de forma ascendente y descendente. (Gómez, 2012). Equivalentemente, en el canal regional se observaron las condiciones de trabajo que incurrían directamente en las relaciones interpersonales en las grabaciones de programas, noticieros y eventos generando dedicación y unión casi permanente conllevando a un buen desempeño. (Miranda y Colorado, 2015).

Por el mismo camino, concuerdan en que hay unas normas internas que deben ser cumplidas, con la diferencia de que el canal Telecafé LTDA es de orden público, por tanto, está inmerso a decisiones gubernamentales, mientras que el canal RCN está comandado por directivas privadas que eligen cuando hacer cambios, sin tener que estar en fechas oficiales.

En definitiva, persisten buenos climas laborales que ayudan a que las organizaciones avancen en materia de talento humano, desempeño y productividad, de lo contrario como se manifiesta “hace décadas que el clima o ambiente laboral de trabajo es considerado uno de los conceptos de mayor importancia en la vida de las organizaciones. Las razones son evidentes: un mal clima laboral constituye un grave obstáculo para la consecución de los objetivos empresariales”. (Gan, Triginé, 2006, pág.276 citados por Gómez, 2012). De esta manera, las condiciones son favorables en ambos canales porque se cumple a nivel laboral y humano, preponderando el bienestar de aquellos que dedican sus vidas a la realización y producción de televisión, no obstante, en el canal nacional también perdura un ambiente frío y no es tenido en cuenta al final si se ven afectados en su salud o en la entrega final de las grabaciones, porque como lo reseña Gómez (2012) “Los empleados no deben dejar de perder las rutinas de trabajo en equipo, las buenas relaciones, interacción constante entre compañeros, celebraciones en fechas

especiales, realizar actividades fuera del área de trabajo, entre otras”, puesto que ante todo, debe perdurar un estupendo clima laboral que genere confianza, desarrollo y cumplimiento a nivel personal e institucional.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y CONTEXTO INSTITUCIONAL:

Contextualización y Sociología del Trabajo:

Para comenzar el abordaje del trabajo investigativo se debe tener en cuenta que la empresa a evaluar, canal Telecafé LTDA se sitúa, concretamente, en un contexto de tiempo y espacio específico a los cuales debe obedecer con unos modelos económicos, políticos, sociales y culturales determinados. Al aumentar un poco la visión sobre lo anteriormente dicho, se debe mirar en retrospectiva los elementos fundamentales que han generado un impacto en nuestra sociedad contemporánea, permitiendo el desarrollo de una cultura globalizada y económicamente competitiva.

A lo largo del desarrollo histórico de la humanidad y centrándose en el análisis de los desencadenantes de economía, el entretenimiento, la cultura y la física, este último importante para la creación de la televisión a nivel mundial. Desde finales del siglo XIX, se experimentan varias formas de hacer televisión y, por medio de la física, es que el joven alemán Paul Nipkow, en su curiosidad de buscar la transmisión de imágenes en movimiento, crea un disco con pequeñas perforaciones para dividir una imagen en una colección de puntos y líneas; luego de 43 años (1883 – 1926), se perfecciona el Disco de Nipkow, como fue bautizado, en la ciudad de Londres con el físico John Logie Baird, en una demostración pública usando un

disco emisor y otro receptor para mostrar a una marioneta llamada Stooky Bill, convirtiéndose en el primer personaje que aparece en la televisión.

Dos años después, la *British Broadcast Company (BBC)* intenta hacer conexión con la estación W3XK en Washington, al consolidarse, comienza el envío de imágenes desde la capital británica a Nueva York, siendo la primera transmisión transatlántica con programas abiertos al público. La televisión sigue evolucionando y en esta ocasión llega el tubo de rayos catódicos, a pesar de haber sido inventado medio siglo atrás, fue clave para el estudio de protones y electrones, puesto que estos impactaban en las pantallas de los televisores recubiertas con fósforo y plomo dando mejor imagen. En 1936 los programas en Inglaterra tenían un horario regular, sin embargo, a causa de la II Guerra Mundial, estos desaparecieron, 3 años después no estuvieron más en la televisión estadounidense.

Al afinarse dicho tubo junto al iconoscopio, el antecesor de las cámaras de televisión, el físico Vladimir Kosma Zworykin resulta con la televisión a color por primera vez. Más adelante, aparecería la televisión en América Latina, como en Colombia, pero luego se hará referencia de ello. En la década de los años 70, la televisión a color era un gran avance y por ende fue mejorando la tecnología, porque se purificaban los colores en la pantalla, seguidamente el surgimiento de las productoras de televisión y de más canales gracias a la dispersión satelital 10 años más tarde. En 1984, Televisa (México) utiliza el satélite Panamsat para llevar a todos los rincones del mundo la señal en español logrando masificarse en los cinco continentes. En la última década de siglo XX existen transferencias de las señales de televisión de todo el mundo complementando las programaciones de los diferentes canales de televisión de la época. Por supuesto, en el siglo actual, las transformaciones han despertado un sinnúmero de creaciones que no se creían que se podían utilizar como la tecnología led, permitiendo tener pantallas enormes a bajo consumo, justo, esos pequeños bombillos decorativos en aparatos electrónicos

son ahora parte de la continua revolución de la televisión, como también, la 3D, 4D, HD, full HD y 4K.

Específicamente en Colombia, durante el gobierno del presidente general Gustavo Rojas Pinilla, la televisión se inaugura el 13 de junio de 1954 a las 7:00 de la noche con la creación del canal Uno, no obstante, el primer día de mayo de mencionado año, se hizo la primera transmisión televisiva desde Bogotá hasta Manizales; posteriormente, ese 13 de junio, el presidente Rojas hizo la primera alocución presidencial, por lo que era su primer año de gobierno.

Aunque doce meses después, el gobierno nota la baja rentabilidad que produce, por tal motivo abre el espacio comercial a las empresas privadas y a las emisoras Caracol Radio y RCN Radio, los cuales compraban los espacios televisivos para promocionar sus productos y producir contenidos, respectivamente. A partir de ese momento, se presentan los programas de concursos y revistas musicales, de igual manera, llegan reconocidas productoras para la creación y grabación de programas referentes de la televisión nacional como El show de Jimmy y las siguientes novelas: El 0597 está ocupado, Los dumis, Vuelo secreto, entre otros.

De igual modo, el nuevo canal privado es introducido en la parrilla programadora y es Teletigre, esto, gracias a que en 1963 INRAVISIÓN (Instituto Nacional de Televisión y Radio) fue una entidad del Ministerio de Comunicaciones que permitió más plazas a privados, pero desaparece 5 años después por estar en contra del Frente Nacional; por consiguiente, se crea Tele 9 Corazón; consecutivamente, fue Cadena Dos y en 1992 se llama Canal A, pero en 2004 pasa a tener el nombre de Canal Institucional hasta la actual vigencia, pues desde hace 15 años se cede la oportunidad a la rama pública; pero antes, la nación observa especiales y sorprendentes acontecimientos como la venida del Papa Pablo VI y la ida del hombre a la luna, significando un alto rating. Posterior a ello, se siguen creando nuevos programas y canales que hoy persisten como Sábados felices y Señal

Colombia; en 1974 se aprecia la televisión a color por primera vez en el partido entre Brasil y Yugoslavia en el Mundial de Alemania; años siguientes la toma del Palacio de Justicia en Bogotá, la avalancha en Armero, los mundiales en Italia, Estados Unidos y Francia donde participó la selección colombiana de fútbol, el terremoto de Armenia, los diálogos de las FARC y el Estado en San Vicente del Caguán y otros hechos más.

De esa forma, la televisión ha sido testigo de importantes sucesos en el plano nacional, pero también en el plano regional, ya que en 1984 con el Decreto 3100 y en 1985 con la Ley 42, se da vía libre a la creación de canales regionales en pro del desarrollo, la educación, la cultura y la información impulsando la televisión como herramienta de comunicación para mayor eficiencia, con el fin de fortalecer los valores y la idiosincrasia de los grupos sociales y culturales de Colombia.

El primer canal regional en crearse es Teleantioquia en 1985; Telepacífico, anteriormente Televalle, en 1988, y Telecafé en 1992; a finales de los 90 y comienzos de los 2000 nacen los canales TRO, Capital y Trece. Con la creación de las cadenas regionales con infraestructuras técnicas y operativas salen al aire con contenidos culturales y, para entonces, la autoridad de televisión determina las asociaciones con entidades públicas y descentralizadas de orden nacional, regional, departamental, municipal, comisarial e intendencial; en el caso del Eje Cafetero, se efectúa una sociedad de empresas públicas como compañía industrial y comercial del Estado. Los socios del canal son los departamentos de Caldas, Quindío y Risaralda, InfiManizales, Infider, la Universidad del Quindío y el Ministerio de las tecnologías, la información y comunicación.

Precisamente, ante la necesidad de tener un canal representante del Triángulo del Café, que demuestre las costumbres cafeteras y demás, Telecafé ofrece contenidos de interés público para todos los televidentes de la región y del país, a través de la implementación de accesorios tecnológicos que accede el canal para estar a la

vanguardia, en consecuencia, más cerca del televidente que tiene arraigo por sus raíces que son expuestas de forma positiva en diferentes dispositivos, sean la televisión, computador, celular y otros dispositivos electrónicos. Por lo tanto, se mantiene activo y efectivo cubriendo legalmente programas educativos, culturales, recreativos e informativos para llevar el principal acontecer de la región cafetera a través de sus plataformas análogas y virtuales, confirmando en ser los primeros en crearse y plantarse, oficialmente, y seguir siendo uno de los canales o cadenas regionales principales en el territorio colombiano gracias al cumplimiento debido de sus funciones públicas establecidas.

Con lo anterior es pertinente adentrarnos a la pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la interacción trabajo familia en la empresa Telecafé LTDA?

Historia de la Empresa:

El 20 de diciembre de 1984, con la expedición del Decreto 3100 proferido por el Ministerio de Comunicaciones, por el cual se dio vía libre a la creación de canales regionales y teniendo en cuenta que algunos ciudadanos emprendedores como Patricia Suárez, Eleonora Robledo, Luis José Londoño Arango, Ignacio Restrepo Abondano y Luis Fernando Arboleda González, vislumbraron la necesidad de impulsar nuevos proyectos para la reactivación social y económica, se inicia el proyecto de crear un canal regional para el Eje Cafetero.

Dicho proyecto fue presentado para estudio y aprobación ante los miembros del Consejo Nacional de televisión, quienes aprobaron la creación de una empresa que integrara social, económica y culturalmente a los habitantes de Caldas, Quindío y Risaralda.

El 29 de noviembre de 1990 se modificó la Sociedad de Televisión de Caldas, Risaralda y Quindío Ltda a Telecafé Ltda, quedando integrada por Inravisión y los Departamentos nombrados. Se ratifica el ingreso del Departamento de Caldas mediante la Gobernación de Caldas y las Empresas públicas de Manizales, del Departamento de Risaralda con la Gobernación de Risaralda y del Departamento del Quindío representado por la Gobernación del Quindío y la Universidad del Quindío, con aportes iguales cada uno de dichos departamentos. Luego de la firma de la Escritura Pública, se sorteó en un “cara y sello” la sede del canal Regional, correspondiéndole al Departamento de Caldas dicha sede, al Departamento de Risaralda la Gerencia y al Departamento del Quindío la subgerencia.

El acto inaugural de las emisiones se llevó a cabo el 17 de octubre de 1992, con una transmisión en vivo y en directo originada desde el Centro de Convenciones Teatro Los Fundadores en Manizales.

Misión:

“Satisfacer con responsabilidad y respeto las necesidades de entretenimiento, educación e información del televidente; así mismo, ofrecer servicios complementarios según las expectativas de nuestros clientes en operación logística, central de medios, marketing digital, entre otros. Todo esto, gracias a un excelente grupo humano que con ética, compromiso y profesionalismo, produce, transmite, comercializa programas y presta servicios adicionales con altos estándares de calidad, que contribuyen al desarrollo social, cultural y de integración del Eje Cafetero y Colombia, para la satisfacción de nuestros clientes, socios y colaboradores”.

De esa forma, se encargan de brindar a través de la televisión un espacio de retroalimentación de diversos temas que ayudan a la población a entender el mundo en el que viven, teniendo en cuenta la labor profesional y ética de

exponer los productos audiovisuales al público, con el fin de contribuir al desarrollo social de la región cafetera para la complacencia de los mismos.

Visión:

“En 2019 Telecafé será una de las mejores opciones de televisión pública que informe, eduque y entretenga con contenidos que caractericen su identidad como agente de integración cultural del Triángulo del Café”.

Para el presente año se quiere posicionar al canal como una opción viable de la televisión pública colombiana, convirtiéndose en uno de los más vistos reflejando las costumbres y características del Eje Cafetero sin dejar atrás el arraigo que los identifica.

Valores y Principios Corporativos:

Telecafé LTDA cuenta con un conjunto de cuatro principios (4) y siete valores (7) corporativos los cuales le permiten al personal trabajar unidos en equipo con sentido de pertenencia hacia una misma visión.

Principios:

- IDENTIDAD REGIONAL: todas nuestras acciones y comportamientos se caracterizan por el compromiso y pertenencia hacia la región.
- TRABAJO EN EQUIPO: trabajamos juntos de forma integrada para la consecución de un objetivo común.
- ACTITUD DE SERVICIO: enfocamos todas nuestras acciones para descubrir, conocer y solucionar las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

- AUTOCONTROL: controlamos nuestra conducta, a fin de optimizar los recursos de la organización.

Valores:

- COMPROMISO: vamos más allá del deber, trascendemos las normas y logramos el deber ser, para alcanzar objetivos futuros.
- ÉTICA: la integridad, la rectitud y el respeto por las personas caracterizan todas nuestras actuaciones.
- HONESTIDAD: adelantamos negocios transparentes, con pulcritud, decencia y honradez, apoyándonos en reglas claras del deber, consolidados en normas éticas y de justa conducta.
- RESPONSABILIDAD: cumplimos nuestros compromisos sin desviarnos de nuestro objetivo fundamental.
- RESPETO: reconocemos el valor propio y el de los demás y utilizamos siempre un trato amable.
- PERTENENCIA: asumimos las funciones para las que fuimos contratados con responsabilidad y amor, enfocándonos siempre en la calidad del Canal.
- DISCIPLINA: exigencia por parte de los directivos para el cumplimiento de las normas y disposiciones internas, bajo un orden y lineamientos establecidos, con el fin de alcanzar los objetivos deseados.

Telecafé LTDA, al ser una empresa estatal que posee gran presencia en varias partes del país, debe seguirse poniendo a la vanguardia de las nuevas necesidades de oferta y demanda en la que está sumergido y no quedarse con lo que conocía anteriormente de su contexto. En los últimos años, la empresa ha incrementado sus utilidades, logrando entrar a competir con otras marcas y cadenas, que pueden tener una ventaja comercial mayor en el mercado, nacional e internacional, al obtener mayores utilidades y menores pérdidas.

Este movimiento estratégico busca mantener al canal en un ámbito competitivo por medio de la alta calidad, con una línea de negocio que maximiza la funcionalidad de sus productos y la fidelidad de los televidentes y clientes.

Ahora bien, lo escrito previamente, se presenta como un cambio vivido dentro de la organización en los últimos 5 años, y en cierta manera, se ha venido interpretando como una breve y pronta solución, pues conseguían pérdidas cercanas a los mil millones de pesos, problemática que incide de manera directa en el clima de la organización, pues los empleados ven estas modificaciones perjudiciales para su permanencia en la empresa. A raíz de esto, elementos que antes no se mostraban como una amenaza para la organización, ahora lo son, y así, los indicadores de rotación del personal, estrés laboral y frustración son foco de preocupación para los altos mandos.

De igual forma, la relación que existe para un empleado entre su trabajo y la percepción de la relación con los vínculos que sostiene en su familia tiene una incidencia de altísima importancia dentro de la dinámica laboral, puesto que de aquí parten grandes factores de motivación y comportamiento que se replican colectivamente dentro de la empresa. Así mismo, es importante la mirada contraria de la problemática expuesta, ya que no sólo es la organización la que se puede ver damnificada con el comportamiento de sus empleados debido a la dinámica familiar que se lleva al interior del hogar, sino también se podría observar de qué manera el empleado está viendo afectado su medio familiar por situaciones vividas en un contexto organizacional como el del canal Telecafé LTDA.

Así pues, la pregunta que pretende abordar este trabajo de grado es:
¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la interacción trabajo-familia en la empresa Telecafé LTDA?

REFERENTES TEÓRICOS:

Clima Laboral:

El clima laboral se define como aquellos sentimientos, percepciones, expectativas, normas, políticas, procedimientos, actitudes y conductas que caracterizan la vida laboral de la organización. “Conocer las peculiaridades del clima en una organización resulta importante si consideramos que la forma en que se comporta un individuo dentro de ella no está regida solamente por sus características personales, sino que se determina por la forma en que este perciba su clima de trabajo y los componentes de su organización” (Rubió, 2016, pg. 54).

En este orden de ideas, el clima laboral ha sido definido como el conjunto de percepciones y sentimientos compartidos que los funcionarios desarrollan en relación con las características de su entidad, tales como políticas, prácticas y procedimientos formales e informales y las condiciones de la misma, como por ejemplo el estilo de dirección, horarios, autonomía, calidad de la capacitación, relaciones laborales, estrategias organizacionales, estilos de comunicación, procedimientos administrativos, condiciones físicas del lugar de trabajo, ambiente laboral en general; elementos que la distinguen de otras entidades y que influyen en su comportamiento (DAFP, 2001).

Teniendo claro que el instrumento a utilizar en el actual documento para evaluar el clima laboral es del Departamento de la Administración de la Función Pública (DAFP) y, que el objetivo principal es la evaluación del mismo dentro de la empresa de servicio Telecafé LTDA, es pertinente indagar acerca de las categorías que abarca dicho instrumento; las diez categorías serán puestas en escena con los conocimientos previos del canal.

Orientación Organizacional:

En primer lugar, la orientación organizacional, es definido como la claridad de los empleados “sobre la misión, los objetivos, las estrategias, los valores y las políticas de una entidad, y de la manera como se desarrollan la planeación y los procesos, se distribuyen las funciones y la dotación de recursos necesarios para el efectivo cumplimiento de su labor” (DAFP). Con relación a lo anterior, cabe resaltar que la suma de las características del direccionamiento estratégico y cómo los empleados por medio de su compromiso asumen dichos elementos, permiten un óptimo desempeño dentro de la organización “generando una combinación de conocimientos, competencias, habilidades y potenciales del talento humano”.

En el caso de la empresa a analizar se evidencia que los elementos esenciales de la plataforma estratégica se encuentran publicadas en algunos espacios públicos dentro de la misma, presentando esta información a cada una de las personas que ingresan a la compañía, tanto empleados como proveedores, clientes y visitantes. Adicionalmente, esta información es compartida en el sitio web del canal junto a los demás puntos como los principios y objetivos. Lo anterior permite demostrar que las personas que ingresan a las instalaciones se percatan de las labores a realizar. La consolidación y divulgación de las bases que orientan el actuar de cada uno de los empleados que, con su trabajo, fortalecen el futuro de la misma.

Administración del Talento Humano:

El término administración del talento humano es definido como el “nivel de percepción de los empleados sobre los procesos organizacionales orientados a una adecuada ubicación de estos en sus respectivos cargos y a su capacitación, bienestar y satisfacción, con el objetivo de favorecer su crecimiento personal y profesional” (DAFP, 2001).

Lo anterior, se debe a que se asume al ser humano como determinante de la productividad y del crecimiento evolutivo organizacional y social, en tanto reconoce que las competencias individuales se constituyen en activos intangibles estratégicos para la organización. Partiendo de la definición se tiene claro que toda empresa u organización independientemente del campo de actividad, ya sea este productivo o de servicios, en el sector público o privado, debe entender y reconocer la importancia estratégica que el área de gestión humana tiene para el alcance de objetivos organizacionales, la construcción de ventajas comparativas y, sobre todo, la generación de valor y de escenarios laborales con calidad de vida para las personas.

Las prácticas que se adelantan dentro de la administración del talento humano son diversas, la principal de ellas es el estudio científico del trabajo la cual abarca una categoría macro llamada análisis ocupacional. Uno de los procesos principales y de los cuales toda institución, organización o empresa debe estar constituida es el análisis y perfil de cargos; es por esto que Carrasco (2009) la define como la metodología básica y fundamental que contribuye a hacer realidad cualquier proyecto de organización, es una herramienta metodológica que diseña y ordena el proceso de la actividad organizativa de la empresa, y esto es lo que hace el análisis de puestos de trabajo, a través de una descripción sistematizada de lo que hace el conjunto de trabajadores de una empresa.

Por otro lado, en la descripción de cargos es fundamental tener en cuenta las competencias por las cuales se van a guiar los cargos dentro de la institución; Parra

(2002) plantea que “las competencias profesionales son las que permiten al individuo solucionar los problemas inherentes al objeto de su profesión en un contexto laboral específico, en correspondencia con las funciones, tareas y cualidades profesionales que responden a las demandas del desarrollo social”.

El análisis y descripción de cargos en Telecafé LTDA hace referencia a un trabajo estandarizado el cual indica específicamente el qué, el cómo y el para qué de cada una de las funciones de los puestos de trabajo. Dentro de este mismo análisis y descripción de cargos es necesario identificar las competencias que requiere cada uno de ellos para seleccionar al personal indicado y buscar continuamente el fortalecimiento de las mismas. Como parte del ejercicio académico, se realizó una revisión del Manual específico de funciones y de competencias laborales disponible para todos los empleados de la empresa y se encontró que para todos los cargos, desde la gerencia hasta los niveles técnicos se aprecia que está la identificación del cargo, el propósito del área funcional donde trabajará el empleado, las descripciones de las funciones esenciales, los conocimientos básicos esenciales para estar allí, las competencias comportamentales comunes y por nivel jerárquico y los requisitos de formación académica y experiencia. A continuación, partes de los datos escritos

anteriormente:

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
DENOMINACIÓN:	PROFESIONAL COMERCIAL
NIVEL:	PROFESIONAL
NATURALEZA DEL CARGO:	TRABAJADOR OFICIAL
JEFE INMEDIATO:	COORDINADOR COMERCIAL Y DE MERCADEO
NÚMERO DE CARGOS:	UNO (1)
PERSONAL A CARGO:	NINGUNO
II. ÁREA FUNCIONAL: ÁREA COMERCIAL Y DE MERCADEO	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Apoyar al coordinador del área en la ejecución de las actividades comerciales, garantizando el cumplimiento de los objetivos estratégicos y metas institucionales.	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">1. Apoyar la elaboración de las cotizaciones para la venta de los productos y servicios que asume directamente Telecafé, de acuerdo con las directrices en materia tarifaria y hacer el seguimiento a la gestión.2. Ingresar al sistema de facturación la información correspondiente a los productos y servicios efectivamente vendidos de manera directa.3. Preparar los reportes de ventas, tanto directas como las realizadas por terceros, que servirán como soporte para la facturación.	

Profesional en Mercadeo:

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none">1. Definir e implementar la estrategia de direccionamiento y marca de Telecafé.2. Definir e implementar la estrategia de servicio a los clientes de Telecafé.3. Diseñar y ejecutar estrategias de lanzamiento y posicionamiento de nuevos productos y de los actuales.4. Diseñar un plan de acción anual que permita modificaciones y adaptaciones para operar en diferentes contextos.5. Realizar con el área Comercial el análisis de mercado, con el propósito de identificar nuevas oportunidades de negocio, que permitan asegurar la competitividad del Canal.6. Establecer alianzas estratégicas con otras entidades.7. Definir en coordinación con comunicaciones, la imagen publicitaria que quiere comunicar al mercado y/o consumidores y establecer los medios publicitarios que serán utilizados.8. Crear ideas innovadoras, con el fin de satisfacer las expectativas de los clientes.9. Presentar a la Gerencia informes de resultado del plan de acción.10. Participar en los comités a los cuales sea asignado por Telecafé.11. Establecer, implementar y mantener los procedimientos de su competencia que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión.12. Las demás funciones que le fueren asignadas por parte del superior inmediato que estén acordes con la naturaleza de su cargo.

Técnico en Gestión Documental:

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en normatividad documental. • Conocimientos sobre software de gestión documental. • Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación. • Atención al cliente. 	
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
COMUNES	POR NIVEL JERÁRQUICO
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación a resultados. • Orientación al usuario y al ciudadano. • Transparencia. • Compromiso con la organización. • Disposición al cambio. • Autodesarrollo. • Creatividad e Innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Trabajo en equipo y colaboración • Relaciones interpersonales
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
<p>Telecafé requiere que el Título de Técnico Profesional y un (1) año de experiencia relacionada o laboral.</p> <p>Título de Técnico Profesional en Gestión documental o archivística.</p>	

Paralelamente, la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (2014) plantea que la gestión de seguridad y salud en el trabajo está orientada a lograr una adecuada administración de riesgos, de manera que permita mantener el control

permanente de los mismos en los diferentes oficios y que contribuya al bienestar físico, mental y social del trabajador y al funcionamiento de los recursos e instalaciones.

De esta manera, la administración de riesgos, de acuerdo con la normatividad vigente, mejora la gestión de seguridad de forma constante, fomentando de esta manera una cultura encaminada en el autocuidado mediante la adopción de hábitos de vida saludable, disminuyendo de forma significativa los riesgos y garantizando las condiciones mínimas de seguridad para los empleados.

Estilo de Dirección:

El estilo de dirección es definido como los “conocimientos y habilidades gerenciales aplicadas en el desempeño de las funciones del área; rasgos y métodos personales para guiar a individuos y grupos hacia la consecución de un objetivo”. Dentro de la teoría del desarrollo organizacional de Bennis, citado por Ramos, (2012), existen ciertos conocimientos que hacen a una persona ser un buen líder, entre las que se encuentran: entender el poder y la importancia de reconocer a la gente, sostener y generar confianza y convertir a los seguidores en aliados íntimos. De igual forma, Goleman afirma que es importante que una persona que se esté desarrollando como líder posea actitudes interpersonales de conocimiento de sí mismo, autorrealización, motivación, empatía y buenas habilidades sociales.

El estilo de dirección desde la gerencia, se desarrollan las políticas trazadas por la Asociación Nacional de Televisión (ANTV) para los canales regionales, en especial, en el canal citado en páginas anteriores, deben dar cumplimientos a los proyectos audiovisuales presentados al iniciar el año propiciando una televisión

educativa que retroalimente al público regional que mire los productos presentados, los cuales son elaborados por los distintos trabajadores de la compañía, quienes están en constante momento grabando a diario para llevar a los televidentes los programas; así, mantienen bajo presión gran parte del tiempo por lo que deben estar adelantando grabaciones y ediciones que permitan desarrollar a cabalidad los horarios de grabación y programación para la posterior entrega de los productos terminados para luego ser revisados y montados en la parrilla de programación.

Sin embargo, hay otros puntos de dirección como de la franja infantil, noticiosa, entretenimiento, entre otros, que deben dar cumplimiento a lo estipulado en mencionado proyecto expuesto para no cometer faltas y evitar sanciones de la ANTV; siendo de esa forma, una permanente labor que se ejecuta para brindar a la audiencia diferentes contenidos y también cumplir con lo presupuestado en la generación de espacios televisivos.

Comunicación e Integración:

Tomàs Rubió (2016), plantea que la comunicación es un elemento de relación y de integración de los equipos de trabajo, que ocurre cuando se intercambia información entre varios individuos en una relación recíproca el cual, además de dar a conocer una información, tiene como objetivo persuadir, suscitar un cambio de representaciones, comportamientos, conductas específicas en la persona o grupo de personas hacia la que se dirige el comunicado. En una organización, la comunicación busca lograr una adecuada coordinación entre las diferentes unidades (personas, procesos y departamentos) que la componen. Este autor comenta que la “comunicación efectiva mejora el clima laboral, el compromiso con la tarea, la calidad, favorece el aprendizaje, estimula el trabajo, asegura la comprensión de prioridades y decisiones, contribuye a difundir la imagen de la empresa y contribuye a conocer las necesidades internas y externas” (pg. 71). Por

otro lado, y siguiendo esta misma lógica, una comunicación sería ineficiente en el entorno organizacional cuando provoca errores, malentendidos y genera que los colaboradores realicen actividades sin saber por qué ni para qué las hacen; todo esto afectaría la motivación, el clima laboral, la productividad de la empresa y por consecuencia a su rentabilidad.

Así pues, se evidencian 4 tipos de comunicación interna en la empresa:

- Comunicación Descendente: su principal función es la transmisión de la información que se requiera para dar a conocer el plan empresarial y propiciar su cumplimiento; dentro de los cuales, comúnmente se abordan políticas, estrategias, objetivos de la organización, instrucciones de trabajo, procedimientos y prácticas, y retroalimentación respecto a la corrección del desempeño. Este tipo de comunicación no siempre es efectiva, dada las interpretaciones o distorsiones que pueden presentarse entre la emisión de los mensajes y la recepción de los mismos.
- Comunicación Ascendente: parte de los niveles bajos hacia los niveles superiores de la organización y suele manifestarse en forma de quejas, reclamos o sugerencias. Pretende reflejar lo que piensan y opinan los colaboradores sobre su situación laboral u otros aspectos de su entorno, sin embargo, frecuenta ser difícil de obtener y, en ocasiones, poco precisa e ineficaz.
- Comunicación Horizontal o Lateral: se identifica por ser la información que se transmite entre departamentos o individuos de un mismo nivel jerárquico, la que permite cumplir con importantes funciones como la de cohesionar y fomentar el espíritu de equipo.
- Comunicación Informal: surge como respuesta ante la necesidad de un miembro de comunicarse con otro, sin que exista algún canal formal y se evidencia, particularmente, en rumores o informaciones de pasillo que circulan entre las personas que trabajan y se reúnen dentro y fuera de la

empresa para socializar. Puede ser desencadenado por motivos tan diversos como excitación e inseguridad, asuntos relacionados entre amigos o colaboradores, información reciente y puestos de trabajo.

Es a partir de lo que se ha descrito, la participación de los trabajadores dentro de los procesos de la empresa, crea un sentido de pertenencia frente a la misma, permitiendo, como plantea Ouchi (1982), que la cultura de una organización se enriquezca a través de la administración participativa que a la vez puede conducir al desarrollo de las habilidades y destrezas del personal en el puesto de trabajo.

Los canales de comunicación predominantes en Telecafé LTDA para los empleados, se agrupan principalmente en horizontal, informal, descendente y ascendente. El primer punto es muy visto, ya que, dentro de los equipos de trabajo de las áreas administrativas, gráficas, directivas, entre otras, deben estar muy bien comunicados al momento de llevar a cabo labores que demandan el trabajo en equipo, y, por lo tanto, no sacar un error en fuentes documentales o audiovisuales que generen incomodidad en la parte interna. El segundo se evidencia en comentarios, rumores y noticias que circulan a lo largo de los pasillos de la entidad, en los cuales es común encontrar información sobre despidos, renunciaciones, cambios organizacionales, ascensos, experiencias de disgusto o inconformidades ante otros empleados. En cuanto al tercero, se refiere a las órdenes que hay desde la Junta Administradora Regional de la organización o de la ANTV respecto a cambios que se deben implantar en la parrilla de programación o modificaciones que consideren pertinentes. Por último, la comunicación ascendente no se refleja notoriamente, por lo que los colaboradores se les ve trabajar entregando lo mejor posible de manera profesional y alineándose a los estatutos locales y nacionales.

Trabajo en Grupo:

Tomando en cuenta la definición del instrumento que evalúa la categoría de Clima Organizacional, DAFP, el trabajo en grupo “es el realizado por un número determinado de personas que trabajan de manera interdependiente y aportando habilidades complementarias para el logro de un propósito común con el cual están comprometidas y del cual se sienten responsables”. El trabajo en grupo puede ser visto desde dos perspectivas fundamentales. La primera, aquellos que son un colectivo de personas encargadas de ciertas funciones dentro del proceso técnico y periodístico, se ven en la obligación de reportar directamente a un líder; para lograr dichos elementos es necesario que el líder esté cohesionado con su equipo para así alcanzar metas, superar obstáculos y ofrecer respuestas creativas al mismo tiempo que escoge, motiva, entrena y evalúa el desempeño de su equipo. La segunda, existen grupos de trabajo autónomos en el cual se instaura la cultura y hábito de fortalecer equipos que den soluciones a las dificultades que pueden presentar tanto en el día a día como los que se podrían desencadenar con el progreso de los años.

Capacidad Profesional:

La capacidad profesional se refiere “al conjunto de conocimientos, habilidades, motivaciones y comportamientos personales de los funcionarios, que, en forma integrada, constituyen lo requerido para garantizar su buena autoestima, confiabilidad y buenos aportes en el cargo que desempeñan”, (DAFP, 2001). En la actualidad, se habla de la importancia del conocimiento en conjunto con las destrezas y habilidades que permiten a las personas desenvolverse integralmente, teniendo como base la motivación y la satisfacción por medio del reconocimiento y valía por parte de la compañía.

Una vez la persona se encuentra dentro de su puesto de trabajo, se realiza normalmente una evaluación anual de su desempeño o de su trabajo dentro del

cargo que ocupa. Esta evaluación de desempeño nos permite juzgar sobre las cualidades del individuo como trabajador, por ello, se puede conocer la forma en que este desempeña su trabajo. Según Héctor Londoño y María Patricia Arcila (2013), esta evaluación de desempeño es:

“(...) generalmente un método de evaluación cualitativa consiste en calificar de manera válida y confiable, esto es, “objetivamente”, la idoneidad de un desempeñante en un rango de eficacia relativa con el fin de que, al recibir aprobación o reprobación, pueda incrementar, retroalimentar, o cuestionar la autoestima, el sentimiento de valía personal y la capacidad de implicarse o no en la problemática de su auto desarrollo”.

Así mismo, esta evaluación de desempeño permitirá según Héctor Londoño y María Patricia Arcila (2013) confrontar las acciones realizadas o en proceso de realización, contra las funciones asignadas a las personas en el proceso, con el fin de corregirlo y finalmente lograr los objetivos propuestos. A nivel personal, garantiza la uniformidad y la comunicación oportuna del juicio que merecen acerca de su rendimiento, por parte de los jefes, con miras a la aplicación de correctivos, sanciones, estímulos, distinciones, entre otros. Es por esto que esta evaluación tiene en cuenta los criterios de iniciativa, previsión, cantidad y calidad de trabajo, responsabilidad, entusiasmo, conocimiento y sentido de colaboración.

Haciendo relación con lo mencionado anteriormente, en el canal Telecafé LTDA, se realiza una evaluación del desempeño diferente para los cargos administrativos y operativos. En este último, se realiza una observación seguida viéndose reflejada en los programas que emiten, ya que los productores y editores de los mismos están pendientes de que, estéticamente, todo salga pulcro sin falencias de cámara, edición y graficación, logrando que el trabajo en equipo e individual sea calificado de forma positiva por los superiores y así entender que cada uno cumple en su rol aplicando debidamente los conocimientos en la materia. A quienes mejor se desenvuelven, son reconocidos con un viaje a Estados Unidos a capacitaciones y ferias de producción televisiva y audiovisual, para obtener mayor conocimiento y ejecutarlos de regreso a las labores en el canal regional. A los

cargos administrativos tienen en cuenta la experiencia y dependiendo de ello, se les brinda capacitaciones basadas en auditorías para control interno; temas de contaduría para los encargados del nivel de financiera, y demás áreas que abarca el ente público, se les califica anualmente la evaluación de desempeño.

Medio Ambiente Físico:

El medio ambiente físico, según el DAFP (2001) hace relación a las condiciones físicas que rodean el trabajo (iluminación, ventilación, estímulos visuales y auditivos, aseo, orden, seguridad y mantenimiento locativo) y que, en conjunto, inciden positiva o negativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos.

Se evidencia que en Telecafé LTDA, en términos de infraestructura, posee un espacio suficiente para los estudios de grabación y producción, aunque la zona de descanso y alimentación es pequeña y no tiene ventanales que permitan ver hacia el exterior, sino que es rodeada de paredes y ventanas no transparentes. Una falencia que se evidencia en este aspecto es que la empresa no proporciona a sus trabajadores espacios verdes que cumplan una función de dispersión diaria, la cual es necesaria para generar focos de atención diferentes y así evitar accidentes laborales por cansancio, fatiga física o mental, sin embargo, cuentan con los espacios verdes que tiene la Universidad Autónoma de Manizales, los cuales, son

presenciados por algunos pocos trabajadores del canal, de lo contrario, despejan la mente cuando salen a grabar a sitios fuera de la organización.

Por otro lado, las condiciones de las instalaciones de la misma proporcionan y brindan todas las garantías de seguridad y salubridad para la ejecución de su actividad en lo que a los colaboradores interesa. Por ejemplo, la contratación de vigilancia las 24 horas del día y servicio de aseo y limpieza diaria en baños y corredores.

Reconocimiento:

El reconocimiento al trabajo no es algo instrumental dentro de la organización. Los programas de reconocimiento a los colaboradores o a los equipos que han hecho aportaciones extraordinarias a la organización buscan comunicar lo que hicieron y convertirlos en modelo para los demás trabajadores (Chiavenato, 2008). Las prácticas más destacadas de reconocimiento para los empleados, que se encuentran como un bien intangible, dentro de un ámbito empresarial son cuando: el jefe felicita personalmente a su colaborador por el rendimiento y resultados que ha expuesto, el desempeño de una persona dentro de su sitio de trabajo es la base para la promoción de cargo, el jefe reconoce públicamente a un empleado por una labor bien lograda.

Ser reconocidos por las tareas bien hechas otorga autoestima y fuerza para enfrentar el entorno que cada día es más complejo. Varias investigaciones ponen al descubierto que los trabajadores expresan con claridad el hecho de que su labor sea reconocida, es una de las necesidades más importantes en el contexto laboral.

De ese modo, se entiende que el valor del reconocimiento es una percepción diferenciada a la de recompensa económica, puesto que funcionan mediante dos formas motivacionales diferentes.

La primera, se instala en que la recompensa es ofrecida como compensación-remuneración por una labor o servicio prestado, lo que permite evidenciar que la recompensa tiene una finalidad «instrumental»: «Si hago esto, entonces conseguiré una recompensa». En la segunda, el valor del reconocimiento es diferente porque no es «instrumental», sino una manera de revelar a los demás (y a uno mismo) el valor de una persona, cada quien es dueña de las acciones que le llevaron a ser reconocida.

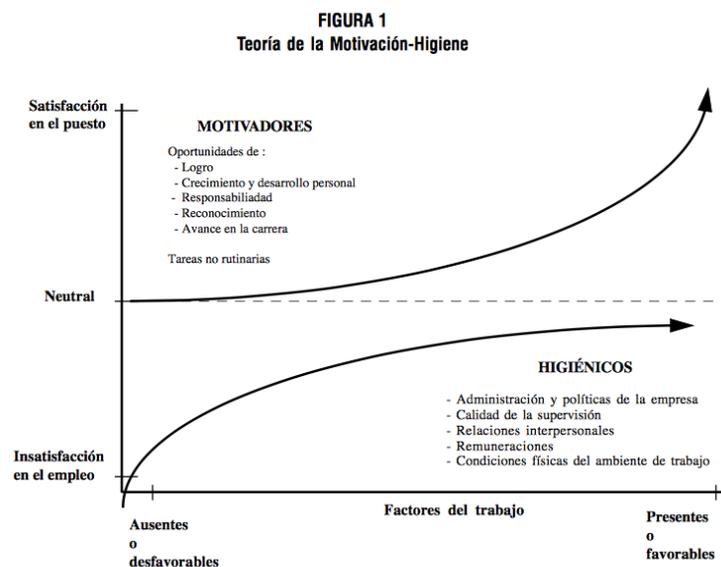
Dentro de esta categoría se destacan algunas prácticas del entorno organizacional; por ejemplo, la congratulación personal de los directivos o colegas después de una transmisión en directo o de superar un obstáculo que se creía era imposible de superarlo, se hacen de manera informal. Por ello, el reconocimiento celebrado oportunamente es para que la persona conozca, realmente, sobre sus capacidades y superaciones a nivel laboral.

La fundamentación teórica y la relación de esta con lo observado en la empresa, convergen en un aspecto fundamental en el ámbito laboral, la motivación y satisfacción en el trabajo. Herzberg deriva de dos conjuntos de factores independientes y específicos: Factores de Higiene y Factores Motivadores.

Por un lado, los factores de higiene abarcan aspectos como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, la seguridad en el trabajo, entre otras. De acuerdo con Herzberg, (Parra, 2002) si estos factores no están presentes no hay posibilidad de que el trabajador logre satisfacción y si están presentes no originan en los empleados motivación, sino que contribuyen únicamente a disminuir o eliminar la insatisfacción.

Por otro lado, los factores motivadores abarcan aspectos como la satisfacción de realización personal que se alcanza en el puesto de trabajo, el reconocimiento al desempeño, lo trascendente de la tarea que realiza, las oportunidades de avance profesional y de crecimiento dentro del trabajo, entre otros. Si estos aspectos están presentes en el puesto de trabajo contribuyen a un elevado nivel de motivación para un desempeño superior.

Para la comprensión de lo dicho anteriormente se presenta la siguiente tabla:



En la empresa Telecafé LTDA se ven reflejados los factores higiénicos a partir de las condiciones laborales de los empleados, brindándoles condiciones de seguridad dentro de la empresa y haciendo que obtengan los mayores beneficios económicos y de afiliación que se puedan generar para ellos. Gracias a procesos de bienestar laboral que se adelantan por parte del área de Gestión Humana y Administrativa, se ha logrado identificar una mayor filiación por parte de los empleados a la empresa y a las políticas de esta; igualmente se denotan estos sentimientos al promover actividades culturales, deportivas y de bienestar emocional.

Los factores motivadores más claros que manejan por medio de nuevos retos en el ámbito, se dan al instruir nuevas tareas al trabajador que lo hacen sentir con cierta responsabilidad, se evidencian aumentos en el rendimiento y la productividad; además no se limita a realizar sólo las labores correspondientes a su cargo, sino que también promueve otras en busca del mejoramiento de la empresa. Cuando hay una adaptación adecuada del perfil de los empleados a las funciones que implica cada cargo, se evitan los sentimientos de frustración pues hay una sensación de crecimiento profesional y se satisface competencias de orientación al logro.

Trabajo Bajo Presión:

Se define como la habilidad que se tiene para hacer un trabajo cuando el tiempo requerido para su realización es limitado. Esta condición muestra componentes de rapidez en la toma de decisiones y la forma de actuarlos, es decir, de llevarlos a cabo; además, la reasignación de prioridades, la organización efectiva de cambios rápidos e imprevistos, saber soportar la presión, entre otros. Igualmente, en el quehacer profesional se comprende el Trabajo Bajo Presión, como la competencia de afrontar una tarea bajo condiciones adversas, de tiempo o de sobrecarga de la misma, manteniendo la eficiencia. Hoy en día el trabajo tiende a ser bajo presión, como puede verificarse con solo mirar los avisos de empleo, en los cuales las ofertas demandan horarios extensos y pueden estar sometidos a exigencias similares de presión.

Actualmente, el trabajo bajo presión es considerada una competencia y para definirla claramente se debe tener en cuenta la tolerancia a la presión, la cual “Se trata de la habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.” (Alles, Pg. 209, 2003). El otro punto es la tolerancia al estrés y se encarga de “Seguir actuando con

eficacia bajo la presión del tiempo y haciendo frente al desacuerdo, la oposición y la adversidad." (Ansorena Cao, 1996, pg. 192).

Hay diferentes elementos que desencadenan la presión laboral tanto interna como externa. Dentro de la compañía se debe a la imposición de los líderes al momento de planificar tareas, recursos humanos, materiales económicos disponibles, compromisos, etc., ya que implica mayor carga de trabajo, desgaste para ejercer una tarea y, mucha responsabilidad y agilidad para atender a tiempo las obligaciones laborales reduciendo el tiempo de entrega cada vez más. De igual forma, en el exterior de las instalaciones físicas influyen agentes de competitividad, liderazgo, presencia y posicionamiento en el mercado.

Toda vez que estamos en un mundo globalizado, en la cual la competitividad es clave para mantenerse a flote, Telecafé LTDA ha optado por desarrollar esta competencia puesto que el nivel de exigencia de la empresa ha aumentado, y esto significa llevar más trabajo a sus empleados para ahorrar en personal y mantener una producción o cifras deseadas. En segundo lugar, el aumento de los estándares de calidad a través de las diversas certificaciones (ISO, NTCGP y demás) obligan a utilizar procedimientos y controles que anteriormente no existían y que demandan mayor tiempo.

Esto se refleja en la organización en el momento en el que se trazan metas, objetivos e indicadores que se deben cumplir a corto, mediano y/o largo plazo para producir y entregar un determinado número de productos; de esta forma, mejoran los estándares de calidad y niveles de satisfacción en el servicio y todo ello debido a la toma de decisiones rápidas, eficientes y el trabajo bajo la presión antes descrita.

Salario y Recompensa:

Tomàs Rubió presenta y propone dentro de su texto Recursos Humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones (2016, pg. 202) que la “política de recompensas es un conjunto de orientaciones y principios que participan en un planteamiento estratégico y que trata de establecer un sistema de remuneración equitativo (justo), para recompensar a cada empleado según el trabajo que desarrolla (responsabilidad) y los resultados (desempeño) que obtiene”. Dentro de este sistema existe una parte de la retribución que es fija, y se complementa con otra que es variable y que cada vez tiene mayor peso dentro del paquete salarial. El primero se explica acorde al nivel del puesto y su responsabilidad; el segundo, se relaciona con el cumplimiento de los objetivos establecidos para el cargo.

Las personas que trabajan en una organización, lo hacen en función de ciertas expectativas y resultados para alcanzar el resultado esperado, están dispuestas a dedicar la mayor parte de su vida al trabajo, a cumplir las metas y los objetivos de la organización para que al final haya un beneficio significativo por su esfuerzo y dedicación. En otras palabras, cuando la persona está comprometida en su trabajo depende del grado de reciprocidad percibido por ellas, en la medida en que el trabajo produce resultados esperados. Por eso es vital que en las esferas empresariales se proyecten sistemas de recompensas capaces de aumentar el compromiso de las personas en la organización. Las recompensas organizacionales, tales como pagos, promociones, vacaciones remuneradas y otros beneficios, son los incentivos más fuertes que mejoran la satisfacción del empleado y su desempeño.

Este reciente interés por los sistemas de recompensas como intervención se origina, principalmente, de las investigaciones sobre calidad de vida en el trabajo. Esta nueva perspectiva considera las recompensas como una parte integral de las organizaciones y sugiere que las mismas podrían fortalecer otros sistemas y

prácticas organizacionales, tales como el análisis de la estructura organizacional, la filosofía de relaciones humanas de la alta dirección y el diseño del trabajo.

En cuanto a los salarios que presentan los empleados de Telecafé LTDA, cabe anotar que estos están directamente implicados al tipo de acuerdo contractual tenga el empleado con la empresa en la modalidad de término fijo y término indefinido, en el cual se ubica el salario de los trabajadores oficiales entre 1.164.426 pesos y 4.227.733 pesos, quienes tienen acceso a bonificaciones, extra salariales y ayudas económicas. Mientras que los empleados públicos, el salario parte de 4.227.733 pesos hasta 9.226.854 pesos.

Es aquí donde se ven involucrados diferentes factores como la motivación y la satisfacción a la hora de tener como referente el clima organizacional, debido a que depende de estos y de factores ambientales (Familia) para que los empleados tengan una buena percepción de clima y a la vez un buen desempeño dentro de la organización.

Interacción Trabajo-Familia:

El interés por el estudio de la familia se ha visto en un progresivo desarrollo gracias al avance de estudios en el campo de las ciencias sociales y humanas, y la aplicación de estos nuevos conocimientos en los diferentes ámbitos de interés para los hombres; se entiende así que, el adelanto en el entendimiento de las formas, estructuras, funcionamiento y sentido de la familia permite la evolución social de los hombres.

Para dar inicio al segundo pilar de estudio del proyecto investigativo que concreta la interacción trabajo versus familia, Collins, citado por Estupiñán, J. & Hernández, A., delimita que

“las normas sociales se organizan en patrones que son propios y particulares para cada tipo de institución según el área de la vida en la cual se ocupe, (...) la familia [será] responsable de garantizar: el adecuado funcionamiento biológico de los individuos de la sociedad; la reproducción de sus miembros; la adecuada socialización; la provisión y distribución de los bienes y servicios; el mantenimiento del orden dentro del grupo en su relación con el resto del sistema social, la definición del sentido de vida, la motivación para preservar la supervivencia individual y del grupo” (s.f., pg. 7).

Con lo anterior se evidencia, por un lado, los lazos que se entretienen entre cada integrante de la familia los cuales dependen de los roles y las responsabilidades que cada uno asume dentro de la dinámica en la que está inmersa, y, por otro lado, la importancia que tiene un núcleo familiar para cada uno de los miembros que la componen puesto que este encamina las creencias, actitudes y comportamientos que se replicarán en un futuro. La familia puede ser vista como un sistema en el cual se somete a ser la causa y sufrir los efectos de los cambios que se asumen dentro de la misma, y esta posición es justamente la que asume el enfoque sistémico dentro de la disciplina psicológica.

Sin embargo, otra visión de la familia nace a partir de la sociología, la cual se encarga de analizar las relaciones presentes entre la estructura familiar y las condiciones de producción industrial y agrícolas y, el vínculo existente entre la posesión de la tierra y el capital que de allí surge, con las formas de cohabitación, dentro de una red que conecta la estructura familiar con las tradiciones jurídicas y con el orden económico. En este orden de pensamiento, se identifican clases o categorías de las familias, dentro de las que se encuentran la burguesa, la urbana y la campesina “caracterizadas por formas particulares de estructura y por mecanismos específicos de supervivencia y de relación, entre sí con el sistema económico, del cual la familia también ha sido base” (Estupiñán, J. & Hernández, A; s.f.).

Paralelamente, y siguiendo bajo el mismo lineamiento de pensamiento, el enfoque funcionalista, tradicional dentro de la sociología, describe el núcleo familiar por las tareas que cumple dentro de la sociedad en las cuales está inmersa, en cuanto a aspectos relativos a la socialización y mantenimiento de los patrones de la cultura y la estructura socio-económica.

De esta manera, se argumenta que en una organización no sólo convergen personas de diferentes estratos, estudios y pensamientos, sino paradigmas culturales y socio-económicos de muy diversos antecedentes que se entretajan autónomamente y como resultado se consolida lo que se conoce como clima y cultura laboral.

Es así como el ser humano, al igual que una organización, se desarrolla por medio de su interacción con diferentes medios o ambientes que hacen de él un ser único y con características individuales e irremplazables. Basándonos en la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura en donde el ser humano va adquiriendo conocimiento y aprende por medio de la interacción con los otros; este a la vez va creando su propia identidad por medio de las relaciones y vínculos familiares creados previamente que influyen en gran medida a la adquisición de herramientas para desarrollarse y desenvolverse en el medio, siendo estas herramientas parte fundamental y medios por los cuales se verá reflejado el desempeño del empleado y a la vez serán sus lentes por los cuales perciba el medio en el que se está desarrollando laboralmente.

Es evidente el alto interés que ha alcanzado para las organizaciones la relación trabajo-familia y es porque dicha relación está directamente ligada al aumento de la fidelización de los empleados por medio de la práctica de algunas estrategias de responsabilidad social empresarial, haciendo de estas una forma de

compensación para los empleados, logrando que aquellos se sientan más motivados y simultáneamente más satisfechos en su lugar de trabajo (Idrovo, 2006).

Otro de los aspectos importantes a tener en cuenta son las condiciones sociodemográficas de cada familia, en especial la manizaleña, teniendo esta región, prácticas aún conservadoras, donde la figura masculina es la encargada del sustento económico del hogar.

Frente a este último aspecto cabe mencionar los elementos constitutivos del perfil que consolidó antes de dar inicio a algún proceso de selección para el cargo en general es:

- Edad: mayor de edad.
- Género: indiferente.
- Escolaridad: bachiller, técnico, tecnológico, profesional, magíster y doctorado.
- Aspectos de Salud: valorado y aprobado por análisis de medicina ocupacional.
- Composición Familiar: preferiblemente núcleo familiar consolidado y buenas relaciones interpersonales.

Vásquez García (2016), afirma que el status económico que posee una familia es definido según el trabajo de uno de sus integrantes y, como institución social, depende de otro sistema social específico: el trabajo; de esta manera, cualquier actividad económica influye o imprime su particularidad en el desenvolvimiento del núcleo familiar. Actualmente en el mundo contemporáneo, no se conocen estructuras, modelos, parámetros o teorías que puedan describir con precisión la complejidad de la relación que existe entre el trabajo y la familia. La autora en mención, comenta que:

“se necesita de un alto nivel de conciencia en los seres humanos o en este caso en el trabajador o colaborador para que este pueda imprimir

absoluto compromiso, lealtad y respeto con él mismo y proyectarlo a cada rol, al que podrá dedicarse dando lo mejor de sí, en cantidad y calidad, al tiempo que propende porque una faceta no afecte la otra” (pg. 33).

De tal manera, existen dos aspectos fundamentales cuando se es observador de la dinámica antes planteada; los cuales contribuyen a la existencia de un equilibrio en ambos polos. La primera hacer referencia a los aspectos personales que cada individuo posea y haya desarrollado como son optimismo, autoestima, autoeficacia, compromiso y control de sus funciones ejecutivas; por otro lado, los recursos laborales como autonomía, retroalimentación en el trabajo, un buen soporte y relación con el jefe inmediato.

METODOLOGÍA:

El macro proyecto inicia con una lógica de colocación epistémica de los participantes. Léase como el marco teórico, marco empírico y marco metodológico, pero para uno leer esos tres marcos, se debe ubicar en el marco epistémico, debido a que es ahí donde se sitúa el interés del investigador, la justificación y los objetivos, es decir, ¿qué interés tengo? Dando paso a los objetivos, el para qué; pero también el porqué de la justificación, más adelante se hará una lectura del marco teórico y empírico desde lógicas y estrategias metodológicas.

Y el ejercicio se constituyó en una autobiografía laboral, la cual más adelante fue socializada y a partir de las autobiografías individuales se identificaron ¿Cuáles eran las categorías empíricas que se evidenciaban en dichas autobiografías? Es allí entonces donde empiezan a aparecer, tanto en los aspectos positivos como los negativos, es decir, las autobiografías buscaban identificar las afectaciones del sujeto, o más bien, aquellos aspectos positivos y negativos que ha tenido el sujeto en función de su trayectoria laboral; en esa trayectoria laboral hay unas

afectaciones, estas son positivas y negativas, entonces ahí se identificaron las afectaciones individuales y sobre esa base las afectaciones para todo el colectivo.

Se analizaron las categorías emergidas y se identificó, que es desde lo teórico por medio de las categorías agrupadas a lo que es clima y surge la idea de investigar la relación en doble vía entre trabajo-familia. Por medio de una lógica de intervención y el marco metodológico se identificó el instrumento a utilizar, el Instrumento del DAFP para el clima y el SWING para la relación trabajo-familia.

El tipo de investigación que se propone es un estudio deductivo de tipo descriptivo positivista, correlacional de corte cuantitativo con enfoque empírico-analítico y con un diseño no experimental. Es decir, un estudio correlacional de corte cuantitativo con enfoque empírico-analítico, con un diseño no experimental en donde las fuentes de información primarias están dadas por los empleados de la empresa objeto de estudio, en este caso Telecafé LTDA.

Operacionalización de Variables:

Variables	Aspecto a Evaluar	Índices
Clima Laboral Instrumento de Evaluación Clima Organizacional (DAFP).	Orientación Organizacional	Número de empleados (#)
	Administración del Talento Humano	Indicador de rotación de trabajadores = Total de trabajadores retirados / Número promedio de trabajadores. Absentismo = Horas – hombre ausente / horas – hombre trabajadas Media de años de servicio en la empresa de los empleados (#) Edad media de los empleados (#)

	Estilo de Dirección	Índice de liderazgo (#)
	Comunicación e Integración	Coste anual de formación, comunicación y programas de apoyo per cápita (U.M)
	Trabajo en Grupo	Empleados a tiempo completo o fijos que pasan menos del 50% de las horas de trabajo en alguna instalación de la empresa (#)
	Capacidad Profesional	Coste anual de formación per cápita (U.M) Tiempo de formación /días / año) (#) Capacitación promedio compartida = Horas – hombre de capacitación / No de empleados
	Medio Ambiente Físico	Absentismo medio (#) Accidentalidad = Número de accidentes * 1.000.000 / horas – hombre trabajadas Gravedad de los accidentes = Días de incapacidad / número de accidentes
	Reconocimiento	Coste anual de formación, comunicación y programas de apoyo per cápita (U.M) Movilidad = Personal ascendido o trasladado / número de cargos
	Trabajo Bajo Presión	Productividad de mano de obra = Producción / horas – hombre trabajadas
	Salario y Recompensa	Índice de tipos de salario = Salario pagado a obreros / salario pagado a supervisor. Importancia de los incentivos salariales = Bonificaciones e incentivos / salarios básicos pagados.
Interacción Trabajo-Familia Cuestionario de Interacción Trabajo - Familia (Swing).	Dirección de la Interacción	Trabajo - Familia, Familia - Trabajo
	Tipo de Relación	Positiva, Negativa

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

Interés:

La Gerencia del Talento Humano se concibe como un campo de desarrollo científico, técnico, humano e interdisciplinar, en la cual convergen campos del saber tan diversos como lo son la economía, la psicología, la antropología, la sociología, el derecho, la ingeniería industrial y la administración. En la lógica de construcción de campo de conocimiento el presente proyecto permitirá dar respuesta a la necesidad urgida del sector de servicios para avanzar en estrategias gerenciales de gestión humana, partiendo de procesos investigativos y de intervención que posibiliten una auténtica transformación organizacional.

Novedad:

El proyecto permitirá analizar las lógicas de clima organizacional y relación trabajo familia evidenciado en una dinámica particular de una empresa de servicio de la región cafetera instaurada en el contexto actual colombiano que está obligado a obedecer a unos parámetros socio económicos propios de la cultura. Es un interés específico el poder analizar y mejorar las condiciones de motivación de los trabajadores de tal forma que puedan, con mayores niveles de satisfacción generar mayor productividad y rentabilidad a la empresa.

En el rastreo de antecedentes se observa que las producciones investigativas en canales de televisión regional son pocas, por lo que no se tienen este tipo de relaciones conjuntas, sino un solo factor, pero no influenciado por otro similar.

Utilidad:

El ejercicio académico presente es útil puesto que acompaña la formación de líderes estrategas que generan procesos de transformación en un contexto cada vez más cambiante y competitivo y que asumen la Gerencia del Talento Humano desde los roles directivos de la gestión humana, apuntando a la estrategia organizacional, y generando el valor agregado necesario para la sostenibilidad y sustentabilidad empresarial.

El trabajo permitirá diseñar lógicas que promuevan la atracción de empleados competentes y dispuestos a enfrentar retos en comunidad, la satisfacción de sus necesidades en tanto aspectos de motivación, formación personal y profesional, lo que a su vez redundará en reducir la frustración, aumentar los niveles de satisfacción y con ello productividad desarrollo en la empresa y del medio social.

OBJETIVOS:

General:

- Indagar los puntajes del clima, los puntajes de la relación trabajo-familia, y de la relación que pudiese existir entre ambos para mirar la percepción que tienen allí los empleados y en relación a este, diseñar en conjunto con el canal, estrategias de intervención en aquellos aspectos fuertes y débiles que puedan presentar en tanto que lo positivo se refuerza y lo negativa se mejora.

Específico:

- Identificar, analizar y describir las características que se presentan del clima organizacional en el canal Telecafé, la relación que tienen sus colaboradores de trabajo – familia y, a través de la medición cuantitativa de cada una de ellas, se da paso al procesamiento de los datos con el fin de calificar la relación que existe entre ambas categorías.
- Diseñar una estrategia de intervención teniendo en cuenta los hallazgos obtenidos en la medición de la interacción trabajo-familia y el clima laboral en el canal Telecafé.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población corresponde a 52 personas, entre ellas 20 mujeres y 32 hombres.

Los trabajadores laboran en áreas específicas, operativas y administrativas (otros profesionales) en diferentes horarios de lunes a viernes y fines de semana. Un equipo de los profesionales específicos lo hacen de lunes a viernes en jornada diurna y nocturna, mientras que los otros lo realizan los fines de semana. Así mismo, los operativos, quienes laboran entre semana y sábados, domingos y festivos. Los otros profesionales solamente trabajan de lunes a viernes de 8:00 de la mañana a 6:00 de la tarde.

Tabla 1. Personas

Rango	Masculino	Femenino	Total
20 – 30	9	9	18
31 – 40	11	9	20
41 - 50	7	0	7
51- 60	4	2	6
61 - 70	1	0	1

Fuente. Elaboración a partir de datos arrojados.

CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

Categoría y subcategorías demográficas. Para el presente estudio fueron utilizadas categorías de análisis y subcategorías sociodemográficas, tal como sugiere Moreno y cols. (2009), aplicables tanto para el instrumento Swing como el de Calidad de vida laboral. Como tales fueron consideradas Edad, género, estado civil, tiempo y tipo de vinculación a la empresa, área de desempeño (asistencial o administrativa).

Definiciones conceptual y operacional de las variables del SWING

Tabla 2. Definiciones conceptual y operacional de las variables del SWING

Variable	Definición conceptual	Subcategoría de análisis	Definición conceptual	Definición operacional
Interacción negativa entre el trabajo y la familia.	Los roles que ejercen las personas dentro de una organización pueden llegar a obstaculizar los roles a nivel familiar, conllevando a que las relaciones entre el trabajo y la familia se vuelvan inadecuadas por las presiones que tienen en el trabajo. (Moreno y cols. 2009).	Interacción negativa, trabajo-familia.	Relación donde los elementos propios del trabajo afectan la vida personal del trabajador. (Moreno y cols. 2009)	Uno-8
		Interacción negativa, familia-trabajo.	Relación donde los problemas de la vida personal del trabajador afectan el desempeño del mismo en su jornada laboral. (Moreno y cols. 2009).	9-12.
Interacción positiva entre el trabajo y la familia.	Integración entre el ámbito laboral y familiar, con el fin de contribuir y mejorar la calidad de vida. (Moreno y cols. 2009)	Interacción positiva trabajo familia.	Relación donde los elementos propios del trabajo favorecen el desarrollo de la vida personal del trabajador. (Moreno y cols. 2009)	13-17
		Interacción positiva-familia-trabajo.	Relación en donde la situación familiar y personal del trabajador optimiza el desempeño del mismo en su lugar de trabajo. (Moreno y cols. 2009)	18-22

Fuente. Indicaciones del instructivo para el desarrollo del cuestionario Swing

Resultados

El trabajo de campo de este macroproyecto fue aplicado en la empresa de servicio Telecafé LTDA. en la sede de la ciudad de Manizales. Por medio de un formulario de Google se redactaron las preguntas de las variables clima laboral y la interacción trabajo - familia junto a sus respectivas categorías que serán citadas más adelante.

En el presente escrito, se dará una aproximación y relación de las 52 respuestas brindadas por funcionarios del canal, quienes de manera voluntaria contestaron. Se formularon 39 preguntas relacionadas a la variable de clima laboral y 16 de la interacción trabajo – familia. Los instrumentos utilizados para la primera variable fueron del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y para la ejecución de la segunda variable fueron del SWING.

Al comenzar la descripción de las variables con sus categorías en las siguientes páginas, se apreciarán los gráficos de respuestas acompañado de cuadros de cada categoría exhibiendo la media, mediana y el porcentaje de las respuestas para conocer minuciosamente el resultado de las mismas.

Esto fue aplicado a los trabajadores de planta que suman 110, de los cuales respondieron 52, quienes tenían edades desde los 23 años hasta los 66 años. Las personas de 26, 31, 29, 34 y 38 años fueron los que respondieron en alto grado de participación, lo hicieron 32 hombres y 20 mujeres de cargos operativos, profesionales de área específica y otros profesionales.

Rango	Masculino	Femenino	Total	Porcentaje %
20 – 30	9	9	18	34 %
31 – 40	11	9	20	38 %
41 - 50	7	0	7	13 %
51- 60	4	2	6	11 %
61 - 70	1	0	1	3 %
Total	32	20	52	99 %

Sexo	Total	Porcentaje %
Masculino	32	61,5 %
Femenino	20	38,4 %
Total	52	99,9 %

Tipo de cargos	Cargos
Profesionales específicos	Presentadores, periodistas, productores (as) generales, profesional en comunicaciones, coordinador de contenidos, directores de programas, director de cámaras, profesional comercial, profesional en programación.
Operativos	Asistentes de producción, asistente de estudios, asistente técnico, auxiliar archivo digital, auxiliar de producción, camarógrafos, asistente de contenidos, editores (as), realizadores (as), sonidistas, técnicos.
Otros profesionales	Asesor, asistente jurídica, ingeniero de transmisión, operador <i>Closed Caption</i> , intérprete LSC, profesional administrativa, profesional en SST, secretaria gerencia, secretario general.

Estas fueron las categorías de clima laboral: orientación organizacional, administración del talento humano, estilo de dirección, comunicación e integración, trabajo en grupo, capacidad profesional, medio ambiente físico, reconocimiento, trabajo bajo presión y salario y recompensa. A continuación, las de la interacción trabajo – familia: interacción negativa y positiva entre el trabajo – familia y familia – trabajo.

Se empezó con la primera variable citada con sus respectivas categorías:

❖ Orientación organizacional:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Media	19	26	5,5	1,5
Porcentajes	36,5 %	50 %	10,5 %	2,8 %



TA: totalmente de acuerdo. DA: de acuerdo. ED: en desacuerdo. TD: totalmente en desacuerdo.

Los 52 funcionarios tenían claro la misión, visión y objetivos de la empresa, de los cuales el 68 % afirmó que son puestos en práctica y, en conjunto (52) fueron tenidos (as) en cuenta para nuevos proyectos de la compañía; sin embargo, el 6 % de los encuestados aseguraron no contar con los insumos suficientes para desarrollar sus respectivas labores, frente al 48 por ciento que dijeron tener los recursos necesarios entre los que se encuentran profesionales específicos y operativos.

Así se ratificó lo expresado en el marco teórico, pues según el DAFP, se entiende claramente los principios institucionales, los cuales son vistos en los empleados que respondieron, generando relación con los puntos del direccionamiento estratégico fortaleciéndolos a diario.

❖ Administración del talento humano:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Media	9,7	25,5	12,5	4,2
Porcentajes	18,6 %	49 %	24 %	8 %



TA: totalmente de acuerdo. DA: de acuerdo. ED: en desacuerdo. TD: totalmente en desacuerdo.

Los hombres que están en edades de 50 y 60 años afirmaron que la persona que se vincula al canal recibe un entrenamiento adecuado para tomar con seguridad el puesto de trabajo para el cual fue contratado. Así mismo, las mujeres que están en las edades de 25 a 38 años avalan que las capacitaciones son prioridad en la entidad.

El 38 por ciento de los funcionarios que contestaron, mencionaron estar de acuerdo con que la entidad los incentiva cuando alcanzan sus objetivos entre los que se encuentran profesionales específicos, operativos y otros profesionales; y el otro 38 % en desacuerdo, principalmente en hombres y mujeres de 23 años a más de 50 de profesionales específicos y operativos; 13 mujeres y 18 hombres declararon que los encargos sí los dan correctamente a los compañeros (as) que lo merecen, mientras 3 mujeres y 2 hombres manifestaron estar totalmente en desacuerdo.

De ese modo, esta categoría no es aplicada a todos, según quienes contestaron, ya que al contar con las competencias profesionales adecuadas permite al trabajador solucionar, fácilmente los problemas inherentes a su profesión en un determinado contexto. (Parra, 2002.)

❖ Estilo de dirección:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Media	21	23	5,5	2,5
Porcentajes	40,3 %	44,2 %	10,5 %	4,8 %



TA: totalmente de acuerdo. DA: de acuerdo. ED: en desacuerdo. TD: totalmente en desacuerdo.

20 personas pertenecientes a cargos operativos y otros profesionales, están de acuerdo en que su jefe tiene la destreza para dirigir el trabajo adecuadamente, mientras que el 47,1 % que representa 24 de los encuestados, están totalmente de acuerdo en que este lo hace de manera correcta. Los cargos operativos y otros profesionales ratificaron estar de acuerdo con que les asignan equitativamente las cargas de trabajo.

El 5,9 por ciento confirmó que su jefe no tiene en cuenta sus sugerencias para las grabaciones, esto son hombres, principalmente, mayores de 50 años; 10 de las 20 mujeres encuestadas asentaron recibir retroalimentación de aspectos positivos y negativos de sus jefes, ellas son profesionales específicos y otros profesionales.

Como lo dice Ramos (2012), los conocimientos y habilidades gerenciales ayudan a guiar a los individuos para la consecución de un objetivo, pero tener en cuenta que los líderes son diferentes, por tanto, la importancia de que se reconozcan entre trabajadores y líderes para ser aliados estratégicos y así conformar relaciones de importancia, empatía y motivación en las destrezas sociales y laborales.

❖ Comunicación e integración:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Media	14,5	24,2	9,2	4
Porcentajes	27,8 %	46,5 %	17,6 %	7,6 %



TA: totalmente de acuerdo. DA: de acuerdo. ED: en desacuerdo. TD: totalmente en desacuerdo.

Este punto reflejó que el diálogo y la interacción entre los compañeros de una misma área resulta ser eficaz, puesto que generó resultados positivos como lo demuestra el 42,6 % de los consultados, quienes están totalmente de acuerdo exponiéndose en los estudios de grabación, en que profesionales específicos interactúan permanentemente.

Seguidamente, 12 mujeres encuestadas de edades entre los 24 y 35 años corroboraron estar de acuerdo que las comunicaciones dentro del ente son oficiales y formales; mientras que hombres que comprenden edades entre los 29 y 53 años están en desacuerdo porque sostuvieron que los rumores son los que más prevalecen en las instalaciones del canal.

Así mismo, el 38,5 % de operativos apoyaron estar de acuerdo con que la información compartida entre las distintas áreas es satisfactoria, pero el 32,7 por ciento de otros profesionales pensó lo contrario. En estos mismos espacios, el 61,5 % que correspondió a trabajadores de edades de 25 a 56 años aseguraron que dicha información compartida es útil para el avance de proyectos.

Según estos números, se relaciona con el marco teórico, pues una de las formas de comunicación eficaces es de manera horizontal, ya que cooperan en el compromiso del trabajo favoreciendo el aspecto del aprendizaje para enriquecer el desarrollo de habilidades, intercambiando información en una relación recíproca con el objetivo de persuadir y suscitar una comunicación efectiva en un sobresaliente clima laboral. (Tomás Rubió, 2016).

❖ Trabajo en grupo:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Media	16,2	30,5	5,2	0
Porcentajes	31,1 %	58,6 %	10 %	0 %



TA: totalmente de acuerdo. DA: de acuerdo. ED: en desacuerdo. TD: totalmente en desacuerdo.

En este punto, los 52 trabajadores están de acuerdo con que el trabajo en grupo es importante para el desarrollo de las labores superando el 50 por ciento, se armaron diálogos en el que los jefes tuvieron en cuenta las opiniones; los grupos son independientes a la hora de tomar decisiones, pues ninguno está en total desacuerdo aquí. Dentro de este último porcentaje agrupó a operativos y profesionales específicos, en el que participaron 26 personas, especialmente, 11 mujeres predominando edades entre 27 y 38 años.

De la misma forma, compartieron los objetivos debatidos en grupo para sacar adelante un producto, sin embargo, el 11,5 por ciento de operativos están en desacuerdo con esto; los profesionales específicos están totalmente de acuerdo con un 25 % en ser autónomos en la toma de decisiones, pues de ellos depende el producto final para los televidentes.

No obstante, 13 mujeres del rango de edad mencionado en un principio (27 a 38) señalaron que sus jefes apoyan las ideas tomadas en grupo, en el cual ellas participaron. Conforme al marco teórico, existieron grupos en varias áreas del ente que son interdependientes, aunque trabajan de la mano con otros, compusieron sus tareas propias brindando soluciones en conjunto aportando progreso a nivel administrativo y televisivo, como lo recalca el DAFP, logrando un propósito común en el que estuvieron comprometidos responsablemente.

❖ Capacidad profesional:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Media	27,2	23	3	4
Porcentajes	52,3 %	4,4 %	3 %	4 %



TA: totalmente de acuerdo. DA: de acuerdo. ED: en desacuerdo. TD: totalmente en desacuerdo.

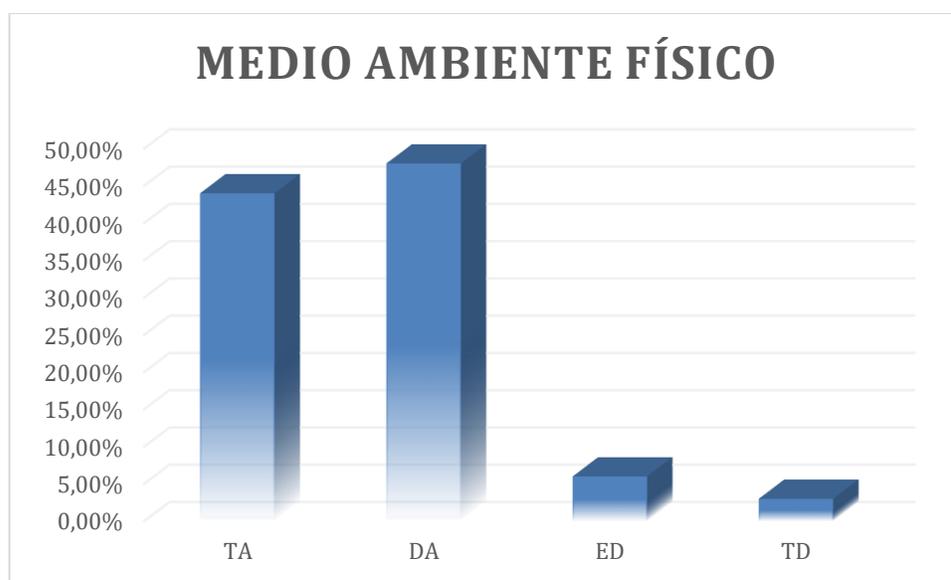
Siguió marcado el porcentaje superior al 50 por ciento, en el cual los funcionarios están totalmente de acuerdo con su capacidad profesional, ya que el 63,5 por ciento se sintió satisfecho con su actual trabajo, (23 hombres y 10 mujeres) en cargos de profesionales específicos, operativos y otros profesionales. Este mismo grupo de personas sintieron que aplican debidamente sus conocimientos, donde el sexo masculino representado entre los 23 y 38 años afianzó este detalle.

El 53,8 por ciento sí logró superar las expectativas de sus jefes inmediatos, pero también se demostró que el 3,8 % no lo hizo, entre los que se encontraron personas jóvenes en cargos operativos que no superaron los 35 años.

Relacionado al marco teórico, estos integrantes concibieron desenvolverse sin mucho problema de forma individual y grupal, llevando un desempeño positivo logrando retroalimentar sus funciones y autoestima que garantizó un estímulo para continuar colaborando responsablemente. Tal como lo menciona Londoño: "... confrontar las acciones realizadas en el proceso, con el fin de corregirlo y finalmente lograr los objetivos propuestos." (2013). Por consiguiente, garantiza un oportuno rendimiento en la realización de las funciones asignadas.

❖ Medio ambiente físico:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Media	24,5	21,7	4,2	1,5
Porcentajes	47 %	41 %	8 %	2,8 %



TA: totalmente de acuerdo. DA: de acuerdo. ED: en desacuerdo. TD: totalmente en desacuerdo.

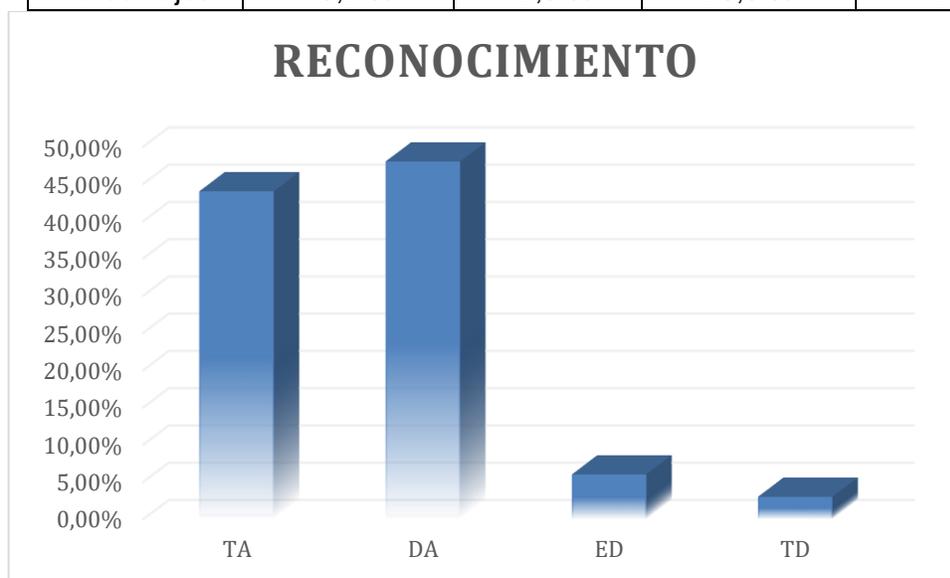
El 51,9 % de los funcionarios consideraron que sus espacios de trabajo eran adecuados, seguros, limpios y libres de contaminación auditiva. El 36,5 por ciento, es decir, 19 personas están de acuerdo que estos mantienen ordenados, aunque 7 empleados manifestaron estar en desacuerdo porque sí hay contaminación auditiva en estudios de grabación, ellos representaron el 13,5 % de encuestados.

Referente al marco teórico, el medio ambiente físico es aceptable porque la iluminación, la ventilación y espacios físicos ayudan al buen desarrollo de las

labores, porque según el DAFP (2001) proveyendo orden y seguridad para incidir más positivamente en la ejecución de las tareas a realizar.

❖ Reconocimiento:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Media	9,5	22	13,7	6,7
Porcentajes	18,2 %	42,3 %	26,3 %	12,8 %



TA: totalmente de acuerdo. DA: de acuerdo. ED: en desacuerdo. TD: totalmente en desacuerdo.

El 55,8 por ciento recibió una congratulación cuando realizaron bien sus funciones, aunque el 13,5 % ajustó con que no reciben una felicitación viéndose en cargos operativos; asimismo, el 21,2 por ciento de mencionado cargo anteriormente, asentaron estar de acuerdo con que es más factible a que reconozcan sus errores que virtudes, mientras que en profesionales específicos y otros profesionales ocurrió lo contrario, manifestaron estar en desacuerdo con un 44,2 %.

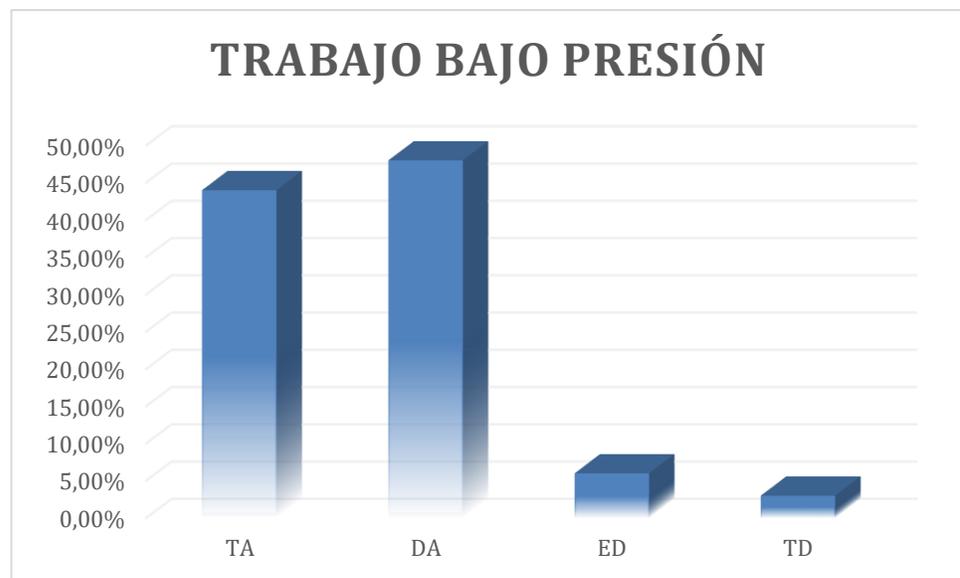
En las plazas operativas y otros profesionales coincidieron estar de acuerdo en que les reconocen sus puntos fuertes al momento de trabajar (44,2 %) y

que son modelos a seguir al cumplimiento del trabajo (48,1 %) y se demostró en edades que va desde los 27 a 57 años.

De este modo, el reconocimiento comparado a lo estipulado en el marco teórico, es dado a varios trabajadores profesionales y no operativos, porque el entorno no permite descubrir y reconocer el valor real de la persona, pese a que no es tangible este factor, pesa en el autoestima y actitud del trabajador (ra) generando una recompensa que recae en este sabiendo que vale (Chiavenato, 2008) y es uno más en la entidad conllevando a una filiación e identificación que debe ser general y no solo para unos cuantos, siendo de esa forma, un factor motivante que no limita al empleado en laborar con satisfacción hacia el objetivo final (Parra, 2002).

❖ Trabajo bajo presión:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Media	7,2	12,7	16,7	16,7
Porcentajes	13,8 %	24,4 %	32,1 %	32,1 %



TA: totalmente de acuerdo. DA: de acuerdo. ED: en desacuerdo. TD: totalmente en desacuerdo.

Acorde a las opciones elegidas por los 52 trabajadores que respondieron, se basaron en que la compañía es un sitio agradable para trabajar y no notaron exceso de estrés en sus compañeros, pues se observó que el 38,5 % está en desacuerdo en que sus compañeros sufran de este síntoma debido a las altas exigencias de trabajo y el 3,8 % se afecta por esta señal (estrés y alta exigencia laboral) identificándose a jóvenes del cuerpo operativo; y, además, están dispuestos a trabajar cuando los necesiten en cualquier circunstancia y por eso llevan a la mano el celular para estar al tanto de lo que requieran allí, sin importar que estén disfrutando de sus días libres.

Así es el caso de que el 48,1 % compuesto por profesionales específicos, operativos y otros profesionales comprenden como Telecafé LTDA. una empresa agradable para trabajar; 3 mujeres y un hombre (7,7 %) no les gustó oír el celular cuando se encontraban en sus casas porque creían que debían ir a solucionar un incidente presentado en el canal. Igualmente, el 44,2 por ciento no les preocupó escuchar su celular estando en casa, mientras que el 9,6 % se percató de nunca tener una jornada libre.

Siguiendo el hilo del marco teórico, el trabajo bajo presión es algo cotidiano que no parece perjudicar enormemente a los funcionarios, puesto que sostuvieron estar a gusto y dispuestos a realizar sus labores actuando con responsabilidad y agilidad. “Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia”. (Alles, Pg. 209, 2003). Por ese motivo, respondieron con productos a corto, mediano y largo plazo tomando procedimientos conocidos y novedosos que demandan en la actualidad.

❖ Salario y recompensa:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Media	8	17	14	13
Porcentajes	15,3 %	32,6 %	26,9 %	25 %



TA: totalmente de acuerdo. DA: de acuerdo. ED: en desacuerdo. TD: totalmente en desacuerdo.

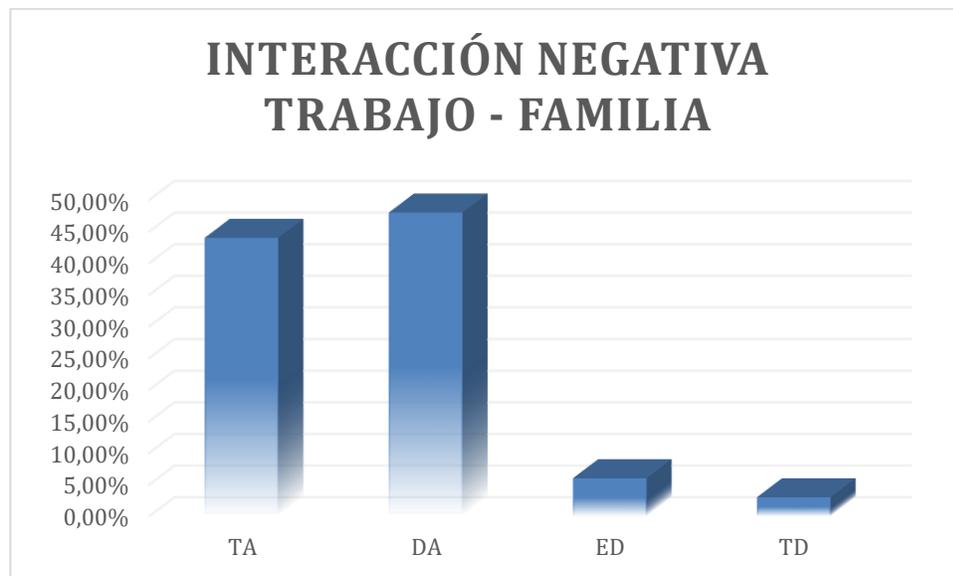
El factor salarial no convenció al 32,7 %, ya que están totalmente en desacuerdo en que supla las necesidades básicas evidenciado en profesionales específicos, operativos y otros profesionales de 25 a 66 años de edad.

Con relación al marco teórico, este punto es desigual, según las respuestas de los encuestados, pues solamente el 11,5 % aceptó que su actual salario se retribuye a las tareas que realiza convirtiéndose en una retribución que cumple con las expectativas de vida estableciendo un sistema de remuneración equitativo. (Rubio, Pg. 202, 2016). No obstante, ese sistema de recompensa no convenció a todos los que respondieron, definiendo que no hay un completo compromiso que plazca en ejecutar esfuerzo y dedicación, pero dicho autor explica que el paquete salarial debe ser acorde al nivel del puesto y responsabilidad; seguidamente, del cumplimiento de los objetivos establecidos para el cargo.

A continuación, el análisis de las categorías de la segunda variable:

- ❖ Interacción negativa trabajo - familia:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Media	3,2	7	22,2	20,5
Porcentajes	6 %	13 %	42 %	39 %



TA: totalmente de acuerdo. DA: de acuerdo. ED: en desacuerdo. TD: totalmente en desacuerdo.

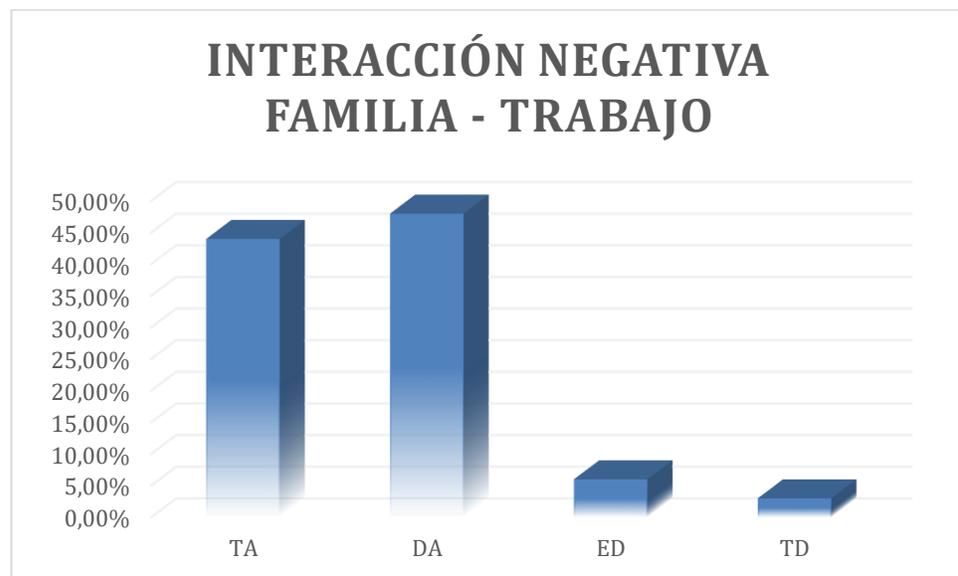
Integrantes de áreas operativas y otros profesionales conformaron el 46,2 por ciento que dijeron no sentirse irritados en casa por consecuencia del trabajo, puesto que en la categoría de trabajo bajo presión los empleados encuestados apuntaron a verse tranquilos a la hora de trabajar. De esa manera, lograron atender las obligaciones domésticas y laborales, ya que el 42,3 % insistió en que no les resulta difícil atender dichos deberes, teniendo en cuenta que abarcó a personas jóvenes desde los 25 años hasta adultos de 50 años.

Con todo esto, el 19,2 % resultó delimitado porque los profesionales específicos, operativos y otros profesionales les complicó cumplir satisfactoriamente las obligaciones domésticas. El 7,7 % reforzaron no compartir tiempo con la familia, amigos o pareja a causa de los horarios; aquellos hacen parte de puestos profesionales específicos y operativos.

El panorama frente al marco teórico evidenció que los lazos se entretejen en la variada dinámica familiar y laboral obteniendo consecuencias, pero aquí no son tan graves porque consolidaron que atienden sin ningún incidente los compromisos domésticos y laborales. Esa interacción que menciona Collins, citado por Estupián J. & Hernández, desprendió roles y responsabilidades en escenarios diferentes que cambian constantemente, teniendo comportamientos con patrones organizados que adquieren un funcionamiento biológico de las personas.

❖ Interacción negativa familia - trabajo:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Media	1	4	20	27
Porcentajes	1,9 %	7,6 %	38,4 %	51,9 %



TA: totalmente de acuerdo. DA: de acuerdo. ED: en desacuerdo. TD: totalmente en desacuerdo.

Sale positivo este punto, pues solo uno de los 52 que contestaron descargó su frustración en sus compañeros de trabajo debido al complicado ambiente que persistió en su casa. Este es un hombre joven. El 5,8 % no se concentró

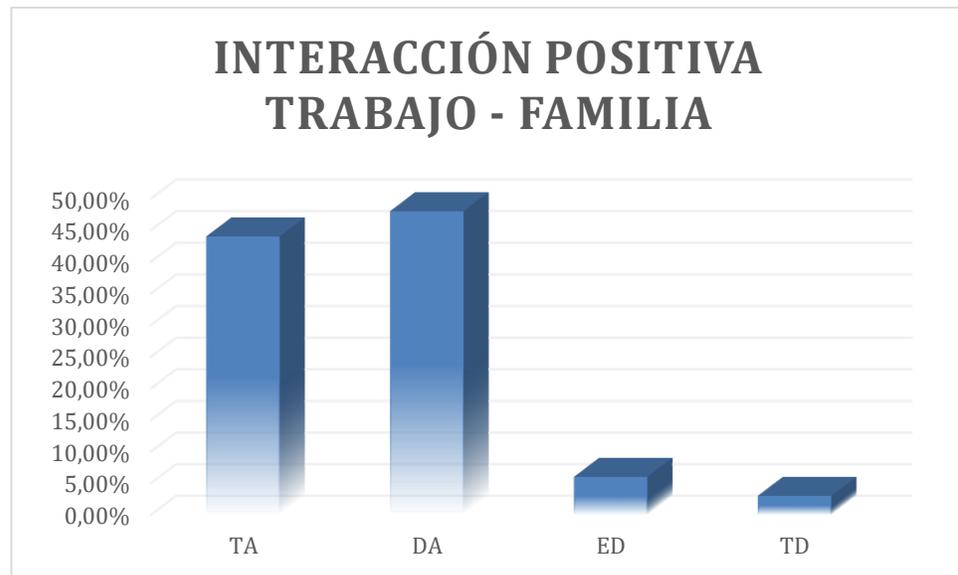
en sus labores por pensar en asuntos domésticos reflejándose en dos mujeres y un hombre que promedian los 34 años de edad frente al 48,1 % que no tuvieron problema con esta situación.

6 mujeres y 12 hombres (34,6 %) no están de acuerdo en que los problemas familiares afectaran su rendimiento laboral; por su parte el 36,5 % (14 hombres y 5 mujeres) tampoco inspiró que no tuviesen ganas de trabajar en sus diferentes cargos como profesionales específicos, operativos y otros profesionales.

Posteriormente, el marco teórico hace referencia a que esta estructura familiar tiene mecanismos y características tradicionales desde la sociología, pero se vuelve un núcleo familiar que consolida las relaciones interpersonales, interfamiliares e interlaborales. (Estupiñán, J. & Hernández, A; s.f.)

❖ Interacción positiva trabajo – familia:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Media	16,2	26,2	7,5	2
Porcentajes	31,1 %	50,3 %	14,4 %	3,8 %



TA: totalmente de acuerdo. DA: de acuerdo. ED: en desacuerdo. TD: totalmente en desacuerdo.

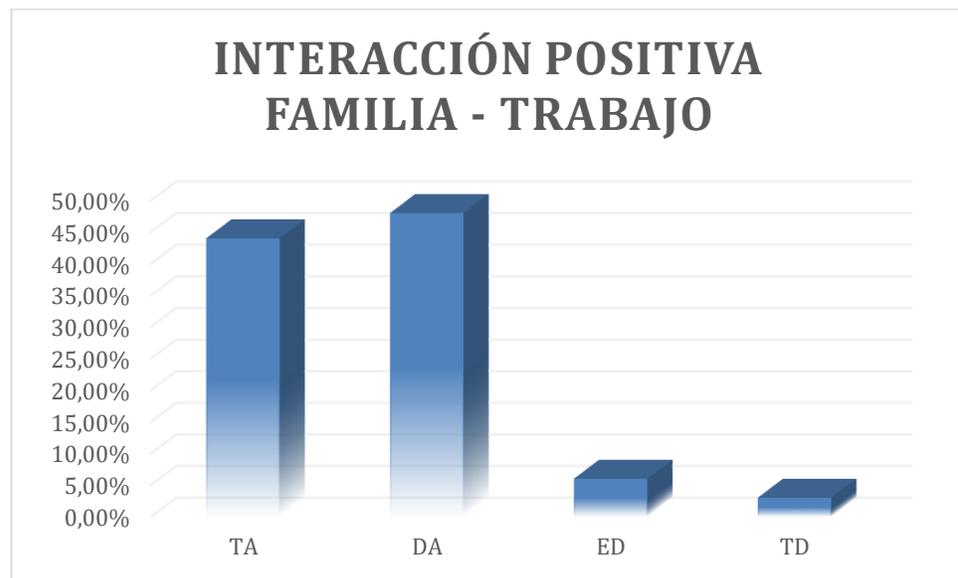
La interacción es a favor del trabajo, ya que también existieron atributos que resultaron ser para la familia, pareja o amigos, quienes son los beneficiados luego de que esa persona cercana haya tenido una buena semana laboral y quisiera compartir activamente con los suyos. Un ejemplo es que el 44,2 % de los que contestaron tomaron con mejor actitud las actividades a hacer con sus familiares y en su mayoría eran personas jóvenes que comprendieron edades entre 26 y 38 años (11 mujeres y 12 hombres).

Por otro lado, el trabajo ha sido de ayuda para aprender a tomar decisiones y a programar los quehaceres de casa, puesto que profesionales específicos, operativos y otros profesionales representaron el 42,6 por ciento. De igual manera, la organización del tiempo e interacción con los demás mejoró gracias a lo aprendido en el trabajo por lo que el 57,7 % está de acuerdo con esto aplicando a edades de 28 a 66 años.

De esa forma, se relaciona con lo escrito en el marco teórico en que las nuevas características aprendidas en el entorno laboral trascienden formidablemente en el aspecto familiar, creando propia identidad con sus vínculos amistosos instaurando un mejor desempeño que se desarrolla con la práctica, adquiriendo motivación por cumplir de manera motivada en sus diferentes ambientes. (Estupiñán, J. & Hernández, A; s.f.).

❖ Interacción positiva familia – trabajo:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Media	23	25	3	2
Porcentajes	44 %	48 %	6 %	3 %



TA: totalmente de acuerdo. DA: de acuerdo. ED: en desacuerdo. TD: totalmente en desacuerdo.

También, esta interacción entre la familia y el trabajo es positiva, por lo que los funcionarios respondieron que luego de pasar un tiempo agradable con sus familias van renovados a asumir sus tareas laborales al empezar una nueva semana. Es el caso de 14 mujeres con cargos profesionales específicos, operativos y otros profesionales que están de acuerdo con que esto les ocurriera, sus edades van de 27 a 35 años; 13 hombres de estas mismas edades manifestaron vivir estas circunstancias, pero lo ratificaron quienes son mayores de 40 años. Todos en conjunto representaron el 51,9 %.

Las responsabilidades fueron tomadas por igual tanto en el trabajo como en la casa, pues el 50 % de los profesionales específicos declararon que están totalmente de acuerdo con que sus obligaciones las tomaron seriamente. 25

(48,1 %) funcionarios de áreas profesionales específicos, operativos y otros profesionales avalaron que al organizar y dividir correctamente el tiempo en casa, aplicaron lo mismo en sus trabajos para llevar a cabo el desarrollo de los mismos.

Relacionado con el marco teórico, Vásquez García (2016) reconoce que el acoplamiento entre la familia y el trabajo es complejo, pero al tener una conexión positiva, la dinámica contribuye a un equilibrio de ambos polos para que no exista alteración alguna desarrollando con optimismo compromiso, control, autoestima y autoeficacia que genera retroalimentación en dos miradas que supone un buen soporte para tener un proyecto de vida a cabalidad. Además, garantiza que al tener una vida organizada en el hogar, hace que haya más autoconfianza en el trabajo sin tener irregularidades.

Relación de categorías

- ❖ Administración del talento humano - interacción negativa y positiva trabajo – familia y familia – trabajo: esta analogía fue positiva porque permitió saber que los empleados son tenidos en cuenta desde que son vinculados, ya que el 55,8 % adujo que eran preparados para afrontar las labores, por ende, no repercute en la familia, pues estos (trabajadores) anunciaron tener bajo control las cargas laborales para no sentirse irritado en casa a causa de lo agotador que es el trabajo, y así no tienen modo de llegar a donde sus familias incómodos.
- ❖ Estilo de dirección – interacción negativa y positiva trabajo – familia y familia – trabajo: este elemento también es positivo, puesto que el 46,2 por ciento concluyó que sus jefes les asignan las cargas de trabajo de forma equitativa sin tener excesos en materia laboral, haciendo que tampoco afecten sus vidas familiares sin pensar, constantemente, en los deberes domésticos y laborales, pues el 42,3 % respondió no perjudicarlos.
- ❖ Trabajo en grupo – interacción negativa y positiva trabajo – familia y familia – trabajo: esta correlación resultó ser positiva, por lo que el 58,6 % de los trabajadores que respondieron dijeron que los trabajos en grupo son colaborativos y participativos, porque se comparten varios puntos de vista sin llegar a tener alteraciones o discusiones, por lo

tanto, no inquieta sus relaciones familiares con malas actitudes, tal como lo demostró el 50 por ciento de los que contestaron.

- ❖ Capacidad profesional – interacción negativa y positiva trabajo – familia y familia – trabajo: es otro factor positivo que sobresale en los funcionarios de manera integrada porque el 55,8 por ciento creen que utilizan de manera adecuada sus conocimientos, pues los aplican sin problema superando las expectativas de sus jefes, logrando obtener sensaciones verdaderas con familiares interactuando formidablemente.
- ❖ Reconocimiento – interacción negativa y positiva de familia – trabajo y trabajo – familia: esta conexión es negativa en operativos porque no recibieron gratas palabras de sus superiores, en cambio los profesionales específicos y otros profesionales sí recibieron felicitaciones de sus jefes siendo utilizados por estos (jefes) como un modelo a seguir en un 48,1 %. De esta manera, la relación con sus familias resultó siendo positiva, a pesar de no tener felicitaciones los cargos operativos, comparten con los suyos al igual que los profesionales específicos y otros profesionales en un 51,9 por ciento.
- ❖ Trabajo bajo presión – interacción negativa y positiva de familia – trabajo y trabajo – familia: existió un vínculo positivo en dichos cargos, ya que el 46,2 % sienten que disfrutan sus días libres controlando las labores por hacer en sus trabajos y casas, teniendo más autoconfianza, pues el 48,1 % está de acuerdo en que les da autoconfianza para llevar con orden sus vidas laborales y domésticas.
- ❖ Salario y recompensa – interacción trabajo – familia y familia – trabajo: el enlace de estas categorías es negativa, por lo que los profesionales específicos, operativos y otros profesionales representaron el 32,7 % de no estar de acuerdo con sus salarios en cadena a labor que desempeñaron, porque así no les permite compartir con sus familias, amigos y parejas, negando la posibilidad de gozar en sus espacios de ocio en los días libres.

No hubo relaciones positivas y negativas entre las categorías de clima laboral (orientación organizacional, comunicación e integración y medio ambiente físico) con las interacciones negativas y positivas entre trabajo – familia y familia – trabajo.

Discusión de análisis

Se observó que prevalecieron trabajadores con edades entre 20 y 40 años representando el 72 % ubicando a las mujeres, principalmente, en cargos de profesionales específicos y otros profesionales, mientras que los hombres se situaron en cargos como profesionales específicos y operativos. Seguidamente, el restante de rangos de edades (41 a 70 años), el 27 % (hombres y mujeres) estuvieron divididos en cargos de profesionales específicos, operativos y otros profesionales, donde las empleadas (2) se dispusieron como otros profesionales; el sexo masculino se puso con 8 funcionarios en cargos operativos, 3 de profesionales específicos y uno a modo de otros profesionales.

Dentro de la variable de clima laboral, el 50 por ciento estuvo de acuerdo con la orientación organizacional de la compañía, porque cuentan con principios que son puestos en práctica, además, de tener un margen positivo en este escenario, ya que el 34,6 % consideró tener los recursos necesarios para trabajar eficientemente logrando obtener prioridad en los trabajadores para motivarlos e incentivarlos, pues el 44,2 % está de acuerdo con que la capacitación es fundamental en la entidad aplicando sus conocimientos de manera apropiada. Precisamente, Ramos (2012) se refiere a que esas características de motivación y satisfacción influyen en el individuo al analizar su clima organizacional y la percepción que toma cuando denota que hace parte primordial del ente.

Una lectura a favor fue el estilo de dirección, en que el 46,2 por ciento está de acuerdo con que su jefe asigna, equitativamente, las tareas por hacer, pero el 11,5 % está en desacuerdo con esto. Así mismo, el 3,8 % (profesionales específicos y operativos) está totalmente en desacuerdo con que la comunicación sea efectiva en los trabajos de grupo frente al 46,2 % que expresó estar totalmente de acuerdo, a pesar de que el 7,7 % señaló que no se fomentó el trabajo en grupo en el canal. De este modo, la atmósfera o clima laboral traen consecuencias en el desempeño de forma negativa o positiva como se afirma que

“...el estilo de dirección al interior de una empresa es clave en la percepción del clima de una empresa, ya que por medio de éste los trabajadores se ubicarán dentro de un sistema abierto o cerrado, participativo o no

participativo, tomando como referente su satisfacción y rendimiento laboral” (Ramos, 2012, p.15.)

Igualmente, se notó un resultado positivo en el medio ambiente físico, puesto que el 48,1 por ciento calificó estar totalmente de acuerdo con su que su ambiente de labores es seguro confrontando al 1,9 % que no lo consideró así. Por otro lado, el 44,2 % de profesionales específicos y operativos y, en menor proporción los otros profesionales, eligieron estar en desacuerdo en que únicamente se habla de ellos cuando cometieron algún error, no todo el panorama es negativo, por lo que el 44,2 % reconoció que sus jefes les reconocieron sus puntos fuertes y se los hicieron saber. Justamente, dentro de los componentes del clima organizacional se destaca la dimensión consideración, entusiasmo y apoyo la que contiene variables y entre ellas se resalta apoyo y confianza, donde concurren procesos de colaboración, apoyo y calidad de relaciones interpersonales propiciando “un ambiente satisfactorio, donde hay afecto y familiaridad entre las personas y confianza hacia la organización” (Méndez, 2006).

Al contemplar el clima laboral, es favorable, pues el trabajo bajo presión no fue dispendioso porque el 48,1 % de profesionales específicos, operativos y otros profesionales están de acuerdo con la empresa es un lugar relajado para trabajar y por ende el 38,5 % aseguraron no sufrir de estrés laboral, aunque el salario no es el mejor porque el 32,7 por ciento están totalmente en desacuerdo con sus salarios actuales entre los que se encuentran profesionales específicos y operativos. De tal manera, el ambiente organizacional se determina por actitudes y opiniones que se mezclan entre los trabajadores dando como resultado particularidades en sus comportamientos que ayudan o perjudican el desempeño y la productividad que conllevan a castigos o sistema de recompensas. (Brunet; citado por Ramos, 2012, p.16).

La interacción negativa de trabajo – familia y familia – trabajo salió con que el 44,2 % de los trabajadores que contestaron de edades de 23 a 66 años, disfrutaban el tiempo con los suyos, porque el trabajo no les quita el espacio para compartir con ellos diferenciando los quehaceres de la casa y el trabajo. El 53,8 por ciento de los que respondieron señalaron que los problemas caseros no afectaron sus ganas de trabajar entre los que se encontraron profesionales específicos, operativos y otros profesionales desde los 23 hasta los 66 años de edad. Así como lo ratifican Jiménez y Moyano (2008) que los individuos dedican sus actividades en integración para sentarse en otros ámbitos sin tratar de afectarlos sin darles relevancia personal y colectiva.

La interacción positiva de trabajo – familia y familia – trabajo fue propicia, ya que los 52 empleados que contestaron la encuesta manifestaron tener relaciones optimistas de casa al trabajo y viceversa manteniendo las interacciones con sus compañeros de trabajo y familiares o amigos sin inconvenientes disfrutando del espacio laboral y hogareño y aprendiendo de ambos para aplicarlos en la cotidianidad. Este cruce ha sido tema de debate porque se cree quebrantable al ser un conflicto en disputa; Saavedra (p.10) lo corrobora con autores como Greenhaus, Frone, Cooper, entre otros, al señalar que esa unión laboral y doméstica es incompatible, una interferencia que se centra en presiones conductuales que conlleva a cargas en la salud, sin embargo, otros autores como Powell hablan del enriquecimiento de la interacción trabajo – familia, en que las personas controlan y diferencian los roles del trabajo con los del hogar, armonizando y organizando un ambiente de bienestar entre los compañeros de trabajo y familiares o amigos (Saavedra, 2016. P.11).

Conclusiones

En líneas generales, el clima laboral y la interacción trabajo – familia es conveniente en el canal situándose en escalas superiores al 50 %, obteniendo una percepción sobre la prioridad de dichas variables (clima laboral e interacción trabajo – familia) teniendo presente esta relación, no afecta enormemente las interacciones de estos con sus familias y viceversa.

Dos puntos a tener en cuenta dentro de la variable del clima laboral es el reconocimiento al sector operativo y otros profesionales, pues no es el apropiado; la otra es el factor salarial, la cual no les permite satisfacer el tiempo libre completamente, a pesar de no influir ninguna negativamente en el clima laboral y la relación e interacción trabajo - familia y familia – trabajo. Las otras categorías presentan buenos índices de favorabilidad en los empleados. La interacción trabajo – familia y familia – trabajo es equilibrada y paulatina, puesto que acreditan percibir plácidamente el ambiente en sus trabajos y familias sin alteraciones provocadas por cualquiera de los dos (trabajo o familia), generando motivación y comodidad.

Se diseñará un plan de intervención que acceda a reforzar los aspectos positivos mejorar los negativos encontrados en el hallazgo de la encuesta respondida por los funcionarios.

Recomendaciones

- ❖ Conocer bien las percepciones de los trabajadores para más adelante realizar otra encuesta similar, comparar resultados y conocer cómo prosperan los resultados, por consiguiente, evaluar el diseño de la estrategia de intervención.
- ❖ Caracterizar la relación de las variables por separado y juntas de manera cuantitativa que induzca al procesamiento de números con la finalidad de calificar la relación que pudiese existir entre ambas.
- ❖ Diseñar y formular una estrategia de intervención que requiera ser aplicada para reforzar y mejorar los elementos positivos y negativos, respectivamente.

Plan de intervención

De acuerdo a los hallazgos de los resultados de la encuesta hecha a 110 trabajadores de planta, de los cuales respondieron 52, dicho plan se centrará en dos categorías de la variable de clima laboral: reconocimiento y salario y recompensa obteniendo baja favorabilidad entre los trabajadores, principalmente, entre los de cargos operativos.

Objetivo

Mejorar el clima laboral en el sector operativo con el fin de no generar interacción negativa entre el trabajo y la familia.

Justificación

Para generar un ambiente laboral propicio y los trabajadores se encuentren satisfechos frente a su remuneración y valor que el empleador otorgue a sus desempeños, ello redundará en su desempeño, productividad, así como en la armonía familiar.

Etapas	Reseña	Actividades	Tiempo de ejecución	Presupuesto	Responsable
No. 1: socialización	Socializar con directivos y <i>stakeholders</i> de Telecafé de los resultados generados luego de la encuesta realizada sobre el clima laboral y la interacción trabajo – familia, por consiguiente, proponer una propuesta de intervención.	En una mesa de trabajo, exponer los hallazgos y explicar las consecuencias y debatirlas para su respectivo mejoramiento.	Una semana	<ul style="list-style-type: none"> - (1) computador. Tiempo de alquiler: \$340.000 - (1) proyector. Tiempo de alquiler: \$450.000 - (25) refrigerios. = \$75.000 - Imprevistos: \$10.000 	<ul style="list-style-type: none"> - Estudiante de la especialización en GTH.
No. 2: aplicación a la variable de clima laboral	Instruir a los trabajadores de diferentes operativas con capacitaciones que realmente necesiten para estar a la vanguardia para el posterior alcance de objetivos institucionales generando motivación y bienestar entre todos los integrantes al tenerlos en	Se realizarán capacitaciones una vez en cada trimestre en una institución de educación superior con la finalidad de que los empleados aprendan nuevos temas referentes a sus profesiones.	Cuatro veces al año	<ul style="list-style-type: none"> - Alianza estratégica de relaciones públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de mercadeo y relaciones públicas. - Directivas de la empresa Telecafé LTDA.

	cuenta para los proyectos.				
No. 3: aplicación a la variable interacción trabajo - familia	Desarrollar jornadas de libre esparcimiento con las familias de los trabajadores en espacios amenos y tranquilos para compartir.	En un día los trabajadores compartirán con sus familias y compañeros de manera relajada en un ambiente alejado del trabajo y la ciudad permitiendo el descanso con los suyos.	Una vez por semestre	<ul style="list-style-type: none"> - (3) buses: \$2.200.000. - (280) refrigerios: \$753.000. - (6) instructores para niños: \$1.256.000. - Imprevistos: \$500.000 	-

REFERENCIAS:

- Abarca Valenzuela, S., Letelier Ferrada, A., Aravena Vega, V. y Jiménez Figueroa, A. (2016). Equilibrio trabajo-familia, satisfacción laboral y apoyo familiar en docentes de escuelas básicas. *Revista Psicología desde el Caribe*, 33(3), 285-298. Disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/7659/9492>
- Arango, E. (2005). *Apuntes para la historia industrial de Manizales*. Manizales: Editorial La Patria S.A.
- Carrasco C., J. (2009). Análisis y descripción de puestos de trabajo en la administración local. *Revista Electrónica CEMCI*, 2, 1-50
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. México.: Elsevier Editora Ltda.
- Estupiñán M., J. y Hernández C., Á. (1992). *Familia y terapia familiar: Marco conceptual para el estudio de la familia desde una perspectiva sistémica*. 1st ed. Bogotá: Universidad Santo Tomás, pp.5-20.
- Gutiérrez, L. y Vanegas, B. (2013). Relación vida familiar y laboral de los colaboradores de la Institución Universitaria CEIPA: Una mirada desde la percepción del Conflicto y la Conciliación. Magíster. Universidad de Manizales. Disponible en: http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1006/Gutierrez_Liliana_Maria_2013.pdf?sequence=1
- Gutiérrez, P., Popo, S., Baquero, M., Giraldo, J. y Narváez, S. (2017). Caracterización de la relación trabajo-familia en una entidad pública. *Revista de Economía y Administración*, 14(2), pp. 47-70. Disponible en: <https://www.uao.edu.co/sites/default/files/Revista%2014-2%20Articulo%203.pdf> [Accessed 31 Jan. 2019].
- Idrovo Carlier, S. (2006). Las políticas de conciliación trabajo - familia en las empresas colombianas. *Universidad ICESI, estudios gerenciales vol. 22 NO. 100*. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v22n100/v22n100a02.pdf> [Accessed 19 Feb. 2019]
- Jiménez Figueroa, A. y Moyano Díaz, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: Medios para mejorar la calidad de vida. *Universum (Talca)*, [online] 23(1), pp.116-133. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000100007 [Accessed 31 Jan. 2019].

- Lapo Maza, M., y Jácome Ortega, M. (2016). Estudio del Conflicto Trabajo-Familia y su Impacto en el Clima Familiar. *Revista Alternativas*, 15(2), pp. 5-13. Disponible en: <http://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-alternativas/index.php/alternativas-ucsg/article/view/9/9>
- Londoño, H. & Arcila, P. (2013) Manual de introducción a la teoría del desarrollo humano y organizacional, fundamenta en la sinergia motivacional y la productividad. Universidad de Manizales: Manizales.
- Ouchi, W. (1982). La teoría "Z". Bogotá: Norma.
- Parra, M.(2002). Dirección estratégica de recursos humanos de gestión por competencias: el diccionario. Editorial Granica. Argentina.
- Ramos Moreno, D. (2012). El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. Fusagasugá, Cundinamarca: Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, Programa de Psicología. Disponible en <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf> [Accessed 7 Feb. 2019]
- Rubió, T. (2016). Recursos Humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones. 1st ed. Barcelona, España: Ediciones Octaedro.
- Salas Cerón, F. y Valenzuela Pino, N. (2012). Conciliación Trabajo-Tiempo Familia y su Relación con el Compromiso Organizacional en los funcionarios del CESFAM Lagunilla de Coronel. 1st ed. [ebook] Región del Bío Bío: Universidad del Bío Bío, Facultad de Ciencias Empresariales, Departamento de Administración y Auditoría. Disponible en: http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1594/1/Salas_Ceron_Franche_sca_Fernanda.pdf [Accessed 31 Jan. 2019].
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia: Sistema Integrado de Gestión. (2014). Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Tomado de: <https://sig.unad.edu.co/sig/seguridad-salud-trabajo>
- Vásquez García, L. (2016). Interacción trabajo-familia y su relación con la salud percibida del personal operativo de una empresa de vigilancia y seguridad privada de la ciudad de Manizales. Especialista en Gerencia del Talento Humano. Universidad de Manizales. Disponible en <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2663/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FAMILIA-TRABAJO-SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Miranda, J. y Colorado, W. (2015). Clima organizacional en el canal Telecafé LTDA. Especialista en Gerencia del Talento Humano. Universidad de Manizales.

Disponible en
<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2033/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20EL%20CANAL%20REGIONAL%20TELECAF%c3%89%20LTDA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Gómez Mejía, A. (2012). Clima organizacional del Departamento de Prensa y Comunicaciones de RCN Televisión. Programa de Comunicación Social – Periodismo. Universidad Católica de Pereira. Disponible en <http://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/3893/1/DDPACSP32.pdf>

Recuperado de <https://www.eltiempo.com/vida/ciencia/la-evolucion-de-la-television-en-el-mundo-74932>

Recuperado de <https://historia-biografia.com/historia-de-la-television/>

Recuperado de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1513093>

Recuperado de <https://www.antv.gov.co/index.php/prensa/noticias/item/1374-64-anos-de-la-tv-en-colombia>

Recuperado de <https://telecafe.gov.co/telecafe-es-una-empresa-solida-y-financieramente-viable/>

Recuperado de https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-como-medir-el-clima-laboral-en-mi-entidad-/28585938

Méndez Álvarez, C. E. (2006). Clima organizacional en Colombia, el IMOC: un método de análisis para su intervención. Bogotá, Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario, Facultad de Administración. Disponible en [https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=qipFxpVbK1AC&oi=fnd&pg=PA13&dq=m%C3%A9ndez+%C3%A1lvarez+\(2006\)&ots=18krV9evzo&sig=pvOBBt40HFRHKCHYFcjZy5AGzB8#v=onepage&q=m%C3%A9ndez%20%C3%A1lvarez%20\(2006\)&f=false](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=qipFxpVbK1AC&oi=fnd&pg=PA13&dq=m%C3%A9ndez+%C3%A1lvarez+(2006)&ots=18krV9evzo&sig=pvOBBt40HFRHKCHYFcjZy5AGzB8#v=onepage&q=m%C3%A9ndez%20%C3%A1lvarez%20(2006)&f=false)

Saavedra Cabrera, R. (2016). Satisfacción laboral e interacción trabajo – familia. Facultad de Derecho. Universidad de La Laguna. Disponible en <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2984/Satisfacion%20Laboral%20e%20Interaccion%20Trabajo-Familia.pdf?sequence=1>

Alles, M. A. (2003). Gestión por competencias. El diccionario”. Buenos Aires, Argentina: Editorial. Granica.

De Ansorena Cao, Á. (1996). 15 pasos para la selección de personal con éxito. Barcelona, España: Editorial Paidós

