

Diagnóstico del clima organizacional en el salón de belleza Zandra en la ciudad de Ocaña

Diagnosis of the organizational climate in the Zandra beauty salon in the city of Ocaña

¹ Edna Camila Pacheco-García

Recibido: Junio 28 de 2019 Aceptado: Agosto 20 de 2019

Resumen

El diagnóstico del clima organizacional en el salón de belleza Zandra en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander tuvo finalidad la realización de una investigación para determinar el clima organización de los empleados en el salón de belleza "ZANDRA", para lograr esto se trabajaron tres objetivos específicos, el Realizar un diagnóstico organizacional a través de la matriz DOFA para conocer las debilidades y fortalezas en la organización, posteriormente analizar el clima organizacional dentro de la entidad, conocer los factores motivadores y apoyo que tienen a los funcionarios y para terminar la socialización los resultados de la investigación con el grupo de trabajo. Para el éxito de este trabajo, se enfatizó en un diseño metodológico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera. Al contrario que el método analítico, no describe por qué ocurre un fenómeno, sino que se limita a observar lo que ocurre sin buscar una explicación. Se utiliza para estudiar a fenómenos o sujetos de forma cualitativa, antes de hacerlo de forma cuantitativa. Básicamente, podemos encontrar tres maneras de llevar a cabo una investigación descriptiva, Método observacional, Estudio de casos, Encuestas. En este sentido, los resultados hallados en la identificación cada una de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas del salón de belleza Zandra, obtuvimos estrategias las cuales creemos beneficiosas para la organización. Del mismo modo podemos afirmar que el factor motivar en su clima laboral es el trabajo en equipo como empleados y calidad de su labor y por último podemos concluir que por medio de una reunión laboral Intercambiaremos ideas sobre los resultados del desarrollo organizacional.

Palabras clave: clima organizacional, teoría de sistemas y psicología de sistemas.

Abstract

The diagnosis of the organizational climate in the Zandra beauty salon in the city of Ocaña, Norte de Santander was aimed at carrying out an investigation to determine the climate organization of the employees in the beauty salon "ZANDRA", to achieve this three work was carried out specific objectives, perform an organizational diagnosis through the SWOT matrix to know the weaknesses and strengths in the organization, then analyze the organizational climate within the entity, know the motivating factors and support they have for officials and to finish the socialization the results of the research with the working group. For the success of this work, it was emphasized in a methodological design that involves observing and describing the behavior of a subject without influencing him in any way. Unlike the analytical method, it does not describe why a phenomenon occurs, but merely observes what happens without seeking an explanation. It is used to study phenomena or subjects in a qualitative way, before doing so quantitatively. Basically, we can find three ways to carry out a descriptive investigation, Observational Method, Case Study, Surveys. In this sense, the results found in identifying each of the weaknesses, strengths, opportunities and threats of the Zandra beauty salon, we obtained strategies which we believe are beneficial for the organization. In the same way we can say that the motivating factor in their work environment is teamwork as employees and quality of their work and finally we can conclude that through a work meeting we will exchange ideas about the results of organizational development.

Keywords: organizational climate, systems theory and systems psychology

¹Tecnología en Gestión de Negocios Internacionales - OC, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, edna.0227@hotmail.com Ocaña-Colombia

*Autor de Correspondencia
Correo: edna.0227@hotmail.com

© 2019 Fundación de Estudios Superiores Comfanorte. Este es un artículo bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Introducción

El entorno laboral siempre es importante para el desempeño de los trabajadores y las funciones de estos en la empresa, estar al tanto de su estado anímico y de cómo se sienten con sus compañeros es fundamental para que los gerentes tomen decisiones de motivación y apoyo hacia sus empleados ya que se convierten en el factor más importante de la organización (Goleman, 2018). Cuando los empleados se sienten motivados y se sienten tomados en cuenta para las decisiones y ejecución de actividades en las empresas su autonomía por ella aumenta y el compromiso, así mismo la remuneración económica hace parte fundamental en los agentes motivadores para el desempeño laboral (Chiavenato, Villamizar & Aparicio, 1983). Es de vital importancia para la gerencia conocer el clima laboral que viven día a día los empleados y si se sienten conformes con el entorno en el que se desempeñan, al mismo tiempo supervisar el estado anímico en que los subalternos realizan sus funciones ya que de ello depende los resultados que se obtengan (López, 2012). Zandra es una empresa de sala de belleza, tiene muchas carencias en su funcionamiento interno ya que no cuenta con una línea de comunicación alta, mucha falta de retroalimentación a la hora de dar información sobre la sala de belleza. Frente a esta problemática se requiere de un análisis de las condiciones actuales, descripción de perfiles de cargos que permita conocer claramente las funciones y responsabilidades de cada funcionario de la organización. Esto lo ejecutaremos mediante un diagnóstico general y diseño de un plan de acción para la implementación del mismo, de esta manera contribuir en el mejoramiento del clima laboral (López, 2011).

Organizaciones creadas se han mantenido gracias a la tradición pero hoy día en el siglo XXI, ninguna organización, no importa la actividad económica que realice, puede estar a la deriva sin tener claridad de sus objetivos (Canabal Marrugo & Reed-Barragan, 2011). “La cultura organizacional ha dejado de ser un elemento adyacente en las organizaciones para convertirse en un elemento de relevancia importancia estratégica. Es una fortaleza que encamina hacia la excelencia, rumbo al éxito. Es así, que en virtud a lo

mencionado anteriormente nace la inquietud tal estudio, cuya finalidad sea el destacar la importancia del clima organizacional como factor determinante de la eficiencia del personal que labora en la organización” y también la reflexión del jefe de la empresa (Crespo, & Pardo, 2017).

Toda organización para crecer, generar utilidades y permanecer en el mercado debe haber definido su direccionamiento estratégico. La empresa se verá altamente beneficiada al contar con la formulación de sus propósitos (Strauss & Corbin, 2002). Es por ello que el diseño de la estructura organizacional será, no del todo, pero si un paso firme para la mejora en su eficiencia, mejora organizacional, para que haya un orden a la hora de dar una información, pueda existir una línea de comunicación clara. Mediante la matriz DOFA encontraremos sus debilidades y fortalezas; dado a esto podremos obtener que aspectos debe mejorar la empresa en su entorno como la unidad, el compromiso, y la relación entre sus empleados y gerente. Al identificar cada ventaja y desventaja que se encuentre en la empresa después de realizar a fondo la exploración dentro del clima laboral podríamos llegar a la ejecución de cada una de estas y dar respuesta a la problemática que está afectando; la importancia de esta investigación fue determinar el clima organizacional de los empleados en el salón de belleza “ZANDRA”, lográndose a través de un diagnóstico organizacional a través de la matriz DOFA para conocer las debilidades y fortalezas en la organización, así como analizar el clima organizacional dentro de la entidad, conocer los factores motivadores y apoyo que tienen a los funcionarios; resultados que fueron socializados con el grupo de trabajo de la empresa.

Materiales y métodos

La metodología trabajada por fue un método científico que implicó observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera. Al contrario del método analítico, no describe por qué ocurre un fenómeno, sino que se limita a observar lo que ocurre sin buscar una explicación. Se utilizó para estudiar a fenómenos o sujetos de forma cualitativa, antes de hacerlo de forma cuantitativa.

La investigación aplicada a la empresa Zandra fue la descriptiva aplicando el método observacional y el instrumento utilizado fue el cuestionario, este método ayudo por medio de la codificación, cuantificación, tabulación poder identificar mediante porcentajes; los cuales son las fortalezas, debilidades y aspectos que deba mejorar en su entorno laboral; se trabajo con los 5 empleados que cuenta la empresa sala de belleza "ZANDRA"; siendo el 100 % de la muestra por su fácil manejo, se utilizó el método de observación y cuestionarios, su contenido tiene por objeto descubrir hechos y opiniones, reunir datos objetivos y cuantificables; por ello, deben estar integrados con preguntas orientadas a aclarar el objetivo que persigue el diagnóstico. Toda la información conseguida a través de este cuestionario es de vital importancia. Las encuestas son un trascendente recurso para divisar impresiones, es decir, lo que está "bajo la superficie" y no es fácil descubrir.

La información se analizó por medio del análisis de las encuestas aplicadas a la empresa en investigación y exploración que realizamos. Estas fueron analizadas cuantitativamente mediante diagramas que representaban claramente la indagación, efectivamente dan mayor claridad, confianza a los interesados y encargados de la revisión; y la deducción fue cualitativamente del análisis representado en diagramas de torta.

Discusión y resultados

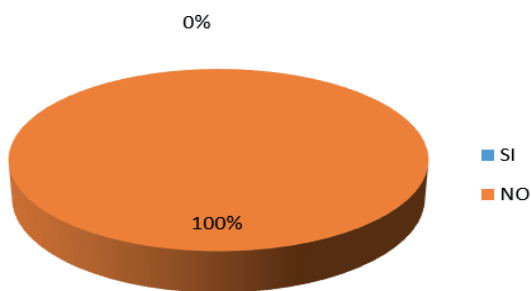


Gráfico 1. Trabajo en equipo

En la gráfica se puede observar que el 100 % afirma que si hay trabajo en equipo en el salón de belleza Zandra.

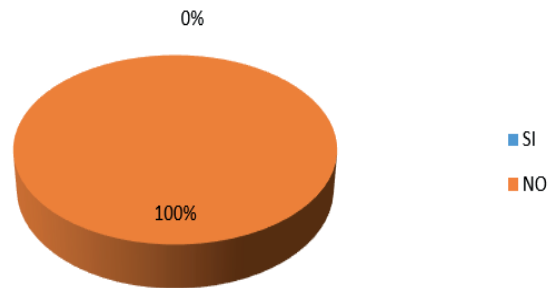


Gráfico 2. Utilizan los elementos de prevención personal antes realizar sus actividades

De acuerdo a la anterior tabulación en el grafico circular podemos deducir que el 100% de los empleados de la empresa en cuestión utilizan los elementos de prevención personal antes de realizar sus actividades.

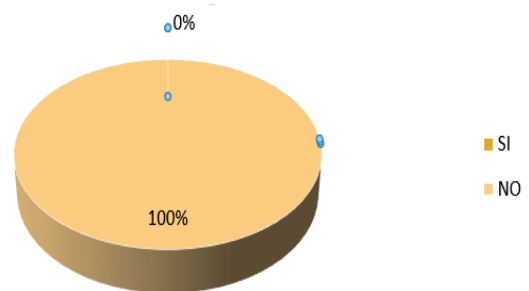


Gráfico 3. Relación gerente y empleado

En esta ocasión podemos concluir que la relación con la gerente de la empresa se maneja en excelentes términos evidenciándose con 100% de respuestas afirmativas, asi mismo se pudo evidenciar que aunque existen una relación de respeto entre la dueña de la empresa y los empleados; estos mismos confirmaron que no existe comunicación activa entre estos.

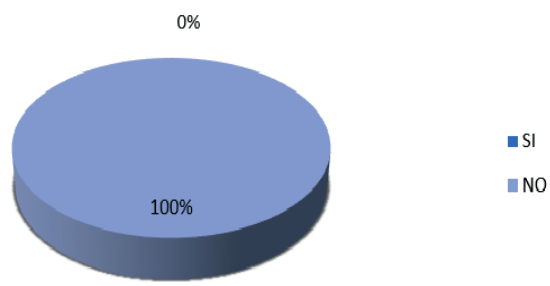


Gráfico 4. Niveles jerárquicos

Este análisis es muy fácil de deducir con las respuestas obtenidas en la pregunta anterior ya que los datos confirman que el 100% de la muestra afirma que no existe comunicación y por tanto existen niveles jerárquicos, pero esto no excluye o disminuye la baja relación interna con el jefe; cabeza de la empresa.

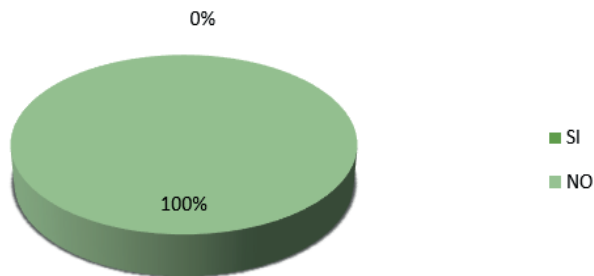


Gráfico 5. Pago de seguridad social

Podemos deducir claramente que el 100% de los empleados afirman que no se les paga seguridad social,

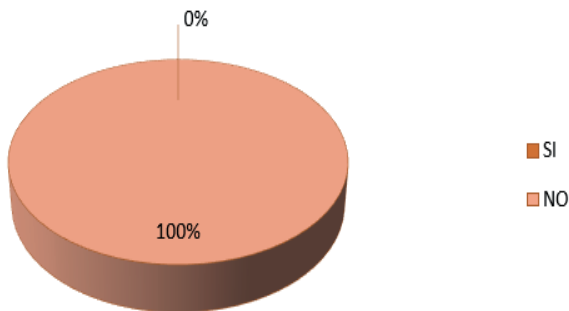


Gráfico 6. Horario de trabajo

De acuerdo a esta pregunta todos afirman que el horario de trabajo es adecuado, eso se puede deducir de la gráfica anterior ya que el 100% de los empleados respondieron afirmativamente que el horario laboral es acorde a sus expectativas.

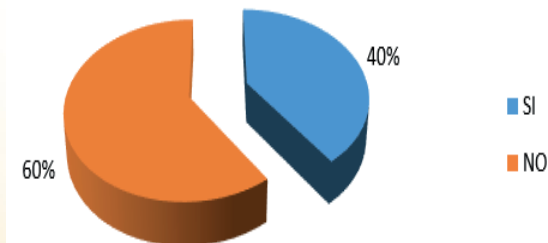


Gráfico 7. Manual de funciones

Podemos deducir que el 60% de los empleados no cuentan con un manual de funciones, mientras que el 40% si; esto quiere decir quizás que es por la falta de interés o distancia entre la dueña y ellos.

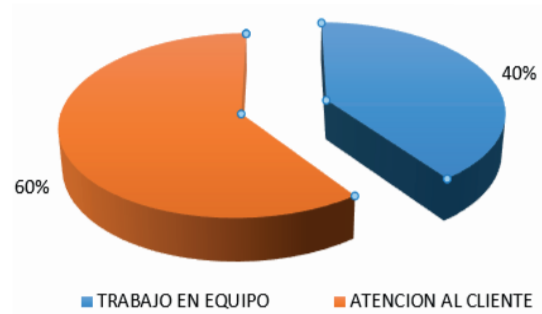


Gráfico 8. Fortalezas de la empresa

De acuerdo a las respuestas obtenidas de la muestra de la investigación se pudo concluir que el 60% de los empleados cree que la fortaleza más común en el equipo es el de trabajar en equipo, frente a un 40% que afirma tener buena atención al cliente.

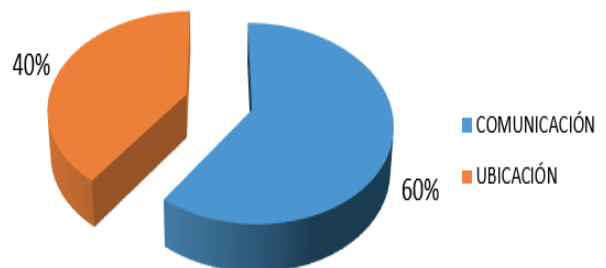


Gráfico 9. Debilidades de la empresa

Según la encuesta aplicada a los empleados del salón de belleza Zandra, como lo ratifican sus empleados, se puede deducir según los datos cuantificados que el 40% creen que la debilidad de la empresa es la ubicación y otro 60% la comunicación. Esta deducción la planteamos como negativa ya que si en una empresa no hay buena relación interna, ni comunicación; está en un nivel bajo en organización.

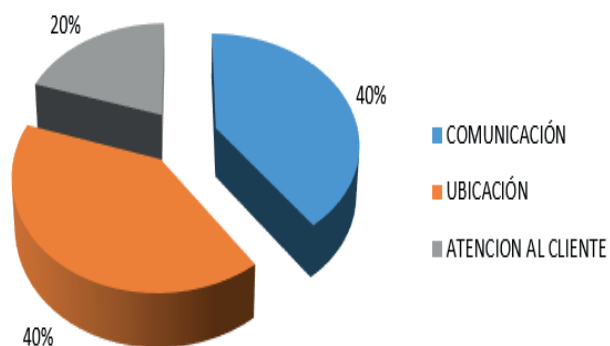


Gráfico 10. Aspectos por mejorar

En cuanto a los aspectos a mejorar y según sus empleados hay tres factores claves: la comunicación 40%, ubicación 40% y atención al cliente 20%. En preguntas anteriores cierto gran porcentaje afirmo que hay atención al cliente, pero aquí un 20% afirma que debe mejorar ese factor, ya que es muy fundamental.

En el desarrollo organizacional realizado a la empresa Zandra, obtuvimos como resultado basándonos en las encuestas aplicadas a los trabajadores que su falencia dentro del clima laboral es el poco aviso mientras se da una información y esto tiene como consecuencia una relación interna baja.

Factor Interno	Fortalezas	Debilidades
Factor Externo	<ul style="list-style-type: none"> Buena atención al cliente. Trabajo en equipo. Atributos en su labor Infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de comunicación con la Directiva. No cuenta con una estructura Orgánica. Muchos trabajadores y pocos Ingresos. Agendan las citas en Cuadernos
Oportunidades	Estrategia F.O	Estrategia D.O
<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer nuevos servicios. Vender nuevos producto. Llegar a los clientes a través de redes sociales Excelente sistema sobre la calidad de gestión del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Atraer la atención de los clientes por medio de redes sociales. Prestar un buen servicio teniendo la calidad de gestión al cliente como primer objetivo. Trabajar unidos para innovar en servicios de calidad. Seguir manteniendo la buena infraestructura aprovechando la implementación de nuevos productos 	<ul style="list-style-type: none"> Crear un Manual de funciones y así prestar un buen servicio Estructurar una departamentalización para continuar la calidad de gestión al cliente Aprovechar los avances tecnológicos para citas online por medio de redes sociales Llegar a acuerdos con la directiva para así fructificar los avisos a sus empleados de la toma de decisiones, fortaleciendo su venta de nuevos productos
Amenazas	Estrategia F.A	Estrategia D.A
<ul style="list-style-type: none"> Mucha competencia en la ciudad. Ubicación de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Trabajar en equipo para alcanzar nuevos mercados Aprovechar los atributos de la empresa para ir delante de la competencia 	<ul style="list-style-type: none"> Estar a la par con la competencia utilizando nuevas tecnologías

Oportunidades	Estrategia F.O	Estrategia D.O
	<ul style="list-style-type: none"> • Instaurar estrategias de mercadeo para alcanzar el nivel de descuentos de la competencia • Ser consecuentes en su labor sin importa el cambio de ubicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener más interés por parte de la directiva de la empresa mejorando la ubicación por petición de los trabajadores • Implementar una estructura orgánica, organizando cada función para así ofrecer servicios a domicilio • Planificar una departamentalización como valor agregado en diferencia de la competencia

Al efectuar la matriz DOFA en esta empresa encontramos que su debilidad es la falta de relación entre jefe y empleado, no hay comunicación y esto genera desánimos entre ellos y su fortaleza es el excelente trabajo; la atención al cliente.

Identificar factores motivadores de los funcionarios. Los factores motivacionales son: trabajo en equipo y calidad de trabajo.

Plan para socializar los resultados de la investigación con el grupo de trabajo. Mediante una charla, con folletos incluidos los cuales podamos aclarar dudas y brindar la información de los resultados.

Conclusiones

La búsqueda desarrollada anteriormente alcanzo el objetivo; poder identificar cada una de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas del salón de belleza zandra, como resultado de este método en la investigación de la relación interna de la empresa, obtuvimos estrategias las cuales creemos beneficiosas para la organización. Podemos afirmar que el factor motivar en su clima laboral es el trabajo en equipo como empleados y calidad de su labor. Por último podemos concluir que por medio de una reunión laboral intercambiaremos ideas sobre los resultados del desarrollo organizacional

Recomendaciones

A continuación, se exponen las recomendaciones del estudio realizado y la técnica para el cambio las cuales se basan en el fortalecimiento de las relaciones internas, donde se mejore la comunicación entre jefe y

empleados de la empresa. Así mismo se debe implementar la seguridad social a sus empleados, facilitando los recesos durante las horas de trabajo, ya que esto puede llegar a motivarlos a trabajar mucho más. Por último se debe priorizar la implementación de una estructura orgánica, decretando roles en cada uno de los empleados de la empresa.

Referencias

- Canabal Marrugo, V. M., & Reed Barragan. . (2011). Diseño de la estructura organizacional de la empresa Ventura foods SA en Cartagena (Tesis de pregrado), Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia.
- Chiavenato, I., Villamizar, G. A., & Aparicio, J. B. (1983). Administración de recursos humanos. Santa fe de Bogotá: McGraw-Hill, 5° Ed.
- Crespo Tomanguilla, E., & Pardo Alarcón, M.I. (2017). Liderazgo transformacional y clima organizacional en el departamento de soporte técnico de la empresa grupo VISUALCONT SAC, SJL-2015. (Tesis de pregrado), Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.
- Goleman, D. (2018). Inteligencia emocional en la empresa (Imprescindibles). Barcelona: Conecta.
- López, J. (2011). El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. Contribuciones a la Economía, 12, 1-18.

López, S. (2012). Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral. (Tesis de pregrado), Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Strauss, A. L., & Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Medellín: Universidad de Antioquia, 2° Ed.