

CAPITULO II
DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
DE LA COORDINACIÓN DE SÍNTESIS Y ARCHIVO

CAPITULO II

DIAGNOSTICO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DE LA COORDINACIÓN DE SÍNTESIS Y ARCHIVO.

El presente diagnóstico se realiza a partir de la opinión del personal que ejerce sus prácticas laborales, en la *Coordinación de Síntesis y Archivo de la Coordinación General de Comunicación Social del Gobierno del Estado de Sonora* tomando en cuenta las funciones que detectan en este.

Este diagnóstico permite conocer tanto la función como las actividades y aquellos problemas que se detectan en el área de trabajo y que son encontrados como perturbadores para el desempeño profesional y la conclusión de un producto requerido que es la síntesis de buena calidad y justo a tiempo.

Se desarrolla el análisis de la información por síntesis específicas las cuales son: monitoreo de radio, síntesis de prensa y monitoreo de televisión, las cuales son dirigidas por el Coordinador de Síntesis y Archivo.

2.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES

Se presentan datos generales de los empleados de la Coordinación de Síntesis y Archivo, los cuales nos presentan características sociales, trayectoria escolar y laboral de ellos que son nuestros principales informantes.

2.1.1 Distribución por sexo

Como vemos predomina el personal masculino en la Coordinación de Síntesis y Archivo.

**Propuesta de Comunicación Organizacional para la Coordinación de
Síntesis y Archivo de la Coordinación General de Comunicación Social
del Gobierno del Estado de Sonora**

Cuadro 1

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	6	37.5%
Masculino	10	62.5%
Total	16	100%

Elaborado por: Zulema Barraza Sandoval.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal que labora la síntesis y monitoreo informativo.

2.1.2 Distribución por edad:

El 37.5 % de los empleados oscilan entre 36 y 40 años de edad.

Cuadro 2

Rango por edad	Frecuencia	Porcentaje
20-25	1	6.25%
26-30	2	12.5%
31-35	4	25%
36-40	6	37.5%
41-45	0	0%
46-50	1	6.25%
51-55	0	0%
56-60	1	6.25%
61-65	0	0%
66-70	1	6.25%
total	16	100%

Elaborado por: Zulema Barraza Sandoval.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal que labora la síntesis y monitoreo informativo.

2.1.3 Distribución por estado civil

El 56.25 % del personal es casado.

Cuadro 3

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	5	31.25%
Casado	9	56.25%
Divorciado	1	6.25%
Viudo	1	6.25%
No contesto	0	0%
total	16	100%

Elaborado por: Zulema Barraza Sandoval.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal que labora la síntesis y monitoreo informativo.

2.1.4 Distribución por escolaridad

Sólo el 25% es pasante de alguna licenciatura en su desempeño académico, pero un 37.5% es Licenciado.

Cuadro 4

Escolaridad	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	1	6.25%
Secundaria	0	0%
Preparatoria	1	6.25%
Carrera técnica	2	12.5%
Pasante de licenciado	4	25%
Licenciatura	6	37.5%
No contesto	2	12.5%
Total	16	100%

Elaborado por: Zulema Barraza Sandoval.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal que labora la síntesis y monitoreo informativo.

2.1.5 Último grado obtenido

Un 43.75% tienen licenciatura en Administración, Contador Público, en Ciencias de la Comunicación, elevando el nivel académico de los empleados, aunque se refleja una discordancia, en los perfiles para llevar a cabo la tarea de la Coordinación de síntesis y archivo.

Cuadro 5

Ultimo grado obtenido	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	0	0%
Secundaria	1	6.25%
Preparatoria	1	6.25%
Carrera técnica	0	0
Pasante	2	12.5%
Licenciatura	7	43.75%
Maestría	0	0%
No contesto	5	31.25%
Total	16	100%

Elaborado por: Zulema Barraza Sandoval.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal que labora la síntesis y monitoreo informativo.

2.1.6 Distribución por puestos que ha desempeñado

Por su trayectoria en la Coordinación General de Comunicación Social, un 18.75 % ha pasado por el puesto de Coordinador Técnico.

Cuadro 6

Puestos que ha desempeñado	Frecuencia	Porcentaje
Coordinador técnico	3	18.75%
Analista técnico	2	12.5%
Jefe de departamento	1	6.25%
Director	2	12.5%
Asistente de programas	1	6.25%
Analista programador	2	12.5%
Recepcionista	1	6.25%
No contesto	4	25%
total	16	100%

Elaborado por: Zulema Barraza Sandoval.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal que labora la síntesis y monitoreo informativo.

2.1.7 Distribución por puesto actual

La información nos arroja una distribución muy diversa de los puestos de trabajo dentro de esta Coordinación de Síntesis y Archivo, pero la inclinación mas fuerte es hacia los analistas técnicos en un 25%.

Cuadro 7

Puesto actual	Frecuencia	Porcentaje
Coordinador de síntesis y archivo	1	6.25%
Coordinador técnico	3	18.75%
Jefe de departamento	3	18.75%
Analista técnico	4	25%
Coordinador de área	1	6.25%
Analista programador	1	6.25%
Asistente de programas	1	6.25%
Coordinador administrativo	1	6.25%
Mensajero	1	6.25%
Total	16	100%

Elaborado por: Zulema Barraza Sandoval.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal que labora la síntesis y monitoreo informativo.

2.1.8 Distribución por antigüedad

El 25% del personal tiene laborando de 16 a 20 años, los cuales oscilan entre 36 y 40 años de edad, siendo un 37.5 la primera generación de la coordinación, los cuales destacan en los puestos de Jefe de Departamento, Coordinador de área, y dos Analistas técnicos, y por otro lado denominamos segunda generación a los empleados que están en los rangos de 0 meses a 1 año y de 2 a 5 años, sumando un 50% del personal, con edades de 20 a 30 años acumulando un 18.75%, los cuales se ubican en los siguientes puestos: Coordinados de síntesis y archivo, dos Coordinadores técnicos, un Analista técnico, un Analista programador, un Asistente de programas, un Jefe de Departamento de televisión.

Cuadro 8

Antigüedad por rangos	Frecuencia	Porcentaje
0 meses a 1 año	4	25%
2 - 5 años	4	25%
6 - 10 años	2	12.5%
11 - 15 años	0	0%
16 - 20 años	4	25%

21 - 25	0	0%
No contesto	2	12.5%
total	16	100%

Elaborado por: Zulema Barraza Sandoval.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal que labora la síntesis y monitoreo informativo.

2.2 PROBLEMÁTICA DETECTADA EN LA ELABORACION DE SÍNTESIS Y MONITOREO DE RADIO Y TELEVISIÓN.

2.2.1 Coordinación de Síntesis y Archivo

Dentro el área de trabajo existe la coordinación de síntesis y archivo, la cual tiene dentro de sus responsabilidades coordinar los tres grupos de trabajo y está al margen de las instrucciones de sus superiores, elabora expedientes para funcionarios y/o dependencias para mantener un archivo selecto en esta información.

2.2.1.2 Equipo técnico

La problemática que se plantea en este rubro es respecto al mantenimiento de equipo de computadoras, de impresión tanto de impresoras como las copiadoras, también de las grabadoras, lo que ocasiona:

“que nos falle el equipo (copiadoras, internet, grabadoras) ya que esto nos impedirá realizar nuestro trabajo”¹

Por otro lado observamos como principal problema general el mantenimiento de equipo, no se le da un constante servicio técnico a cada una de las maquinas, lo que provoca su desgaste.

2.2.2 Comunicación Organizacional

Dentro de la coordinación, se detectan problemas por no llevarse a cabo, de manera eficiente, los procesos de comunicación, pues no se reporta el agotamiento de material de impresión (toner para impresoras y copiadora); si se llega a este punto, durante la mañana o tarde se puede solicitar material a la Coordinación de administración, no cumpliendo esto, al momento en el que el turno diurno hace uso del equipo no puede imprimir el trabajo a sacar o lo hace pero con una impresión pésima.

¹ Testimonio de Coordinador de síntesis y archivo, antigüedad: 1 año.

Lo mismo pasa con el papel bond, ligas, grapas, etc.

También en muchas ocasiones se averían las maquinas y tampoco son reportadas al técnico para que desde temprana hora vaya a dar el servicio correspondiente, provocando el atraso del proceso de trabajo del personal que labora de noche/madrugada.

2.2.2.1 Manual de Puestos

Todos los empleados realizan una función y cumplen sus labores, pero hay ocasiones que miembros del personal no lo hacen, recargándose el trabajo a otros.

No existe un manual el cual sea la base para designar a cada elemento, lo que tiene que hacer o como hacerlo; le denominamos **"todólogo"**, es decir, podemos hacer de todo, siempre y cuando se logre el objetivo de trabajo; por lo cual se ejecuta una labor y si de improviso se necesita otra función se deja "colgado" lo que se estaba haciendo.

Tampoco hay una definición, misión, visión de cada área departamental y mucho menos de la misma Coordinación de síntesis y archivo. En el capítulo 1 se hace una descripción de lo que se hace y en qué consiste cada área, esto resultó de la observación y el cuestionario que se levantó al personal que labora en la Coordinación.

2.2.2.2 Comunicación Interpersonal

En muchas ocasiones el ambiente es intolerable, estresante porque se desata una serie de rumores o chismes que afectan al mismo personal o bien algunos empleados no vienen de buen humor para soportar la carga de trabajo o la convivencia social con los compañeros.

"constantemente se hacen o se dicen chismes entre los mismos compañeros"²

² Testimonio de Coordinador técnico, antigüedad: 1 año dos meses.

2.2.2.3 Control Administrativo

No se responde de inmediato al solicitar las herramientas de trabajo extraviadas.

"si se nos pierde alguna herramienta de trabajo batallamos para que nos las repongan (tijeras, plumas, etc.)"³

A continuación se describirán los problemas en específico de cada área.

2.3 MONITOREO DE RADIO

El monitoreo de radio consiste en escuchar, grabar, analizar y transcribir la información de importancia para el aparato de gobierno, y de índole político. Esto es monitoreando (escuchando) programas de noticieros transmitidos por la radio.

2.3.1 Infraestructura

Se refleja inconformidad con las herramientas de trabajo principalmente, las que no le permiten ejecutar su trabajo con calidad, claridad y terminarlo en el tiempo requerido, además que no cuentan con un área adecuada para el desempeño laboral.

"falta de equipo adecuado: computadoras, grabadoras, cassetes"⁴

Además la materia prima que se utiliza (cassetes de audio) es reciclable y no puede "grabarse" toda la información que se escucha, también carecen de audífonos para escuchar bien sus noticieros.

Se detectó que les afecta el no tener un espacio en condiciones óptimas, ya que tienen que compartirlo con el turno diurno. La seguridad de la información es primordial, y como es un área que esta a disposición del público, estos pueden tener acceso a ella. No hay seguridad, es decir, el

³ Testimonio de Analista Técnico, antigüedad: 3 años.

⁴ Testimonio de Jefe de Departamento de Monitoreo de radio, antigüedad: 17 años.

mobiliario requiere de archiveros, o cajones con chapas, para tener segura toda la información.

2.3.2 Distracción por Ruido

No se tiene un área especial e individualizada, hay un exceso de ruido en el proceso de trabajo, debido a que se topan con interrupciones y desorden dentro del área laboral percibido por la distracción causada por los compañeros que laboran en la madrugada y que de alguna manera siguen hasta la llegada del turno matutino, mezclándose incrementando el "RUIDO" cuando se necesita silencio para los monitoreos de radio.

"NO se tiene un espacio exclusivo para que del departamento... es demasiado pequeña y son 8 empleados que realizan las mismas funciones – como el escuchar la radio- necesito silencio. Además que está el ruido ocasionado por las maquinas".⁵

Esto provoca disturbios en la redacción y se pierde tiempo en estar regresando las cintas para de nuevo escuchar la información.

2.3.3 Control Administrativo

No existe un manual de puestos que especifique las funciones y actividades de cada empleado, así como también la descripción del funcionamiento de cada área de la Coordinación.

"Definición clara de actividades"⁶

Por lo tanto se refleja una desorganización, en el sentido que no hay dedicación a preocuparse por las necesidades del Departamento.

⁵ Testimonio de Analista programador, antigüedad: 3 años.

⁶ Testimonio de Asistente de programas, antigüedad: 3 años, 6 meses.

2.3.4 Trabajos Emergentes

En muchas ocasiones se solicitan trabajos extras a las actividades ya determinadas, ocasionando la distracción de dichas tareas y retrasa la salida de la información a enviar (monitoreos).

“Distracción de las tareas diarias que llevan un horario específico de entrega por ordenes de otros trabajos, otras tareas”

Además se trabaja horas extras, las cuales te limitan a tus actividades sociales, ya planeadas.

2.4 SINTESIS DE PRENSA

Es la recolección de notas informativas, columnas, editoriales, caricaturas, fotografías, etc., de carácter periodístico impreso en los periódicos (prensa), ya sea locales, estatales o nacionales... se recopila toda esa información seleccionada y se le da un orden de mayor a menor importancia haciendo una síntesis con temas de interés gubernamental.

2.4.1 Infraestructura

La falta de un buen equipo de copiado provoca el atraso del producto, es decir, no sale en el tiempo requerido, el problema se hace mas grande con la mala calidad de impresión que tienen las copiadoras existentes. Además fallan continuamente debido a que el mantenimiento de las máquinas se hace hasta que ya no funcionan totalmente.

Por otro lado carecen de espacio exclusivo para elaborar la síntesis de prensa, debido a que tienen que ocupar escritorios de los otros compañeros del turno matutino y al momento de que ellos llegan se mezclan ambos grupos ocasionando un **“congestión ambiental”** provocando inconformidades y el retraso del producto de ambos grupos de trabajo.

⁷ Testimonio de Jefe de Departamento de Monitoreo de radio, antigüedad: 17 años.

"no hay espacio suficiente por lo que se combinan los dos turnos: madrugada y "matutinos" y es una de estar rezongando"⁸

Otro problema que se ve, es que hay ocasiones que la publicación de los periódicos se retrasa y estos son indispensables para elaborar la síntesis de prensa.

"Que se publiquen tarde los periódicos que se incluyen en la síntesis"⁹

Se hace hincapié en la pérdida de herramientas de trabajo en el área laboral debido a que no cuentan con cajoneras exclusivas del departamento de síntesis.

El transporte del personal está en pésimas condiciones, no tiene las medidas de seguridad y sobre todo tiene muchas fallas mecánicas y de carrocería dando mala imagen para la Institución.

"traemos una garra de carro"¹⁰

2.4.2 Control Administrativo

No se responde de inmediato al solicitar las herramientas de trabajo extraviadas.

"si se nos pierde alguna herramienta de trabajo batallamos para que nos las repongan (tijeras, plumas, etc.)"¹¹

Siempre se trabaja en días festivos o días de asueto sin remuneración alguna, se labora normal, sin derecho a descansar ese día que es cuando se podría tomar el día.

⁹ Testimonio de Jefe de Departamento de Síntesis de prensa, antigüedad: 9 años.

¹⁰ Testimonio de Coordinador técnico, antigüedad: 1 año, dos meses.

¹¹ Testimonio de Analista Técnico, antigüedad: 3 años.

Debido a que sólo se tiene un día de descanso, es frustrante el hecho de no poder descansar completamente en el descanso asignado, cuando se viene trabajando en el turno diurno, y el hecho es que no rinde el día.

"Trabajamos días festivos sin remuneración alguna.

Tenemos 1 día de descanso siendo que somos 5 que trabajamos en las madrugadas"¹²

Se requiere de un descanso más largo, así se podría descansar mejor y no estar con el temor a dormirse temprano en el día a descansar, al igual que se podría programar en su vida social más actividades.

2.4.3 Comunicación Organizacional

Algunos empleados no cumplen con sus funciones laborales al 100% recargándose a otros.

"Algunos compañeros se hacen concha y se recarga a otros el trabajo"¹³

Esto es, son muy similares las actividades que realizan cada uno de los subordinados en esta área, así que actúan por iniciativa propia o por órdenes del Jefe de Departamento para hacer las cosas, pero hay ocasiones que no hacen "nada".

Otro punto es que no se difunden de manera general nuevas instrucciones de los superiores, quedando la ignorancia de futuras actividades.

2.5 MONITOREO DE TELEVISIÓN.

Es la revisión de programas noticieros de televisión transmitidos por este medio de comunicación en el cual a igual que la síntesis de prensa y los monitoreos de radio su función es recabar información de carácter gubernamental de total importancia para la institución.

¹² Testimonio de Coordinador técnico, antigüedad: 1 año, dos meses.

¹³ Ibidem.

2.5.1 Infraestructura

No se cuenta con un buen equipo de video caseteras, tampoco hay seguridad con respecto a las video casseteras, es decir, falta espacio para tener seguro el equipo de video, programados para grabar los noticieros (cualquiera puede tener acceso a ello y hacer mal uso el mismo).

No funciona bien la copiadora que utiliza para imprimir sus documentos, así que se tiene que mover a otros departamentos para finalizar su trabajo.

Se tiene problemas con las computadoras, lo que ocasiona pérdida de tiempo al estar consiguiendo una máquina prestada, ya que la que esta en uso está averiada o se la llevan a las giras. Por otro lado, las máquinas a las que se pudiese tener acceso, tienen código de entrada "contraseña" y no se puede trabajar en ellas.

2.5.2 Recursos Humanos

Por ser un empleado en esta área, se satura de información, ya que se tienen que monitorear 8 noticieros aproximadamente, eso lleva tiempo para checar la cinta y hacer una síntesis por casa programa.

2.6 MENSAJERIA

Su función es entregar la prensa local, estatal y nacional a los funcionarios de primer nivel.

También hace la entrega de ciertas revistas y monitoreos de prensa, radio y televisión.

2.6.1 Condiciones de Trabajo

Existe un solo vehículo para la entrega del material de trabajo, la unidad esta expuesta a cualquier desperfecto.

**2.7 DIAGNOSTICO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DE LA
COORDINACIÓN DE SÍNTESIS Y ARCHIVO.**

MONITOREO DE RADIO	SÍNTESIS DE PRENSA	MONITOREO DE TELEVISIÓN
Problemas detectados	Problemas detectados	Problemas detectados
INFRESTRUCTURA	INFRAESTRUCTURA	INFRAESTRUCTURA
<p>Falta de equipo en óptimas condiciones: grabadoras, cassetes, computadoras, audiófonos.</p> <p>Espacio inadecuado para escuchar la radio (monitoreo). No hay un área individualizada, sin "ruidos" provocando distracción, ruido ambiental.</p> <p>Fallas en las grabadoras y cassetes reciclados.</p> <p>Fallas en las copiadoras</p> <p>Se pierde información por falta de seguridad.</p> <p>No hay mobiliario individualizado-personal.</p>	<p>Fallas técnicas continuamente de las maquinas copiadoras.</p> <p>Falta de mantenimiento a dicho equipo.</p> <p>No se cuenta con equipo con la capacidad apropiada para la gran cantidad de copias que se imprimen a diario.</p> <p>Carencias en el inmobiliario: falta espacio y mesas de trabajo exclusivo para elaborar la síntesis de prensa.</p> <p>Pérdida de herramientas de trabajo porque no se cuenta con un archivero para guardar dicho equipo.</p> <p>Transporte del personal: pésimas condiciones, no tiene las medidas de seguridad y sobre todo tiene muchas fallas mecánicas y de carrocería.</p>	<p>Mal funcionamiento de la maquina copiadora.</p> <p>No se tiene buen audio en los videocassetes.</p> <p>No hay seguridad con equipo de video caseteras, ya que cualquier persona puede acceder a ellas.</p>

COMUNICACIÓN INTERNA	CONTROL ADMINISTRATIVO	
<p>Atraso de las tareas de rutina por cumplir con otras "tareas de ultimo momento".</p>	<p>No se responde de inmediato al solicitarlas herramientas de trabajo extraviadas.</p> <p>Se trabaja días festivos sin remuneración alguna.</p> <p>Sólo se tiene un día de descanso cuando se viene trabajando de madrugada.</p> <p>Inasistencia de empleados, provoca atraso en el proceso de trabajo.</p>	
CONTROL ADMINISTRATIVO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	
<p>No existe un manual que especifique las funciones y actividades de cada empleado, así como también el funcionamiento de cada área de la coordinación.</p>	<p>Algunos compañeros no cumplen con su trabajo, recargándose a otros.</p> <p>No se difunden nuevas instrucciones de los superiores.</p> <p>COMUNICACIÓN INTERNA</p> <p>Se pone pesado el ambiente (chismes)</p> <p>Los compañeros vienen de mal humor.</p>	

Elaborado por: Zulema Barraza Sandoval.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal que labora la síntesis y monitoreo informativo.

Vimos detalladamente en qué consiste el trabajo de la Coordinación de Síntesis y Archivo, así cómo funciona cada grupo de trabajo especificando las funciones de cada elemento, y cómo se van dando los problemas de trabajo que se desarrollan en el área laboral. Este diagnóstico nos permitió darnos cuenta de una manera minuciosa como repercuten los problemas en una comunicación organizacional.

BIBLIOGRAFÍA , CITAS Y NOTAS

- 1) Testimonio de Coordinador de síntesis y archivo, antigüedad: 1 año.
- 2) Testimonio de coordinador técnico, antigüedad: 1 año 2 meses.
- 3) Testimonio de analista técnico, antigüedad: 3 años.
- 4) Testimonio de Jefe de Departamento de Monitoreo de radio, antigüedad: 17 años.
- 5) Testimonio de Analista programador, antigüedad: 3 años.
- 6) Testimonio Asistente de programas, antigüedad: 3 años 6 meses.
- 7) Testimonio de Jefe de Departamento de monitoreo de radio, antigüedad: 17 años.
- 8) Testimonio de Coordinador técnico, antigüedad: 1 año 2 meses.
- 9) Testimonio de Jefe de Departamento de síntesis de prensa, antigüedad: 9 años.
- 10) Testimonio de Coordinador técnico, antigüedad: 1 año 2 meses.
- 11) Testimonio de Analista técnico, antigüedad: 3 años.
- 12) Testimonio de coordinador técnico, antigüedad: 1 año 2 meses.
- 13) Ibidem.