

Análisis de los Factores que Afectan las Relaciones Interpersonales en el Área Operativa de Cotraser CTA en Medellín: Propuesta para el Mejoramiento del Clima Laboral y la Eficiencia Organizacional

Robin Edilson Rendón Gómez

Asesor

Sindy Julieth Barrera Suarez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios Ecacen

Administración de Empresas

2024

Sindy Julieth Barrera Suarez

Jurado

Jurado

2024

Dedicatoria

“A Dios, por iluminar mi camino y guiarme en el proceso. A mi familia, por ser mi motor y acompañarme de forma incondicional. A mis compañeros de la empresa Cotraser CTA, por su colaboración y confianza, que hicieron posible este trabajo. Juntos, pudimos lograr la culminación de este trabajo de investigación”.

Agradecimientos

"El presente trabajo no hubiera sido posible sin el apoyo de la universidad nacional abierta y a distancia (UNAD). Agradezco sinceramente a la directora del proyecto de investigación por su invaluable guía y orientación durante el desarrollo de la misma. Un agradecimiento especial a los participantes de la empresa Cotraser CTA, vigilantes, supervisores y directores operativos, por su disposición y colaboración al compartir sus experiencias y conocimientos. Su contribución ha sido fundamental para el éxito de este estudio."

Resumen

El presente trabajo aborda el problema del análisis de los factores que afectan las relaciones interpersonales en el área operativa de Cotraser CTA en Medellín, en el entorno laboral y el impacto que genera a las personas en su trabajo, siendo esta una propuesta para el mejoramiento del clima laboral y la eficiencia organizacional. La idea surgió a partir de situaciones observadas y además de comentarios de trabajadores asociados en Cotraser CTA.

El objeto de este trabajo, es analizar los factores que afectan las relaciones interpersonales en el área operativa; vigilantes, supervisores y directores operativos de la empresa Cotraser CTA en la ciudad de Medellín durante el año 2024, con el fin de identificar elementos que contribuyen al mejoramiento del clima laboral y la eficiencia en la prestación de los servicios, para lograr esto se van a identificar los factores organizacionales y laborales que generan tensiones o conflictos en las relaciones interpersonales dentro del área operativa, se evaluará la calidad de la comunicación interna entre los miembros del área operativa y su impacto en las relaciones interpersonales y el desempeño colectivo y analizar el papel del liderazgo en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en el área operativa.

Para la construcción de marco de referencia se hace el apoyo en una serie de referentes bibliográficos y trabajos de investigación con base en las teorías de las relaciones humanas - Elton Mayo, teorías de las relaciones interpersonales, la teoría del clima organizacional, teoría de la comunicación organizacional, teoría del conflicto de Thomas y Kilmann, teoría de los roles – un marco para entender el conflicto trabajo-familia, teoría de la motivación-Higiene de Herzberg, teoría de los factores higiénicos o preventivos y la teoría de los estilos de liderazgo de Kurt Lewin.

La metodología basada en el diseño de una encuesta y una entrevista semiestructurada, como instrumento de intervención enfocado en el personal operativo de la empresa Cotraser CTA.

El alcance de esta investigación es de tipo descriptivo, ya que, sobre el tema de las relaciones interpersonales, existe una gran cantidad de información. Además, el enfoque de este proyecto de investigación es de tipo mixto. Citando a Bonilla y Rodríguez (2005), este enfoque se orienta a “profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada”.

El enfoque mixto empleado combina la rigurosidad de los datos cuantitativos, obtenidos a través de la encuesta, con la profundidad de los datos cualitativos, recogidos mediante entrevistas semiestructuradas. Esta combinación permitirá triangular la información y obtener una comprensión más completa de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, así como identificar las áreas de mejora más relevantes.

Palabras clave: Relaciones, interpersonales, vigilantes, supervisores, organización.

Abstract

This work addresses the problem of Analysis of the factors that affect interpersonal relationships in the operational area of Cotraser CTA in Medellín, in the work environment and the impact it generates on people in their work, this being a proposal for improvement of the work environment and organizational efficiency. The idea arose from observed situations and also from comments from associated workers at Cotraser CTA.

The purpose of this work is to analyze the factors that affect interpersonal relationships in the operational area; security guards, supervisors and operational directors of the company Cotraser CTA in the city of Medellín during the year 2024, in order to identify elements that contribute to the improvement of the work environment and efficiency in the provision of services, to achieve this they will identify the organizational and work factors that generate tensions or conflicts in interpersonal relationships within the operational area, the quality of internal communication between members of the operational area and its impact on interpersonal relationships and collective performance will be evaluated and the role of leadership in strengthening interpersonal relationships in the operational area.

For the construction of a frame of reference, support is made in a series of bibliographical references and research works based on the theory of human relations - Elton Mayo, theories of interpersonal relations, the theory of organizational climate, theory of organizational communication, Thomas and Kilmann's conflict theory, theory of roles - a framework to understand the work-family conflict, Herzberg's motivation-hygiene theory, theory of hygienic or preventive factors and Kurt Lewin's theory of leadership styles.

The methodology is based on the design of a survey and a semi-structured interview, an intervention instrument based on the approach focused on operational personnel of the company Cotraser CTA. The scope of this research is descriptive, since there is a large amount of information on the subject of interpersonal relations and the focus of this research project is mixed, citing Bonilla y Rodriguez (2005), tells us that this approach is oriented to "deepen specific cases and not to generalize. Their concern is not primarily to measure, but to qualify and describe the social phenomenon based on determining features, as perceived by the elements themselves that are within the situation studied."

The mixed approach used combines the rigor of quantitative data, obtained through the survey, with the depth of qualitative data, collected through semi-structured interviews. This combination will allow triangulation of information and obtain a more complete understanding of interpersonal relationships in the workplace, as well as identifying the most relevant areas for improvement.

Keywords: Relationships, interpersonal, watchmen, supervisors, organization.

Tabla de Contenido

Introducción	17
Planteamiento del Problema	19
Problema de Intervención	20
Justificación	21
Objetivos	22
Objetivo General	22
Objetivos Específicos.....	22
Marco Teórico.....	23
Antecedentes	23
Marco Teórico.....	28
Teoría de las Relaciones Humanas - Elton Mayo	29
Teorías De Relaciones Interpersonales	30
Teoría del Clima Organizacional	33
Teoría de la Comunicación Organizacional.....	35
Teoría del Conflicto de Thomas y Kilmann	39
Teoría de los Roles - Un Marco para Entender el Conflicto Trabajo-Familia.....	39
Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg	42
La Teoría de los Estilos de Liderazgo de Kurt Lewin	43
Marco Conceptual.....	45
Relaciones Interpersonales.....	46
Clima Laboral	46
Eficiencia Organizacional.....	46

	10
Comunicación Organizacional.....	47
Motivación Laboral.....	48
Satisfacción Laboral.....	48
Estrés Laboral	49
Marco Legal.....	49
Constitución Política de Colombia	50
Ley 79 de 1998.....	52
Ley 454 de 1998.....	52
Ley 1010 de 2006 Contra el Acoso Laboral	54
Ley 1562 de 2012.....	55
Decreto Ley 356 de 1994.....	56
Ley 1920 de 2018.....	57
Decreto 4588 de 2006	57
Decreto 2353 de 2015	58
Resolución 2646 de 2008.....	59
Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 45001:2018 sobre Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	60
Circular Externa 20147200000185	61
Metodología de la Investigación.....	62
Enfoque de la Investigación-Tipo Mixto	62
Diseño de Investigación - Diseño Descriptivo.....	63
Población y Muestra	63
Población.....	63

Muestra - Muestreo no Probabilístico por Conveniencia y Alcance Categoría.....	63
Técnicas e Instrumentos de la Investigación	65
Procedimiento de Recolección de Datos.....	67
Fase de Contacto	67
Fase de Sensibilización.....	68
Limitaciones.....	68
Limitación Temporal	68
Limitaciones del Enfoque Cuantitativo	69
Fase de Aplicación encuesta y Entrevista Semiestructurada	69
Fase de Seguimiento de Recolección de la Información	70
Resultados Encuesta Personal Operativo Cotraser CTA	70
Dimensión Comunicación Ascendente, Comunicación Descendente, Comunicación Horizontal	70
Dimensión Clima Laboral.....	83
Dimensión Relaciones Interpersonales	93
Discusión de Hallazgos de los Resultados de la Encuesta.....	116
Resultados Entrevista Semiestructurada Personal Operativo Cotraser CTA.....	123
Dimensión Comunicación Ascendente, Comunicación Descendente, Comunicación Horizontal	123
Dimensión Clima Laboral.....	127
Dimensión Relaciones Interpersonales	131
Discusión de Hallazgos de los Resultados de la Entrevista Semiestructurada	133
La Comunicación en Cotraser CTA es un Desafío a Abordar	133

Comunicación Ascendente y Barreras de Comunicación.....	134
Comunicación Descendente una Información Incompleta y Desigual	134
Comunicación Horizontal un Desafíos en la Colaboración	134
Clima Laboral y Satisfacción Laboral	134
Conclusiones.....	136
Referencias Bibliográficas	138
Apéndices.....	147

Lista de Figura

Figura 1 <i>Proceso de la comunicación</i>	36
Figura 2 <i>Barreras comunicativas</i>	38
Figura 3 <i>Muestra</i>	65
Figura 4 <i>Escucha activa con margen de mejora</i>	71
Figura 5 <i>Preocupante percepción sobre la valoración de las opiniones</i>	72
Figura 6 <i>Comodidad para expresar inquietudes con oportunidades de mejora</i>	73
Figura 7 <i>Falta de información oportuna</i>	74
Figura 8 <i>Impacto de las barreras de comunicación</i>	75
Figura 9 <i>Comunicación de cambios inconsistente</i>	76
Figura 10 <i>Retroalimentación líder inmediato</i>	77
Figura 11 <i>Comunicación de objetivos y metas</i>	78
Figura 12 <i>Ambiente de trabajo</i>	79
Figura 13 <i>Apoyo entre compañeros</i>	80
Figura 14 <i>Comunicación efectiva</i>	81
Figura 15 <i>Comunicación informal</i>	82
Figura 16 <i>Percepción mixta sobre seguridad y salud</i>	83
Figura 17 <i>Valoración y reconocimiento en el trabajo</i>	84
Figura 18 <i>Impacto del clima laboral en el rendimiento a las actividades</i>	85
Figura 19 <i>Satisfacción en el cargo</i>	86
Figura 20 <i>Proporción incentivos motivacionales</i>	87
Figura 21 <i>Satisfacción posición actual</i>	88
Figura 22 <i>Percepción impacto de la satisfacción en la productividad</i>	89

Figura 23 <i>Carga laboral</i>	90
Figura 24 <i>Impacto de la falta de autonomía</i>	91
Figura 25 <i>Estilo de liderazgo y ambiente positivo</i>	92
Figura 26 <i>Estilo de liderazgo de su líder inmediato</i>	93
Figura 27 <i>Percepción de las relaciones interpersonales</i>	94
Figura 28 <i>Existe un buen espíritu de equipo en área de trabajo</i>	95
Figura 29 <i>Cohesión del equipo y afectación por conflictos personales</i>	96
Figura 30 <i>Presencia estrés en el trabajo</i>	97
Figura 31 <i>Estrés y afectación relaciones con compañeros</i>	98
Figura 32 <i>Apoyo compañeros</i>	99
Figura 33 <i>Apoyo líder inmediato</i>	100
Figura 34 <i>Confianza compañeros para cumplir responsabilidades laborales</i>	101
Figura 35 <i>Frecuencia de conflictos en área de trabajo</i>	102
Figura 36 <i>Resolución conflictos de manera justa</i>	103
Figura 37 <i>Definición de roles</i>	104
Figura 38 <i>Falta de claridad en las funciones como fuente de conflictos</i>	105
Figura 39 <i>Desequilibrio trabajo-vida</i>	106
Figura 40 <i>Opciones para el equilibrio del trabajo y vida personal</i>	107
Figura 41 <i>Nivel de autonomía</i>	108
Figura 42 <i>Valoración puesto de trabajo</i>	109
Figura 43 <i>Impacto del reconocimiento en el compromiso</i>	110
Figura 44 <i>Recursos suficientes</i>	111
Figura 45 <i>Falta de recursos como fuente de conflictos</i>	112

Figura 46 <i>Impacto de los cambios en las consignas en la cohesión del equipo</i>	113
Figura 47 <i>Apoyo al bienestar psicológico</i>	114
Figura 48 <i>Impacto del bienestar emocional en el rendimiento laboral</i>	115
Figura 49 <i>Sobrecarga de trabajo como afectación las relaciones</i>	116
Figura 50 <i>Palabras destacadas y repetitivas</i>	123

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Tratamiento de datos</i>	147
Apéndice B <i>Cuestionario encuesta</i>	148
Apéndice C <i>Cuestionario entrevista semiestructurada</i>	162

Introducción

Las relaciones interpersonales en el ámbito laboral son un factor crucial para el éxito de cualquier organización. Un ambiente de trabajo caracterizado por relaciones saludables y colaborativas aumenta la productividad, reduce la rotación de personal y mejoran la satisfacción laboral. Sin embargo, cuando estas relaciones se desgastan, surgen conflictos y afectan negativamente el desempeño general de la empresa.

Este estudio se centra en analizar los factores que afectan las relaciones interpersonales en el área operativa de la empresa Cotraser CTA en Medellín, Colombia. A través de una revisión exhaustiva de la literatura y la aplicación de una encuesta y entrevista semiestructurada, se busca identificar los factores que contribuyen a este problema y proponer soluciones prácticas para mejorar la dinámica laboral en esta organización.

La elección de la empresa Cotraser CTA como caso de estudio se justifica por la importancia de las relaciones interpersonales en el sector de la seguridad, donde la coordinación y la confianza entre los miembros del equipo son fundamentales para garantizar la eficacia de las operaciones. Además, al comprender las particularidades de esta empresa, se pueden diseñar intervenciones específicas y efectivas.

El objetivo general de esta investigación es analizar los factores que afectan las relaciones interpersonales en el área operativa de la empresa Cotraser CTA en la ciudad de Medellín durante el año 2024, con el fin de identificar elementos que contribuyen al mejoramiento del clima laboral y la eficiencia en la prestación de los servicios. Para lograr este objetivo, se deben identificar los factores organizacionales y laborales que generan conflictos, evaluar la calidad de la comunicación interna y analizar el papel del liderazgo en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

Los resultados de esta investigación proporcionarán valiosa información para diseñar estrategias de intervención que permitan crear un ambiente de trabajo colaborativo y productivo.

Los resultados de esta investigación permiten comprender en profundidad las dinámicas interpersonales en Cotraser CTA y proporciona recomendaciones prácticas para mejorar la calidad de las relaciones laborales. Al abordar las causas subyacentes de los problemas identificados, se espera contribuir a la creación de un ambiente de trabajo saludable y productivo para todos los colaboradores de la organización.

Sin duda, este estudio busca arrojar luz sobre un problema común en las organizaciones; desgaste de las relaciones interpersonales. A través de un enfoque mixto y la aplicación de herramientas de investigación apropiadas, se espera contribuir al desarrollo de estrategias efectivas para fortalecer las relaciones laborales y mejorar el desempeño organizacional.

Planteamiento del Problema

Las empresas deben establecer un entorno laboral saludable donde las relaciones interpersonales se mantengan en óptimas condiciones, promoviendo la colaboración y evitando cualquier alteración en la dinámica interpersonal que pueda comprometer la productividad y el clima organizacional, merece una atención especial en el estudio de los entornos laborales, donde cada día se fortalezcan, de tal forma que puedan lograr el objeto social de manera eficiente y no se vean afectadas por estas problemáticas, lo que disminuye el crecimiento en el mercado y afecta directamente el recurso financiero y humano en el buen desempeño.

Las buenas relaciones interpersonales son de gran importancia para toda organización empresarial ya que ayudan al buen funcionamiento de la misma y a la existencia de un clima laboral sano, donde las personas pueden hacer desempeñar sus funciones acordes a lo esperado por esta, caso contrario, genera insatisfacción laboral. En este contexto, las relaciones que se forman en el lugar de trabajo influyen significativamente en el rendimiento y comportamiento de los colaboradores. Pozo et al. (2005), afirman que.

Las variables que se ligan a las relaciones interpersonales negativas (conflicto con superiores, compañeros, apoyo social y reciprocidad), genera una literatura bastante amplia donde dan cuenta y pueden predecir no sólo la satisfacción laboral o el bienestar de los colaboradores, sino también la relación que hay con la estructura organizacional y la afectación en el desempeño de los trabajadores que se ve reflejado en los objetivos de la empresa (pág. 254).

Este trabajo de investigación se orienta hacia la mejora de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, específicamente en el área operativa de la empresa Cotraser CTA. A lo largo del documento, se analizan los factores que inciden en estas dinámicas, respaldando el

análisis con información obtenida de estudios previos sobre el tema. Además, se explica al lector el contexto, la motivación y las razones que dieron origen a la presente investigación.

Problema de Intervención

El ambiente laboral es uno de los factores más importantes para el buen funcionamiento de una organización empresarial, Cotraser CTA no es ajena a esto, de ello dependen muchas situaciones como el cumplimiento idóneo de cada trabajador asociado en su lugar de trabajo o en el desempeño de las funciones como es el caso de los vigilantes y supervisores, cuando hay ausencia de las buenas relaciones interpersonales entre compañeros, se afecta directamente a la empresa.

El problema de investigación se centra en las relaciones interpersonales para lo cual se planteó el siguiente interrogante ¿Cuáles son los factores que afectan las relaciones interpersonales en el área operativa de la empresa Cotraser CTA en la ciudad de Medellín durante el año 2024?

Justificación

Esta investigación se lleva a cabo para analizar los factores que afectan las relaciones interpersonales en el área operativa de la empresa Cotraser CTA en la ciudad de Medellín durante el año 2024. Se tuvo en cuenta que las relaciones interpersonales influyen en la confianza mutua para el trabajo en equipo y clima laboral, según Arenas et al. (2010), afirman que “la confianza es el facilitador de las relaciones positivas y afectivas en el trabajo. Así como en las relaciones personales como las familiares, de amistad o pareja, la confianza es clave para su buen desarrollo y duración”. Lo mismo ocurre en el entorno laboral, todo individuo se siente cómodo fortaleciendo las relaciones con personas con las cuales siente afinidad, confianza; sentimientos que generan la relación positiva en el contexto laboral. Adicionalmente Romero (2016) en su libro relaciones interpersonales y clima laboral de los colaboradores en la empresa minera construcción y transporte La Libertad SRL (MINCOTRALL) dice que.

Sin importar que tipo de relación sea, el ser humano es una pieza fundamental para que dichas relaciones se generen, las mismas se manejan a través de ciertas herramientas que facilitan su uso, tales herramientas son la comunicación, la confianza, la pertenencia, rendimiento, colaboración, entre otros, dependiendo de estos factores para que las relaciones interpersonales y todos los tipos de relaciones existentes den como resultado, ambientes afables para los distintos tipos de organizaciones (pág.20).

La investigación sobre este tema es fundamental, ya que, en muchas ocasiones, no se le otorga la importancia que merece. Sin duda, esta problemática puede afectar a cualquier empresa, y Cotraser C.T.A. no es la excepción. Por ello, es necesario intervenir de manera inmediata, analizando los factores que la generan para tomar las medidas pertinentes y evitar que impacte el cumplimiento de sus objetivos y, en consecuencia, el desarrollo de su objeto social.

Objetivos

Objetivo General

Analizar los factores que afectan las relaciones interpersonales en el área operativa de la empresa Cotraser CTA en la ciudad de Medellín durante el año 2024, con el fin de identificar elementos que contribuyen al mejoramiento del clima laboral y la eficiencia en la prestación de los servicios.

Objetivos Específicos

Identificar los factores organizacionales y laborales que generan tensiones o conflictos en las relaciones interpersonales dentro del área operativa de Cotraser CTA.

Evaluar la calidad de la comunicación interna entre los miembros del área operativa y su impacto en las relaciones interpersonales y el desempeño colectivo.

Analizar el papel del liderazgo en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en el área operativa.

Marco Teórico

Antecedentes

Las relaciones interpersonales disfuncionales en el clima laboral se han presentado desde tiempos inmemorables donde siempre han existido causas que las han degradado y han afectado el funcionamiento de todo tipo de organización empresarial. Para Cotraser CTA no es ajena a esta problemática. Los más de treinta años en el mercado la han llevado a enfrentar una serie de situaciones, una de ellas, que resulta ser de las más comunes, constituye el objeto de estudio de esta investigación. Se presentan las siguientes investigaciones representativas.

Para los autores Gomez et al. (2021) en relación a la investigación relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno, afirman que “las relaciones interpersonales constituyen un papel crítico en una empresa debido a la interacción con personas que conservan puntos de vista, ideas, percepciones o formación diferentes”, asimismo son las mismas que pueden afectar para bien o mal en el desempeño laboral, por ende, las mismas pueden facilitar o dificultar el logro de los objetivos organizacionales, en síntesis es recomendable tener un estricto control de seguimiento de estas situaciones, evitando un impacto negativo para la empresa y sus colaboradores. Las relaciones interpersonales son un factor clave para el éxito de una empresa. Al fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, las organizaciones pueden aprovechar al máximo el potencial de sus colaboradores y alcanzar sus objetivos.

Desde otra perspectiva, para los autores Zambrano y Sanchez (2022), en la investigación "Relaciones interpersonales y violencia en el sistema familiar en confinamiento por COVID-19 en América Latina: revisión sistemática", se enfocan en analizar cómo las relaciones dentro de las familias en América Latina se vieron afectadas por la violencia durante el período de

confinamiento debido a la pandemia del COVID-19 y donde, todavía evidentemente, hay secuelas que no se han podido reparar en muchos hogares, existiendo una latente preocupación de que pueda manifestarse de nuevo. En esta investigación, a través de una revisión sistemática de estudios existentes, se busca identificar patrones, tendencias y factores que contribuyeron a esta situación. Su objetivo principal era analizar las relaciones interpersonales y la violencia en el sistema familiar en proceso de confinamiento por COVID-19 en América Latina desde 2020 a 2021, y a lo que mencionan.

Las relaciones interpersonales satisfacen las necesidades emocionales y psicológicas por medio de la comunicación verbal y no verbal como formas de expresar las necesidades internas y externas de los individuos. Son este tipo de relaciones las que proveen emociones positivas o negativas en el desarrollo de la personalidad como alegría, odio, pena, sufrimiento, tristeza, entre otros. (Zambrano & Sánchez, 2022)

Cuando se lee lo anterior, la comunicación juega un papel importante para el buen desarrollo de las mismas, igual estas son fundamentales para nuestra salud mental y emocional, y juegan un papel crucial en la formación de nuestra identidad.

Otras de las investigaciones a mencionar es la realizada por los autores Bambague et al. (2022) titulada “relación de la cultura y clima corporativos en la gestión de proyectos gerenciales, realizada en la ciudad de Bogotá, D.C., Colombia”. Este proyecto se basa en la cultura organizacional de bienestar con mediciones de control a través de las normas.

“La investigación tuvo como objetivo evidenciar si existe relación entre cultura, competencias y éxito dentro de las exigencias organizacionales para lograr mejorar el desempeño del recurso humano en la ejecución de proyectos” (Bambague et al., 2022, pág. 20).

Mediante un enfoque cualitativo, el estudio exploró la relación entre el clima organizacional y la creatividad. A través del análisis de datos cualitativos, se concluyó que un clima organizacional positivo, caracterizado por una cultura de innovación, políticas de apoyo, y herramientas tecnológicas adecuadas, tiene un impacto significativo en la generación de ideas creativas dentro de las organizaciones, de este modo contribuye al mejoramiento de las relaciones interpersonales entre cada uno de sus colaboradores.

Cuando se afectan relaciones interpersonales dentro de las empresas, se convierten un fenómeno que va degradando el desarrollo de la productividad de los bienes y servicios, eficiencia organizacional, comunicación y clima laboral y afecta la salud mental colaboradores, ocasionando estrés y enfermedades laborales, esto suele suceder todavía más cuando no se diseñan programas dentro de una empresa para enfrentar este tipo de problemáticas.

De acuerdo a la definición dada por Farfán (2020) las relaciones interpersonales son la comunicación entre dos o más personas. “Estas relaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor, el gusto artístico, el interés por las actividades laborales, sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros”. (Pág. 49)

Las relaciones interpersonales saludables son la base de un ambiente de trabajo óptimo. Al fomentar la comunicación, la colaboración y el respeto entre los colaboradores, las organizaciones pueden mejorar su productividad, reducir el estrés y aumentar la satisfacción laboral. Cuando no hay buenas relaciones interpersonales, hay más probabilidades en las personas de poseer ansiedad o depresión, por lo tanto, presenta menor autoestima, ausencia de empatía y estas relaciones son menos fiables y con menor signo de cooperación.

Teniendo en cuenta lo anterior, Espinel (2022) cita a la Organización Mundial de la Salud (OMS) para en el año 2021 y nos aclara, “la salud mental como un estado de completo bienestar

físico, mental y social. El concepto de salud mental depende de nuestro concepto de la naturaleza del hombre” (pág. 16).

Por otra parte, las dificultades en las relaciones interpersonales encuentran sus raíces en las dinámicas psicológicas individuales. La psicología humanista, surgida en Norteamérica en la década de 1960, nos brinda herramientas para comprender estas dinámicas. Este enfoque, centrado en el potencial humano y la experiencia subjetiva, subraya que, en ocasiones, las personas priorizan sus necesidades y deseos por encima de los demás, lo cual puede generar conflictos interpersonales. Como señala Ángel Corchado Vargas, esta tendencia al individualismo puede ser un obstáculo para establecer relaciones saludables y satisfactorias.

Existe una perspectiva muy diferente en cuanto a los valores, ya que finalmente se plantea la posibilidad de personalizar la escala de valores que cada ser humano posee. Se les da mayor importancia a los valores personales, a los que cada persona coloca en su proyecto de vida personal por encima de los colectivos o universales, que llegan a situarse en un segundo plano. (Psico, 2021, pág. 30).

Si bien esta perspectiva individual puede ser positiva en ciertos contextos, su aplicación directa en el ámbito laboral puede generar consecuencias negativas, como la afectación del trabajo en equipo y el desgaste del clima laboral.

Las relaciones interpersonales se ven afectadas por el desarrollo humano en el ámbito laboral, este se refiere al crecimiento personal y profesional de los individuos. Este proceso dinámico implica un cambio continuo y una búsqueda constante de superación. Cuando las personas no logran alcanzar sus metas laborales, pueden experimentar frustración, lo que genera un clima laboral tenso y afecta negativamente las relaciones interpersonales entre compañeros y líderes.

Como se ha evidenciado, las relaciones interpersonales desempeñan un papel crucial en cualquier organización. En este estudio de investigación, reconocemos que la empresa Cotraser CTA no es ajena a esta dinámica. Un funcionamiento deficiente en este aspecto podría impactar significativamente su crecimiento económico dentro del competitivo mercado de la vigilancia y seguridad privada.

A lo largo de esta investigación, se ha enfatizado la importancia de este concepto en el ámbito laboral. En la vida cotidiana, los individuos suelen pasar más tiempo en su lugar de trabajo que en sus hogares, lo que conlleva una interacción constante entre los miembros de una empresa. Como resultado de esta cercanía, las relaciones interpersonales pueden verse afectadas.

La comunicación organizacional es algo que no se puede apartar, sin ella no hay buenas relaciones interpersonales, tal como lo señala la investigación de Gomez et al. (2021).

Ignorar la comunicación produce errores, fallos, retrasos, esperas, disculpas, pretextos, problemas o conflictos con compañeros del grupo de trabajo, con jefes, subordinados y con personal de otros departamentos. Cuando la comunicación y sus formas no suceden dentro de un marco regulado y formal que la contenga, entonces las relaciones informales ganan espacio peligrosamente para la organización, generando un ambiente negativo.

Ahora bien, cuando se da lugar a una mala comunicación en las organizaciones, este es un fenómeno que a largo plazo reduce la productividad, la sostenibilidad y el desarrollo esperado, especialmente si la empresa no planea afrontar este tipo de situaciones. De hecho, la comunicación es la base de un buen ambiente de trabajo y ayuda a demostrar una mayor productividad, ya que cada colaborador se siente más satisfecho y feliz con las tareas realizadas en la empresa, especialmente en un espacio dominante; ambiente interpersonal.

Dentro de las relaciones interpersonales, esta variable es muy importante, es de saber cuando existe una buena comunicación sin barreras entre compañeros y líderes en el trabajo, el clima laboral es más cálido, adicionalmente el comportamiento de las personas es profesional, mejorando el rendimiento en las mismas, ahora bien al comunicarlos nos convertimos en agentes más efectivos, con más confianza en nuestras capacidades y habilidades, siendo personas líderes en el lugar de trabajo, fomentando un buen ambiente laboral, sin duda al influir en los demás, en el mundo físico el cual nos rodea y además en nosotros mismos, de modo tal, podamos convertirnos en grandes agentes determinantes y sobre todo sentirnos capaces de tomar decisiones llegado el caso.

Marco Teórico

El objetivo fundamental del marco teórico es dar respuesta a las interrogantes que emergen en torno al objeto de estudio. Por ello, se requiere un conocimiento base para comprender la problemática de investigación abordada. En consonancia con el objetivo de este trabajo, se busca establecer una conexión entre diversas teorías y los aportes de autores que, a lo largo del tiempo, han definido las relaciones interpersonales desde distintas perspectivas. Esto implica clasificar sus características principales, procesos y los procedimientos que pueden generar disfunciones tanto en las relaciones humanas como en el ámbito empresarial.

En síntesis, el marco teórico de esta investigación se centra en abordar las cuestiones esenciales del objeto de estudio, proporcionando las bases conceptuales necesarias para la comprensión del problema planteado. A través del análisis de diversas teorías y contribuciones de expertos a lo largo del tiempo, se busca una comprensión integral de las relaciones interpersonales, explorando sus características, procesos y los factores susceptibles de generar disfuncionalidades tanto en el ámbito social como en el organizacional.

Lo anteriormente expuesto resalta la importancia de que cada miembro de la organización empresarial, independientemente de las circunstancias, promueva activamente relaciones interpersonales armoniosas con sus colegas y desarrolle habilidades de trabajo colaborativo. Esta competencia se erige como un elemento fundamental y cada vez más requerido en múltiples entornos laborales.

Teoría de las Relaciones Humanas - Elton Mayo

La Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo representa un hito en la historia de la administración, marcando un giro hacia un enfoque más centrado en las personas dentro de las organizaciones. A diferencia de las teorías clásicas las cuales priorizaban la eficiencia y la estructura, su autor y sus colaboradores destacaron la importancia de los factores sociales y psicológicos en el comportamiento de los colaboradores dentro de una organización. El autor en uno de los hallazgos de su teoría afirma “la sensación de ser miembro de un equipo, es una fuerza motriz más fuerte que el interés económico personal y cualquier influencia material”. (Mayo, 1945, pág. 59).

Principales aportes de la teoría.

El factor social. Mayo descubrió que los trabajadores no son simplemente individuos aislados, sino que forman grupos sociales dentro de las organizaciones. Estos grupos influyen significativamente en el comportamiento individual, la productividad y la satisfacción laboral.

La importancia de las relaciones interpersonales. Las relaciones entre los trabajadores y los supervisores tienen un impacto directo en la motivación y el rendimiento. Un ambiente de trabajo positivo y colaborativo puede aumentar la productividad.

Bajo esto cabe resaltar, a través de diferentes estudios empíricos realizados, este autor concluye que “el hecho que persista en las personas el deseo humano de una actividad

cooperativa, y que éste puede ser utilizado por una administración inteligente y honesta, significa que tales problemas pueden enfrentarse directamente” (Mayo, 1945, pág. 112). Para Elton Mayo la dirección dentro de la organización juega un papel predominante y sumamente importante, consistiendo en incentivar los procesos de colaboración y hacer frente a los problemas derivados de la sociedad adaptable.

El efecto Hawthorne. Los estudios de Hawthorne, realizados por Mayo y su equipo, mostraron que los trabajadores son más productivos cuando sienten que son escuchados y valorados. El simple hecho de que alguien se interese en su trabajo puede aumentar su motivación.

Las necesidades sociales. Los seres humanos tienen una necesidad innata de pertenecer y ser reconocidos. Satisfacer estas necesidades sociales en el lugar de trabajo puede mejorar la moral y reducir el absentismo.

Teorías De Relaciones Interpersonales

El ser humano como un hombre social se esmera en cultivar relaciones con los demás para poder lograr la cooperación y el entendimiento entre ellos, conllevando a la estabilidad, armonía, respeto, y sin duda productividad laboral, además de fomentar la colaboración entre individuos.

En relación a lo anterior se tienen como aportación importante por diferentes autores sobre este tema.

Señala Drucker y Piter (1992). Las relaciones interpersonales deben ser entendidas como “una relación de trabajo” y agrega “toda relación interpersonal para ser efectiva requiere de buena comunicación, trabajo en equipo, el autodesarrollo y el desarrollo de las otras personas”.

En el mismo sentido o enfoque, Viera (2006) afirma, “las relaciones interpersonales están relacionadas con el arte de manejar a los demás”.

En forma simultánea o similarmente, Chiavenato (1999), dice “cuando más integrado está el grupo de trabajo, mayor será la disposición de producir” (pág.126). Con base a esto se puede decir, en las relaciones formadas por la interacción de los sujetos, distinguiendo factores como, relación del líder con sus subordinados y la toma de decisiones las cuales pueden lograr un clima organizacional siendo tanto favorable como desfavorable para toda organización. Estos factores se pueden presentar en las áreas operativas y evidenciado por los sujetos de estudio.

Para este estudio, Murillo (2007), determina que “los temas centrales en las relaciones humanas que casi nunca se pueden pasar por alto en el comportamiento de las organizaciones son el liderazgo y autoridad, comunicación y estructura organizacional”.

En consecuencia, estos factores están entrelazan para poder que en una organización el factor humano intervenga de tal forma que el resultado supremo llegue un punto en que un clima organizacional sea estable.

En igual dirección, Trinidad (2003), este autor considera lo siguiente.

Las relaciones interpersonales, son recíprocas entre dos o más personas, donde de involucran varios aspectos como la comunicación, el saber escuchar, solución de conflictos, la expresión auténtica de cada quien, es por eso, que para obtener un buen desempeño laboral en las instituciones educativas se debe medir con estos factores el comportamiento organizacional.

Dentro de las teorías sobre las relaciones interpersonales, existen enfoques orientados al estudio de los conflictos que afectan la dinámica entre los miembros de una organización. En

este sentido, Martínez (2004) “plantea una clasificación específica de los conflictos”, la cual se detalla a continuación.

Incompatibilidad de metas. La gente dentro de una organización no comparte las mismas metas y esto crea conflictos interpersonales.

Relaciones estructurales. El hecho de que las organizaciones estén diferenciadas de manera horizontal y vertical y con una jerarquía de autoridad, ocasiona conflictos que impiden el uso apropiado del potencial de los individuos.

Recursos escasos. Cuando en una organización no existen suficientes recursos para satisfacer las necesidades de todos los miembros surge el conflicto y éste puede ocasionar insatisfacción y desinterés hacia la labor que se realiza.

Distorsiones en la comunicación. Son ocasionadas por deficiencias a nivel semántico o en los canales de comunicación, en algunas ocasiones son intencionales y se manifiestan en la lucha por alcanzar el poder.

Diferencias individuales. En muchas ocasiones las personas difieren en términos de sus valores, actitudes, expectativas, personalidades y percepciones; estas diferencias al no ser controladas limitan la participación de los individuos dentro de los grupos de trabajo.

Al analizar detalladamente el anterior aporte se considera relevante añadir que para lograr superar estos conflictos existentes en la organización sin duda.

Es fundamental hacer uso de algunas técnicas de cambio organizacional como ignorar o evitar los problemas, suavizarse dándole menos importancia a las diferencias y haciendo énfasis en los puntos de interés común; enfrentarse abiertamente, tratando de analizar las diferencias entre los miembros del grupo, someterse al análisis y solución de un poder

jerárquico a un nivel administrativo más alto o alguien de fuera que esté capacitado para manejar el conflicto. (Matos, 2009, pág. 57)

El autor Oliveros (2004) define varias características esenciales de las relaciones interpersonales, “señalando que para establecerlas es crucial considerar aspectos como la honestidad y sinceridad, el respeto y la afirmación, la compasión, la comprensión y la sabiduría, así como las habilidades interpersonales y las destrezas”. La correcta aplicación de estos elementos contribuye a mantener un equilibrio saludable en las interacciones personales; de lo contrario, la salud mental individual podría verse afectada.

Teoría del Clima Organizacional

Los mayores exponentes sobre esta teoría fueron los autores Litwin y Stringer (1968) donde estos buscan explicar “como las percepciones de los colaboradores sobre su entorno de trabajo influyen en su comportamiento y motivación”. En este sentido el clima organizacional se refiere a la atmósfera o ambiente psicológico que se percibe en una organización y que está conformado por las creencias, actitudes y valores compartidos por sus miembros.

En otras palabras, es la forma como los miembros de una organización perciben su ambiente laboral ya sea de forma negativa o positiva, pero sin duda afecta directamente su comportamiento ya sea para bien o para mal y además está ligado a la forma en que nos relacionamos con los demás miembros de la organización.

Para Romero (2016) el clima laboral está relacionado con todas aquellas características que son permanentes en la empresa y que tienen una importante vinculación con las relaciones interpersonales entre las personas y con la organización. Ciertas empresas tienen como filosofía procurar el bienestar de sus trabajadores, brindarles no sólo prestaciones y salarios atractivos, sino también, un ambiente idóneo para que puedan

desarrollar sus capacidades. Este clima laboral; armónico, permite a los trabajadores tener una percepción positiva sobre el entorno de trabajo, lo que permite actitudes positivas y facilita las relaciones interpersonales.

Con frecuencia, el clima laboral se ve afectado por interacciones disfuncionales entre colaboradores, las cuales pueden degradarse ante una elevada carga laboral. Este desgaste puede desencadenar en estrés ocupacional, impactando negativamente en el bienestar de los trabajadores.

Ahora bien, lo anterior puede afectar la administración del desempeño laboral de los individuos involucrados. Para tener una perspectiva más clara, la administración del desempeño laboral es más que menos.

Es el proceso mediante el cual la empresa asegura que el colaborador trabaje alineado con las metas de la organización, así como las practicas a través de las cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones. Cada corriente pretende, desde su perspectiva, resolver cuestiones que conciernen a un mismo tema: el del desarrollo de las competencias laborales como una alternativa para lograr mejorar la productividad del trabajo y los resultados de la organización. (Gómez et al., 2021)

Un clima laboral positivo, independientemente del tipo de organización, contribuye al aumento de la productividad en la producción de bienes y la prestación de servicios. En el contexto de este estudio, cuando los trabajadores asociados perciben un ambiente interpersonal agradable, se sienten más satisfechos, conformes y felices con las tareas que desempeñan dentro de la organización. Lo anterior se puede relacionar por lo dicho por los autores El-Sholkamy y Fischbach (2019) donde indican que “la actitud positiva está vinculada a la salud física, mental y

social, a la mejora del rendimiento laboral y a las relaciones sociales, por lo que las organizaciones que son capaces de fomentar la felicidad en su interior podrían mejorar la satisfacción, creatividad y productividad de sus colaboradores”.

Teoría de la Comunicación Organizacional

Una de las teorías conocidas fue la propuesta por los autores Shannon y Weaver, en la década de 1940. Es uno de los modelos más influyentes en la teoría de la comunicación.

Originalmente desarrollado para analizar la transmisión de mensajes a través de canales de comunicación, el modelo se ha adaptado y utilizado para estudiar la comunicación en una variedad de entornos, incluidas las organizaciones.

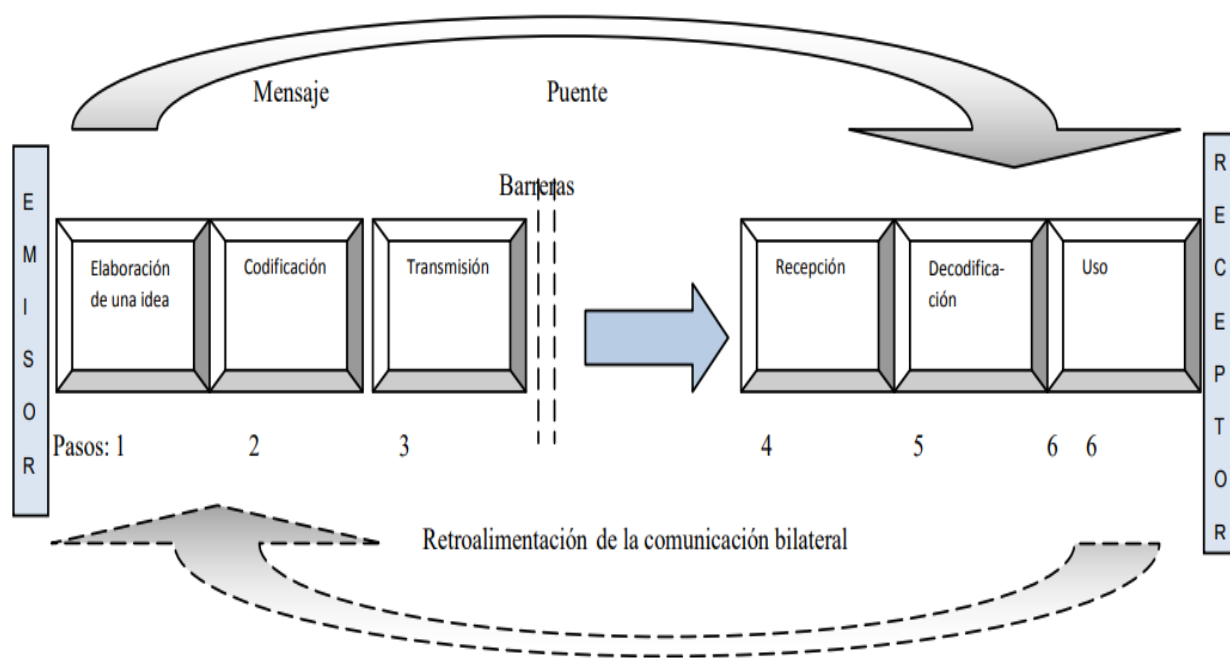
También conocida como teoría matemática de la comunicación, es uno de los pilares fundamentales en el estudio de los procesos comunicativos en organizaciones. Fue propuesta originalmente por Shannon y Weaver (1949) en su libro “The Mathematical Theory of Communication”. Este modelo se enfocó en la transmisión de información y los posibles obstáculos o ruidos que pueden interferir en la comunicación.

Proceso de la comunicación. En este proceso de la comunicación se involucran dos partes fundamentales; el receptor y el emisor, método en él se pone en contacto un receptor por medio de un mensaje enviado por el emisor y consta de seis pasos como son la elaboración de la idea, la codificación, transmisión, recepción, decodificación. Lo anterior es indispensable para tener una comunicación clara y veraz dentro de toda organización y demasiado importante para

que no haya una desviación de la misma, y en este sentido, de la posibilidad de dar lugar a malas relaciones interpersonales. Ver figura 1

Figura 1

Proceso de la comunicación



Nota: Tomado de Davis, K. (1999). El proceso de comunicación [Infografía]. El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional. U.S.A. Mc Graw Hill, 1999, pág. 427.

Tipos de comunicación. Según la autora Castro (2014), en su libro Comunicación organizacional: Técnicas y Estrategias, menciona lo siguiente.

“En las empresas existe una tendencia a no compartir ni comunicar información, pues muchas consideran que la información es poder y no es necesario difundirla. Sin embargo, esta mentalidad puede convertirse en una desventaja frente a la competencia. En realidad, no se trata de poder, sino de inseguridad”.

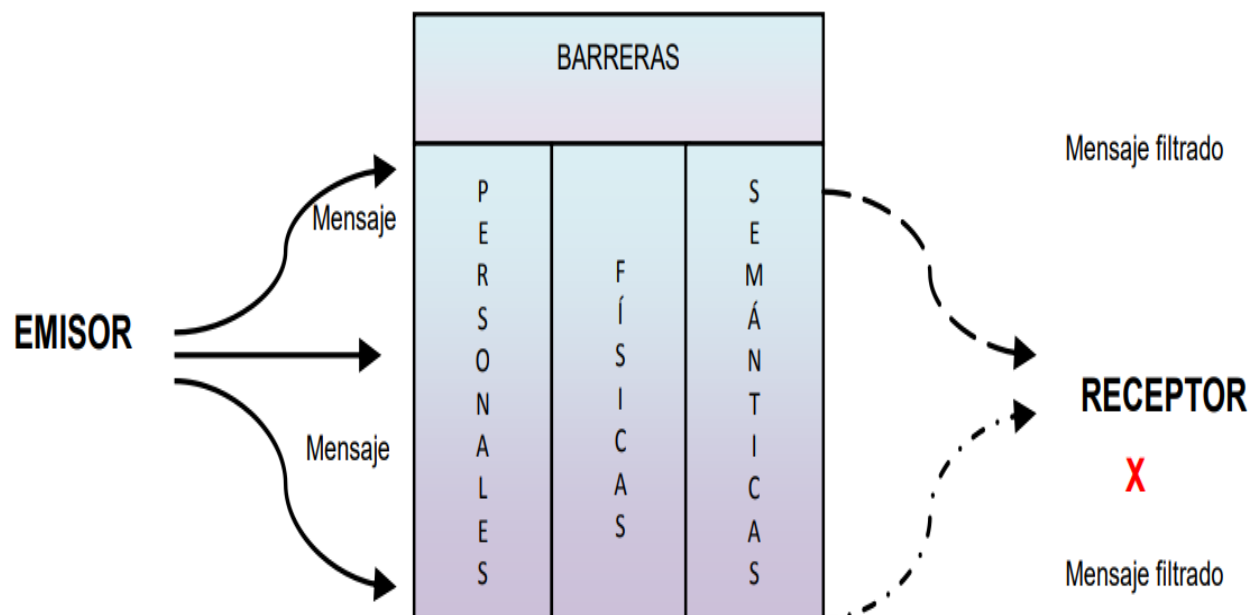
A partir de lo expuesto, se puede sostener que la comunicación efectiva es un factor crucial para la optimización de procesos y el fortalecimiento de las relaciones internas en cualquier tipo de organización. Inversamente, una comunicación deficiente puede acarrear consecuencias significativas dentro de la estructura organizacional. En el marco de esta investigación, se analizarán los siguientes tipos de comunicación.

Comunicación descendente. Se gestiona desde la dirección hacia el personal y comprende comunicaciones institucionales como procedimientos, reglamentos, normas, entre otros. Indica además la autora que cuando este tipo de comunicación es inadecuado, la dirección no tiene conocimiento suficiente de lo que sucede con los colaboradores, siendo esta una falla bastante significativa y un puente que desfigura las buenas relaciones entre las partes.

Comunicación ascendente. Se gestiona desde el personal hacia la dirección y es una de las más importantes teniendo en cuenta que permite identificar el estado del clima laboral para su intervención y mejoramiento.

Comunicación horizontal. Se gestiona entre los colaboradores de la misma jerarquía y es primordial para la coordinación e integración de los diferentes departamentos funcionando como un engranaje. Del mismo modo, permite una correcta distribución de los procesos administrativos para un mejor funcionamiento.

Un aspecto estrechamente ligado a la comunicación son las barreras comunicativas. Según el autor Davis (1999), estas se definen como “las interferencias que pueden existir en el proceso de comunicación y que no permiten la comprensión del receptor”, clasificándolas en tres tipos principales: barreras personales, físicas y semánticas”. Ver figura 2.

Figura 2*Barreras comunicativas*

Nota: Tomado de DAVIS, K. (1999). Barreras comunicativas [Infografía]. El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional. United States. Mc Graw Hill Bock Co. p.429

En cuanto a la ilustración anterior, las barreras personales son un tipo de trastorno de la comunicación que surge de las emociones, los valores y los malos hábitos de escucha de una persona. Una barrera física puede entenderse como un trastorno de la comunicación que se produce en el entorno en el que se desarrolla, y en definitiva una barrera semántica es causada por las limitaciones de los símbolos utilizados en la comunicación. Suele pasar que las personas eligen uno entre varios símbolos y esto suele pasar. Este estudio se desarrolló tomando en cuenta la clasificación anterior, la cual en realidad refleja las dificultades que se presentan en la comunicación en las organizaciones empresariales, lo que permite adaptarla a una perspectiva social y humanística, importante en los procesos empresariales.

Teoría del Conflicto de Thomas y Kilmann

La teoría del conflicto de Thomas y Kilmann es un modelo ampliamente utilizado en el campo de las relaciones humanas y la resolución de conflictos. Este modelo propone cinco estilos básicos que las personas adoptan cuando se enfrentan a situaciones conflictivas. Estos estilos se basan en dos dimensiones principales. La asertividad y la cooperatividad “La primera es la medida en que el individuo intenta satisfacer sus propios intereses y la segunda es la medida en que el individuo intenta satisfacer los intereses de la otra persona (Thomas & Kilmann, 2008, pág.7)

Estas dos dimensiones básicas del comportamiento pueden usarse para diferenciar cinco estilos de manejo de conflictos según Thomas y Kilmann y son.

Competir. Altamente asertivo y poco cooperativo. Las personas que utilizan este estilo buscan ganar a expensas de los demás.

Colaborar. Tanto asertivo como cooperativo. Buscan soluciones que satisfagan las necesidades de todas las partes involucradas.

Evitar. Ni asertivo ni cooperativo. Prefieren posponer o retirarse de la situación conflictiva.

Acomodar. Poco asertivo y altamente cooperativo. Priorizan las necesidades de los demás sobre las propias.

Conceder. Buscan un punto medio, haciendo concesiones para llegar a un acuerdo.

Teoría de los Roles - Un Marco para Entender el Conflicto Trabajo-Familia

La Teoría de los roles, fue propuesta en el año 1964 por Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek y Rosenthal, es un guía fundamental para comprender cómo las diferentes esferas de nuestra vida, especialmente el trabajo y la familia, pueden entrar en conflicto. Esta teoría postula que las

personas desempeñamos múltiples roles a lo largo de nuestra vida, cada uno con sus propias expectativas y demandas.

Cuando estos roles se sobreponen o compiten entre sí, surge lo que se conoce como conflicto de roles. En el contexto laboral, esto se traduce en dificultades para conciliar las exigencias del trabajo con las responsabilidades familiares. Algo muy importante a mencionar, Katz y Kahn (1997) exponen, “un rol es un conjunto de actividades constantes del individuo que se relacionan con las acciones recurrentes de los demás para alcanzar los resultados esperados”.

Los individuos tienden a participar en una variedad de roles simultáneamente y bajo este supuesto, Kahn et al. (1964) desarrollaron la teoría de rol “donde esta teoría propone que, al desempeñarse múltiples roles, el individuo se enfrenta a un aumento de exigencias que resultan difíciles de cumplir cuando son incompatibles, ocasionando una fricción entre roles que produce una tensión psicológica”.

Entre los postulados clave de la teoría encontramos los siguientes.

Multiplicidad de roles. Las personas no ocupan un solo rol, sino múltiples roles a lo largo de su vida y pueden ser de tipo laboral, familiar, social, comunitario, etc.

Expectativas de rol. El rol viene acompañado de un conjunto de expectativas, y estas a su vez pueden ser formales o informales; las primera son definidas por normas sociales o laborales y las segundas están basadas en la percepción individual.

Conflicto de roles. Cuando las expectativas de dos o más roles entran en conflicto, surge tensión y estrés. Un ejemplo claro, es la necesidad de trabajar horas extras, provocando que se pueda entrar en conflicto con la obligación de asistir a una reunión familiar.

Consecuencias del conflicto de roles. El conflicto de roles puede tener consecuencias negativas a nivel individual (puede generar estrés, fatiga, disminución del rendimiento y

problemas de salud como organizacional) como a nivel organizacional, (generando un aumento del ausentismo, la rotación de personal y una disminución de la productividad).

Asimismo, la teoría de los roles identifica diferentes tipos de conflicto. Entre los más mencionados en primera instancia está el conflicto trabajo-familia, siendo este el más estudiado y se produce cuando las demandas del trabajo interfieren con la vida familiar y viceversa, en segunda instancia se tiene el conflicto entre roles familiares, este puede surgir cuando las expectativas de diferentes miembros de la familia entran en conflicto es de saber “cuando el trabajo afecta a la familia hablamos del conflicto trabajo-familia y cuando la familia afecta al trabajo hablamos del conflicto familia-trabajo” (Frone et al., 1997). Para finalizar se tiene el conflicto de rol intra-rol y ocurre cuando las diferentes expectativas asociadas a un mismo rol son contradictorias.

Ahora bien, la teoría de los roles tiene importantes implicaciones para la gestión de personas y para la conciliación de la vida laboral y familiar. Las más conocidas son las siguientes.

La importancia de la flexibilidad. Las organizaciones deben ofrecer opciones de trabajo flexibles para ayudar a los colaboradores a equilibrar sus responsabilidades laborales y familiares.

La necesidad de programas de apoyo. Los programas de apoyo, como la asesoría y la formación, pueden ayudar a los colaboradores de la organización a manejar el estrés y el conflicto de roles.

La importancia de una cultura organizacional favorable. Una cultura organizacional la cual valore el equilibrio entre la vida laboral y familiar puede contribuir a reducir el conflicto de roles.

En consecuencia, esta teoría de los roles ofrece un marco conceptual valioso para comprender como los diferentes aspectos de nuestras vidas interactúan y generan tensiones. Al reconocer la complejidad de los roles que desempeñamos y las posibles fuentes de conflicto, podemos desarrollar estrategias más efectivas para manejar el estrés y mejorar nuestra calidad de vida.

Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg

También conocida como teoría de los dos factores o teoría bifactorial, fue desarrollada por el psicólogo Frederick Herzberg. Esta teoría busca explicar que factores influyen en la satisfacción y la insatisfacción laboral de los colaboradores.

Establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son completamente diferentes de aquellos que producen satisfacción. La teoría se basa en la idea de que el ser humano posee un doble sistema de necesidades, por un lado, la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables; por otro, la necesidad de crecer tanto emocional como intelectualmente. Dado que estos tipos de necesidades son cualitativamente distintos, en el ámbito laboral requieren incentivos diferentes.

Desde la perspectiva del autor, se pueden identificar dos tipos de factores que influyen en la motivación en el trabajo, los cuales intervienen de manera distinta en este proceso y como lo son.

Los factores higiénicos o preventivos. Estos están comprendidos por aspectos como el salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, relaciones interpersonales y administración de la organización, los anteriores evitan la insatisfacción, pero no producen motivación satisfacción.

Los factores motivacionales. Están conformados por el reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía o responsabilidad, posibilidades de avance y trabajo en sí, estos producen satisfacción, pero a condición de que los factores higiénicos estén funcionando aceptablemente.

De lo anterior, si no están funcionando adecuadamente cada uno de los factores, el individuo se encontrará totalmente insatisfecho y si solamente funcionan los factores higiénicos, el trabajador no estará insatisfecho, pero tampoco estará motivado, por otra parte, si operan los factores motivacionales, pero no los higiénicos, el trabajador estará insatisfecho.

En forma resumida, solo habrá motivación cuando ambas clases de factores estén funcionando adecuadamente.

Un concepto implícito en la motivación hacia el trabajo, es la admonición a la industria de que la falta de motivadores en el trabajo aumentará la sensibilidad de los colaboradores a una mala higiene laboral, real o imaginaria y consecuentemente la cantidad y calidad de la higiene que se da a los colaboradores debe ser constantemente mejorada. También está reseñado el resultado de que el alivio de la insatisfacción laboral por factores de higiene tiene solo un efecto temporal y, por tanto, se suma a la necesidad de una atención más frecuente al ambiente laboral. (Herzberg, 1954)

La Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg proporciona un marco útil para entender qué motiva a los colaboradores y como las organizaciones pueden mejorar la satisfacción laboral.

Sin embargo, es importante considerar sus limitaciones y complementar esta teoría con otras perspectivas.

La Teoría de los Estilos de Liderazgo de Kurt Lewin

Kurt Lewin fue un reconocido psicólogo social, realizó importantes contribuciones al estudio del liderazgo.

Según Torres (2017) una de las aportaciones clave de este autor es su teoría sobre los tres estilos de liderazgo.

Teoría basada en los experimentos que llevó a cabo en el año 1939. Este fragmento de su obra tuvo un gran impacto en otra rama de la psicología; la industrial, también llamada psicología del trabajo o de las organizaciones, que analiza la conducta en el marco del mundo laboral.

Sin embargo, la teoría del liderazgo de Lewin no es útil sólo para analizar el contexto de las organizaciones, sino que puede aplicarse a cualquier grupo humano con características estructurales como la jerarquización o el intento de alcanzar uno o más objetivos. Por supuesto, el entorno organizacional ha mostrado un particular interés por este tipo de teorías.

Las teorías más influyentes que clasifican los estilos de liderazgo en tres categorías principales, siendo las siguientes.

Autoritario o autocrático

Características. El líder toma todas las decisiones, establece las reglas y espera que los miembros del grupo las obedezcan sin cuestionar. La comunicación es unidireccional, del líder hacia los seguidores.

Ventajas. Puede ser efectivo en situaciones de crisis o cuando se requiere una toma de decisiones rápida.

Desventajas. Puede generar resentimiento, falta de motivación y dependencia en los seguidores.

Democrático o participativo

Características. El líder fomenta la participación de todos los miembros del grupo en la toma de decisiones. Se valoran las ideas y opiniones de todos, y se crea un ambiente de colaboración y confianza.

Ventajas. Aumenta la satisfacción laboral, la creatividad y la productividad. Los miembros del grupo se sienten más comprometidos con los objetivos.

Desventajas. Puede ser más lento en la toma de decisiones y requerir más tiempo y esfuerzo por parte del líder.

Laissez-faire o delegativo

Características. El líder delega la toma de decisiones a los miembros del grupo y ofrece mínima orientación. El líder actúa más como un observador que como un guía.

Ventajas. Puede ser efectivo cuando los miembros del grupo son altamente competentes y motivados.

Desventajas. Puede generar confusión, falta de dirección y baja productividad si los miembros del grupo no están preparados para tomar decisiones.

La teoría de Lewin proporciona una base sólida para comprender los diferentes estilos de liderazgo y sus implicaciones. Al conocer estos estilos, los líderes pueden elegir el enfoque más adecuado para cada situación y maximizar el rendimiento de sus equipos.

Marco Conceptual

A continuación, se relacionan algunos conceptos relacionados con el tema de investigación.

Relaciones Interpersonales

Vínculos que establecemos con otras personas, ya sean familiares, amigos, compañeros de trabajo, conocidos o desconocidos. Estas conexiones se basan en una amplia gama de factores, como emociones, sentimientos, intereses, experiencias compartidas y roles sociales.

Las relaciones interpersonales juegan un papel importante dentro de las organizaciones, garantizando una sana convivencia y un sano compartir a diario, un grupo de trabajo comprometido, con cohesión y apoyo de los líderes de proceso. Es importante comprender que, cuando en estos equipos de trabajo existe el aislamiento y la desconfianza traen como consecuencia la “disminución de la cohesión social y del interés colectivo” (Ramírez, 2019 pág. 11).

Clima Laboral

El clima laboral se refiere al ambiente psicológico y social que se experimenta en un lugar de trabajo. Es la percepción que tienen los colaboradores sobre su entorno laboral y esto influye ya sea positivamente o negativamente en su satisfacción, motivación y productividad. El Clima laboral o también conocido como clima organizacional puede “considerarse como un medio para el éxito de una determinada organización, muchas organizaciones han demostrado que este tema representa un método que permite conocer el curso de su organización en relación con ciertos criterios importantes” (Vilcanqui et al., 2022).

Eficiencia Organizacional

La eficiencia organizacional se refiere a la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos utilizando la menor cantidad de recursos posibles. En otras palabras, es la habilidad de hacer más con menos, optimizando los procesos y maximizando los resultados, pero para

lograr esto se necesita personal idóneo y capacitado, guiado por una buena dirección empresarial, para darle cumplimiento a su misión y posteriormente poder lograr su visión planteada.

Se puede inferir que, una organización será exitosa cuando logre articular la estrategia y las necesidades de la fuerza laboral en todos los niveles, tomando a consideración lo que se busca conocer, aprender y compartir, esta sinergia guía el desenvolvimiento de los recursos empresariales, en específico el de su capital humano, permitiendo aprovechar, desarrollar e incrementar su desempeño. (Margherita, 2022)

Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional es el conjunto de interacciones, flujos de información y procesos de intercambio que se producen dentro de una organización. Es el hilo conductor que une a todos los miembros de una empresa, desde la alta dirección hasta los colaboradores de primera línea.

De igual manera, “la comunicación organizacional, es aquella que la determina la organización de esta manera forma parte de su normatividad y su identidad, el fin de esta comunicación entre los directivos y los diferentes niveles de trabajadores y colaboradores debe ser fluida” (Castro, 2014).

La comunicación organizacional está definida por la estructura de la propia entidad, siendo un componente esencial de su normativa e identidad. Su función principal es asegurar que la información circule de manera clara y eficiente entre los líderes y los diferentes niveles de empleados y colaboradores. Cuando la comunicación dentro de la organización es efectiva, se optimiza la toma de decisiones, se mejora la coordinación de tareas y se refuerza tanto la cultura corporativa como el ambiente laboral, lo que a su vez favorece el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Motivación Laboral

La motivación laboral es la fuerza interna que impulsa a los colaboradores a realizar sus tareas con entusiasmo, compromiso y dedicación.

Asimismo, es el motor que hace que las personas se esfuercen por alcanzar los objetivos organizacionales y personales. En este orden de ideas, el recurso humano es precisamente un activo intangible invaluable pues, a través de sus conocimientos y capacidades contribuyen al desempeño de una organización, así mismo, tienen la habilidad de crear, capturar un valor superior y permitir a la organización alcanzar sus objetivos y metas. (Flores et al., 2021)

Satisfacción Laboral

Sensación de bienestar y plenitud que experimenta una persona en relación a su trabajo, sintiéndose a gusto y realizado con el desempeñado dentro de la organización. Se puede señalar que, la satisfacción laboral desde la investigación de Pino et al. (2020).

Es una percepción subjetiva positiva por parte del personal de una organización con relación a su trabajo. Además, resalta que, aunque la insatisfacción laboral normalmente se deriva de situaciones personales, ninguna institución debe de ignorar su relevancia, pues representa una práctica de valor clave para el éxito de la institución y la productividad de su personal.

La satisfacción laboral es un sentimiento positivo que los colaboradores tienen hacia su trabajo. Es como una especie de termómetro que mide el bienestar en una organización. Las empresas que invierten en la satisfacción de sus colaboradores suelen ser más exitosas y tienden a tener un mejor desempeño.

Estrés Laboral

En términos generales, el estrés es una situación muy común por la que, en algún momento, todos los seres humanos han pasado. El estrés, en sí, implica un cierto grado de esfuerzo y, al mismo tiempo, una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo.

En un contexto laboral, el estrés es una reacción física, emocional y mental ante las exigencias del trabajo que superan la capacidad de una persona para afrontarlas. Según Zúñiga et al. (2022), en su investigación “Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria: Una revisión sistemática”, el estrés laboral puede aparecer “como resultado de la relación entre el individuo, el clima laboral y la percepción individual de factores amenazantes derivados del trabajo, que ponen en peligro el bienestar físico, psicológico y social, y aumentan la probabilidad del consumo de alcohol”.

En pocas palabras, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo exceden la capacidad de una persona para enfrentarlas, lo que genera una sensación de sobrecarga que puede afectar tanto la salud física como mental.

Marco Legal

La normativa vigente que rige el sistema de economía solidaria, especialmente en lo referente a las cooperativas, abarca una serie de disposiciones que van desde circulares administrativas expedidas por los entes de inspección, vigilancia y control, hasta aquellas consagradas en el estatuto superior. Estas normativas indican y describen el contenido e interpretación del conjunto de disposiciones básicas aplicables a este tipo de organizaciones. A continuación, se destacan las principales.

Constitución Política de Colombia

Es la norma suprema del estado colombiano. A continuación, se destacan los siguientes artículos.

Artículo 1º. Colombia es un estado social de derecho, organizado en forma de república unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto a la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

(Constitución Política de Colombia, 1991)

Artículo 13. “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades” (Constitución Política de Colombia, 1991).

Artículo 25. “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza en todas sus modalidades de la protección del Estado” (Constitución Política de Colombia, 1991).

Artículo 38. “ Se garantiza el derecho a la libre asociación para las personas que realizan actividades en sociedad” (Constitución Política de Colombia, 1991).

Artículo 58. “Se garantiza la propiedad privada y los demás derechos adquiridos. La propiedad es una función social que implica obligaciones como la ecología.

El Estado promoverá y protegerá las formas asociativas y solidarias de propiedad” (Constitución Política de Colombia, 1991).

Artículo 103. Son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía, el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. La ley lo reglamentará.

El estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, con el objeto de que

constituyan mecanismos democráticos de representación y sin detrimento de su autonomía. (Constitución Política de Colombia, 1991)

Artículo 189. Corresponde al presidente de la república el ejercicio del control y vigilancia sobre las personas que realicen actividades financieras, aseguradoras, bursátiles y cualquiera otra relacionada con dineros captados del público. Así como sobre las actividades cooperativas y las sociedades mercantiles. (Constitución Política de Colombia, 1991)

Artículo 333. La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, no se podrán exigir permisos ni licencias sin autorización de la ley.

La libre competencia económica es un derecho de todos, que supone responsabilidades.

La empresa como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial.

El estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional.

La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación. (Constitución Política de Colombia, 1991)

Ley 79 de 1988

La ley 79 del año 1988 de diciembre 23, en su momento actualiza la legislación cooperativa. Es una de las normatividades vigente sobre las cooperativas de trabajo asociado, cuyo propósito de la presente ley es dotar al sector cooperativo de un marco propicio para su desarrollo como parte fundamental de la economía nacional. La 79 (1988) define la cooperativa como.

Empresa asociativa sin ánimo de lucro, en la cual los trabajadores o los usuarios, según el caso, son simultáneamente los aportantes y los gestores de la empresa, creada con el objeto de producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general y de esta manera poder fortalecer e impulsar el crecimiento de la economía social.

Hasta el año 1997, la función de supervisión de las cooperativas era adelantada por el departamento nacional de cooperativas -Dancoop, organismo encargado de definir la política para las formas solidarias de organización y sobre todo en particular para el sector cooperativo.

La entidad tenía a su cargo la planificación de sus políticas, la ejecución de programas y proyectos y a su vez, el ejercicio del control de gestión de las mismas.

Ley 454 de 1998

La ley 454 (1998) del 04 agosto por la cual.

Se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria, se transforma el departamento administrativo nacional de cooperativas en el departamento nacional de la economía solidaria, se crea la Superintendencia de la economía solidaria, se crea el fondo de garantías para las cooperativas financieras y de ahorro y crédito, se dictan normas

sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa y se expiden otras disposiciones.

Los objetivos de esta ley son.

Objetivo 1. “Determinar el marco conceptual que regula la economía solidaria, transformar el departamento administrativo nacional de cooperativas en el departamento administrativo nacional de la economía solidaria” (Ley 454, 1998).

Objetivo 2. “Crear la Superintendencia de la economía solidaria, crear el fondo de garantías para las cooperativas financieras y de ahorro y crédito, dictar normas sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa” (Ley 454, 1998).

Objetivo 3. “Expedir otras disposiciones en correspondencia con lo previsto en los artículos 58, 333 y concordantes de la Constitución Política de Colombia” (Ley 454, 1998).

En esa perspectiva, se evidenció un importante desarrollo de entidades y con el crecimiento de este modelo económico y posteriormente adquiriendo un gran reconocimiento empresarial, pero a falta de un marco regulatorio propició la informalidad de la actividad solidaria. Se abrió un gran espacio para la incorporación y canalización de recursos emergentes, y formas indebidas de manejo de recursos, conllevando a una crisis que afectó al sistema financiero nacional. Como respuesta a esto el gobierno ve la necesidad de expedir la presente ley, asimismo la Superintendencia de economía solidaria asume la inspección, vigilancia y control de las cooperativas y de las organizaciones de la economía solidaria que determine mediante acto general, que no se encuentren sometidas a la supervisión especializada del estado, lo anterior quiere decir que la Superintendencia de economía solidaria supervisa a aquellas organizaciones solidarias que no se encuentren sometidas a una supervisión especializada en

cabeza de otro ente de control. Esto aplica perfectamente a las CTA de vigilancia y seguridad en Colombia por el objeto social y su desempeño dentro del entorno de la economía.

Ley 1010 de 2006 Contra el Acoso Laboral

La Ley 1010 de 2006 expedida en enero 23, es fundamental en el marco legal en todo lo que concierne con las relaciones laborales, esta ley busca prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y lo define el acoso laboral como “cualquier comportamiento hostil, que degrade o humille a los trabajadores” Ley 1010 (2006). Esta ley establece cinco modalidades de acoso laboral.

Maltrato laboral. Toda agresión física o verbal que afecte la dignidad de la persona.

Persecución laboral. Medidas repetitivas que buscan disminuir la autoestima de un colaborador.

Discriminación laboral. Acciones que afectan a colaboradores por motivos de raza, género, religión, etc.

Entorpecimiento laboral. Acciones que impidan el desarrollo normal de las funciones del trabajador.

Inequidad laboral. Condiciones desiguales o preferenciales que afectan la equidad en el entorno laboral.

Aunque las cooperativas de trabajo asociado no están sujetas a la legislación laboral ordinaria, ya que cuentan con un régimen de autogestión establecido en sus estatutos y reglamentos internos, esto no las exime por completo del cumplimiento de las normas laborales. Dado que los asociados son a la vez trabajadores, pueden pactar libremente las condiciones de su relación laboral, siempre y cuando estas sean compatibles con el orden jurídico.

La ley 1010 de 2006, si bien se refiere principalmente a la relación empleador-empleado, es aplicable de manera indirecta a las cooperativas. Esto se debe a que el ministerio de trabajo tiene la función de proteger todas las modalidades de trabajo y garantizar el respeto a los derechos fundamentales de los trabajadores. Por lo tanto, las cooperativas deben asegurar que las condiciones de trabajo y remuneración de sus asociados sean dignas y equitativas, aunque puedan diferir de las establecidas en el código sustantivo del trabajo.

Dicho lo anterior, si una relación laboral dentro de una cooperativa presenta características similares a las reguladas en la Ley 1010 de 2006, esta ley será aplicable. Sin embargo, es importante destacar que la autonomía de las cooperativas para establecer sus propias normas internas debe ser respetada, siempre y cuando estas no vulneren los derechos fundamentales de los trabajadores asociados.

Ley 1562 de 2012

La ley 1562 de año 2012 de Julio 11, “por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional” (Ley 1562, 2012).

Ley sobre salud ocupacional y riesgos laborales, la cual moderniza el sistema de riesgos laborales y garantiza un ambiente de trabajo seguro.

El objetivo de la ley 1562 (2012) es “mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones”.

Esta ley establece que todas las organizaciones deben implementar un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) que promueva la integridad física, mental y social de los trabajadores. Específicamente menciona lo siguiente.

Promueve el bienestar físico y mental del trabajador, lo cual impacta directamente en el clima laboral y describe las obligaciones del empleador en cuanto a la prevención de riesgos laborales, especialmente aquellos que afectan las relaciones interpersonales, como el estrés y la violencia en el trabajo. (Ley 1562, 2012)

La ley 1562 de 2012 es un marco legal fundamental en Colombia que busca mejorar las condiciones de trabajo y garantizar la salud de los trabajadores. Esta ley no solo aplica a las empresas tradicionales, sino también a las cooperativas, incluyendo las especializadas.

Las cooperativas, al ser organizaciones de trabajo asociativo, deben cumplir con los mismos estándares de seguridad y salud en el trabajo que cualquier otra empresa. La ley 1562 les exige implementar un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST). Este sistema es una serie de procesos, procedimientos y recursos que permiten identificar, evaluar y controlar los riesgos laborales, con el objetivo de prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales.

Decreto Ley 356 de 1994

El decreto ley 356 (1994) de febrero 11 “por el cual se expide el estatuto de vigilancia y seguridad privada donde el objeto del presente decreto ley establecer el estatuto para la prestación por particulares de servicio de vigilancia y seguridad privada”.

La norma es muy clara al respecto con las cooperativas, al afirmar que solamente pueden prestar el servicio de vigilancia y seguridad privada, previa autorización por parte de esta Superintendencia, de conformidad con lo dispuesto en el capítulo III del Título II del decreto ley 356 (1994), “las organizaciones sin ánimo pertenecientes al sector solidario de la economía, en las cuales los trabajadores son simultáneamente los aportantes y gestores, creadas con el objeto de prestar servicios de vigilancia y seguridad privada en forma remunerada a terceros”.

Adicionalmente, “estas cooperativas solo podrán ser de la clase de las especializadas” (Decreto – ley 356, del art 23 párrafo 1, 1994), es decir que se organizan para prestar servicios de vigilancia y seguridad privada; conformándose como cooperativas de trabajo asociado de acuerdo con el requisito del inciso 4, numeral segundo del artículo 27 del decreto ley 356 de 1994. En consecuencia, únicamente cooperativas especializadas de trabajo asociado, pueden prestar servicios de vigilancia y seguridad privada.

Este decreto establece las reglas claras para que las empresas y personas naturales puedan ofrecer servicios de seguridad privada en Colombia. Dentro de estas reglas, se especifica que las cooperativas, una forma de organización empresarial basada en la propiedad común y la gestión democrática, pueden prestar estos servicios, pero solo si cumplen con ciertos requisitos.

Ley 1920 de 2018

La ley 1920 de 2018 de julio 12 “crea un marco jurídico para el ejercicio de la inspección, control y vigilancia sobre las cooperativas especializadas de vigilancia y seguridad privada” (Ley 1920, 2018). Igualmente, en el contenido de esta misma ley 1920 (2018) “establece un marco regulatorio para el adecuado desempeño de la labor del personal operativo de vigilancia”.

Esta normativa busca regular y mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de las empresas mercantiles y asociados de las cooperativas del sector de seguridad privada, impulsando el crecimiento del mismo, así como establecer un marco jurídico más sólido para el ejercicio de esta actividad.

Decreto 4588 de 2006

Decreto 4588 (2006) de diciembre 27 “por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de las cooperativas y precooperativas de trabajo asociado”.

Con la promulgación del decreto 4588 (2006), siendo su objeto “Regular el trabajo asociado cooperativo, precisa su naturaleza y señala las reglas básicas de su organización y funcionamiento y el objetivo es regular trabajo asociado cooperativo, precisa su naturaleza y señala las reglas básicas de su organización y funcionamiento”.

En el artículo 5, explica cual es el objeto social de las cooperativas y precooperativas de trabajo asociado, siendo evidente que el objetivo social de estas organizaciones solidarias es el de generar y mantener trabajo para los asociados de manera autogestionaria, con autonomía, autodeterminación y autogobierno. En sus estatutos se deberá precisar la actividad socioeconómica que desarrollarán, encaminada al cumplimiento de su naturaleza, en cuanto a la generación de un trabajo, en los términos que determinan los organismos nacionales e internacionales, sobre la materia.

El decreto en el primer párrafo del mismo inciso aclara “las cooperativas de trabajo asociado cuya actividad sea la prestación de servicios a los sectores de salud, transporte, vigilancia y seguridad privada y educación, deberán ser especializadas en la respectiva rama de la actividad” (Decreto 4588, 2006).

Con lo anterior marca un panorama más claro a lo que se refiere la ley 454 de 1998 al referirse a supervisión especializada.

Decreto 2353 de 2015

Con la expedición del decreto 2353 de 2015 diciembre 3, unificando y actualizando las reglas de afiliación al sistema general de seguridad social en salud y creando el sistema de afiliación transaccional y alomo muy importante para este decreto siendo uno de sus objetivos como lo es “definir los instrumentos para garantizar la continuidad en la afiliación y el goce efectivo del derecho a la salud” (Decreto 2353, 2015).

Este decreto beneficia en gran parte al sector cooperativo de Colombia, si bien por los asociados a estas cooperativas no están sometidos en materia laboral a las normas del código sustantivo del trabajo que rige el contrato individual de trabajo del sector privado y se rigen por reglamentos y estatutos internos, ello no implica que no tengan derechos, toda vez que se debe garantizar la afiliación y el pago de aportes en el sistema general de seguridad social en salud, el mismo decreto establece reglas para controlar y promover la afiliación y el pago de aportes en el sistema general de seguridad social en salud, de tal manera las cooperativas deben garantizar los recursos que permitan desarrollar la universalidad de la afiliación para los trabajadores asociados.

Con la implementación este decreto ayuda a reducir la brecha de la desigualdad y así los miembros de estas cooperativas junto con su grupo familiar no se les vulnere este derecho fundamental.

Resolución 2646 de 2008

La Resolución 2646 de 2008 establece disposiciones para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. El ámbito de aplicación para la presente resolución es para.

Empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al sistema de seguridad social integral; a las administradoras de riesgos profesionales; a la Policía en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las fuerzas militares. (Resolución 2646, 2008)

En pocas palabras, esta resolución aplica a todos los empleadores y trabajadores de Colombia y busca garantizar un ambiente laboral saludable y seguro desde el punto de vista psicológico.

Algunos puntos relevantes incluyen.

Identificación de factores de riesgo psicosocial. Aquellos factores que afectan negativamente las relaciones interpersonales, como la presión excesiva, el estrés laboral y los conflictos personales.

Promoción del bienestar laboral. Establece la obligación de implementar programas de bienestar que promuevan la salud mental y la colaboración entre colaboradores.

La resolución 2646 de 2008 es un marco legal fundamental en Colombia que busca garantizar la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Al aplicarse a las cooperativas especializadas, esta resolución promueve un ambiente de trabajo más saludable y productivo.

Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 45001:2018 sobre Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

La ISO 45001-2018, adoptada como norma técnica colombiana (NTC) 45001, establece los requisitos para un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Esta norma internacionalmente reconocida “es aplicada en Colombia para promover ambientes de trabajo seguros y saludables, disminuyendo riesgos y promoviendo un entorno laboral que fomente el respeto y la colaboración entre colaboradores” (Icontec, 2018).

Las cooperativas de trabajo asociado (CTA), al contar con esta certificación un responsabilidad y pertenencia para sus asociados, empresas comprometidas con el bienestar de sus asociados, velando siempre para que tengan espacios laborales saludables y contribuyendo a la prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo.

La NTC 45001 es como una guía que enseña a las empresas, incluyendo las cooperativas, cómo crear un ambiente de trabajo seguro y saludable. Al obtener esta certificación, una cooperativa demuestra que se preocupa por el bienestar de sus trabajadores, reduciendo riesgos de accidentes y enfermedades laborales.

Circular Externa 20147200000185

En la circular Externa número 20147200000185 expedida por la Superintendencia de vigilancia y seguridad privada el 05 de junio del año 2014, les da claridad a las cooperativas de vigilancia y seguridad privada, en aras de disipar las dudas frente al alcance de la competencia de la supervigilancia frente a las cooperativas de vigilancia y seguridad privada y si existe supervisión concurrente entre esta y la Superintendencia de la economía solidaria. Entre los términos anteriores resulta de fundamental importancia señalar que en términos generales a la Supersolidaria le corresponde supervisar las organizaciones del sector de la economía solidaria de manera residual y excluyente, es decir que la supervisión para las cooperativas especializadas le corresponde exclusivamente a la Superintendencia de vigilancia y seguridad privada, su fundamento rechina por la naturaleza y características de los servicios de vigilancia y seguridad prestan que prestan estas cooperativas.

Asimismo, esta Superintendencia en la misma circular “imparte las instrucciones necesarias a las cooperativas de vigilancia y seguridad privada, para promover la aplicación de las disposiciones legales y normativas en materia de economía solidaria, que deben ser acatados por parte de ellas” (Superintendencia de vigilancia y seguridad privada, circular externa 20147200000185 de 2014), claro está, sin desconocer “el cumplimiento de las relacionadas con la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada consagradas en el decreto-ley 356 de 1994 y demás normas concordantes”.

Metodología de la Investigación

Enfoque de la Investigación-Tipo Mixto

El enfoque de esta investigación es mixto, este tipo de investigación representa un paradigma metodológico que integra de manera sistemática los métodos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio. Esta sinergia permite obtener una comprensión más holística y profunda de los fenómenos investigados, superando las limitaciones inherentes a cada enfoque por separado.

Por otra parte, el enfoque mixto es un proceso que recolecta, procesa y enlaza datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, con el propósito de dar respuestas a las preguntas de investigación.

Sobre este asunto, Muñoz (2013), señala que “las investigaciones multimétodos utilizan diferentes métodos de recolección y análisis de datos que son inherentes a un mismo paradigma de investigación, mientras que en los estudios mixtos se mezclan métodos provenientes de distintos paradigmas de investigación”.

En este tipo enfoque, los instrumentos colaboradores, tanto cuantitativos (encuestas) como cualitativos (entrevistas semiestructuradas), permitieron recopilar datos valiosos sobre diversos aspectos. Las encuestas facilitaron la identificación de características contextuales, representaciones sobre profesores expertos y buenas prácticas evaluativas y de enseñanza, además de delimitar el universo de estudio. Por su parte, las entrevistas profundizaron en las experiencias docentes, revelando la complejidad de las prácticas y de las consideradas ‘buenas prácticas evaluativas

Diseño de Investigación - Diseño Descriptivo

El alcance de la investigación es carácter descriptivo y esta se puede definir según Guevara et al. (2020), “el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas” (pág. 171). La investigación descriptiva es una herramienta útil para entender mejor el mundo que hay al rededor, proporcionando una base sólida para investigaciones más profundas.

Población y Muestra

Población

Concebida la idea de investigación, teniendo claridad en cuanto al problema investigado, con objetivos planteados que se espera lograr, con una justificación como base para desarrollo del estudio, un fundamento teórico, una pregunta de investigación planteada, donde para ello se ha definido el tipo y el diseño de la investigación. Ya al tener claridad sobre cada uno de estos aspectos, se define la población, la cual son los trabajadores asociados de Cotraser CTA, esta con un número aproximado de 1000 asociados.

Muestra - Muestreo no Probabilístico por Conveniencia y Alcance Categoría

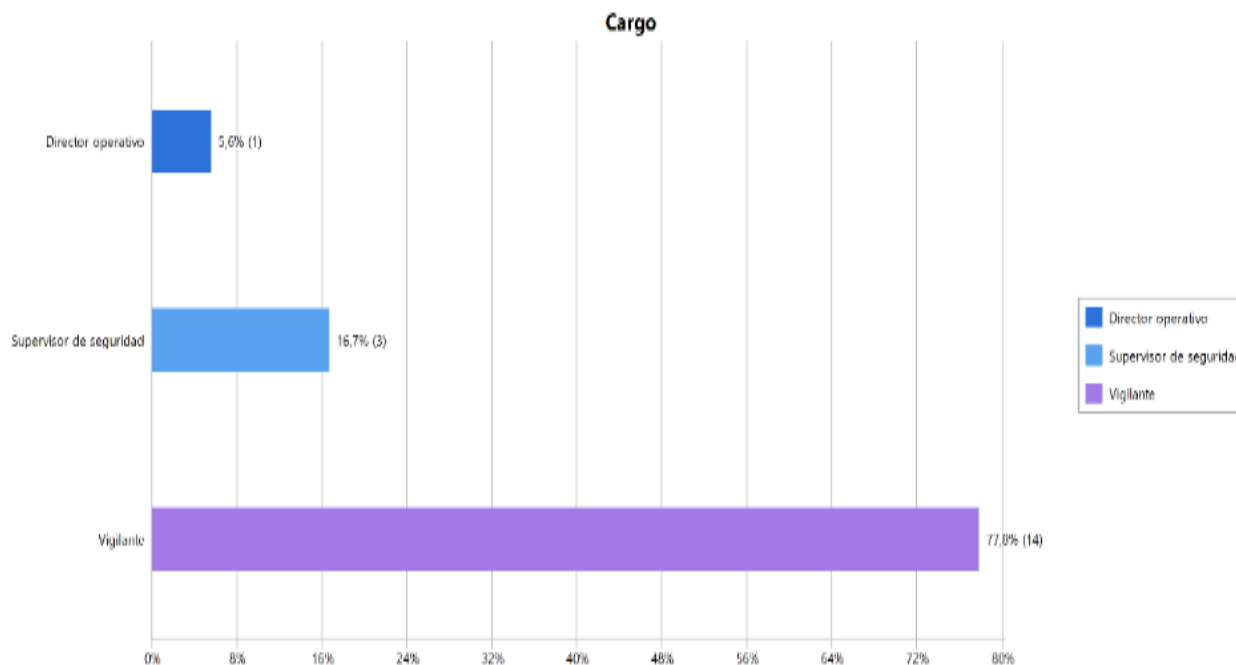
En consecuencia, como marco muestral se tiene en cuenta como base, el grupo de supervisión y puestos donde se presta el servicio de vigilancia y seguridad privada, funcionales y operativos de la organización para extraer una muestra, para seguir con el desarrollo de la investigación. Lo anterior consiste en definir quién es y qué características o cualidades deberán tener los sujetos de la organización Cotraser CTA; objeto de estudio. Visto lo anterior y para ello la muestra en este trabajo de investigación es de tipo finita; se conoce el total de la población, en este caso el número de trabajadores asociados de la empresa en estudio.

Se debe tener en cuenta, el método de muestreo es demasiado importante para llegar a los resultados esperados y algo a tener en cuenta dicho por el autor Bernal (2000), “el método de muestreo utilizado para estimar el tamaño de una muestra depende del tipo de investigación que desea realizarse y, por tanto, de las hipótesis y del diseño de investigación que se hayan definido para desarrollar el estudio” (pág. 162). Para este estudio, se utilizará un muestreo no probabilístico por conveniencia, en el cual la selección de la muestra se realiza según la conveniencia del investigador. Este método le permite determinar, de manera arbitraria, la cantidad de unidades a incluir en el estudio, ya sean hogares, puestos de trabajo u otros elementos relevantes. Hernández y Mendoza (2018), mencionan.

La muestra es una parte de algo general que se espera conocer de forma detallada y saber los aspectos relevantes, así mismo, un muestreo no probabilístico por conveniencia se refiere a que no se está analizando una cantidad representativa y se la realiza mediante un juicio personal.

Con base en la información anterior, se seleccionó una muestra de 18 trabajadores asociados de la empresa Cotraser CTA. Este grupo está conformado por 14 vigilantes provenientes de diversos puestos de vigilancia, tres supervisores y un director operativo.

Es importante destacar que los vigilantes interactúan de manera regular con uno o dos compañeros durante sus labores. Por su parte, los supervisores y el director operativo mantienen una comunicación constante y directa, tanto entre ellos como con los vigilantes, lo que facilita la obtención de información para el desarrollo de la investigación. Ver figura 3

Figura 3*Muestra*

Nota. De elaboración propia. En la gráfica observar detalladamente cuantos participaron como muestra para la recolección de la información de la investigación.

Técnicas e Instrumentos de la Investigación

Para la recolección de la información primaria se utilizarán herramientas como encuesta con preguntas cerradas y entrevistas semiestructuradas dirigida a una muestra de trabajadores asociados, lo cual nos permitirá analizar en profundidad los factores que inciden en las dinámicas relacionales del personal operativo de Cotraser CTA en la ciudad de Medellín durante el año 2024. Buscando identificar aquellos elementos que favorecen o dificultan la construcción de un clima laboral positivo y eficiente, contribuyendo así al mejoramiento de los procesos internos y la calidad de los servicios prestados.

La encuesta, herramienta de recolección de información utilizada, fue adaptada de la propuesta de Yole Di Nardo (2005), quien realizó un estudio sobre “satisfacción laboral, comunicación interna, sexo, edad, nivel educativo, antigüedad y nivel de cargo”.

El objetivo principal fue brindar a los directivos y/o líderes de una organización una información sobre los efectos los cuales producen las normas, políticas, disposiciones y procedimientos generales en el personal perteneciente a las misma y de esta forma eliminar los factores, sucesos y causas de insatisfacción que se puedan presentar en esta.

Ahora bien, de igual manera, se buscaba mejorar el rendimiento del personal y posteriormente generar actitudes positivas los cuales permitieran tener un clima organizacional sumamente estable y un flujo de información y comunicación positivo que permitiera crecer la organización y además poder direccionarla al logro de objetivos y metas propuestos.

En cuanto la entrevista semiestructurada, se realizarán entrevistas en profundidad a informantes clave para obtener una visión más detallada y contextualizada de las problemáticas identificadas. Según (González, 2021) la entrevista semiestructurada “recolecta datos de los entrevistados a través de un conjunto de preguntas abiertas. Para saturar los datos, es decir, para recolectar información suficiente para entender el área de interés, este tipo de entrevista requiere una muestra relativamente grande de participantes”.

Para adaptar los instrumentos de recolección de información a las particularidades de la empresa Cotraser CTA, se realizó un proceso de validación en dos etapas. En primer lugar, una persona experta evaluó el contenido del cuestionario, asegurando que las preguntas fueran relevantes y se ajustaran a los objetivos del estudio. En una segunda etapa, se llevó a cabo una prueba piloto con un grupo de colaboradores de Cotraser CTA, lo cual permitió identificar y corregir cualquier aspecto de los instrumentos que pudiera dificultar su comprensión o aplicación

en el contexto específico de la empresa. De esta manera, se logró obtener unos instrumentos de medición altamente confiable y válido para la recolección de datos en esta investigación.

Procedimiento de Recolección de Datos

Para recolección de la información, se implementó un proceso estructurado en varias etapas como son la fase de contacto, fase de sensibilización, aplicación de la encuesta y la entrevista semi estructurada y finalmente, la fase de seguimiento de recolección de la información.

Fase de Contacto

Para esta fase fue necesario realizar una reunión con los directivos de la empresa con el fin de solicitar la autorización para aplicar la encuesta y la entrevista semiestructurada a la muestra seleccionada. Esta autorización fue fundamental para garantizar la continuidad del proyecto de investigación y asegurar que los participantes pudieran brindar información relacionada tanto con sus funciones laborales como con aspectos personales, sin temor a posibles implicaciones disciplinarias dentro de la organización.

A los directivos se les indica cual es el título trabajo del trabajo de investigación (análisis de los factores que afectan las relaciones interpersonales en el área operativa de Cotraser CTA en Medellín: Propuesta para el mejoramiento del clima laboral y la eficiencia organizacional) y cual es el objetivo principal de la misma (analizar los factores que afectan las relaciones interpersonales en el área operativa de la empresa Cotraser CTA en la ciudad de Medellín durante el año 2024, con el fin de identificar elementos que contribuyen al mejoramiento del clima laboral y la eficiencia en la prestación de los servicios).

Después de lo anterior se procede a contactar a cada uno de los participantes por medio de llamadas y mensajes de WhatsApp, informándoles sobre el proyecto y compartiéndoles la anterior información.

Fase de Sensibilización

A cada uno de los posibles participantes, se les aclara que esta es completamente voluntaria y que pueden retirarse en cualquier momento sin ninguna repercusión y la duración de la realización encuesta y entrevista será aproximadamente entre 20 a 30 minutos y se hará de manera online, haciendo uso de las nuevas tecnologías.

Se informa que la encuesta y la entrevista se realizarán a través de preguntas orientadas en tres dimensiones (comunicación ascendente, descendente y horizontal, así como en clima laboral y relaciones interpersonales). Esto permitirá conocer el estado actual, realizar un análisis y diseñar estrategias para su intervención y solución.

Se garantiza la confidencialidad y el anonimato de las respuestas. Además, se llevará a cabo una prueba piloto dirigida a tres colaboradores.

Limitaciones

A pesar de los esfuerzos realizados para garantizar la robustez metodológica del estudio, es importante reconocer ciertas limitaciones inherentes a cualquier investigación.

Limitación Temporal

Los datos recopilados para este estudio corresponden a un período específico, lo cual implica que los resultados obtenidos son una fotografía de la situación de las empresas Cotraser CTA en Medellín (Antioquia) en ese momento particular. Es fundamental considerar que el entorno empresarial y las percepciones de los participantes pueden experimentar cambios significativos a lo largo del tiempo. Por lo tanto, los hallazgos de esta investigación deben

interpretarse en el contexto temporal en el que se llevó a cabo el estudio y podrían no ser generalizables a otros períodos o a otras situaciones.

Eventos externos no previstos, como crisis económicas, cambios en la regulación o avances tecnológicos, podrían influir en la evolución de las variables analizadas y modificar los resultados obtenidos. Asimismo, la propia dinámica interna de la empresa Cotraser CTA, como cambios en la dirección, nuevas políticas y objetivos organizacionales, puede generar variaciones en su desempeño y afectar la validez temporal de los hallazgos.

Limitaciones del Enfoque Cuantitativo

Si bien el enfoque cuantitativo empleado en este estudio permite obtener resultados precisos y generalizables, es importante reconocer que no captura la complejidad de los fenómenos sociales en su totalidad. Los datos cuantitativos, aunque valiosos, pueden no ser suficientes para comprender las motivaciones, las percepciones y las experiencias subjetivas de los participantes.

Fase de Aplicación encuesta y Entrevista Semiestructurada

Una vez confirmada la asistencia de los participantes, se le envió a cada uno, a través de WhatsApp, dos enlaces que redirigían a formularios de Google Sheets. Estos formularios permitieron a los participantes responder tanto la encuesta como la entrevista semiestructurada de manera ágil y flexible desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

Para garantizar el cumplimiento de la normatividad colombiana y las políticas internas de la UNAD en materia de manejo de datos personales, se incluyó al inicio de cada formulario una cláusula de consentimiento informando, que los participantes debían aceptar antes de continuar.

Esta medida aseguró la voluntariedad y la transparencia en el proceso de recolección de datos.

Fase de Seguimiento de Recolección de la Información

Con el propósito de asegurar la calidad y representatividad de los datos obtenidos a través de las encuestas y la entrevista semiestructurada, se implementó una exhaustiva fase de seguimiento. Mediante llamadas telefónicas y la verificación constante de la página de Google Sheets, se estableció un contacto directo con los participantes para aclarar cualquier duda o inquietud que pudieran tener respecto a las preguntas de los cuestionarios.

Esta interacción personalizada no solo permitió incrementar la tasa de respuesta, sino que también contribuyó a garantizar la completitud y coherencia de la información recopilada. Gracias a este proceso, se obtuvo un conjunto de datos más robusto y confiable, lo cual fue fundamental para la posterior etapa de análisis.

Resultados Encuesta Personal Operativo Cotraser CTA

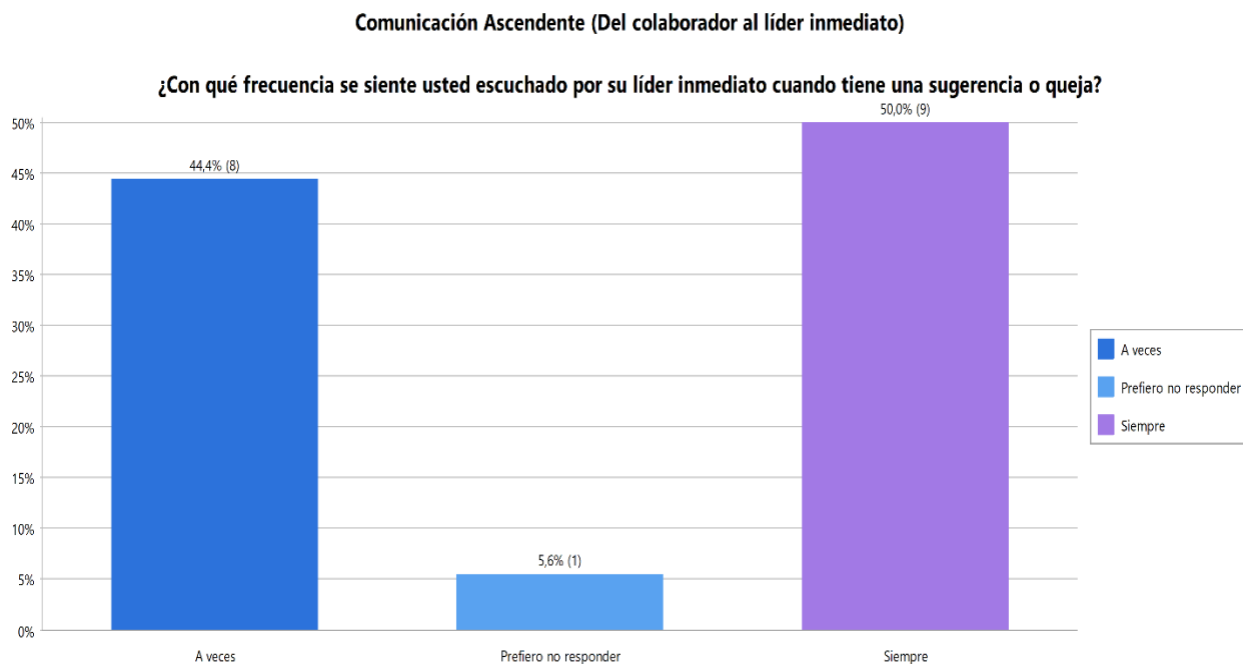
Dimensión Comunicación Ascendente, Comunicación Descendente, Comunicación Horizontal

Comunicación ascendente. Para este caso se obtienen los siguientes resultados.

Escucha activa con margen de mejora. La mitad de los encuestados (50%) se siente siempre escuchado, mientras que un 44.4% se siente escuchado a veces. Si bien nadie respondió nunca, el alto porcentaje de a veces indica que la escucha activa por parte de los líderes inmediatos podría mejorar. Ver figura 4.

Figura 4

Escucha activa con margen de mejora



Nota. De elaboración propia. La gráfica describe la frecuencia con la que es escuchado los colaboradores de Cotraser CTA por los líderes inmediatos cuando tiene una queja o sugerencia.

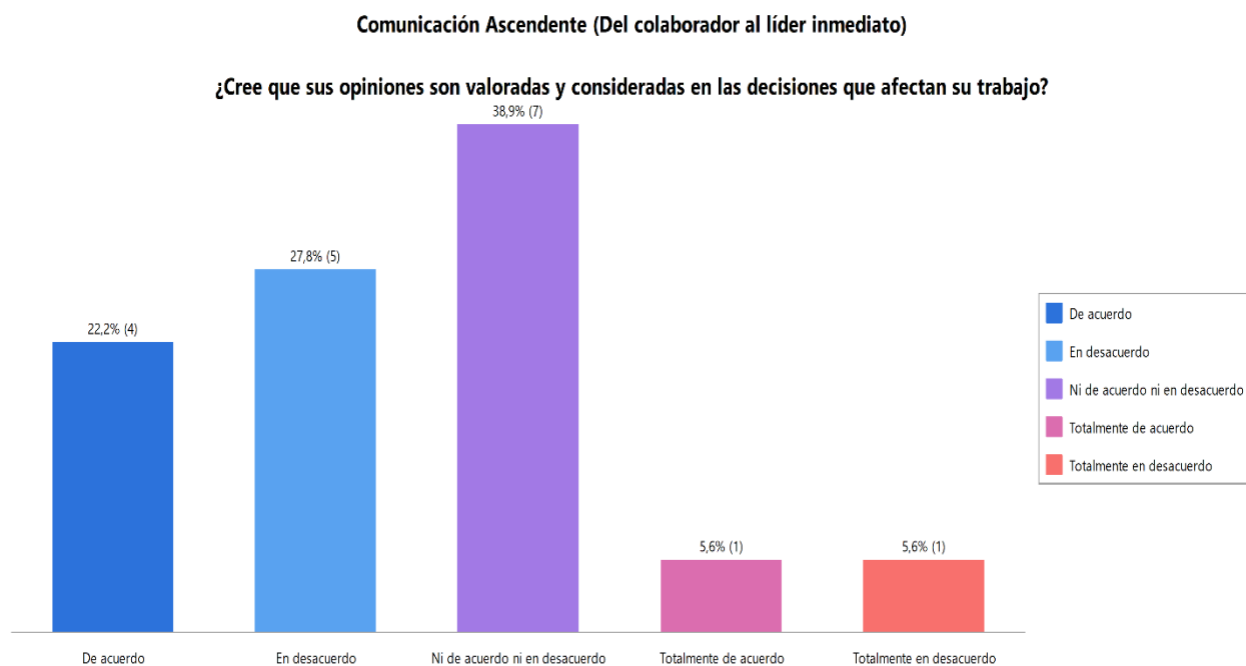
La percepción de ser escuchado por parte de los colaboradores de la empresa Cotraser CTA es fundamental para la comunicación ascendente y el compromiso de los mismo. Si bien la mitad se siente siempre escuchada, el alto porcentaje de a veces mencionado anteriormente, indica que los líderes deben esforzarse por practicar una escucha más activa y efectiva.

Preocupante percepción sobre la valoración de las opiniones. Un porcentaje considerable (38.9%) se muestra neutral, es decir ni de acuerdo ni en desacuerdo. Un 33.4% (5.6% + 27.8%) expresa desacuerdo, mientras que solo un 27.8% (22.2%+5.6%) está de acuerdo.

Este es un hallazgo preocupante, la percepción de que las opiniones no son valoradas ni consideradas puede generar desmotivación, falta de compromiso y una disminución en la participación de los colaboradores de la organización. Ver figura 5.

Figura 5

Preocupante percepción sobre la valoración de las opiniones



Nota. De elaboración propia. La gráfica describe la percepción que tienen los colaboradores de Cotraser CTA en cuanto a si son valoradas o no sus opiniones en las decisiones que afectan su trabajo dentro de la organización.

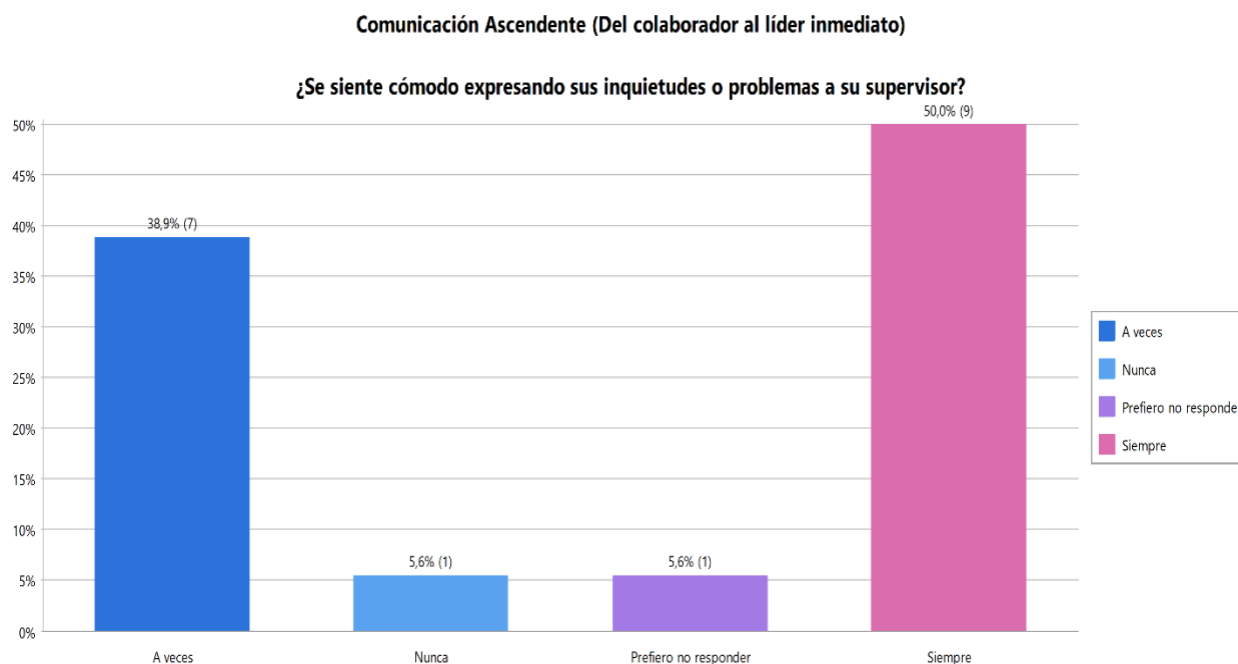
Un porcentaje considerable de colaboradores no siente que sus opiniones sean valoradas ni consideradas en las decisiones que les afectan. Este es un punto crítico que requiere atención inmediata.

Comodidad para expresar inquietudes con oportunidades de mejora. La mitad de los encuestados (50%) se siente siempre cómodo expresando sus inquietudes, mientras que un 38.9% lo hace a veces. Si bien la mayoría se siente cómoda, el porcentaje de a veces y con la

presencia de un 5.6% que responde nunca, lo cual indica la existencia de barreras que impiden una comunicación abierta y fluida con los supervisores. Ver figura 6.

Figura 6

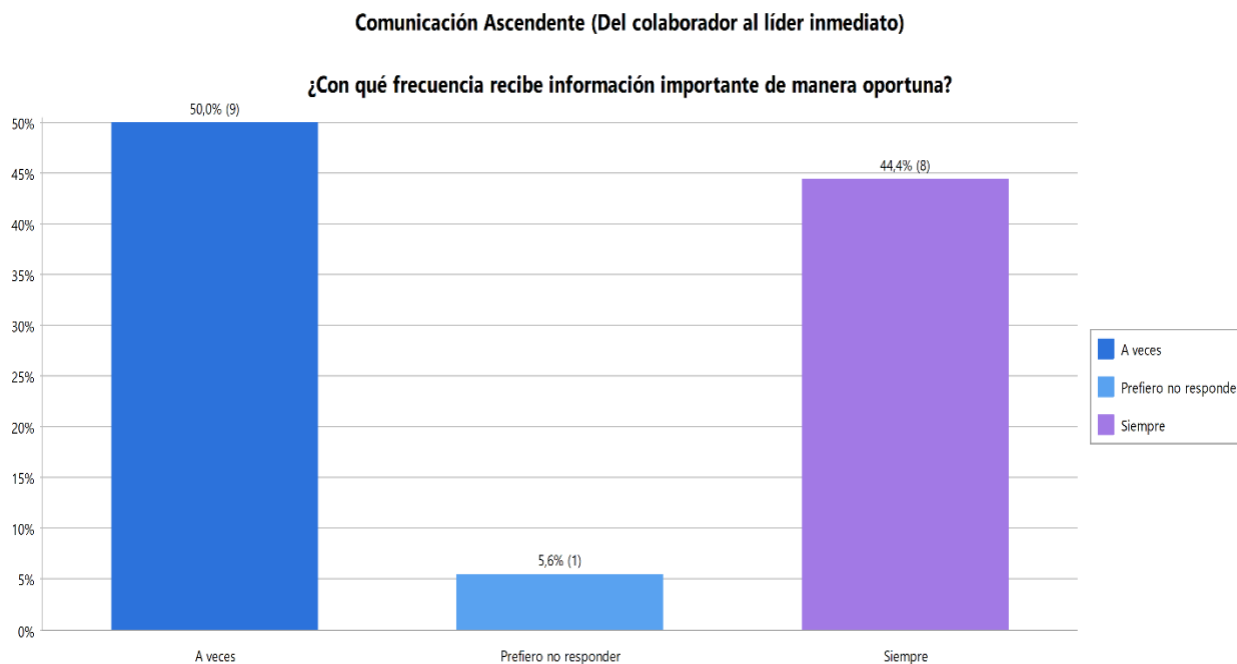
Comodidad para expresar inquietudes con oportunidades de mejora



Nota. De elaboración propia. La gráfica describe que tan cómodo se sienten los colaboradores expresando las inquietudes y problemas a los supervisores de la organización.

Con los anteriores resultados es evidente, la mayoría se siente cómoda expresando inquietudes, pero existen barreras que impiden una comunicación totalmente abierta.

Falta de información oportuna. Un 50% de los colaboradores a veces recibe información importante mientras que un 44.4% la recibe siempre. La falta de información oportuna puede generar incertidumbre, ansiedad y dificultar el desempeño laboral. Ver figura 7.

Figura 7*Falta de información oportuna*

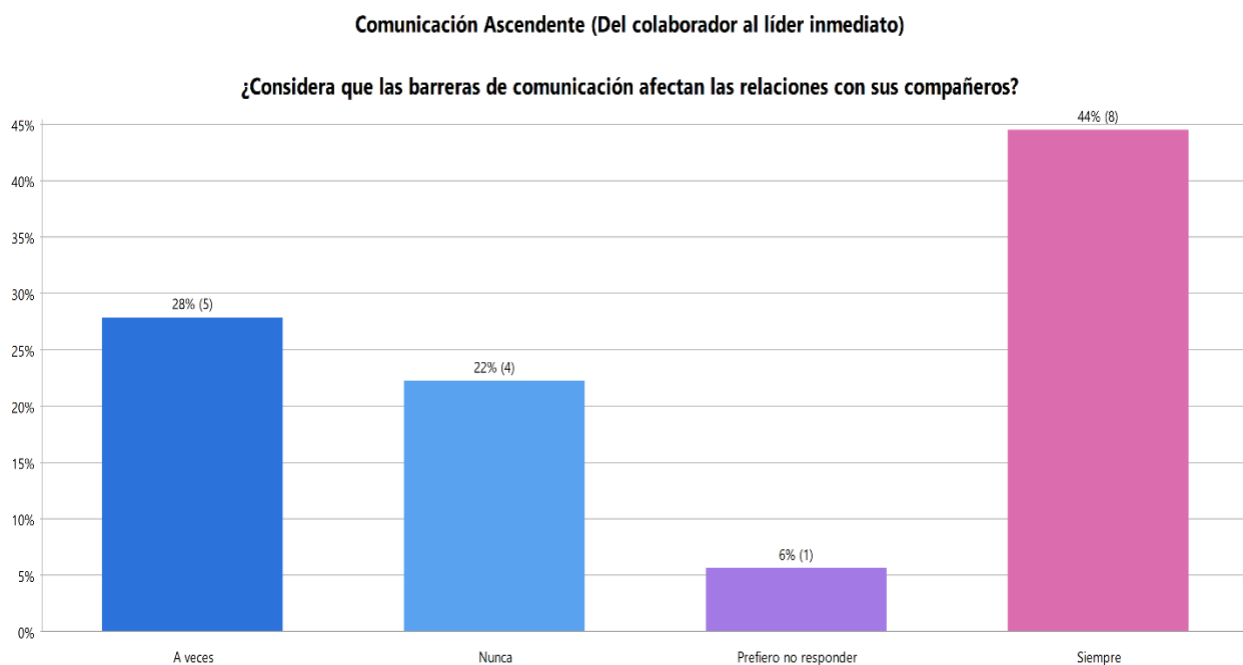
Nota. De elaboración propia, en la gráfica se puede ver la frecuencia con que los colaboradores reciben información oportuna.

Es crucial asegurar que la información relevante llegue a los colaboradores de Cotraser CTA de manera eficiente y en el momento adecuado. Es notable que la información importante no siempre llega a los colaboradores de manera oportuna, lo que puede generar problemas de desempeño y ansiedad.

Impacto de las barreras de comunicación en las relaciones entre compañeros. Un 72% (44%+28%) considera que las barreras de comunicación sí afectan las relaciones con sus compañeros, ya sea siempre o a veces. Al observar la figura 8, se determina, la comunicación efectiva es fundamental para mantener relaciones laborales positivas. Las barreras de comunicación pueden generar conflictos, malentendidos y un ambiente laboral tenso.

Figura 8

Impacto de las barreras de comunicación



Nota. De elaboración propia. En la gráfica se puede observar la percepción que tiene los colaboradores en cuanto la afectación que tienen las barreras de comunicación en las relaciones con compañeros de trabajo.

Asimismo, la mayoría considera que las barreras de comunicación afectan negativamente las relaciones entre compañeros.

En cuanto a la presencia de respuestas de prefiero no responder. Aunque en menor medida, la presencia de estas respuestas (especialmente en la pregunta sobre la información de cambios y la retroalimentación) podría indicar cierta falta de confianza o tener temor a represalias.

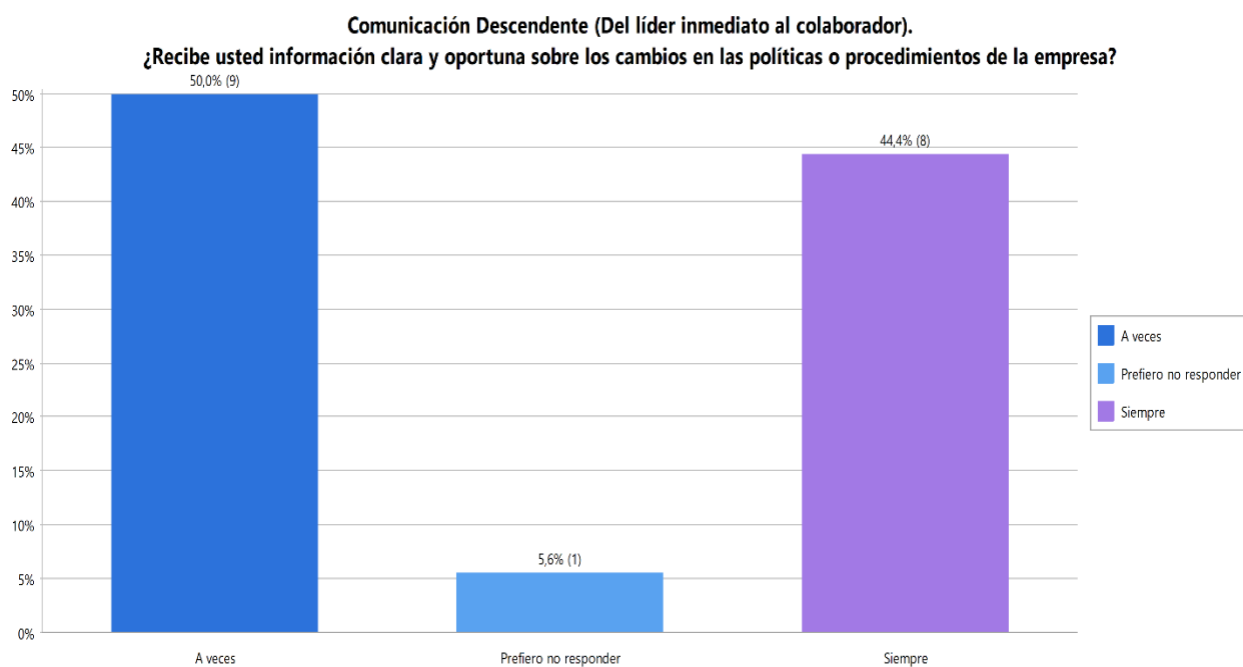
Comunicación descendente. Para este caso se obtienen los siguientes resultados.

Comunicación de cambios inconsistente. La inconsistencia en la comunicación de cambios con 50% a veces, es el problema más destacado. Se necesita un sistema más formalizado y confiable para comunicar los cambios a los colaboradores.

El hallazgo más significativo aquí es que la mitad de los encuestados (50%) recibe información sobre cambios a veces. Esto revela una clara inconsistencia en la comunicación de cambios. Aunque ninguno respondió nunca, el alto porcentaje de a veces indica que la comunicación no es confiable ni predecible. Ver figura 9.

Figura 9

Comunicación de cambios inconsistente



Nota. De elaboración propia. En la gráfica se puede ver la secuencia con al que los colaboradores reciben información de las políticas y procedimientos de la empresa Cotraser CTA.

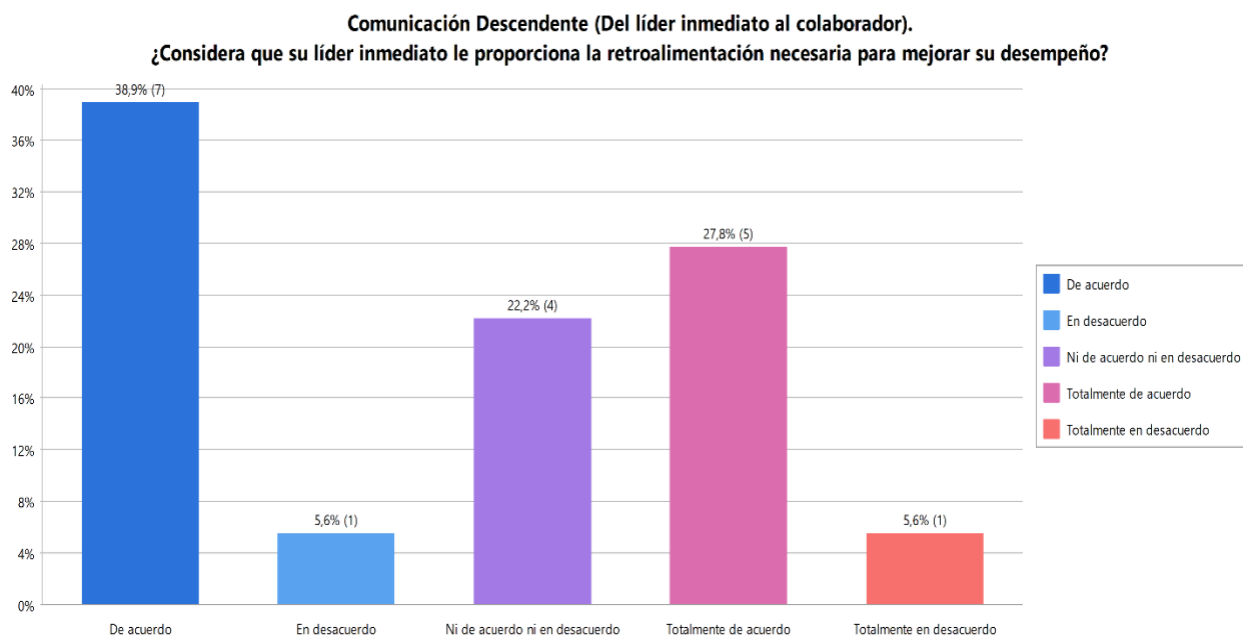
Ahora bien, la falta de oportunidad y claridad en la información sobre cambios genera incertidumbre, confusión y puede afectar negativamente la moral y la productividad de los

colaboradores. Estos necesitan información precisa y a tiempo para adaptarse a los cambios y realizar sus tareas de manera efectiva.

Retroalimentación necesita mayor enfoque. Combinando las respuestas positivas (de acuerdo y totalmente de acuerdo), un 66.7% de los encuestados percibe que recibe retroalimentación adecuada. Sin embargo, un 22.2% se muestra neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo), y un 11.2% expresa desacuerdo (sumando totalmente en desacuerdo y en desacuerdo). La retroalimentación es esencial para el desarrollo profesional y la mejora del desempeño. La neutralidad de un 22.2% puede interpretarse como una falta de retroalimentación específica, frecuente o significativa. La retroalimentación debe ser oportuna, específica, enfocada en el comportamiento y orientada a la mejora. Ver figura 10.

Figura 10

Retroalimentación líder inmediato



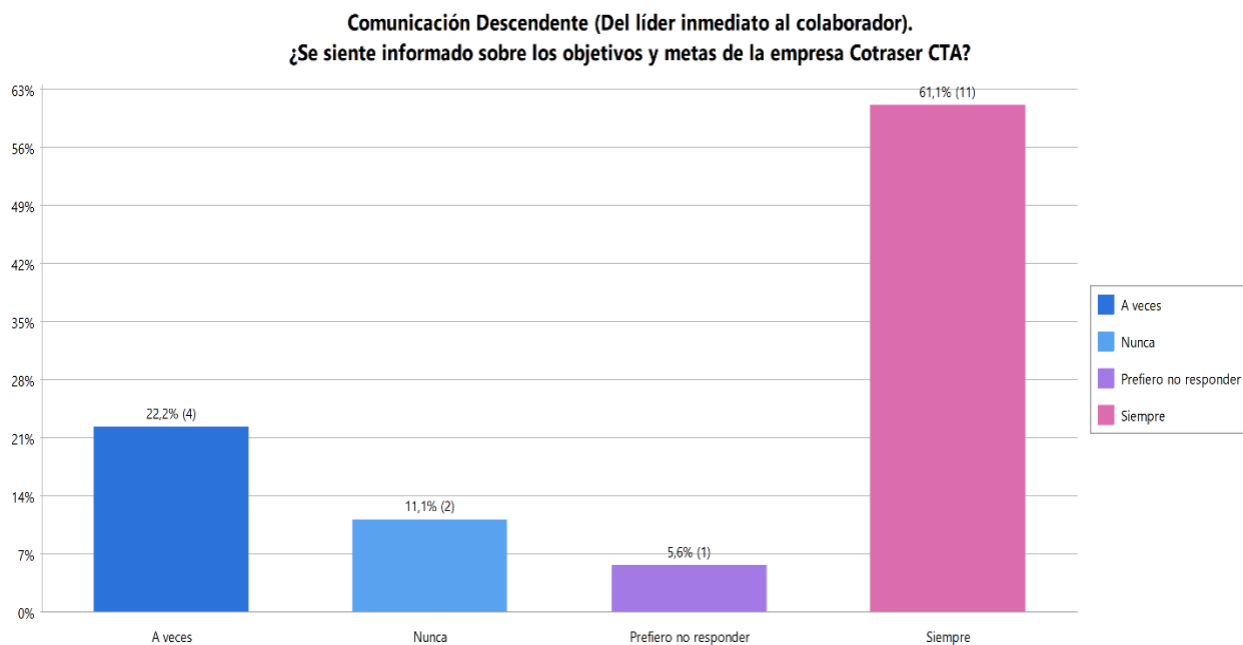
Nota. De elaboración propia. En la gráfica se observa en términos porcentuales como consideran los colaboradores si se recibe información necesaria para el mejoramiento del desempeño en sus actividades laborales.

Igualmente, aunque la mayoría recibe retroalimentación, la proporción de respuestas neutras y negativas indica que la calidad y la frecuencia de la retroalimentación necesitan mejorar. Los líderes deben ser capacitados en como dar retroalimentación efectiva.

Comunicación de objetivos y metas con áreas de mejora. Un 61.1% se siente siempre informado sobre los objetivos y metas, lo cual es positivo. No obstante, un 22.2% responde a veces y un 11.1% responde nunca. Este 33.3% combinado indica una deficiencia en la comunicación de la visión y dirección de la empresa Cotraser CTA. La falta de claridad sobre los objetivos y metas puede generar desorientación, falta de alineación de los esfuerzos individuales con los objetivos organizacionales y una disminución del sentido de pertenencia. Los colaboradores necesitan comprender el panorama general para sentirse motivados y comprometidos.. Ver figura 11.

Figura 11

Comunicación de objetivos y metas



Nota. De elaboración propia. La gráfica describe que tan informados están los colaboradores en relación a los objetivos y metas que tiene la empresa Cotraser CTA.

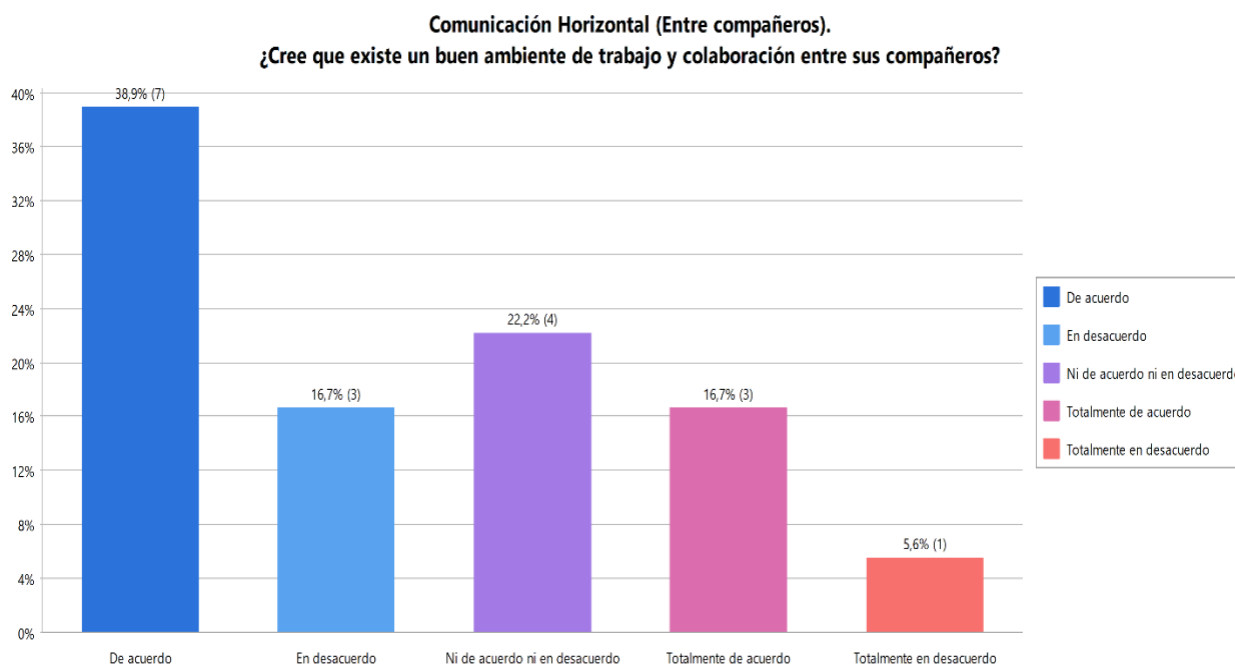
Si bien la mayoría está informada, un tercio de los encuestados no lo está de manera consistente. Esto sugiere que la estrategia de comunicación de objetivos y metas necesita ser revisada para asegurar que llegue a todos los colaboradores de forma clara y continua.

Comunicación horizontal. Para este caso se obtienen los siguientes resultados.

Ambiente de trabajo y apoyo entre compañeros con áreas de mejora. Los resultados arrojados por la respuesta de los participantes en cuanto a la pregunta realizada ¿Cree que existe un buen ambiente de trabajo y colaboración entre sus compañeros? si bien un 55.6% (38.9%+16.7%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que existe un buen ambiente de trabajo y colaboración, un 22.2% se muestra neutral, y un 22.3% (5.6% + 16.7%) expresa desacuerdo. Ver figura 12.

Figura 12

Ambiente de trabajo



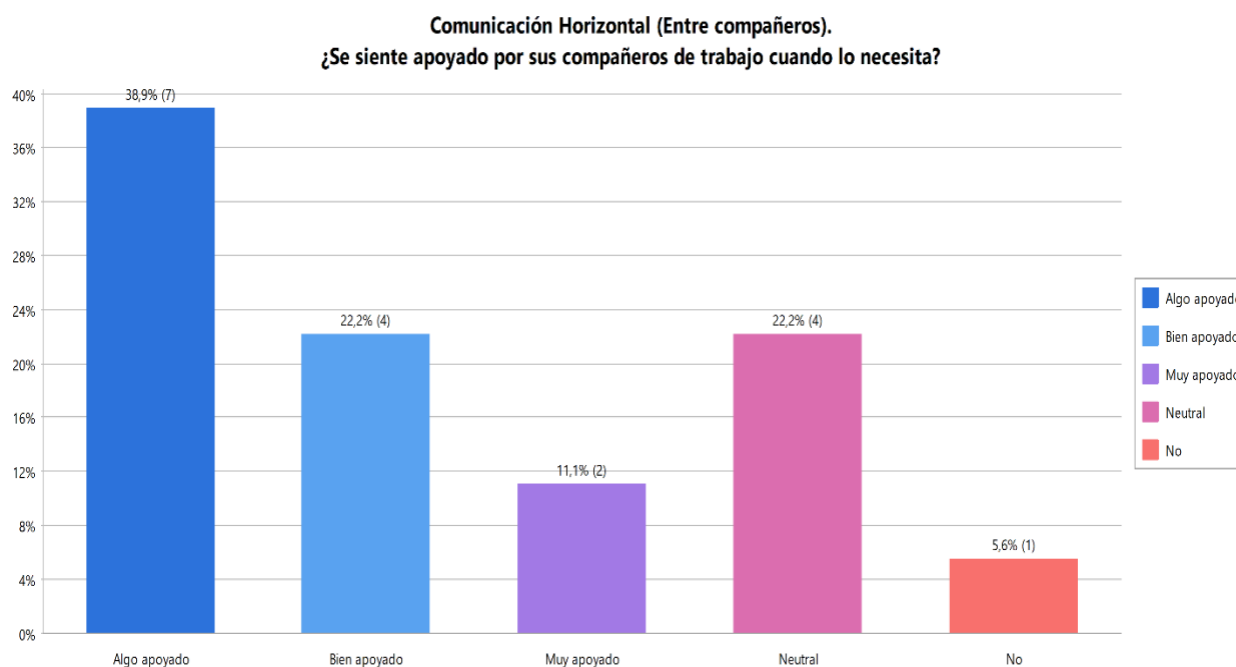
Nota. De elaboración propia. En la gráfica se observa si creen o no los colaboradores de Cotraser CTA si existe un ambiente de trabajo y colaboración entre compañeros.

Aunque la mayoría tiene una percepción positiva, la proporción combinada de respuestas neutras y negativas en un 44.5% (22.2%+22.3%) es considerable y señala áreas de mejora. Un ambiente de trabajo positivo y colaborativo es esencial para el bienestar de los colaboradores, la productividad y la retención del talento.

En cuanto a la respuesta de la pregunta ¿Se siente apoyado por sus compañeros de trabajo cuando lo necesita? un 33.3% (22.2%+11.1%) se siente bien apoyado o muy apoyado, siendo esto positivo. Sin embargo, un 38.9% se siente algo apoyado, y un 22.2% se muestra neutral. La respuesta No aparece en un 5.6%. Ver figura 13.

Figura 13

Apoyo entre compañeros



Nota. De elaboración propia. En la gráfica se puede ver que tanto se sienten apoyado los colaboradores de Cotraser CTA por sus compañeros de trabajo.

Estos resultados indican que, si bien existe cierto nivel de apoyo entre compañeros, no es uniforme ni consistente. Un 61.1% (38.9%+22.2%) se siente entre algo apoyado y neutral,

mostrando una clara oportunidad de fortalecer las redes de apoyo entre compañeros. El apoyo entre compañeros es crucial para el manejo del estrés, el aprendizaje y el desarrollo personal y laboral, y la creación de un sentido de pertenencia.

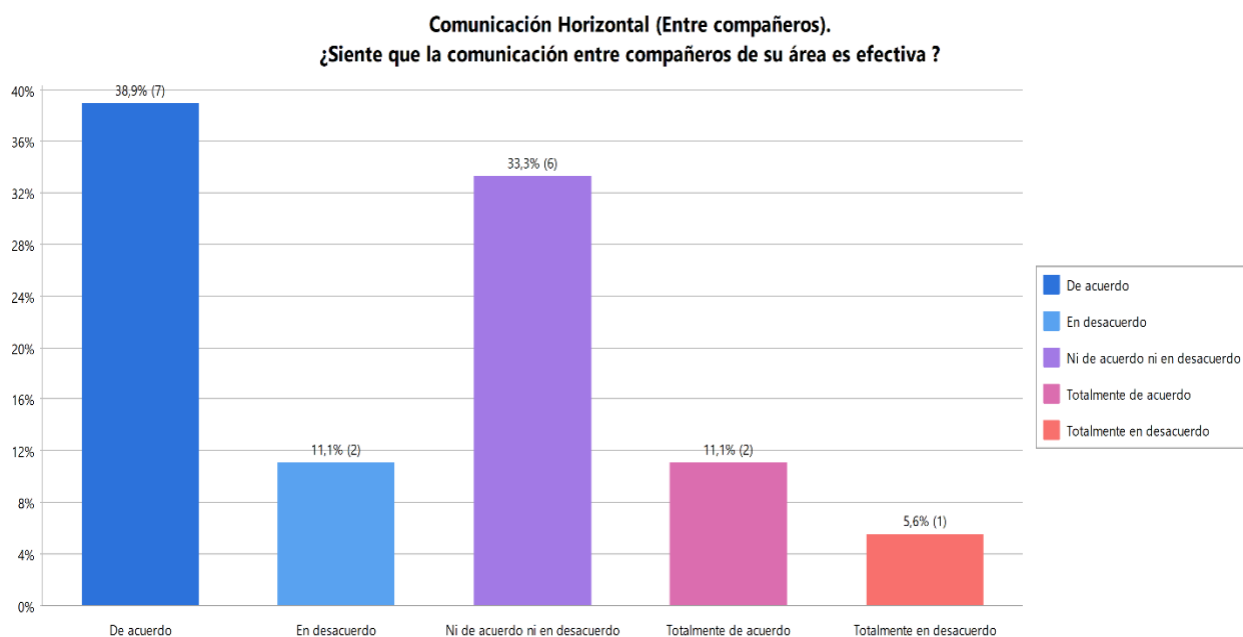
Aunque existe una percepción mayoritariamente positiva sobre el ambiente de trabajo y el apoyo entre compañeros, los porcentajes de respuestas neutras y negativas indican la necesidad de fortalecer estos aspectos.

Comunicación efectiva necesita mayor atención. Un 50% (38.9%+11.1%) considera, la comunicación es efectiva (de acuerdo o totalmente de acuerdo). Sin embargo, un 33.3% se muestra neutral y un 16.7% (5.6%+11.1%) expresa desacuerdo. Esto indica, aunque la mitad percibe una comunicación efectiva, existe un porcentaje significativo que no lo hace. Ver figura

14

Figura 14

Comunicación efectiva



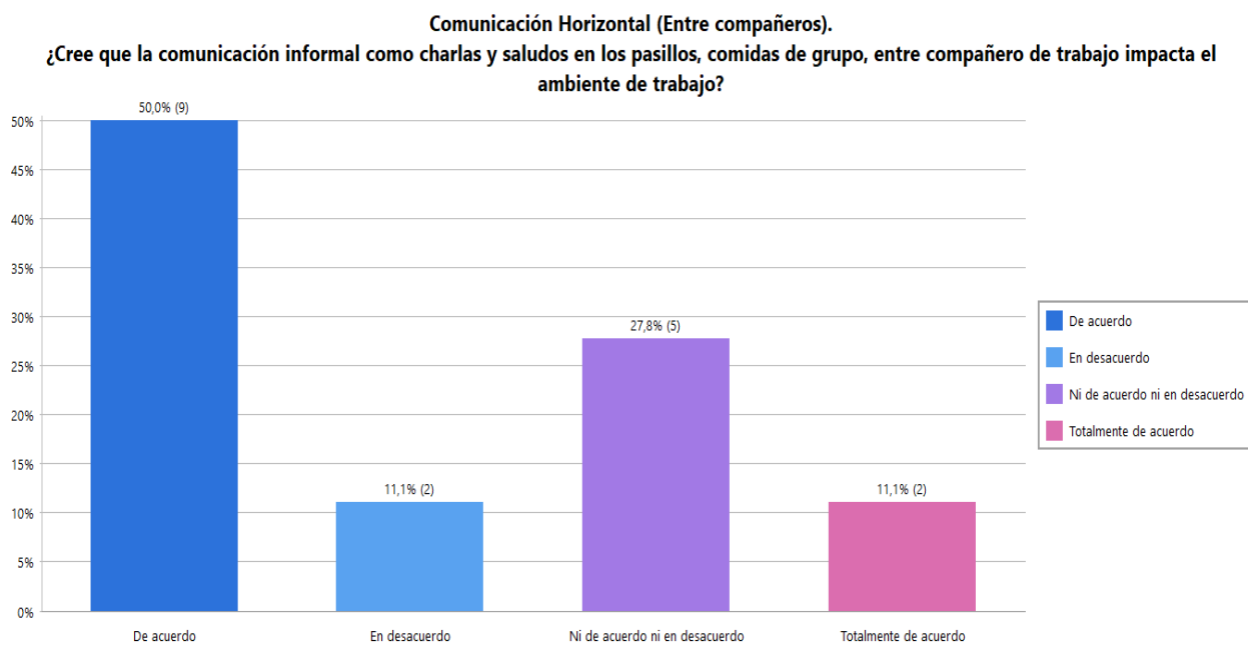
Nota. De elaboración propia. En la gráfica se observa la percepción que tienen los colaboradores de Cotraser CTA en cuanto si la comunicación entre ellos es efectiva.

La comunicación entre compañeros de trabajo no es percibida como totalmente efectiva por una parte importante de los encuestados. Esto impacta directamente la colaboración y el ambiente de trabajo.

Importancia de la comunicación informal. Un 61.1% (50%+11.1%) considera que la comunicación informal impacta positivamente el ambiente de trabajo. Esto sugiere que las interacciones sociales informales juegan un papel importante en la creación de un ambiente laboral positivo y en el fortalecimiento de las relaciones entre compañeros. Sin embargo, un 27.8% se muestra neutral, lo que demuestra que no perciben un impacto significativo de estas interacciones, o que posiblemente no participan de ellas. Ver figura 15.

Figura 15

Comunicación informal



Nota. De elaboración propia. En la gráfica se observa como la comunicación informal impacta en el ambiente de trabajo de los colaboradores de Cotraser CTA.

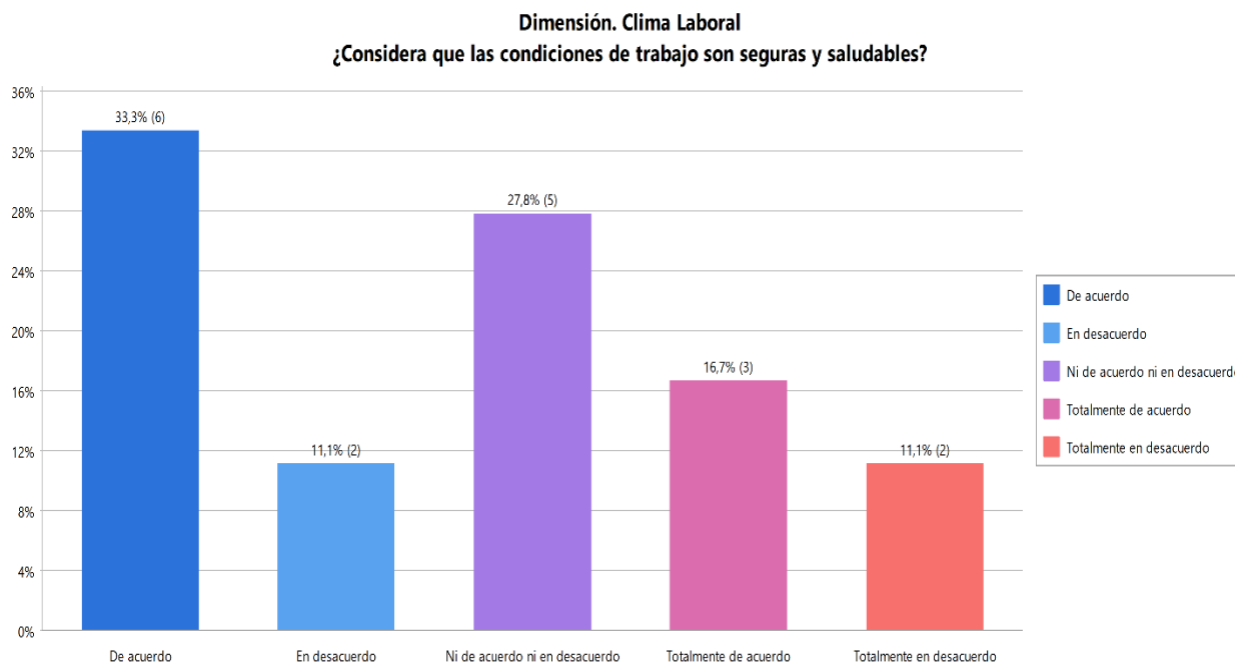
La mayoría en comparación de la minoría (11,1%) reconoce el valor de la comunicación informal para el ambiente laboral. Fomentar estas interacciones puede ser una estrategia efectiva para mejorar el clima laboral.

Dimensión Clima Laboral

Percepción mixta sobre seguridad y salud. El 50% (33.3%+16.7%) percibe las condiciones como seguras y saludables. Sin embargo, un 22.2% (11.1%+11.1%) expresa desacuerdo, y un 27.8% se muestra neutral. En relación a estos resultados, la seguridad y la salud son fundamentales. Ver fotos 16.

Figura 16

Percepción mixta sobre seguridad y salud



Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra las percepciones que tienen los colaboradores sobre si las condiciones de trabajo son seguras y saludables.

Un porcentaje considerable de desacuerdo y neutralidad indica una necesidad de revisión y mejora de las condiciones laborales. La neutralidad podría indicar falta de información o

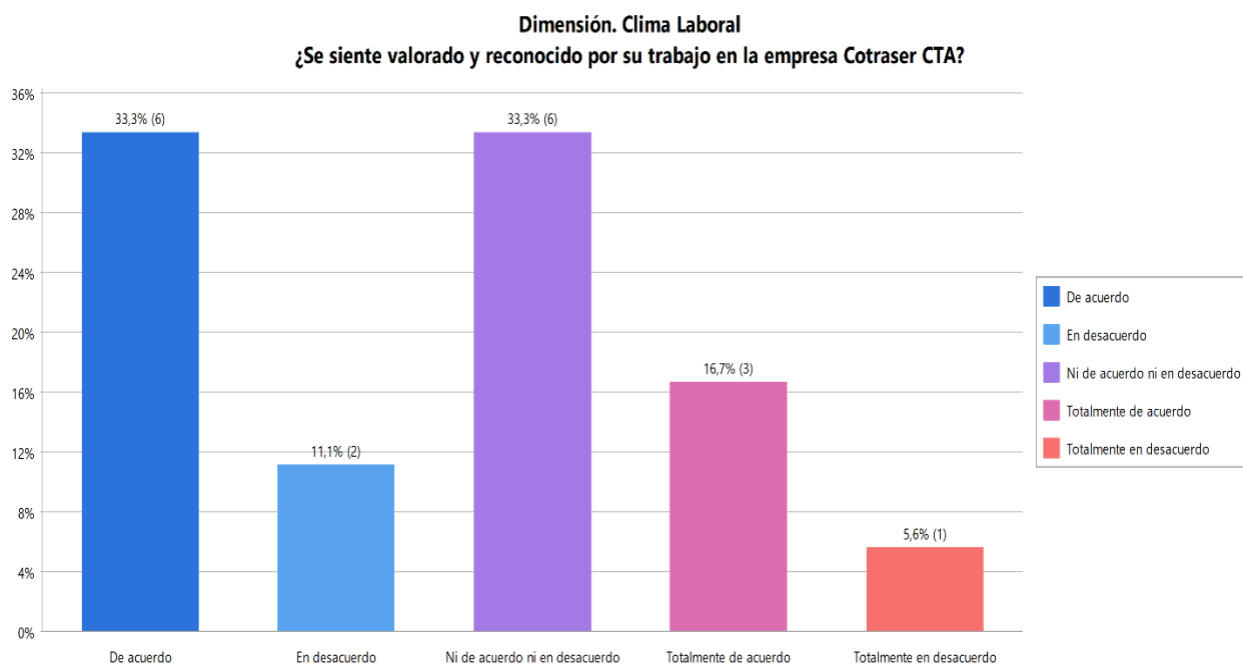
conocimiento sobre las medidas de seguridad implementadas. Si bien la mitad percibe condiciones seguras y saludables, la otra mitad expresa dudas o desacuerdo.

Esto requiere una revisión exhaustiva por parte del área encargada de las medidas de seguridad y salud ocupacional, así como una mejor comunicación de las mismas.

Necesidad de reforzar el reconocimiento. El 50% (33.3%+16.7%) se siente valorado y reconocido. Un 33.3% se muestra neutral, y un 16.7% (11.1%+5.6%) expresa desacuerdo. No obstante, la falta de reconocimiento puede afectar negativamente la motivación, el compromiso y la retención. La neutralidad puede indicar falta de feedback o un sistema de reconocimiento poco efectivo. Ver figura 17.

Figura 17

Valoración y reconocimiento en el trabajo



Nota. De elaboración propia. En la gráfica se observa que tan valorado y reconocido se siente el colaborador dentro de la empresa.

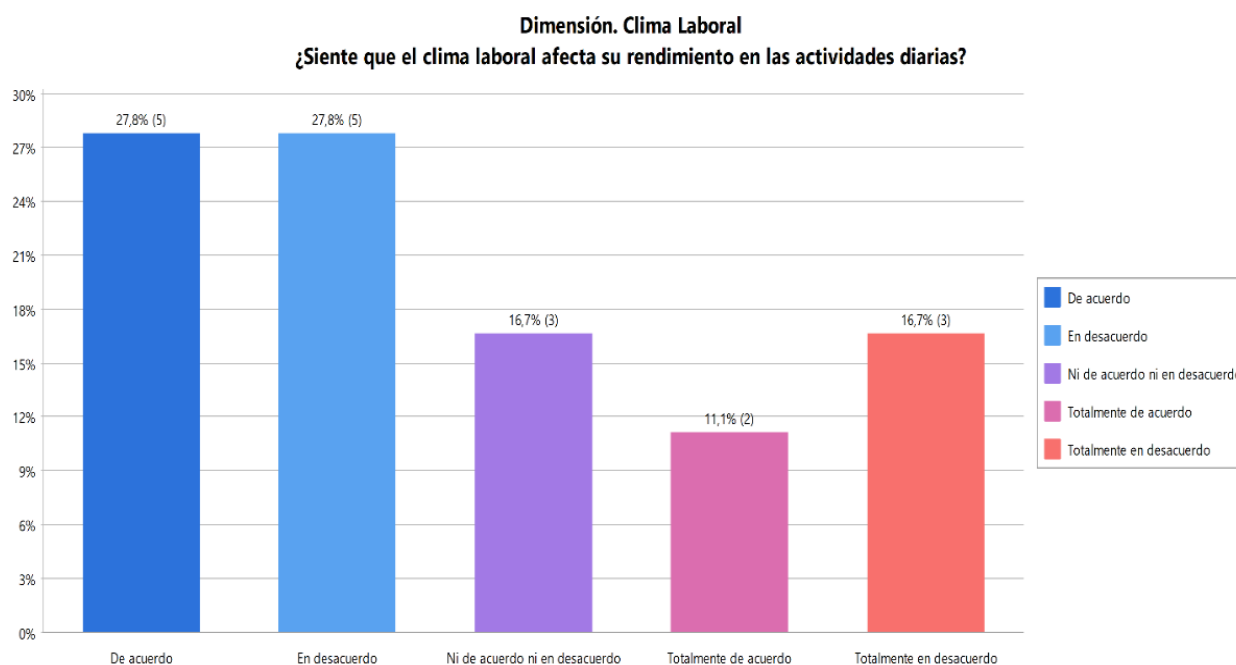
Aunque la mitad se siente valorada, un porcentaje considerable se muestra neutral o en desacuerdo. Implementar un programa de reconocimiento formal y efectivo podría mejorar significativamente este aspecto.

Impacto del clima en el rendimiento dividido. Las respuestas están divididas, un 38.9% (27.8%+11.1%) siente que el clima sí afecta su rendimiento, mientras que un 44.5% (16.7%+27.8%) considera que no y un 16.7% se mantiene neutral.

Esta división evidencia que el impacto del clima laboral en el rendimiento puede variar según las características individuales o las dinámicas de cada área. Ver figura 18.

Figura 18

Impacto del clima laboral en el rendimiento a las actividades



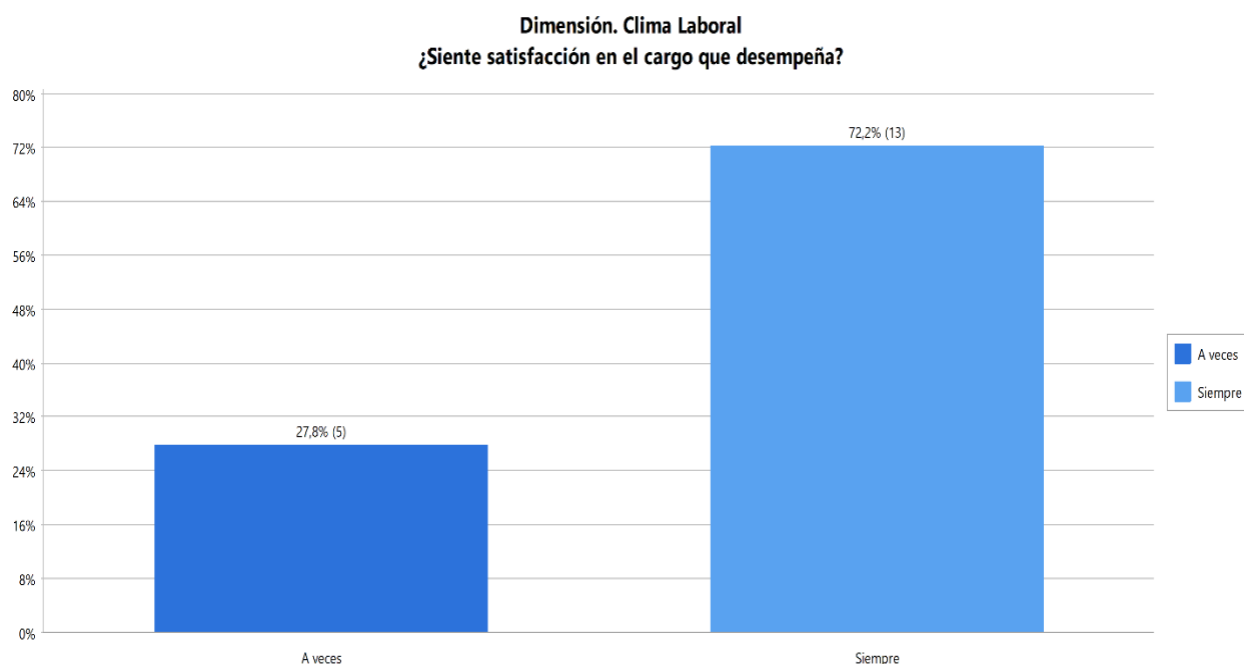
Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra como el clima laboral afecta el rendimiento diario de los colaboradores en sus actividades de trabajo.

Sería útil investigar más a fondo los factores que influyen en esta percepción. La percepción sobre el impacto del clima en el rendimiento está dividida, lo que sugiere la influencia de factores individuales o de área.

Satisfacción en el cargo mayoritariamente positiva, pero con fluctuaciones. Un 72.2% se siente siempre satisfecho con su cargo, lo que es un buen indicador, sin embargo, el 27.8% que responde a veces, indica que existen factores que influyen en la satisfacción y que no son constantes. Si bien la mayoría se siente satisfecha, la fluctuación en la satisfacción de un porcentaje importante sugiere la necesidad de identificar y abordar las causas de esta variabilidad. Ver figura 19.

Figura 19

Satisfacción en el cargo



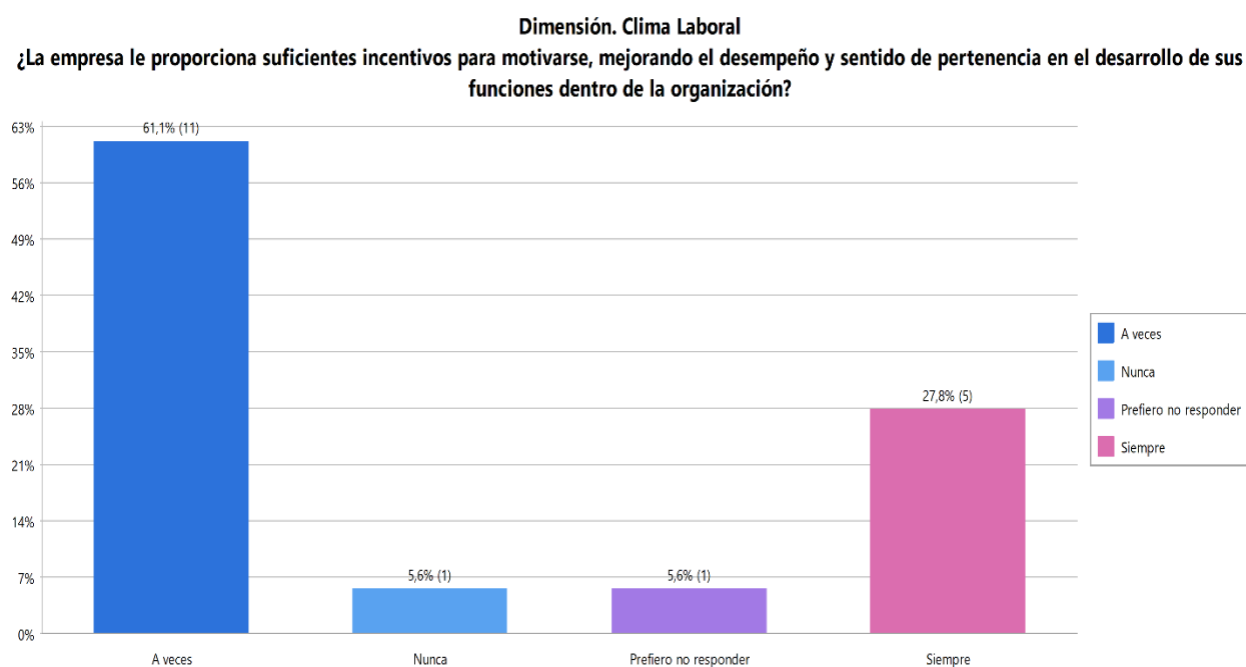
Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra la satisfacción que sienten los colaboradores en el cargo a desempeñar dentro de la empresa Cotraser CTA.

Inconsistencia en incentivos. La mayoría (61.1%) indica que los incentivos se proporcionan a veces y solo un 27.8% los recibe siempre. La inconsistencia en la entrega de incentivos disminuye su efectividad como factor motivacional y afecta negativamente el sentido de pertenencia.

Un sistema de incentivos debe ser claro, transparente y aplicado de manera consistente para generar el impacto deseado. Ver figura 20.

Figura 20

Proporción incentivos motivacionales



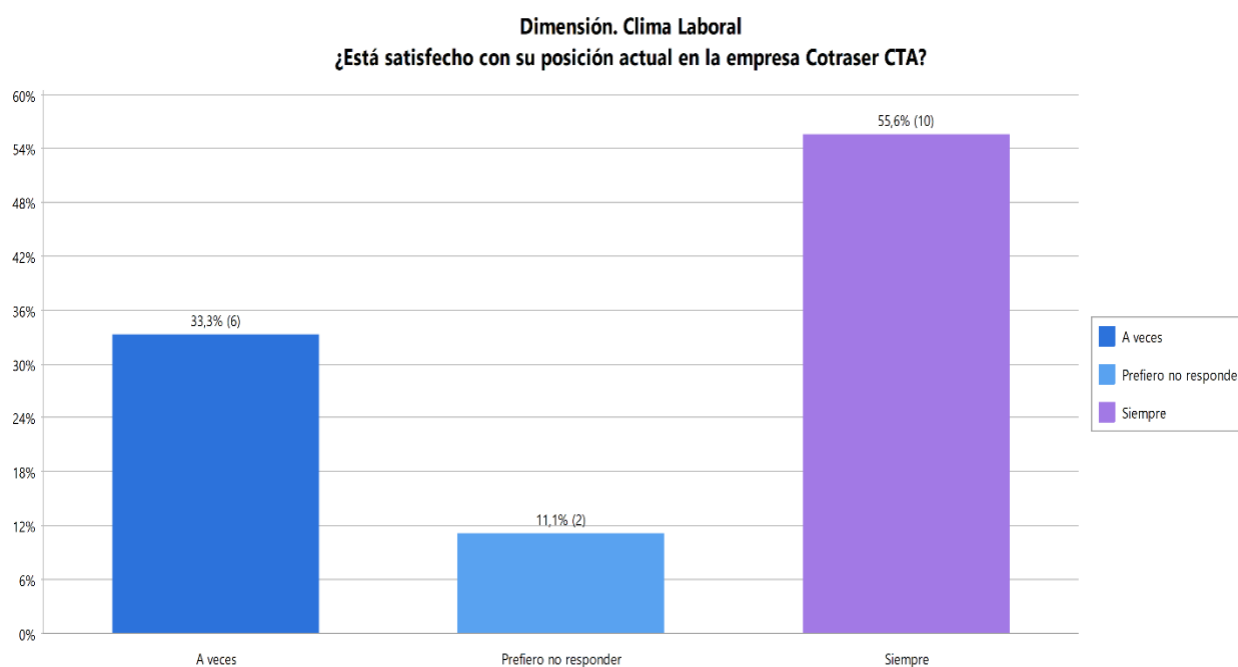
Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra como sienten los colaboradores la proporción de incentivos como medio de motivación para mejorar el desempeño y sentido de pertenencia en desarrollo de las funciones dentro de Cotraser CTA.

La falta de consistencia en la provisión de incentivos es un hallazgo clave. Esto sugiere la necesidad de revisar el sistema de incentivos para que sea más efectivo y genere un mayor impacto en la motivación y el sentido de pertenencia.

Satisfacción con la posición con fluctuaciones. Un 55.6% está siempre satisfecho con su posición, lo cual es positivo, sin embargo, un 33.3% lo está a veces. La fluctuación en la satisfacción con la posición sugiere la presencia de factores que influyen en esta percepción y que no son constantes. Ver figura 21

Figura 21

Satisfacción posición actual



Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra la satisfacción actual que sienten los colaboradores en la posición donde se encuentran dentro de la empresa Cotraser CTA.

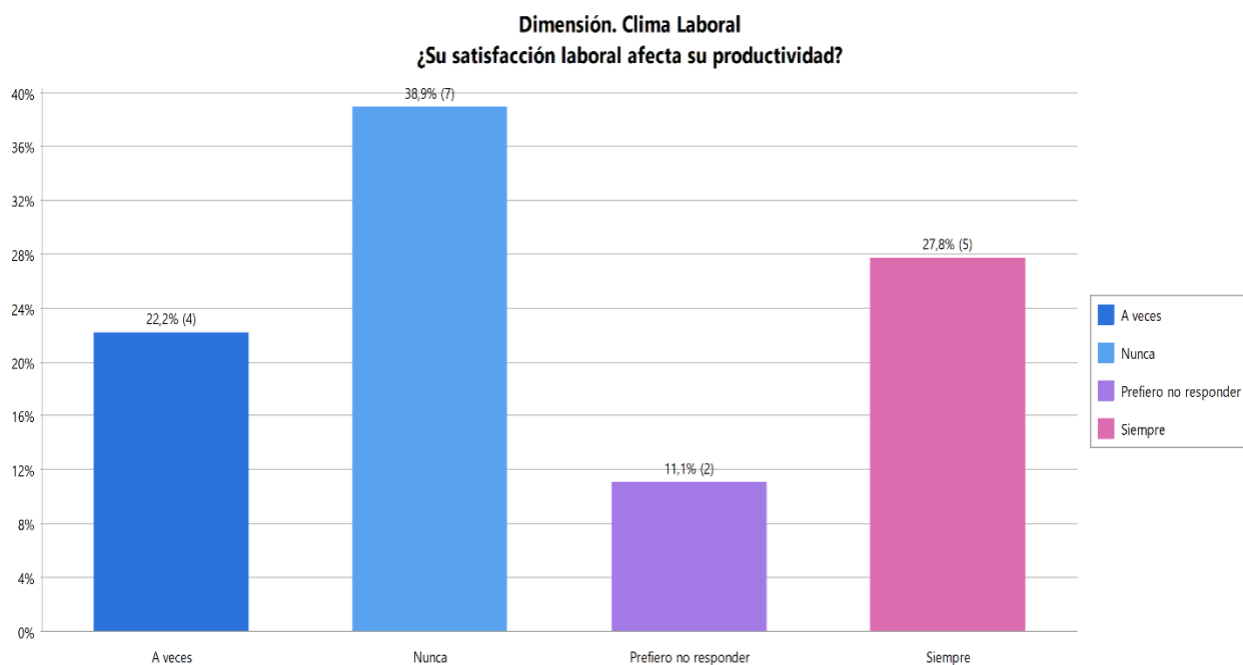
Es importante investigar cuales son estos factores para abordarlos adecuadamente. Si bien la mayoría está satisfecha con su posición, la fluctuación en la satisfacción indica la presencia de factores que deben ser investigados y abordados.

Percepción dividida sobre el impacto de la satisfacción en la productividad. Un 50% (27.8%+22.2%) considera que la satisfacción sí afecta su productividad, mientras que un 38.9% considera que no. La división en las respuestas indica que la relación entre satisfacción y

productividad podría ser compleja y depender de factores individuales. Sin embargo, un 50% que sí percibe la afectación es un porcentaje considerable que no debe ser ignorado. Ver figura 22

Figura 22

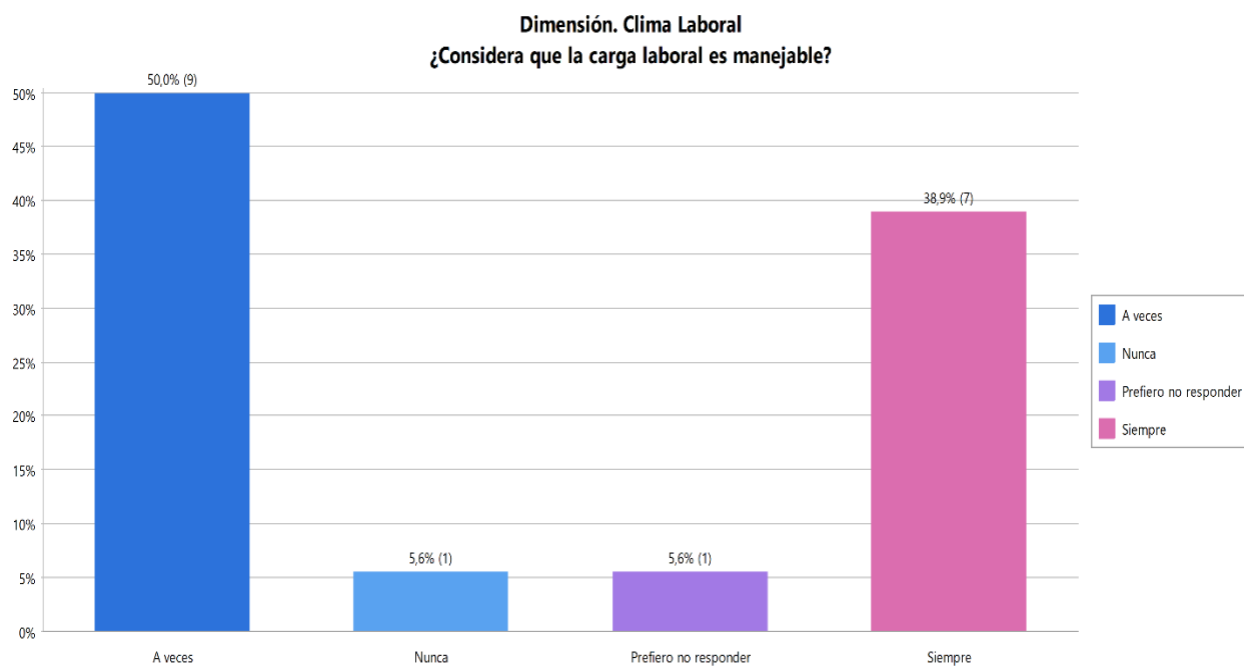
Percepción impacto de la satisfacción en la productividad



Nota. De elaboración propia. La gráfica se puede observar cómo afecta la satisfacción laboral de los colaboradores la productividad de la organización.

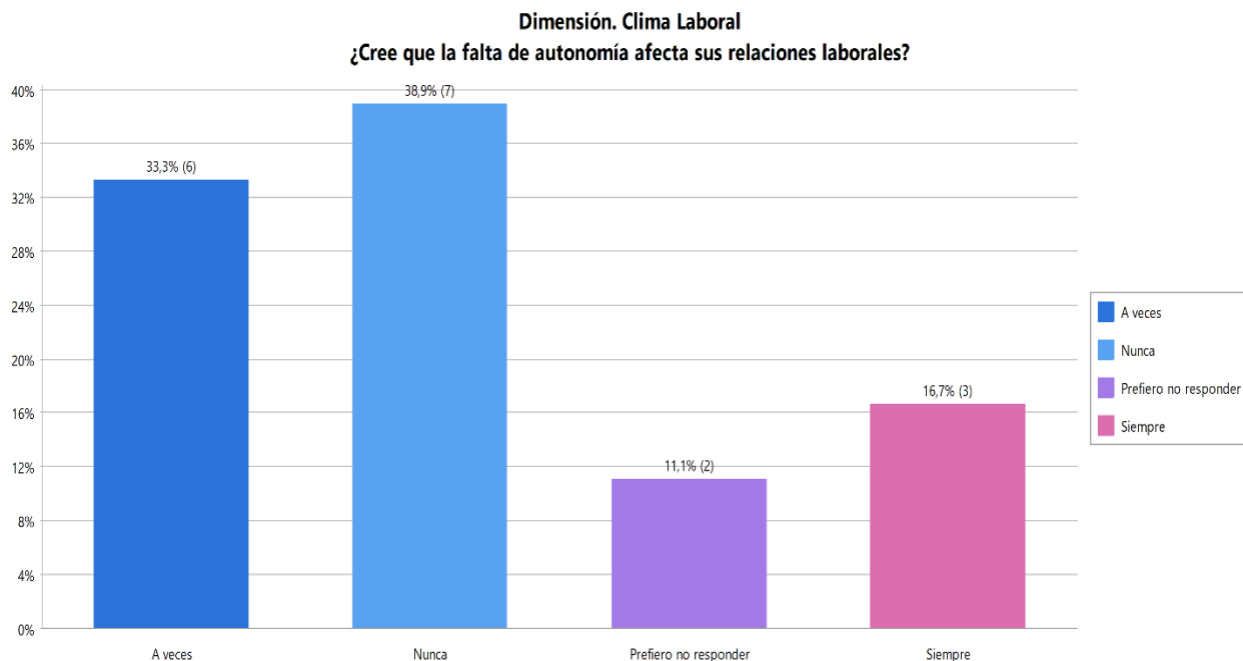
Carga laboral manejable a veces. La mitad de los encuestados (50%) considera que la carga laboral es manejable a veces. Solo un 38.9% la considera siempre manejable. La alta proporción de respuestas a veces sugiere una necesidad de revisar la distribución del trabajo, los recursos disponibles y la organización de las tareas.

Una carga laboral mal gestionada puede llevar al estrés, el agotamiento y la disminución de la productividad. Ver figura 23.

Figura 23*Carga laboral*

Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra como consideran los colaboradores de la empresa Cotraser CTA si la carga laboral es manejable.

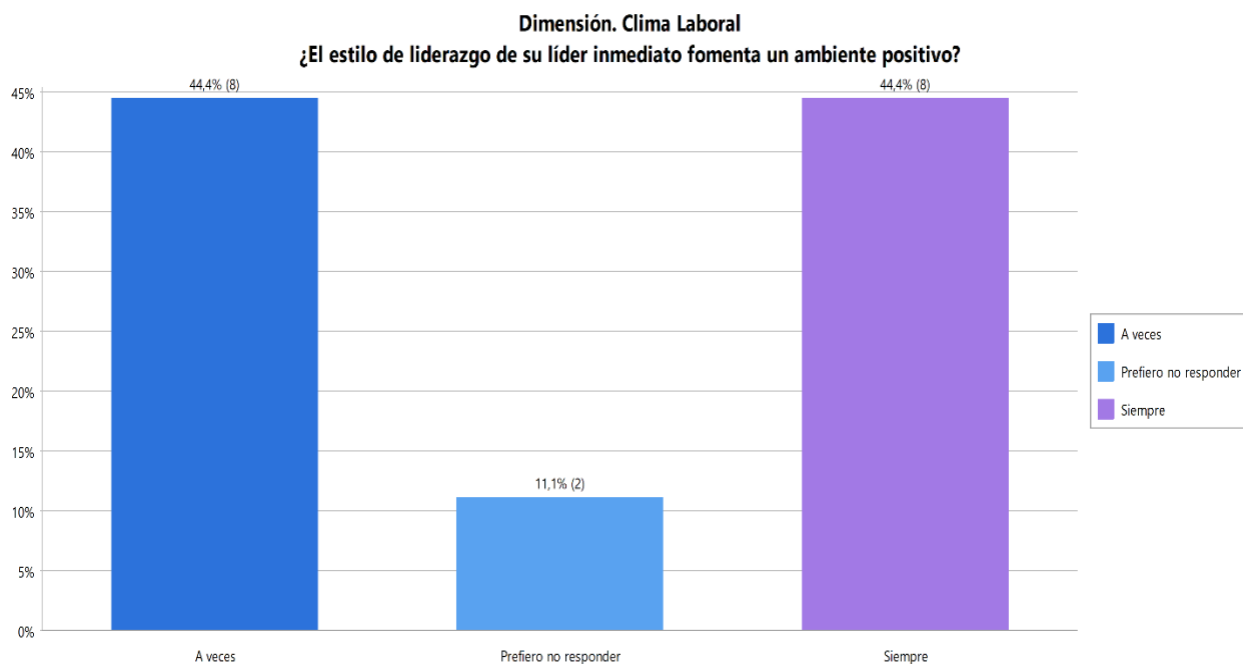
Impacto de la falta de autonomía en las relaciones laborales. Un 50% (16.7%+33.3%) considera que la falta de autonomía sí afecta las relaciones laborales. La autonomía en el trabajo se relaciona con la sensación de control, la motivación intrínseca y la responsabilidad. Su falta puede generar frustración, dependencia y afectar negativamente la dinámica entre compañeros. Ver figura 24.

Figura 24*Impacto de la falta de autonomía*

Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra como la falta de autonomía puede afectar las relaciones laborales entre colaboradores de la empresa Cotraser CTA.

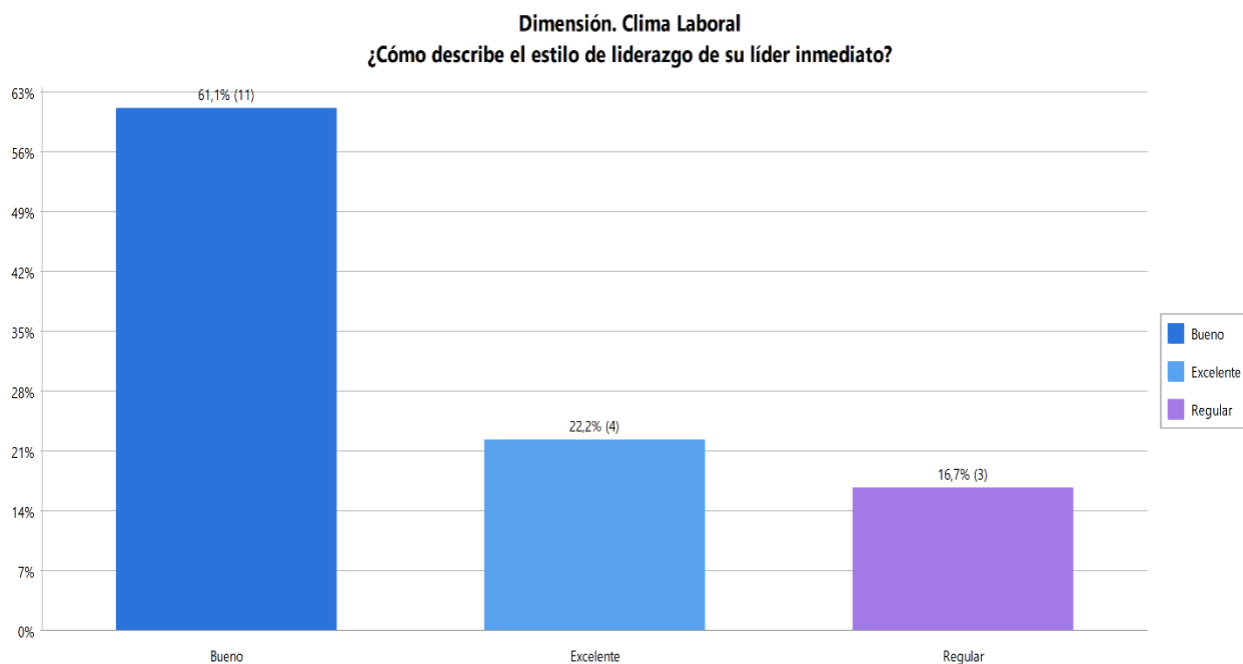
La mitad de los encuestados considera que la falta de autonomía afecta negativamente las relaciones laborales.

Liderazgo con inconsistencias. En la pregunta ¿El estilo de liderazgo de su líder inmediato fomenta un ambiente positivo? las respuestas se dividen equitativamente entre siempre (44.4%) y a veces (44.4%). Esta división indica una inconsistencia en el estilo de liderazgo y su impacto en el ambiente laboral. Algunos líderes generan un ambiente positivo de manera consistente, mientras que otros lo hacen solo en ocasiones. Esto sugiere la necesidad de estandarizar las prácticas de liderazgo para asegurar un ambiente positivo para todos los colaboradores de Cotraser CTA. Ver figura 25.

Figura 25*Estilo de liderazgo y ambiente positivo*

Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra como perciben los colaboradores dentro de la empresa Cotraser CTA el estilo de liderazgo para fomentar un ambiente positivo.

Para la pregunta ¿Cómo describe el estilo de liderazgo de su líder inmediato? Un 61.1% describe el estilo de liderazgo como bueno, lo cual es positivo, sin embargo, solo un 22.2% lo considera excelente, y un 16.7% como regular. Si bien la mayoría percibe un liderazgo positivo, la baja proporción de excelente y la presencia de regular indican que hay margen de mejora en las habilidades de liderazgo. Ver figura 26.

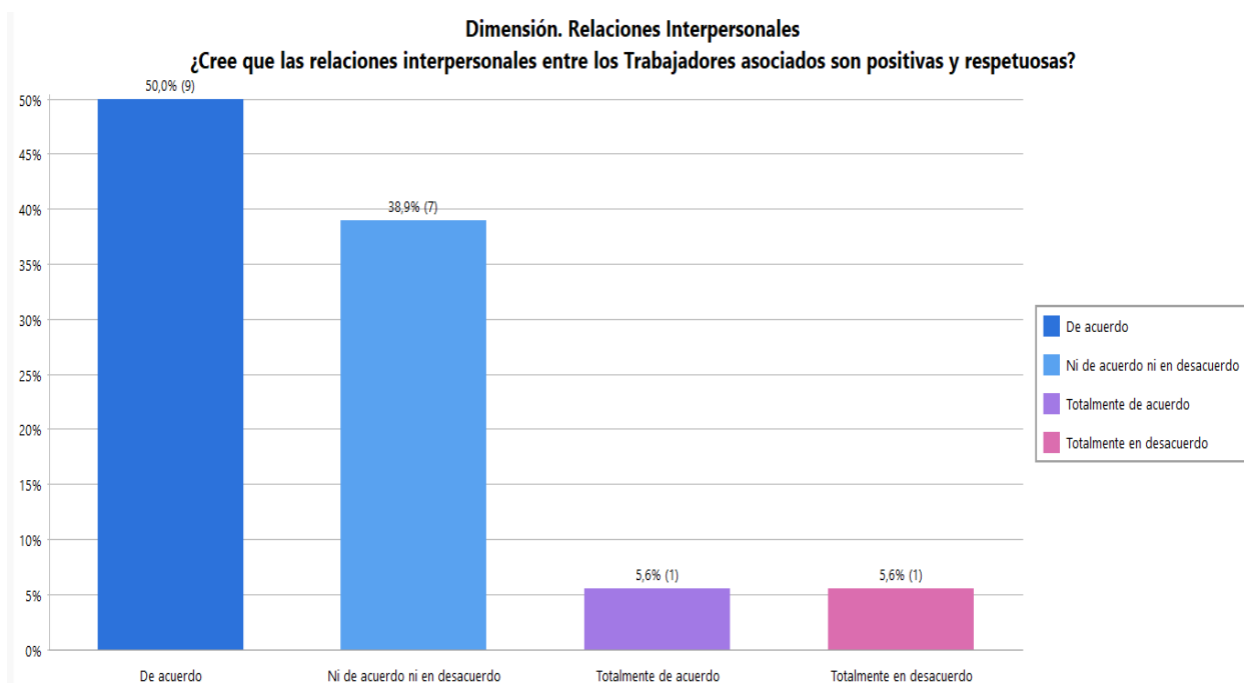
Figura 26*Estilo de liderazgo de su líder inmediato*

Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra como describen los colaboradores el estilo de liderazgo de los líderes de la organización.

Sin duda los resultados demuestran división en las respuestas sobre si el liderazgo fomenta un ambiente positivo indica una necesidad de estandarizar las prácticas de liderazgo.

Dimensión Relaciones Interpersonales

Percepción de las relaciones interpersonales. En la pregunta ¿Cree que las relaciones interpersonales entre los Trabajadores asociados son positivas y respetuosas? los resultados muestran un 55.6% (50%+5.6%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que las relaciones son positivas y respetuosas, sin embargo, un 38.9% se muestra neutral. Aunque la mayoría percibe positividad y respeto, la neutralidad de un porcentaje considerable sugiere que no todos experimentan estas relaciones de la misma manera o que existen áreas de mejora. Ver figura 27.

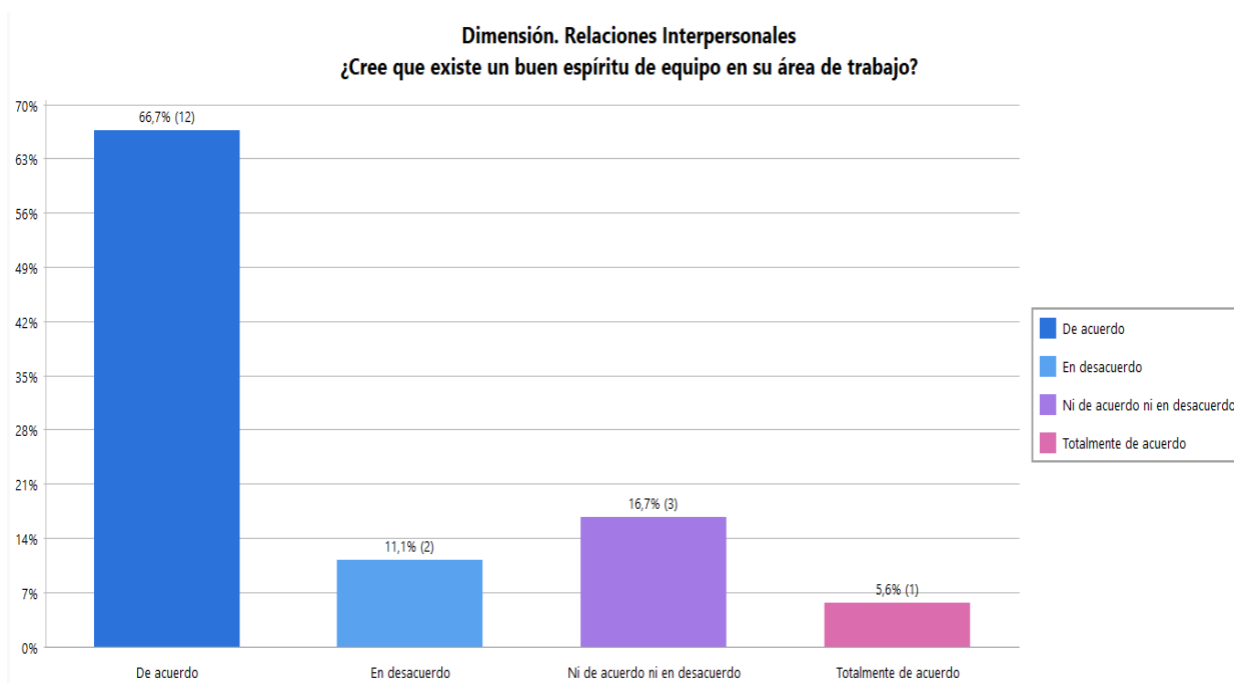
Figura 27*Percepción de las relaciones interpersonales*

Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra como los colaboradores perciben las relaciones interpersonales entre ellos.

Para la pregunta ¿Cree que existe un buen espíritu de equipo en su área de trabajo? un 72.3% (66.7%+5.6%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que existe un buen espíritu de equipo. La mayoría percibe un buen espíritu de equipo, lo cual es fundamental para la colaboración y el logro de objetivos, sin embargo, un 11.1% en desacuerdo y un 16.7% neutral sugieren que hay áreas donde el trabajo en equipo podría fortalecerse. Ver figura 28.

Figura 28

Existe un buen espíritu de equipo en área de trabajo



Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra como perciben los colaboradores el espíritu de trabajo entre ellos en el área donde se desempeñan dentro de Cotraser CTA.

En si, la mayoría de los encuestados percibe las relaciones con sus compañeros como buenas o excelentes, y existe una percepción general de respeto.

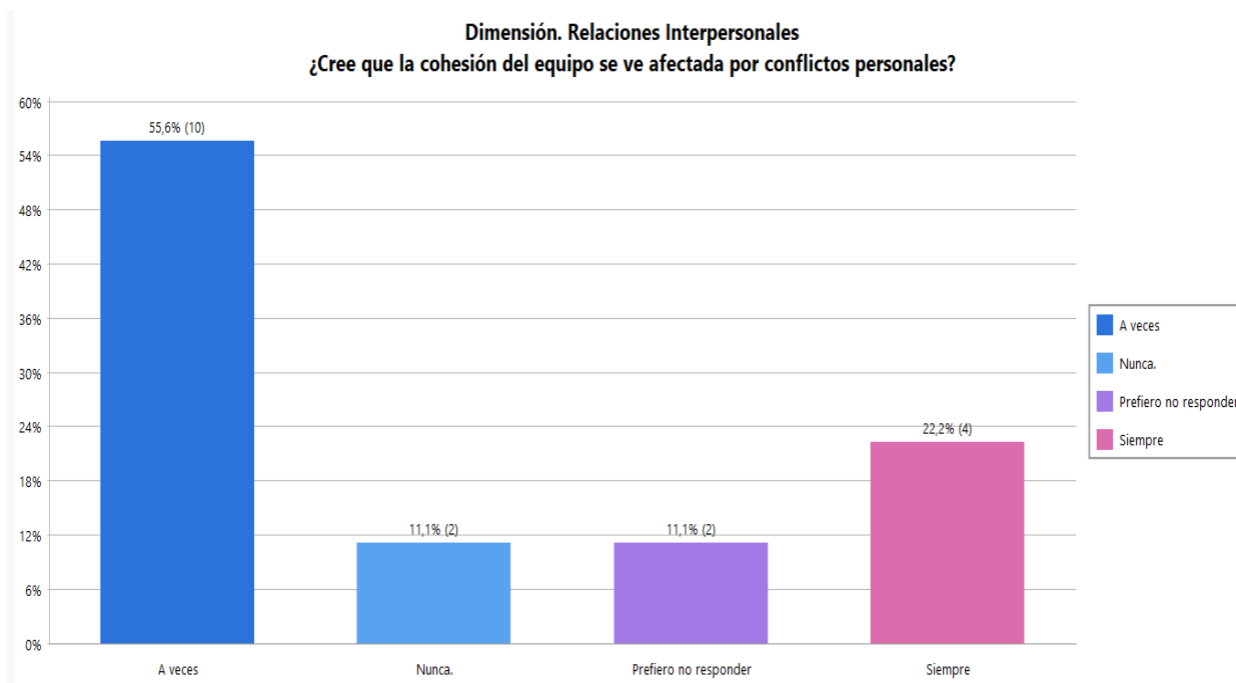
Preocupación por el impacto de los conflictos personales en la cohesión del equipo.

Un 77.8% (22.2%+55.6%) considera que la cohesión del equipo se ve afectada por conflictos personales, ya sea siempre o a veces. Este es un hallazgo importante.

Aunque las relaciones generales sean percibidas como buenas, la presencia de conflictos personales que afectan la cohesión del equipo requiere atención. Ver figura 29.

Figura 29

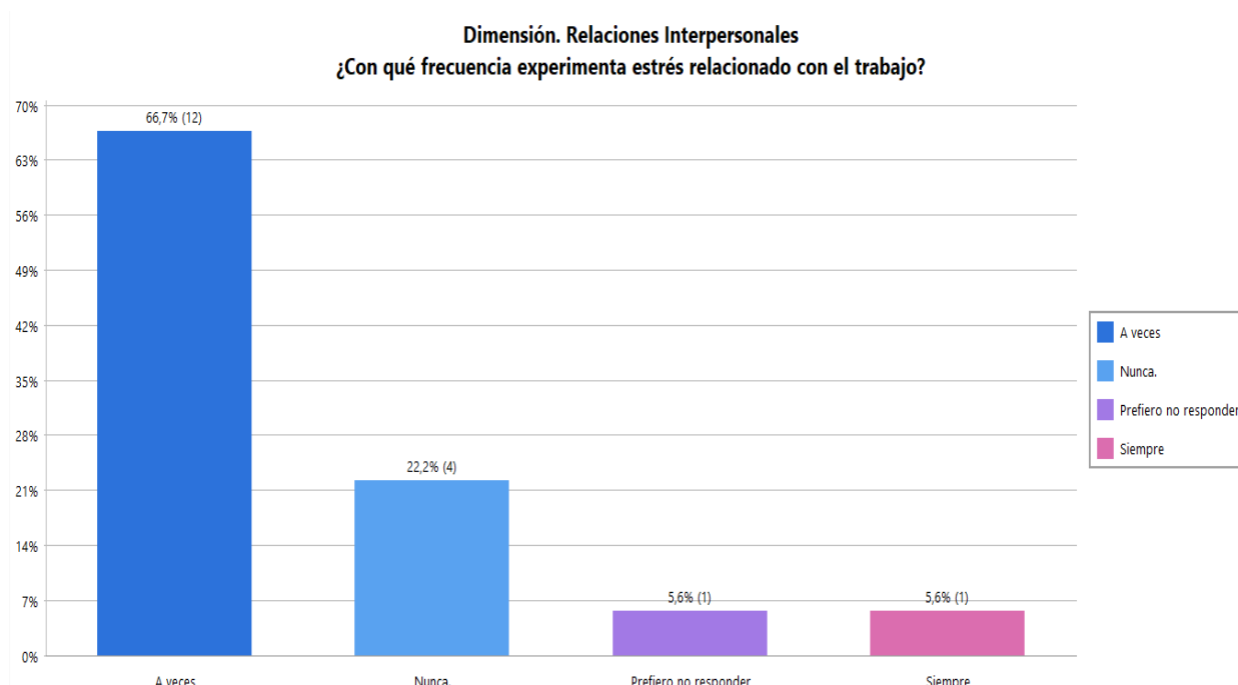
Cohesión del equipo y afectación por conflictos personales



Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra como la cohesión del equipo de colaboradores se ve afectada por conflictos personales.

A pesar de las buenas relaciones generales, la mayoría considera que los conflictos personales afectan la cohesión del equipo.

Presencia de estrés relacionado con el trabajo. En cuanto a los resultados de la pregunta ¿Con qué frecuencia experimenta estrés relacionado con el trabajo? un 66.7% experimenta estrés relacionado con el trabajo a veces, solo un 5.6% lo experimenta siempre, y un 22.2% nunca. Es normal experimentar cierto nivel de estrés en el trabajo, sin embargo, la alta proporción de la respuesta a veces sugiere que es importante implementar estrategias para gestionar el estrés y prevenir que se convierta en un problema crónico. Ver figura 30

Figura 30*Presencia estrés en el trabajo*

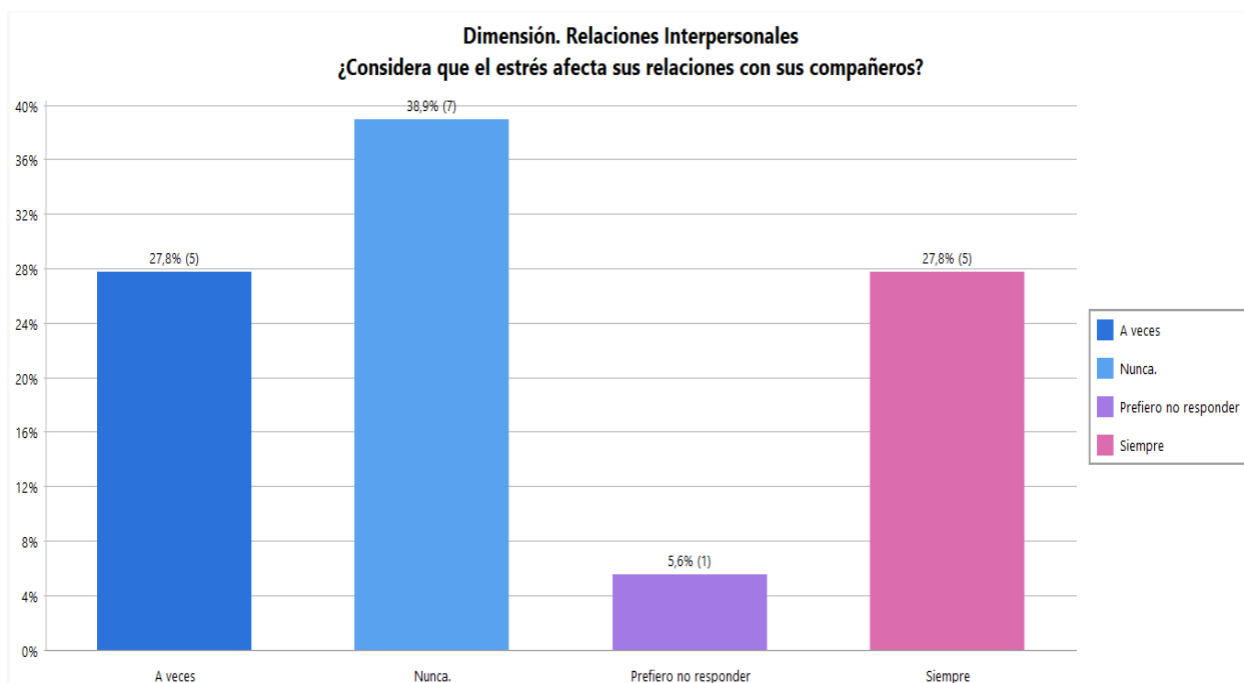
Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra la frecuencia con que los colaboradores experimentan estrés laboral.

Asimismo, la pregunta ¿Considera que el estrés afecta sus relaciones con sus compañeros? un 55.6% (27.8%+27.8%) considera que el estrés sí afecta sus relaciones con los compañeros, ya sea siempre o a veces.

Este resultado refuerza la importancia de tratar el estrés en el trabajo, ya que puede tener un impacto negativo en las relaciones interpersonales. Ver figura 31.

Figura 31

Estrés y afectación relaciones con compañeros

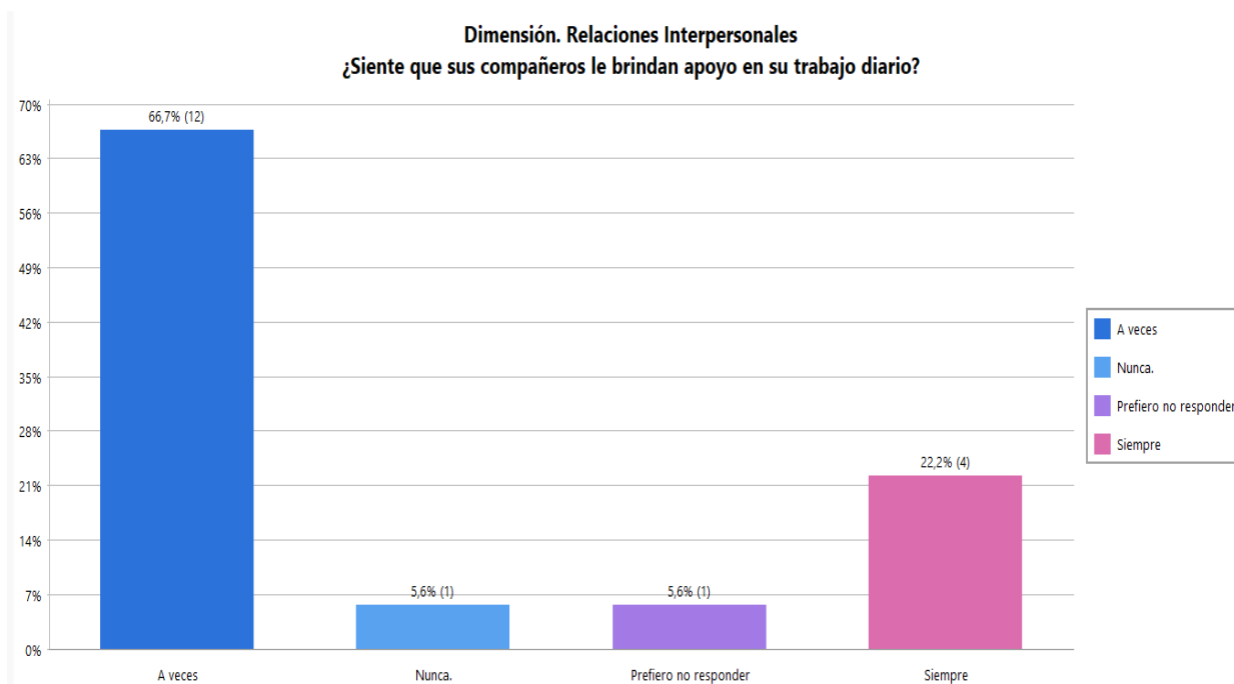


Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra la percepción que tienen los colaboradores de como afecta el estrés las relaciones interpersonales entre ellos.

En si la mayoría experimenta estrés a veces y sumado a la percepción de que el estrés afecta las relaciones con los compañeros, indica la necesidad de implementar estrategias para su gestión.

Apoyo inconsistente. La pregunta ¿Siente que sus compañeros le brindan apoyo en su trabajo diario? la gran mayoría (66.7%) siente apoyo de sus compañeros a veces, solo una minoría (22.2%) lo experimenta siempre.

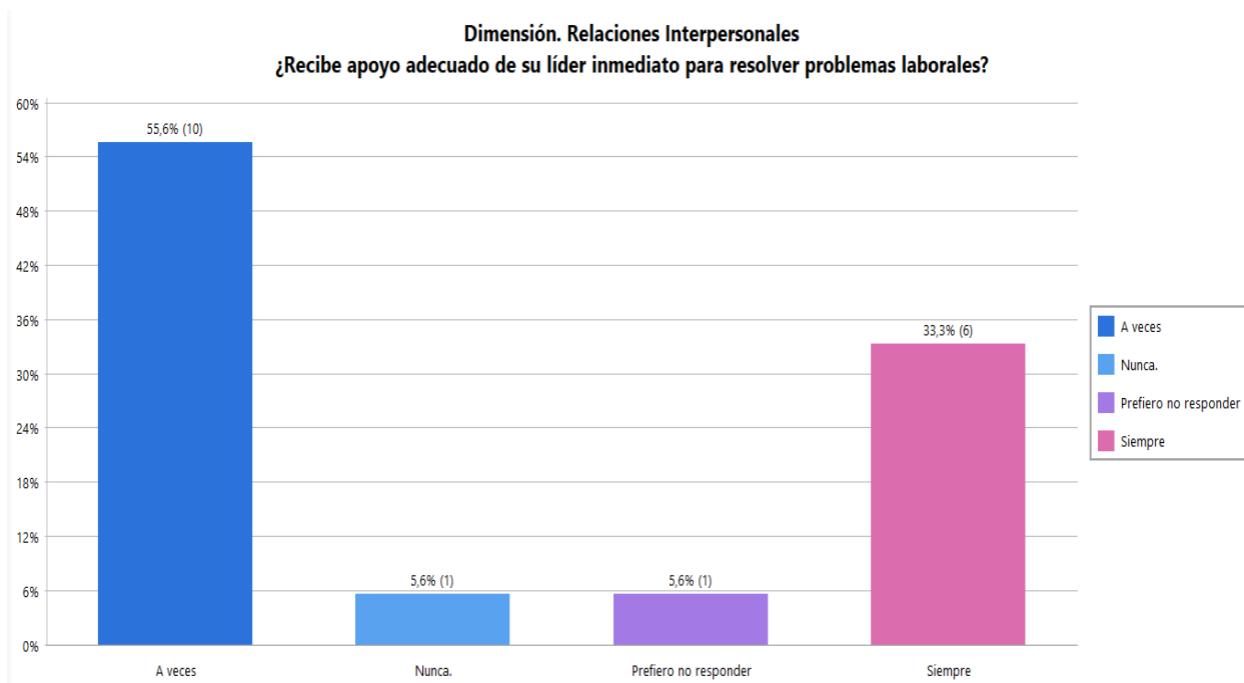
Si bien existe un nivel de apoyo percibido, la inconsistencia del mismo sugiere la necesidad de fortalecer la cultura de colaboración y apoyo mutuo. Ver figura 32.

Figura 32*Apoyo compañeros*

Nota. De elaboración propia. La gráfica evidencia como cada colaborador percibe individualmente el apoyo por sus compañeros de trabajo.

Asimismo la pregunta ¿Recibe apoyo adecuado de su líder inmediato para resolver problemas laborales? de manera similar a la pregunta anterior, la mayoría (55.6%) recibe apoyo de su líder a veces y un 33.3% lo recibe siempre.

La inconsistencia en el apoyo del liderazgo puede generar incertidumbre y dificultar la resolución efectiva de problemas, afectando la moral y la productividad. Ver figura 33.

Figura 33*Apoyo líder inmediato*

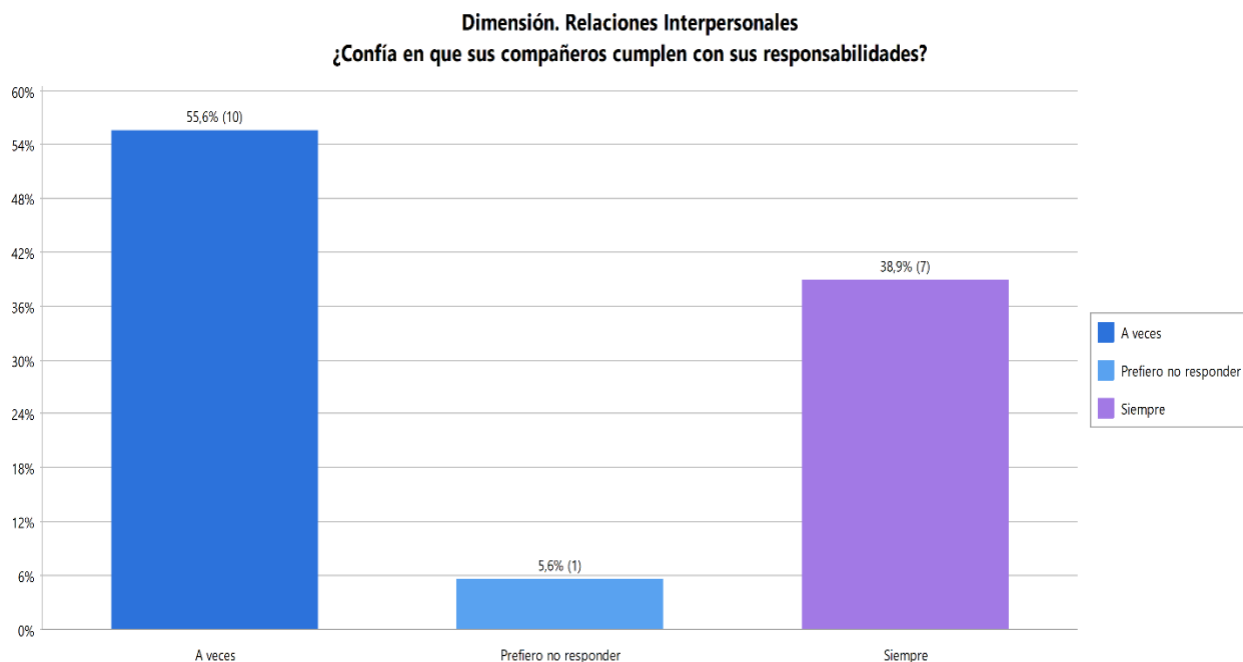
Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra como es la percepción de los colaboradores en cuanto al apoyo brindado por los líderes para la solución de problemas en el ámbito laboral.

Confianza con margen de mejora. La mayoría (55.6%) confía en que sus compañeros cumplen con sus responsabilidades a veces y un 38.9% confía siempre.

La confianza es un pilar fundamental del trabajo en equipo. La falta de confianza constante puede generar microgestión, retrasos y un ambiente laboral tenso. Ver figura 34.

Figura 34

Confianza compañeros para cumplir responsabilidades laborales



Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra la confiabilidad que existe entre compañeros de trabajo para el desarrollo de las actividades laborales.

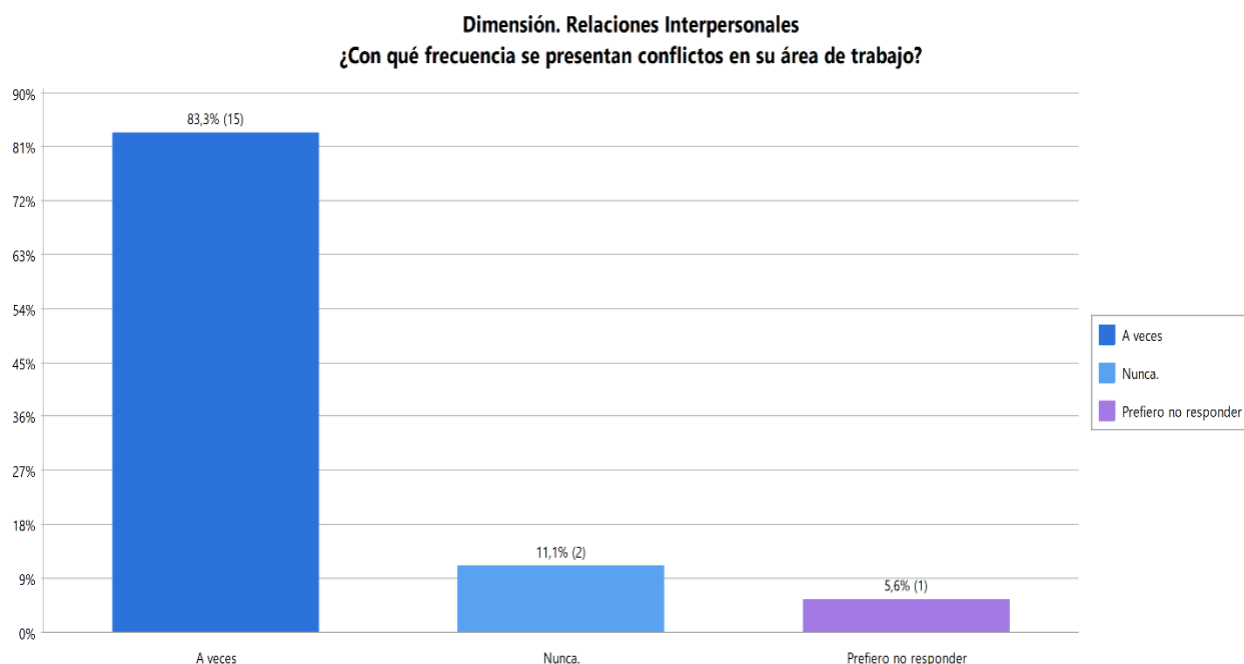
La confianza entre compañeros, aunque presente, no es plena, lo que podría dificultar el trabajo en equipo y la colaboración efectiva.

Conflictos ocasionales con resolución no siempre justa. Teniendo en cuenta la pregunta ¿Con qué frecuencia se presentan conflictos en su área de trabajo? la gran mayoría (83.3%) experimenta conflictos a veces. Solo una pequeña minoría (11.1%) reporta que nunca hay conflictos.

La presencia ocasional de conflictos es natural en cualquier grupo humano. Lo importante es cómo se gestionan y resuelven estos conflictos. Ver figura 35.

Figura 35

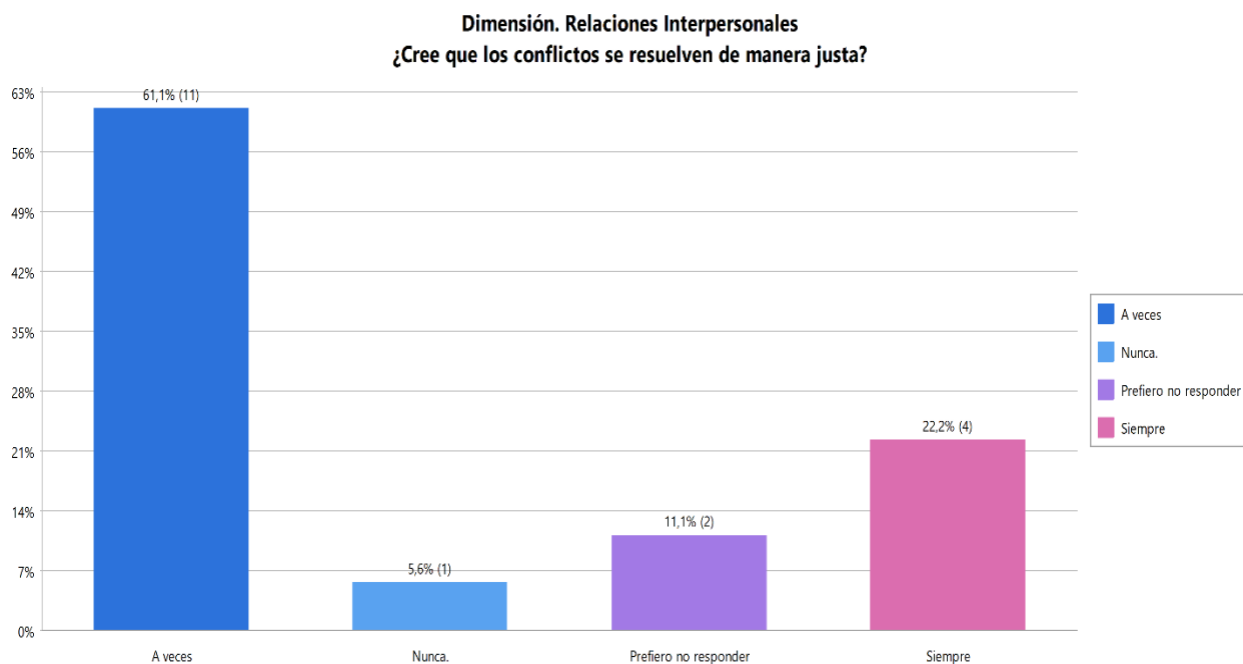
Frecuencia de conflictos en área de trabajo



Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra la frecuencia con que se presenta conflictos entre compañeros de trabajo.

En la pregunta ¿Cree que los conflictos se resuelven de manera justa? la mayoría (61.1%) considera que los conflictos se resuelven a veces de manera justa. Solo un 22.2% cree que se resuelven siempre de manera justa.

La percepción de justicia en la resolución de conflictos es crucial para mantener la confianza y el buen ambiente laboral. La inconsistencia en esta percepción puede generar resentimiento y afectar negativamente las relaciones. Ver figura 36.

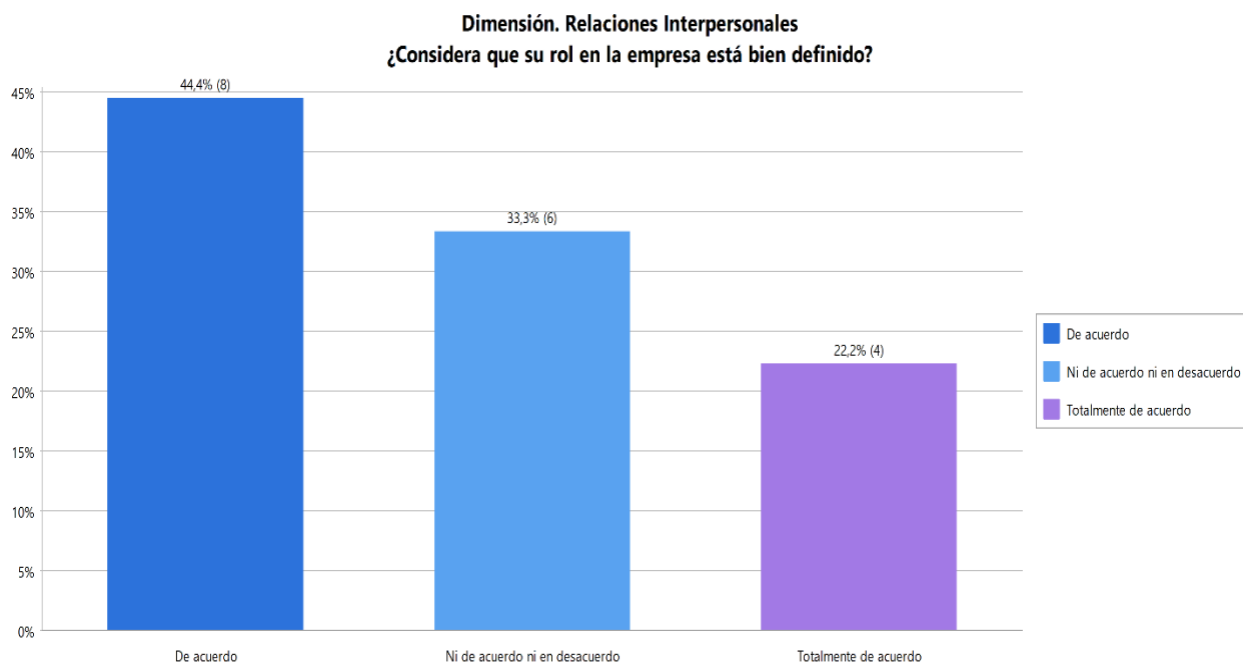
Figura 36*Resolución conflictos de manera justa*

Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra la percepción que tienen los colaboradores en cuanto la solución de conflictos entre compañeros de trabajo.

Lo anterior si bien los conflictos son ocasionales, la percepción de que no siempre se resuelven de manera justa es un punto crítico que puede generar resentimiento y desconfianza.

Roles generalmente bien definidos. La mayoría con un valor del 66.6% (Sumando las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo) considera que su rol está bien definido. Un tercio (33.3%) se muestra neutral. Una clara definición de roles contribuye a la eficiencia, la claridad en las responsabilidades y la reducción de conflictos. La neutralidad de un tercio de los encuestados sugiere que podría haber áreas donde la definición de roles necesita mayor claridad.

Ver figura 37.

Figura 37*Definición de roles*

Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra como consideran los colaboradores la definición del rol dentro de Cotraser CTA.

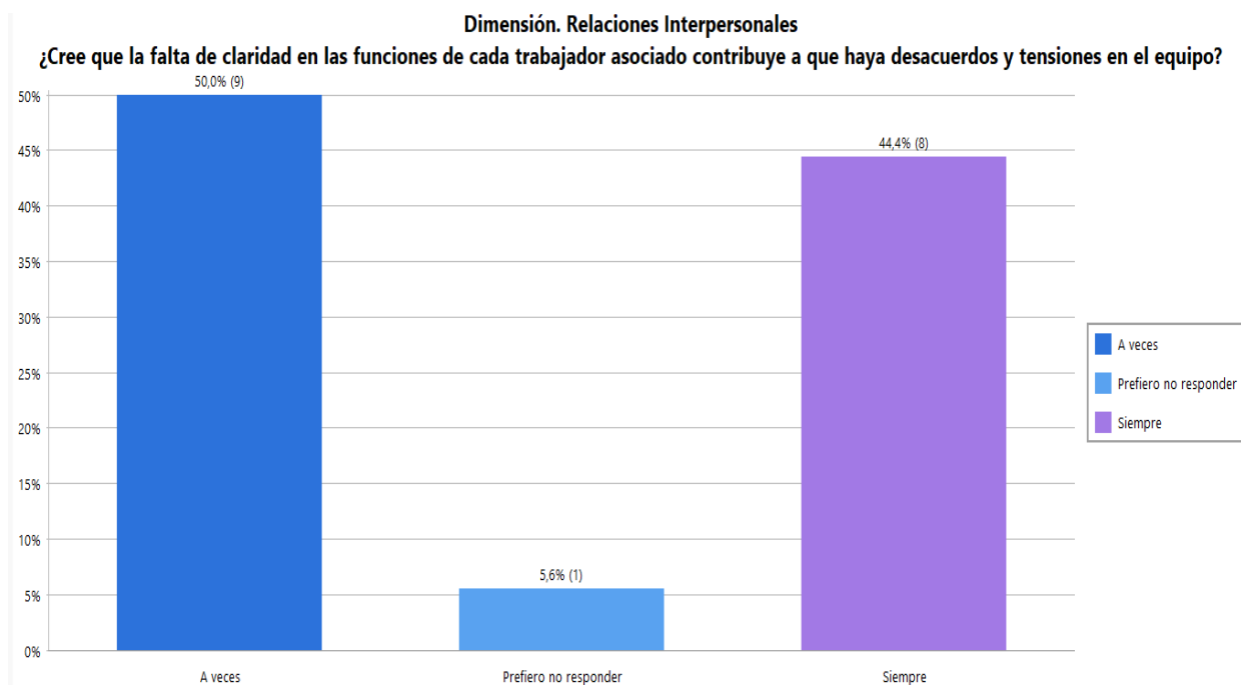
La mayoría de los encuestados considera que su rol está bien definido, lo cual es positivo para la eficiencia y la claridad en las responsabilidades.

Falta de claridad en las funciones como fuente de conflictos. La gran mayoría con una cifra del 94.4% (sumando las respuestas siempre y a veces) considera que la falta de claridad en las funciones sí contribuye a desacuerdos y tensiones.

La ambigüedad en las responsabilidades genera confusión, duplicidad de esfuerzos, conflictos por la delimitación de tareas y, consecuentemente, tensiones en el equipo. Ver figura 38.

Figura 38

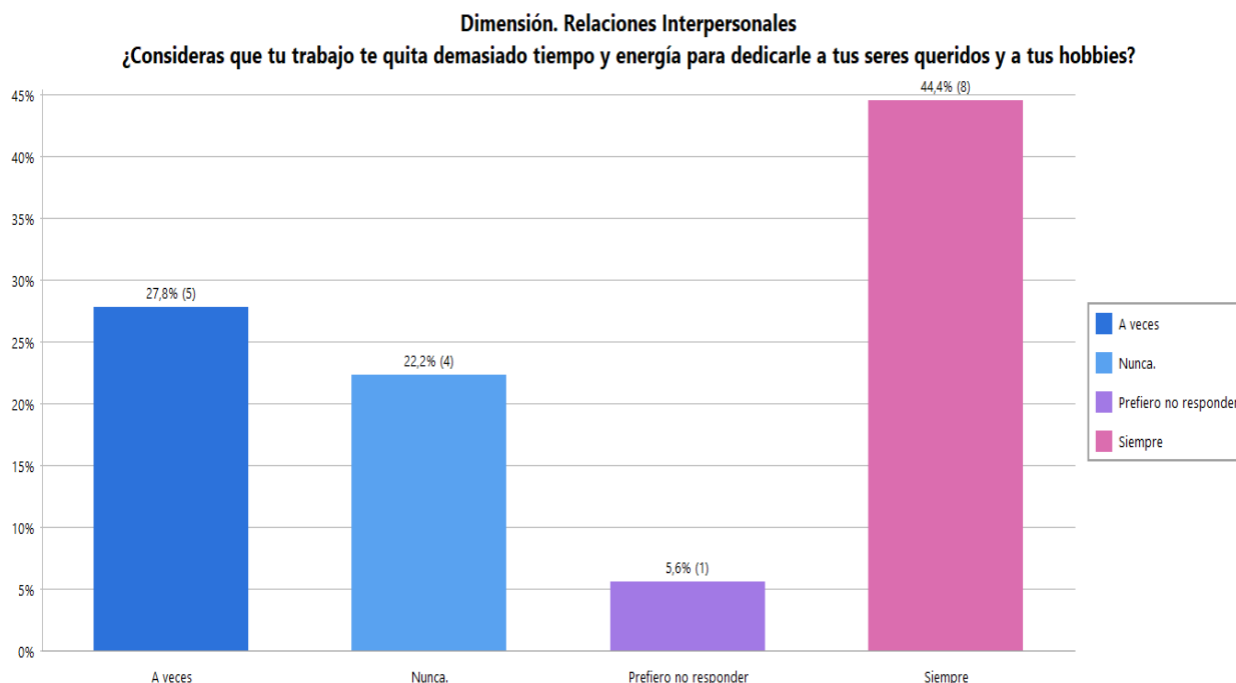
Falta de claridad en las funciones como fuente de conflictos



Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra la percepción de los colaboradores en cuanto si la falta de claridad en las funciones de cada uno puede contribuir a desacuerdos y tensiones en los equipos de trabajo.

La falta de claridad en las funciones se identifica como un factor importante que contribuye a desacuerdos y tensiones en el equipo.

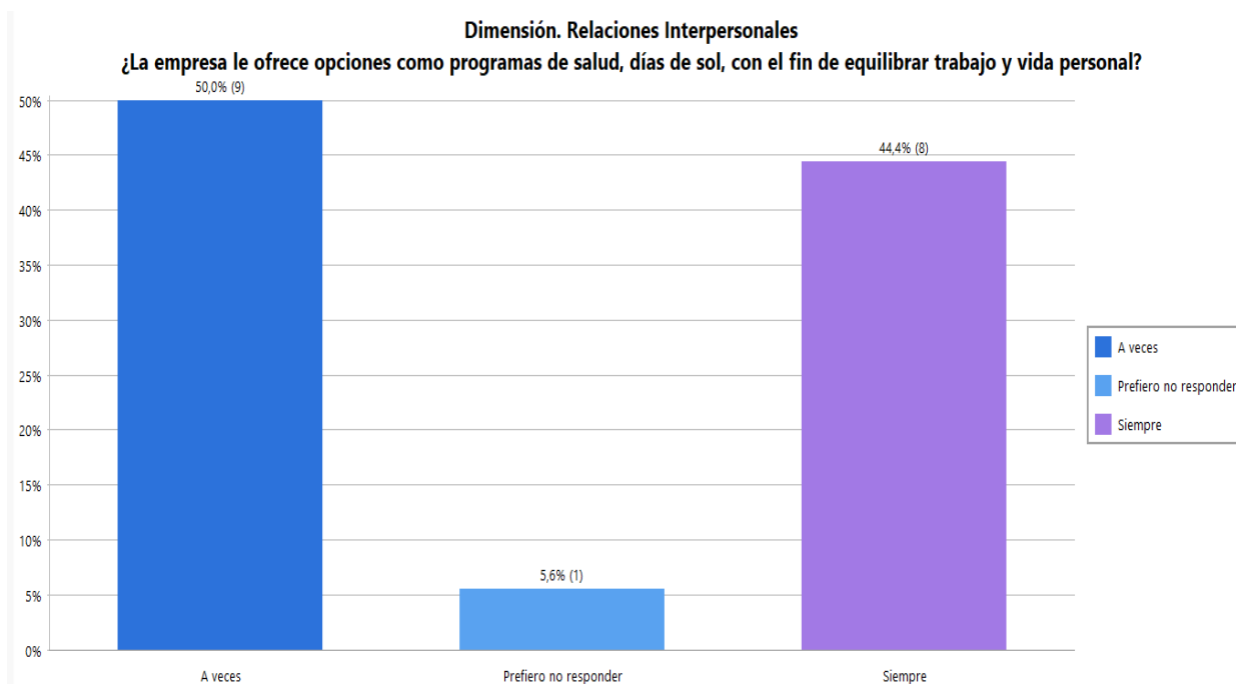
Desequilibrio trabajo-vida. Un 72.2% (44.4%+27.8%) siente que el trabajo le quita demasiado tiempo y energía. Un desequilibrio entre el trabajo y la vida personal puede llevar al agotamiento (Burnout), estrés, problemas familiares y una disminución en la satisfacción laboral y personal. Ver figura 39.

Figura 39*Desequilibrio trabajo-vida*

Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra como perciben los colaboradores la existencia del equilibrio entre trabajo y vida personal.

Un porcentaje significativo de colaboradores experimenta un desequilibrio entre el trabajo y su vida personal.

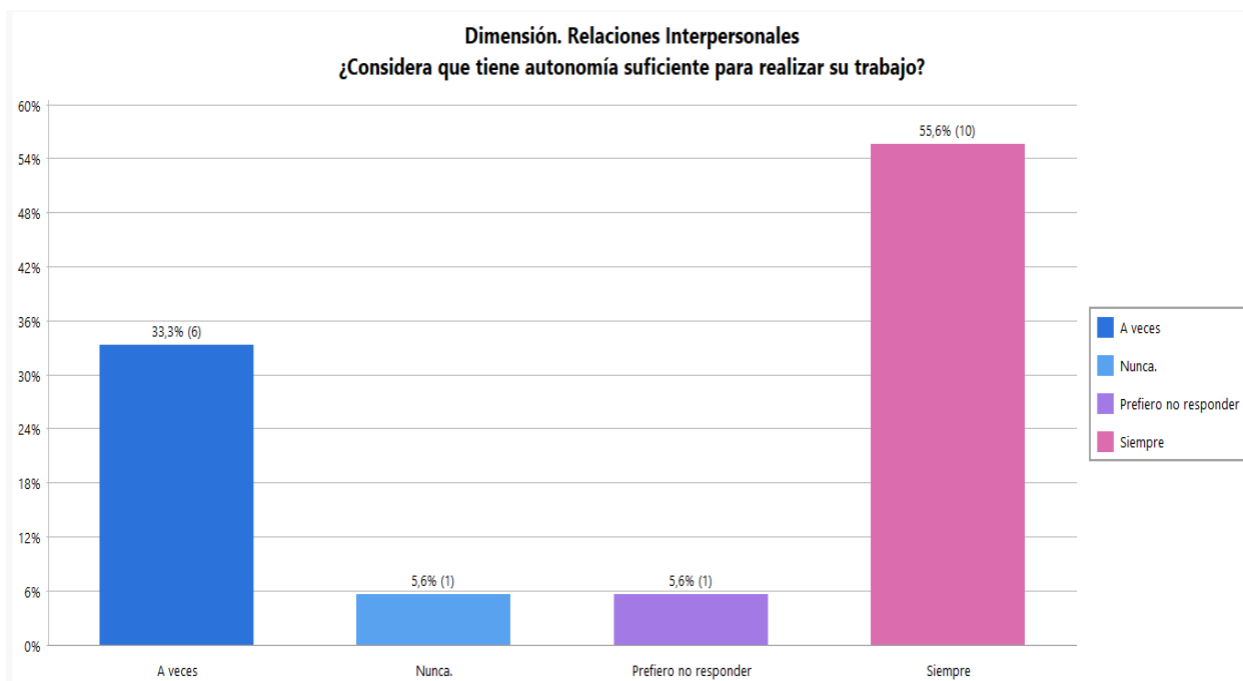
Ofrecimiento de opciones para el equilibrio, pero con posible margen de mejora. La mayoría con equivalente del 94.4% (sumando las repuestas siempre y a veces) reconoce que la empresa ofrece opciones para el equilibrio trabajo-vida. Si bien se ofrecen opciones, la alta proporción de a veces sugiere que la efectividad o la accesibilidad de estas opciones podría mejorarse. Ver figura 40.

Figura 40*Opciones para el equilibrio del trabajo y vida personal*

Nota. De elaboración propia. La gráfica describe la percepción de los colaboradores de que tan a menudo Cotraser CTA ofrece programas para el equilibrio entre la vida laboral y personal para los trabajadores asociados.

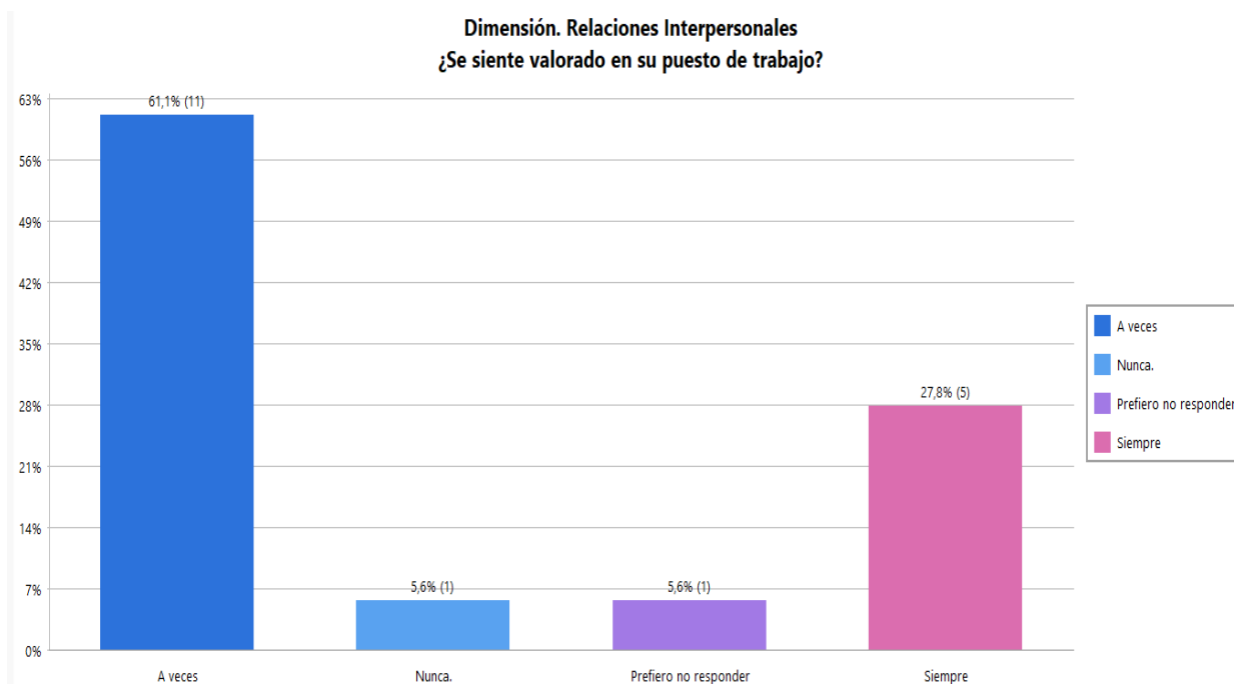
Nivel de autonomía percibida. La mayoría de los encuestados (55.6%) siente que tiene suficiente autonomía para realizar su trabajo, lo cual es un indicador positivo de un ambiente laboral que fomenta la independencia y la toma de decisiones, a diferencia de un tercio de los encuestados (33.3%) experimenta autonomía solo a veces, lo que sugiere que existen factores que pueden estar limitando su independencia en el trabajo. Pero un pequeño porcentaje (5.6%) siente que nunca tiene autonomía, lo cual podría ser un indicio de problemas en la organización o en la gestión del trabajo.

La respuesta de una persona que prefirió no responder podría interpretarse como una falta de confianza para expresar su opinión sobre el tema. Ver figura 41.

Figura 41*Nivel de autonomía*

Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra una visión de los colaboradores el el nivel de autonomía que consideran que tienen para el desarrollo de sus funciones dentro de Cotraser CTA.

Valoración inconsistente. La mayoría (61.1%) se siente valorada a veces. Solo un 27.8% se siente valorada siempre. La inconsistencia en la percepción de valoración sugiere la necesidad de implementar estrategias de reconocimiento más efectivas y consistentes. Ver figura 42.

Figura 42*Valoración puesto de trabajo*

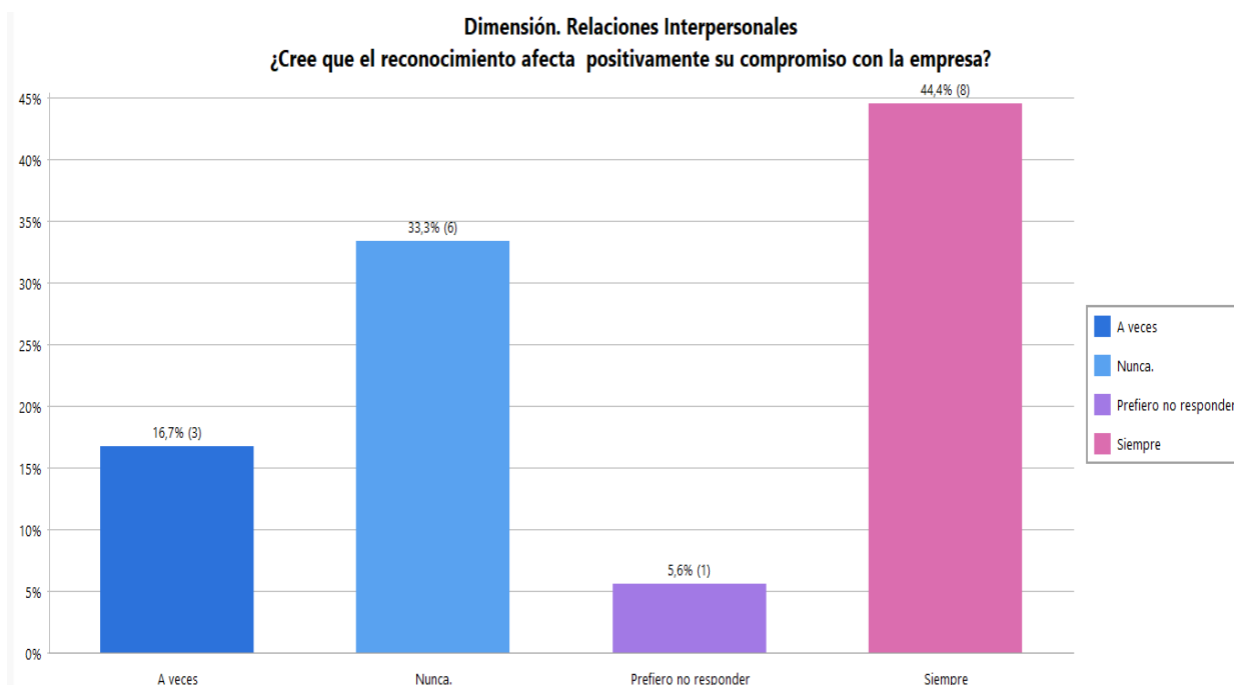
Nota. De elaboración propia. La gráfica indica como creen que se sienten valorados los colaboradores de Cotraser CTA en los puestos de trabajo.

Percepción dividida sobre el impacto del reconocimiento en el compromiso. Un 61.1% (44.4%+16.7%) considera que el reconocimiento sí afecta positivamente el compromiso, pero sin embargo, un 33.3% considera que no.

Si bien la mayoría reconoce el valor del reconocimiento, una tercera parte de los encuestados no lo asocia con un mayor compromiso. Ver figura 43.

Figura 43

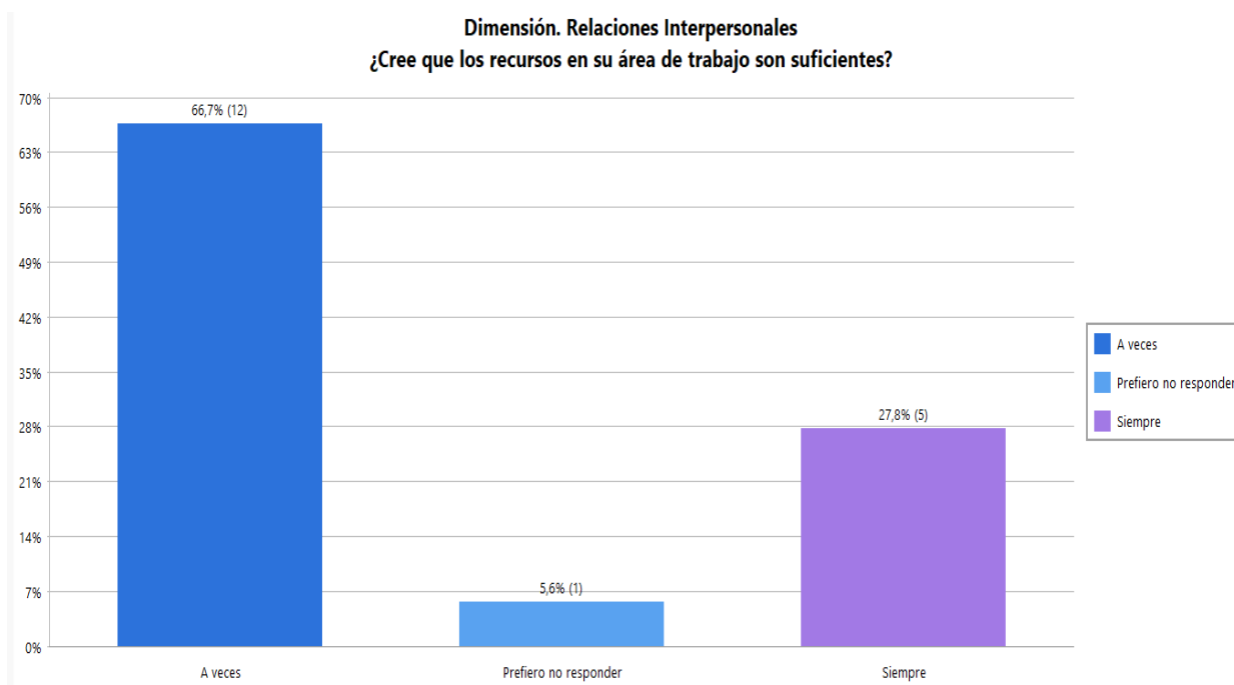
Impacto del reconocimiento en el compromiso



Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra la percepción de tienen los trabajadores en relación al reconocimiento laboral y la afectación que tiene este para el compromiso con Cotraser CTA.

Esto podría indicar que los tipos de reconocimiento ofrecidos no son efectivos para este grupo o que existen otros factores que influyen más en su compromiso. Existe una división en la percepción sobre si el reconocimiento afecta positivamente el compromiso.

Recursos suficientes a veces. La gran mayoría (66.7%) percibe que los recursos son suficientes a veces, mientras que solo un 27.8% considera que lo son siempre. Esta percepción de suficiencia a veces sugiere que existen momentos o situaciones en los que los recursos son limitados o inadecuados, lo cual puede generar frustración, retrasos y afectar la calidad del de las actividades laborales a realizar. Ver figura 44.

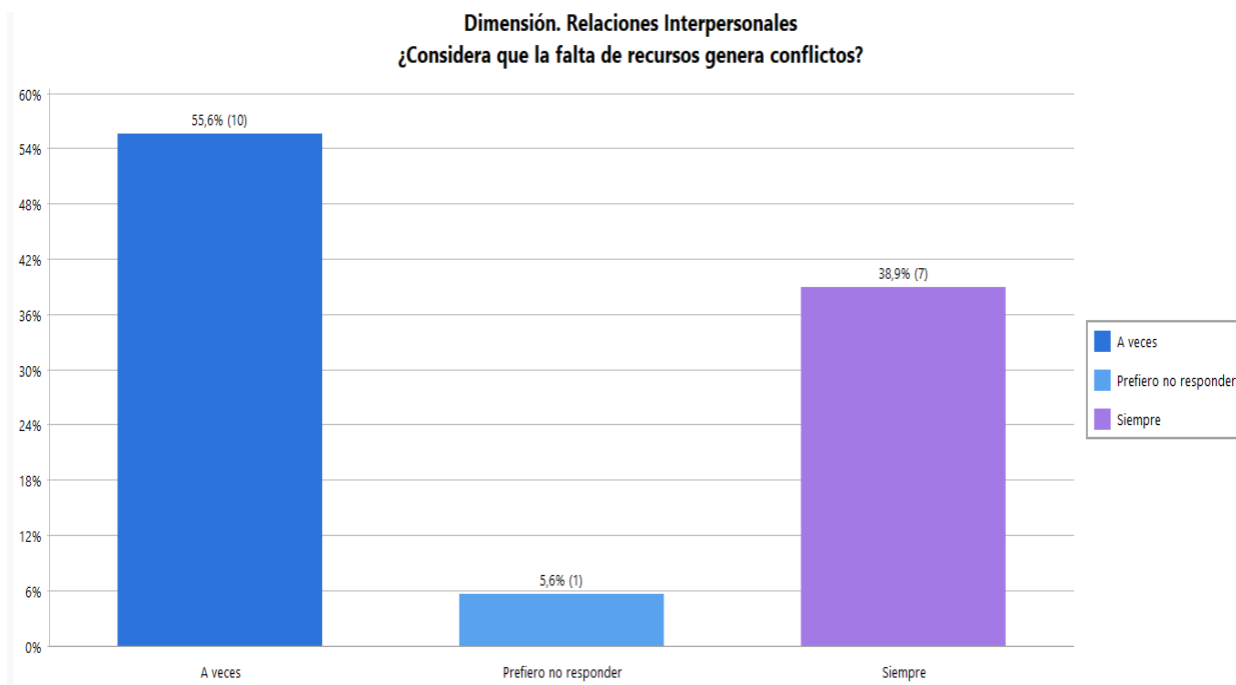
Figura 44*Recursos suficientes*

Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra la percepción que tienen los colaboradores en cuanto a los recursos que otorga Cotraser CTA y si son suficientes para el desarrollo de sus funciones

En otras palabras, la percepción de que los recursos son suficientes solo a veces sugiere que existen deficiencias que deben ser abordadas para evitar conflictos y mejorar la eficiencia.

Falta de recursos como fuente de conflictos. Un alto porcentaje con valor del 94.5% (sumando las respuestas siempre y a veces) considera que la falta de recursos sí genera conflictos.

La escasez de recursos puede generar competencia entre compañeros, retrasos en los proyectos, aumento del estrés y un ambiente laboral tenso. Este hallazgo refuerza la importancia de asegurar la disponibilidad de recursos adecuados y ante todo suficientes. Ver figura 45.

Figura 45*Falta de recursos como fuente de conflictos*

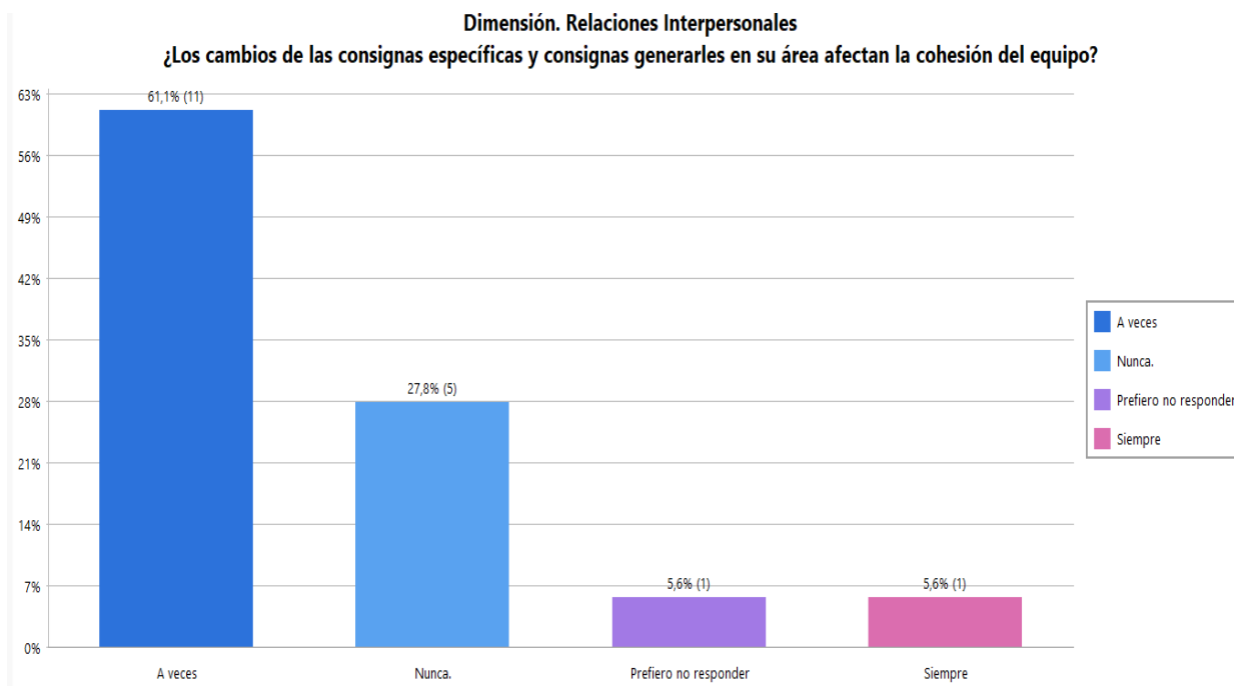
Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra de como consideran si la falta de recursos para el desarrollo de las funciones laborales genera conflictos.

La falta de recursos se identifica como un factor que genera conflictos entre compañeros.

Impacto de los cambios en las consignas en la cohesión del equipo. Un 61.1% considera que los cambios en las consignas tanto generales como específicas afectan a veces la cohesión del equipo. Los cambios frecuentes o mal comunicados pueden generar confusión, desorientación y afectar la dinámica del equipo. Si bien no es un problema constante, es un factor que se debe considerar. Ver figura 46.

Figura 46

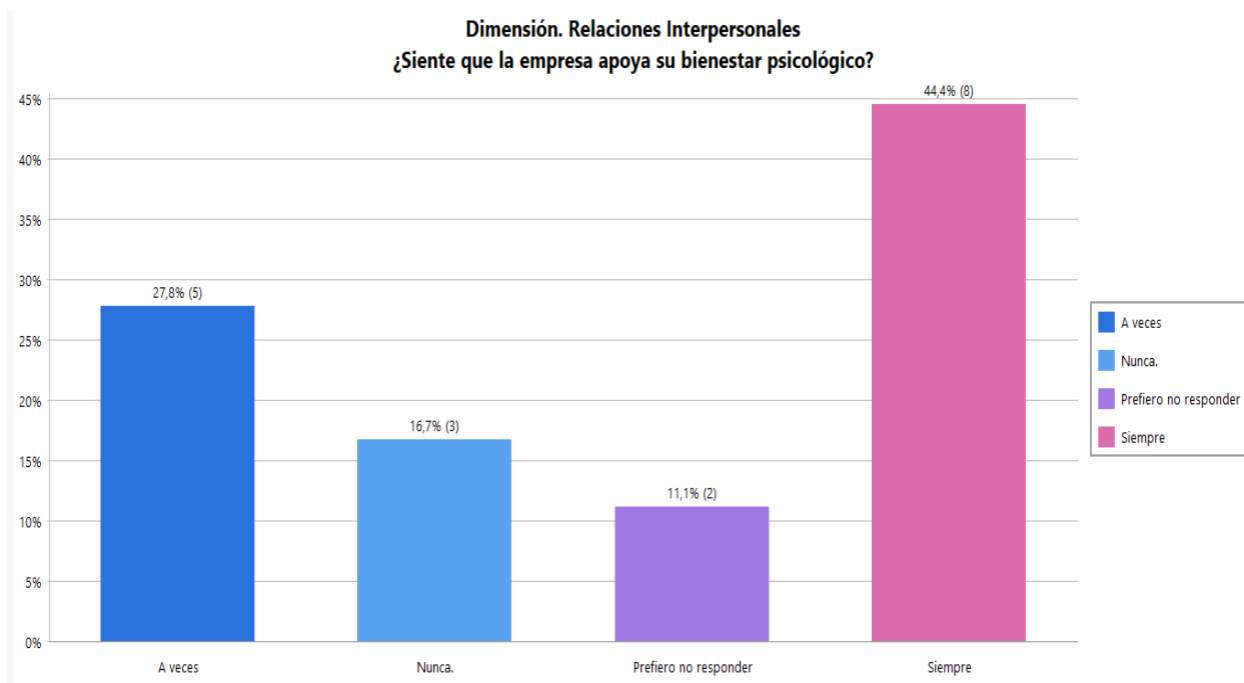
Impacto de los cambios en las consignas en la cohesión del equipo



Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra el impacto que tienen el cambio de las consignas específicas y generales de la empresa Cotraser CTA en la afectación de la cohesión del equipo de trabajo.

Asimismo, los cambios frecuentes en las consignas pueden afectar la cohesión del equipo, aunque no de manera constante.

Apoyo al bienestar psicológico con margen de mejora. Los resultados muestran una percepción mixta sobre el apoyo al bienestar psicológico por parte de la empresa. Si bien el 44.4% de los encuestados siente que la empresa siempre apoya su bienestar psicológico, un porcentaje considerable (27.8%) lo percibe solo a veces. Además, un 16.7% siente que nunca recibe este apoyo. Ver figura 47.

Figura 47*Apoyo al bienestar psicológico*

Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra que tan apoyado se sienten los colaboradores en el bienestar psicológico por parte de Cotraser CTA.

Sin embargo, es preocupante que un 44.5% de los encuestados (sumando las categorías a veces y nunca) no perciba un apoyo constante o no lo perciba en absoluto. Esto indica que existen áreas donde la empresa necesita mejorar sus políticas y prácticas para promover el bienestar psicológico de sus colaboradores.

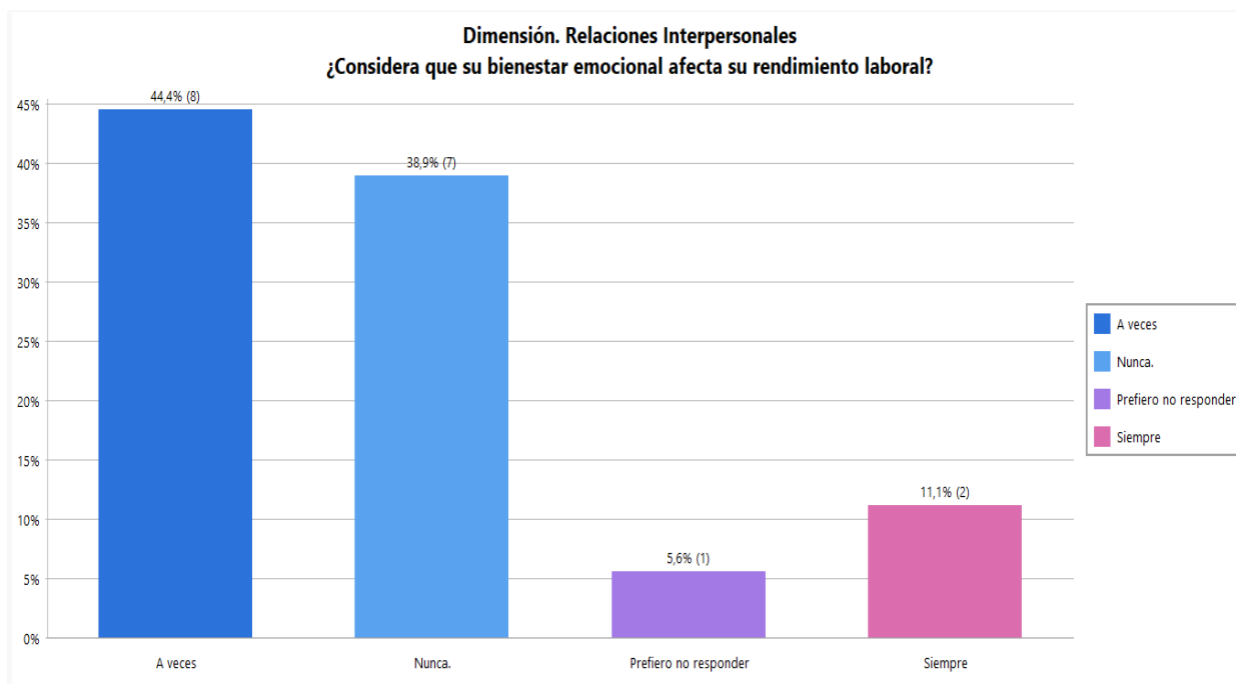
La falta de apoyo percibido podría deberse a diversas razones, como la falta de recursos, la falta de comunicación, la falta de capacitación de los líderes o la existencia de un ambiente laboral poco saludable.

Impacto del bienestar emocional en el rendimiento laboral. Un equivalente del 55.5% (11.1%+44.4%) considera que su bienestar emocional sí afecta su rendimiento laboral, ya sea

siempre o a veces. Este hallazgo subraya la importancia de cuidar el bienestar emocional de los colaboradores, ya que tiene un impacto directo en el desempeño laboral. Ver figura 48.

Figura 48

Impacto del bienestar emocional en el rendimiento laboral



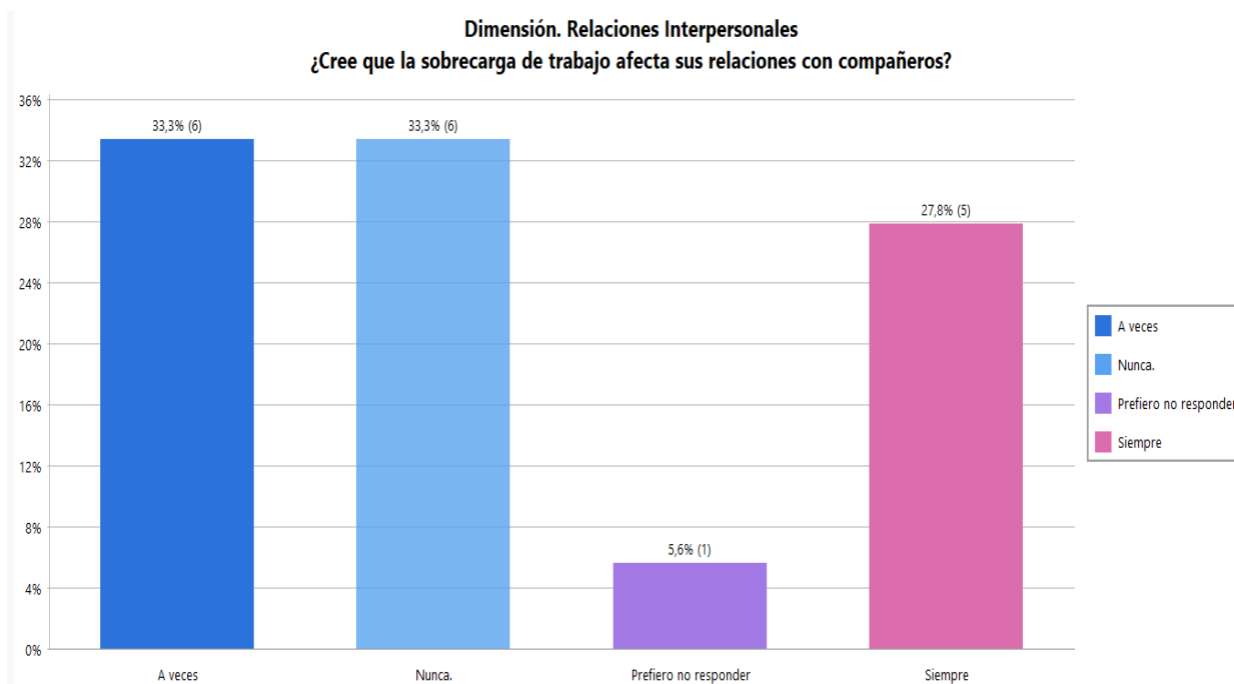
Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra la posición de los colaboradores de la empresa Cotraser CTA en cuanto si el bienestar emocional afecta el rendimiento laboral dentro de la organización.

De igual manera se reconoce el impacto del bienestar emocional en el rendimiento laboral de los colaboradores de Cotraser CTA, lo que refuerza la importancia de promover el bienestar integral de los mismos.

Sobrecarga de trabajo afecta las relaciones. Un 61.1% (27.8%+33.3%) considera que la sobrecarga de trabajo sí afecta sus relaciones con compañeros, ya sea a manera de siempre o a veces. La sobrecarga de trabajo puede generar estrés, irritabilidad y dificultar la comunicación, ver afectando negativamente las relaciones interpersonales. Ver figura 49.

Figura 49

Sobrecarga de trabajo como afectación las relaciones



Nota. De elaboración propia. La gráfica muestra la percepción que tienen los colaboradores sobre la sobrecarga laboral en afectación de las relaciones interpersonales.

De igual manera la sobrecarga de trabajo se identifica como un factor que afecta negativamente las relaciones entre compañeros.

Discusión de Hallazgos de los Resultados de la Encuesta

Los resultados obtenidos en la dimensión de comunicación ascendente destacan tanto fortalezas como áreas de mejora en la organización. La escucha activa se manifiesta, aunque de manera equitativa, ya que solo la mitad de los encuestados siente que se les escucha de manera efectiva. Un notable 44.4% de los colaboradores expresa que solo se siente escuchado a veces, lo que evidencia un amplio margen de mejora. Por otro lado, la percepción de que sus opiniones no son valoradas es preocupante; el 38.9% se mantiene neutral y un 33.4% manifiesta desacuerdo, lo cual podría impactar negativamente la motivación y participación del equipo.

A pesar de que la mitad de los encuestados se siente siempre cómodo al expresar sus inquietudes, un 5.6% que nunca lo hace sugiere la existencia de barreras que obstaculizan una comunicación totalmente abierta. Además, la escasez de información oportuna es motivo de preocupación, ya que solo el 44.4% siempre la recibe, lo que podría generar incertidumbre y afectar el desempeño laboral. Cabe resaltar que un 72% de los encuestados considera que las barreras de comunicación inciden en las relaciones entre compañeros, lo que pone de manifiesto la urgente necesidad de fortalecer la comunicación interna.

En cuanto a la comunicación descendente, los hallazgos resaltan la necesidad de mejorar la consistencia y claridad de la información. La inconstancia en la comunicación sobre cambios es una de las principales dificultades, con un 50% de los encuestados que solo recibe esta información de forma ocasional. Esta falta de claridad puede generar incertidumbre y afectar tanto la moral como la productividad del personal.

Respecto a la retroalimentación, aunque un 66.7% de los colaboradores siente que recibe una retroalimentación adecuada, la presencia de un 22.2% que se manifiesta neutral y un 11.2% en desacuerdo indica que es indispensable mejorar tanto la calidad como la frecuencia de las retroalimentaciones. Asimismo, la comunicación de objetivos y metas revela áreas de mejora, ya que un 33.3% no se siente informado de manera consistente, lo que podría dar lugar a una falta de alineación y compromiso.

En lo que respecta a la comunicación horizontal, los resultados reflejan una percepción mixta sobre el ambiente de trabajo y el apoyo entre los compañeros. Aunque un 55.6% opina que existe un buen ambiente laboral, el considerable porcentaje de respuestas neutras y negativas (44.5%) señala que hay espacio para mejorar. El nivel de apoyo entre colegas tampoco es

uniforme: un 61. 1% de las respuestas varían entre algo de apoyo hasta neutral, evidenciando así la necesidad de fortalecer las redes de colaboración y respaldo en el equipo.

La percepción sobre la comunicación efectiva merece un análisis más profundo. Aunque la mitad de los encuestados la considera adecuada, un 33. 3% mantiene una postura neutral y un 16. 7% expresa desacuerdo. Este dato pone de relieve la necesidad de optimizar la fluidez y claridad en la comunicación entre los compañeros. En contraste, la comunicación informal se percibe como un aspecto positivo, ya que un 61. 1% reconoce su influencia favorable en el ambiente laboral. Esto sugiere que fomentar interacciones informales podría ser una estrategia valiosa para enriquecer el clima organizacional.

El clima laboral refleja opiniones variadas en diferentes aspectos. Respecto a la seguridad y salud, aunque la mitad de los participantes las considera adecuadas, el 50% restante se manifiesta neutral o en desacuerdo. Esta situación indica la necesidad de revisar y mejorar estas condiciones, ya que la falta de información sobre las medidas de seguridad podría ser una causa de tal percepción.

El reconocimiento es otro elemento que requiere atención. Mientras que el 50% se siente valorado, un 33. 3% mantiene una postura neutral y un 16. 7% no está de acuerdo. La implementación de un programa formal de reconocimiento podría ser un paso positivo para aumentar la motivación y el compromiso de los empleados.

El impacto del clima laboral en el rendimiento también presenta opiniones divididas. Un 38. 9% siente que su desempeño se ve afectado, mientras que un 44. 5% considera que no. Esto sugiere que la influencia del clima depende posiblemente de factores individuales o relacionados con el área de trabajo. En cuanto a la satisfacción con el cargo, un 72. 2% se muestra satisfecho,

pero el 27.8% restante solo se siente así a veces, lo que indica que existen elementos que influyen en esta percepción y que merecen ser identificados.

La inconsistencia en los incentivos es otro hallazgo relevante, ya que el 61.1% de los encuestados indica que los recibe únicamente de forma ocasional. Un sistema de incentivos más claro y coherente podría fortalecer la motivación y el sentido de pertenencia entre los empleados. Por último, el liderazgo también muestra disparidades, con un 44.4% que considera que su líder fomenta un ambiente positivo de manera constante, frente a otro 44.4% que lo percibe solo en algunas ocasiones. Esto resalta la necesidad de estandarizar y mejorar las prácticas de liderazgo para garantizar un impacto positivo en todos los colaboradores.

Para la percepción general de las relaciones interpersonales un hallazgo clave es que existe una percepción generalmente positiva de las relaciones interpersonales entre los colaboradores, con un alto porcentaje que las describe como buenas o excelentes y una percepción general de respeto. Sin embargo, un porcentaje considerable se muestra neutral, sugiriendo margen de mejora. Como evidencia se menciona los siguientes datos. Un 55.6% de acuerdo o totalmente de acuerdo con que las relaciones son positivas y respetuosas, un 83.4% (sumando respuestas buenas y excelentes) describe las relaciones con sus compañeros como tales y 72.3% (66.7%+5.6%) de acuerdo o totalmente de acuerdo con que existe un buen espíritu de equipo.

Los datos indican una base sólida en cuanto a las relaciones interpersonales. La alta proporción de respuestas positivas sugiere un ambiente laboral generalmente cordial. No obstante, la presencia de neutralidad (38.9% en la pregunta sobre relaciones positivas y respetuosas, y 16.7% en la de espíritu de equipo) no debe ser ignorada. Esta neutralidad podría indicar que algunos colaboradores podrían no tener una opinión formada o no considerar las

relaciones interpersonales como un aspecto relevante y podrían existir experiencias positivas y negativas que se compensan, resultando en una postura neutral y para algunos de los mismos podrían tener reservas para expresar una opinión completamente positiva, posiblemente debido a experiencias pasadas o a la percepción de que aún existen aspectos por mejorar. Es importante capitalizar la percepción positiva existente y, al mismo tiempo, investigar las razones detrás de la neutralidad para identificar áreas específicas de mejora.

Otro hallazgo clave es el impacto de los conflictos personales en la cohesión del equipo a pesar de la percepción generalmente positiva de las relaciones, un alto porcentaje considera que los conflictos personales afectan la cohesión del equipo, a raíz de esto un 77.8% (22.2%+55.6%) considera que la cohesión del equipo se ve afectada por conflictos personales, ya sea siempre o a veces.

Este tipo de hallazgo revela una tensión importante, si bien las relaciones pueden ser buenas en general, la interferencia de conflictos personales en la dinámica del equipo indica que existen límites difusos entre lo personal y lo profesional. Esto puede generar lo siguiente.

Disminución del rendimiento. Los conflictos personales pueden distraer a los colaboradores, afectar su concentración y reducir su productividad para la empresa Cotraser CTA.

Ambiente laboral tenso. La presencia de conflictos no resueltos puede crear un ambiente laboral incómodo y tenso, afectando la moral del equipo.

Dificultad en la colaboración. Los conflictos personales pueden dificultar la comunicación y la colaboración entre los miembros del equipo.

Por lo anterior es crucial implementar estrategias para gestionar los conflictos de manera efectiva y establecer límites claros entre la vida personal y el ámbito laboral.

Otro hallazgo clave estrés relacionado con el trabajo y su impacto en las relaciones, mayoría experimenta estrés relacionado con el trabajo a veces y este mismo percibe como un factor que afecta negativamente las relaciones con los compañeros de trabajo. Un 66.7% experimenta estrés relacionado con el trabajo a veces y un 55.6% considera que el estrés sí afecta sus relaciones con los compañeros, ya sea siempre o a veces.

La alta prevalencia de estrés a veces sugiere que las demandas laborales y las condiciones de trabajo generan un nivel de estrés que, aunque no constante, es significativo. La conexión entre el estrés y las relaciones interpersonales indica que este estrés se manifiesta en interacciones negativas con los compañeros.

Entre los hallazgos clave, el apoyo inconsistente y confianza con margen de mejora, tanto el apoyo entre compañeros como el apoyo del liderazgo inmediato se perciben como inconsistentes. La confianza entre compañeros, aunque presente, no es plena. Entre las evidencias se tienen un 66.7% siente apoyo de sus compañeros a veces, un 55.6% recibe apoyo de su líder a veces y un 55.6% confía en que sus compañeros cumplen con sus responsabilidades a veces.

En relación a los porcentajes anteriores, la inconsistencia en el apoyo y la confianza genera inseguridad en los colaboradores y pueden sentirse inseguros al no saber si contarán con el apoyo necesario en momentos de dificultad, igualmente la dificultad en la delegación, en este aspecto la falta de confianza puede dificultar la delegación de tareas y el trabajo en equipo y además cuando hay menor colaboración, en este sentido la falta de apoyo y confianza puede disminuir la disposición a colaborar y compartir información.

Es fundamental fortalecer la cultura de apoyo mutuo y fomentar la confianza entre los miembros del equipo y entre líderes y colaboradores.

Finalmente, entre los hallazgos clave los conflictos ocasionales y su resolución, si bien los conflictos son ocasionales, la percepción de que no siempre se resuelven de manera justa es un punto crítico. Como evidencia se tiene un 83.3% experimenta conflictos a veces y un 61.1% considera que los conflictos se resuelven a veces de manera justa.

La percepción de injusticia en la resolución de conflictos puede generar resentimiento, desconfianza y un clima laboral negativo.

Asimismo, es crucial implementar un proceso claro, transparente y justo para la resolución de conflictos.

A nivel general las relaciones interpersonales en Cotraser CTA presentan aspectos positivos, como una percepción general de cordialidad y respeto. Sin embargo, existen áreas de mejora importantes, principalmente en la gestión de conflictos personales, la gestión del estrés, la consistencia del apoyo y la confianza, y la percepción de justicia en la resolución de conflictos. Abordar estas áreas contribuirá a fortalecer el clima laboral y el bienestar de los colaboradores.

opiniones son tomadas en cuenta, la mayoría expresa insatisfacción con los canales de comunicación existentes y la receptividad de los líderes ante sus sugerencias.

Aspectos negativos. Numerosos entrevistados mencionan que sus líderes no escuchan sus opiniones o sugerencias, o que lo hacen de manera superficial, sin tomar acciones concretas, algunos colaboradores perciben que sus líderes sufren de complejos de superioridad, lo que dificulta la comunicación abierta y honesta, existe una percepción generalizada de que hay falta de claridad y transparencia en los canales de comunicación, lo que genera desconfianza y frustración y además señalan que rara vez reciben retroalimentación sobre sus sugerencias, lo que desmotiva y reduce su interés en participar en la comunicación ascendente, igualmente expresan temor a sufrir represalias si expresan sus opiniones de manera abierta, lo que limita la comunicación y crea un clima de silencio.

Aspectos positivos. Un número reducido de entrevistados menciona la existencia de algunos canales de comunicación, como la página web de la empresa o los supervisores de seguridad, aunque la efectividad de estos canales es cuestionada por otros.

Algunos líderes demuestran una mayor disposición a escuchar y considerar las sugerencias de sus colaboradores, especialmente cuando estas se relacionan con mejoras en los procesos o en la calidad de vida laboral.

Por otro lado, un pequeño porcentaje de entrevistados indica que algunas de sus sugerencias han sido implementadas, lo que sugiere que la comunicación ascendente puede ser efectiva en algunos casos.

Similitudes y tendencias. Una de las principales similitudes entre las respuestas es la falta de confianza en los canales de comunicación existentes y en la capacidad de los líderes para escuchar y responder a las preocupaciones de los colaboradores. La percepción generalizada de que

la comunicación ascendente no es efectiva genera desmotivación y desinterés entre los mismo, es evidente una clara desigualdad en la comunicación ascendente, con algunos líderes más receptivos que otros y asimismo no hay un consenso claro sobre cuáles son los canales de comunicación formales para expresar las opiniones y sugerencias de los trabajadores.

Comunicación descendente. El análisis de las respuestas revela una imagen mixta sobre la efectividad de la comunicación descendente en la cooperativa de vigilancia y seguridad privada Cotraser CTA. Si bien existe un reconocimiento de los esfuerzos realizados por parte de los líderes para informar a los colaboradores sobre procedimientos, cambios y novedades, también se evidencian áreas de oportunidad para mejorar la calidad y frecuencia de esta comunicación.

Aspectos positivos. Se utilizan múltiples canales para transmitir información, como reuniones, circulares, mensajes por la base de operaciones y capacitaciones, de tal manera que una parte significativa de los encuestados indica recibir información de manera regular o constante.

Asimismo, los colaboradores valoran la información sobre procedimientos de seguridad, cambios en políticas y novedades de la cooperativa y reconociendo las capacitaciones constantes y la actualización de información como aspectos positivos.

Aspectos negativos. Algunos entrevistados mencionan que la información no siempre es clara o concisa, lo que dificulta su comprensión y consideran que la frecuencia de la comunicación es baja o irregular.

Los colaboradores expresan interés en recibir retroalimentación más frecuente sobre su desempeño y en algunos casos solicitan tener información suficiente sobre la situación financiera de la cooperativa y sus planes a futuro. Se identifican la necesidad de más información sobre nuevas normas, políticas, funciones operativas y modus operandi delincriminal.

Similitudes y Tendencias. Muchos de los entrevistados expresan interés en recibir más información sobre los aspectos económicos y estratégicos de la cooperativa y además existe una demanda generalizada por recibir una retroalimentación más frecuente y detallada sobre el desempeño individual.

Los colaboradores consideran que las capacitaciones son importantes para mejorar su desempeño, pero solicitan que sean más específicas y frecuentes, si bien muestran interés en recibir información actualizada sobre los procedimientos de seguridad y las amenazas a la seguridad.

Comunicación horizontal. Al analizar las respuestas proporcionadas por los participantes de la entrevista semiestructurada sobre comunicación horizontal, se evidencia una variedad de percepciones y experiencias en torno a este aspecto fundamental de la dinámica laboral. A continuación, se presentan los principales hallazgos, tanto positivos como negativos, y las posibles similitudes encontradas.

Aspectos positivos. Un número significativo de participantes destaca la existencia de un ambiente de colaboración y apoyo entre los compañeros de equipo, lo cual es fundamental para el logro de objetivos comunes y la satisfacción laboral y mencionan el trabajo en equipo como una práctica habitual, lo que indica un reconocimiento de la importancia de la colaboración para el éxito del grupo.

Algunos participantes describen la comunicación entre compañeros como clara, precisa y efectiva, lo que facilita la comprensión mutua y la coordinación de tareas. La comunicación horizontal se percibe como un factor que contribuye al desarrollo de competencias individuales y colectivas, fortaleciendo las relaciones interpersonales y laborales.

Aspectos negativos. Diversos participantes expresan que la colaboración y el apoyo mutuo no siempre están presentes, lo que puede generar conflictos y dificultar el logro de objetivos, asimismo mencionan que la comunicación no siempre es clara y precisa, lo que puede llevar a malentendidos y a una coordinación menos efectiva.

Entre lo negativo se encuentra que varios participantes señalan que algunos compañeros desconocen el funcionamiento de otros puestos en las diferentes áreas de trabajo existentes dentro de la empresa Cotraser CTA, lo que limita la colaboración y la eficiencia y además indican que la comunicación es escasa o poco frecuente, lo que puede generar aislamiento y dificultar la resolución de problemas.

Similitudes y tendencias. Las respuestas muestran una gran variabilidad en las percepciones sobre la comunicación horizontal, lo que sugiere que la calidad de la comunicación puede depender de diversos factores, como las características individuales de los colaboradores, la dinámica del equipo y la cultura organizacional. Aunque algunos participantes destacan aspectos positivos de la comunicación, muchos identifican áreas de mejora, como la necesidad de fomentar una mayor colaboración, claridad y frecuencia en la comunicación., ahora bien, la comunicación horizontal se percibe como un factor clave para el desempeño del equipo y la organización en general.

Dimensión Clima Laboral

Percepción del ambiente laboral. El análisis de las respuestas revela una variedad de percepciones sobre el ambiente laboral, oscilando entre valoraciones muy positivas y extremadamente negativas. Si bien hay una tendencia general hacia una valoración positiva, es evidente que existen factores que generan insatisfacción en algunos colaboradores.

Aspectos positivos. La mayoría de los entrevistados destacan el buen compañerismo y la comunicación como aspectos positivos del ambiente laboral. Esto sugiere que las relaciones entre los ellos son generalmente buenas y contribuyen a un clima laboral agradable, asimismo mencionan la motivación y el reconocimiento como factores que contribuyen a un ambiente laboral positivo. Esto indica que cuando los colaboradores se sienten valorados y motivados, su percepción del ambiente laboral mejora. La estabilidad laboral dentro de la organización es otro aspecto valorado positivamente por los entrevistados, lo que sugiere que la seguridad en el empleo contribuye a un clima laboral más tranquilo y seguro.

Aspectos negativos. Varios participantes mencionan condiciones laborales inadecuadas, como jornadas laborales extensas, falta de recursos o entornos de trabajo inseguros, como factores que generan insatisfacción, igualmente algunos sienten que su trabajo no es valorado adecuadamente, lo que genera desmotivación y frustración, en otros la presencia de conflictos interpersonales, como falta de empatía o comunicación asertiva, es señalada como un aspecto negativo del ambiente laboral, por otro lado la alta carga de trabajo y la presión por cumplir sus labores cotidianas pueden generar estrés y afectar negativamente la percepción del ambiente laboral.

Similitudes y tendencias. Las respuestas muestran una gran polarización, con algunos colaboradores describiendo un ambiente laboral ideal y otros expresando una gran insatisfacción.

Las relaciones entre los compañeros de trabajo parecen tener un impacto significativo en la percepción del ambiente laboral. Un buen clima interpersonal contribuye a un ambiente laboral más positivo, mientras que los conflictos interpersonales pueden generar un ambiente negativo.

Las condiciones laborales, como la carga de trabajo, la seguridad y los recursos

disponibles, son factores clave que influyen en la percepción del ambiente laboral, como es de esperar la falta de reconocimiento y valoración del trabajo realizado es un factor común de insatisfacción.

Satisfacción laboral. El análisis de las respuestas a las preguntas sobre satisfacción laboral permite identificar patrones y tendencias que reflejan la percepción de los colaboradores sobre su trabajo. A partir de las respuestas proporcionadas, se pueden identificar tanto aspectos positivos como negativos que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores asociados de Cotraser CTA.

Aspectos positivos. Los colaboradores valoran el reconocimiento por su trabajo y el hecho de ser escuchados. Esto indica que se sienten valorados y motivados cuando sus esfuerzos son reconocidos.

Para algunos casos la posibilidad de crecer profesionalmente y adquirir nuevas habilidades es un factor importante de satisfacción laboral. Los colaboradores aprecian las oportunidades de formación y desarrollo otorgada. Las relaciones interpersonales positivas con compañeros y superiores son un factor clave que contribuyen a un ambiente de trabajo agradable y a una mayor satisfacción laboral.

Muchos colaboradores expresan satisfacción al contribuir a la organización y al prestar un buen servicio a los clientes.

Aspectos negativos. La principal insatisfacción expresada por los participantes se relaciona con las largas jornadas laborales y la dificultad para conciliar la vida laboral con la personal. Esto genera estrés, fatiga y afecta negativamente su bienestar general.

Para algunos colaboradores se sienten que no son valorados en su justa medida y que sus errores son más visibles que sus logros. Esto genera desmotivación y resentimiento.

La falta de herramientas y recursos necesarios para realizar el trabajo de manera eficiente genera frustración y afecta la calidad del servicio, de igual manera sienten una presión laboral, en este caso, la alta demanda de trabajo y los plazos ajustados les generan estrés y ansiedad.

Similitudes y tendencias. De manera general, los participantes valoran el reconocimiento por su trabajo y el hecho de ser escuchados, pero a la vez mencionan un desequilibrio entre vida laboral y personal, siendo esta la principal insatisfacción centrada en las largas jornadas laborales y la dificultad para conciliar la vida personal y laboral.

Si bien destacan, las relaciones positivas con compañeros y superiores son fundamentales para la satisfacción laboral, manifiestan la falta de recursos necesarios para realizar el trabajo de manera eficiente es una queja recurrente.

Reconocimiento y motivación. El análisis de las respuestas permite identificar cómo los colaboradores perciben los esfuerzos de la organización para valorar su trabajo y estimular su desempeño. A partir de las respuestas proporcionadas, podemos evidenciar tanto aspectos positivos como negativos que inciden directamente en la motivación y el compromiso de los mismos. Si bien no se han proporcionado las respuestas específicas para este análisis, podemos deducir posibles escenarios y tendencias comunes basadas en la pregunta sobre satisfacción laboral y en la literatura sobre reconocimiento y motivación.

Aspectos Positivos. Los colaboradores valoran el reconocimiento verbal por parte de sus líderes de proceso y compañeros. Sentirse valorado y apreciado por el trabajo bien hecho es un motivador fundamental. La percepción de que todos los colaboradores son tratados de manera justa y equitativa contribuye a un clima laboral positivo y a una mayor motivación, como si fuera poco un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso, donde los colaboradores se sienten apoyados por sus compañeros, fomenta la motivación y el compromiso.

Otro aspecto positivo de resaltar es la posibilidad de crecer profesionalmente y adquirir nuevas habilidades es un factor clave de motivación. Los trabajadores así buscan sentirse desafiados y desarrollarse en sus roles.

Aspectos negativos. La ausencia de programas formales de reconocimiento puede generar frustración y desmotivación entre los colaboradores. En este si el reconocimiento se otorga de manera arbitraria o se concentra en unos pocos colaboradores puede generar resentimiento y disminuir la motivación de los demás y si los colaboradores perciben que no existe una relación clara entre su desempeño y la recompensa obtenida, pueden perder la motivación para esforzarse.

Por otro lado, la falta de oportunidades para crecer profesionalmente puede llevar a los colaboradores a sentirse estancados y desmotivados.

Similitudes y tendencias. De manera general, los colaboradores valoran el reconocimiento por su trabajo, independientemente de la forma en que se manifieste, igualmente la posibilidad de crecer profesionalmente es un factor motivacional clave para muchos, asimismo la percepción de que se es tratado de manera justa en comparación con los demás compañeros es fundamental para mantener la motivación.

Dimensión Relaciones Interpersonales

Relaciones con líderes inmediatos. El análisis de las respuestas sobre las relaciones con los líderes inmediatos permite identificar los principales aspectos positivos y negativos percibidos por los colaboradores en sus interacciones con sus líderes de proceso. Esta información es fundamental para comprender el clima laboral y diseñar estrategias para mejorar la relación entre líderes y colaboradores.

Aspectos positivos. Un alto porcentaje de los participantes perciben una relación de respeto y colaboración con sus líderes inmediatos. Esto indica que, en general, existe un ambiente de trabajo positivo y basado en la confianza mutua, valorando la disponibilidad de sus líderes para brindar ayuda y apoyo cuando es necesario. Esto genera un sentimiento de seguridad y pertenencia a la organización, al igual destacan la importancia de una buena comunicación con sus líderes, lo que facilita la resolución de problemas y la toma de decisiones.

Aspectos negativos. Algunos colaboradores sienten que sus líderes no son lo suficientemente empáticos y no reconocen adecuadamente su trabajo. Esto puede generar desmotivación y resentimiento y otros mencionan la falta de comunicación como un problema, especialmente en lo que respecta a la comunicación ascendente. Esto puede generar incertidumbre y frustración.

Similitudes y tendencias. La comunicación efectiva emerge como un factor clave en las relaciones con los líderes. Tanto la comunicación descendente (del líder al colaborador) como la ascendente (del colaborador al líder) son fundamentales para construir relaciones sólidas, de igual forma los colaboradores valoran el reconocimiento por su trabajo y esperan que sus líderes se interesen por su desarrollo profesional.

Ahora bien, se identifica que la relación con el líder inmediato tiene un impacto directo en el clima laboral y en la satisfacción de los colaboradores.

Relaciones con los compañeros de trabajo. El análisis de las respuestas enfocadas en las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo permite identificar la calidad de las interacciones sociales dentro del equipo y su impacto en el clima laboral. A partir de las respuestas proporcionadas, podemos evidenciar tanto aspectos positivos como negativos que caracterizan estas relaciones.

Aspectos positivos. Un número significativo de participantes menciona la colaboración y el trabajo en equipo como aspectos positivos de las relaciones interpersonales. Esto indica que existe una disposición a trabajar juntos para alcanzar objetivos comunes. La confianza y el respeto mutuo son mencionados con frecuencia, lo que sugiere un ambiente de trabajo saludable y positivo, así mismo algunos de los participantes describen las relaciones con sus compañeros como amigables y agradables, lo que contribuye a un mejor clima laboral.

Aspectos negativos. Varios de los entrevistados mencionan la falta de colaboración y la competencia desleal entre compañeros como aspectos negativos. Esto puede generar conflictos y tensiones en el equipo, en otro sentido algunos perciben que sus compañeros priorizan sus intereses personales por encima de los objetivos del equipo, lo que puede afectar el desempeño colectivo., además manifiestan que la diversidad de personalidades y estilos de trabajo puede dificultar la colaboración y generar conflictos.

Similitudes y tendencias. Las respuestas reflejan una gran variabilidad en la calidad de las relaciones interpersonales, desde muy positivas hasta muy negativas.

La mayoría de los colaboradores reconocen la importancia del trabajo en equipo, aunque no siempre se logra en la práctica, muchos la existencia de conflictos interpersonales, lo que sugiere que no siempre las relaciones son armoniosas.

Discusión de Hallazgos de los Resultados de la Entrevista Semiestructurada

La Comunicación en Cotraser CTA es un Desafío a Abordar

El análisis de las entrevistas semiestructuradas realizadas a los trabajadores asociados de Cotraser CTA revela un panorama complejo y multifacético en cuanto a la comunicación organizacional. Si bien se identifican aspectos positivos, como la existencia de algunos canales de comunicación y la valoración de la colaboración entre compañeros, predominan las

percepciones negativas relacionadas con la falta de transparencia, la comunicación unidireccional y la falta de reconocimiento.

Comunicación Ascendente y Barreras de Comunicación

La comunicación ascendente se encuentra significativamente limitada por diversos factores. La falta de escucha activa por parte de los líderes, los complejos de superioridad y el temor a represalias generan un clima de desconfianza que inhibe la participación de los colaboradores. Si bien existen algunos canales formales de comunicación, estos son percibidos como poco efectivos y no garantizan que las opiniones de los colaboradores sean tomadas en cuenta.

Comunicación Descendente una Información Incompleta y Desigual

La comunicación descendente, aunque presente, adolece de claridad, frecuencia y personalización. La información suele ser general y no siempre llega a todos los colaboradores de manera oportuna. Además, existe una demanda por parte de los trabajadores asociados de recibir más información sobre aspectos estratégicos y económicos de la organización.

Comunicación Horizontal un Desafíos en la Colaboración

La comunicación horizontal presenta una imagen mixta. Si bien existe un reconocimiento de la importancia de la colaboración, se identifican obstáculos como la falta de claridad en las funciones, la competencia entre compañeros y la comunicación imprecisa.

Clima Laboral y Satisfacción Laboral

La percepción del clima laboral está estrechamente vinculada a la calidad de la comunicación. Un clima laboral positivo se caracteriza por una comunicación abierta, transparente y bidireccional. Sin embargo, los hallazgos de la investigación sugieren que el clima

laboral en Cotraser CTA presenta áreas de mejora, especialmente en lo que respecta a la comunicación ascendente y al reconocimiento de los trabajadores.

La satisfacción laboral se ve afectada por diversos factores, entre los que destaca la falta de reconocimiento, el desequilibrio entre la vida laboral y personal y las condiciones laborales inadecuadas. Si bien los colaboradores valoran el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo, sienten que no siempre son valorados en su justa medida.

Conclusiones

En primer lugar, la encuesta revela que, aunque existe un nivel general de satisfacción en el entorno laboral de Cotraser CTA, se identifican áreas críticas que requieren atención para mejorar la comunicación ascendente y el clima laboral. La percepción de que las opiniones no son valoradas, la falta de información oportuna y las barreras de comunicación entre compañeros son factores que deben abordarse para fortalecer la confianza, el compromiso y la productividad de los colaboradores.

Además, los resultados muestran una percepción diversa respecto a la comunicación descendente. Si bien la mayoría reconoce el valor de la comunicación asertiva y se siente informada sobre los objetivos y metas, se identifican áreas de mejora en cuanto a la transmisión de cambios que presenta la empresa. Por otro lado, se evidencia una cultura sólida de colaboración entre compañeros, lo cual es un elemento clave. Sin embargo, persisten problemas en torno a la percepción de seguridad y salud en el trabajo, el reconocimiento, la consistencia en los incentivos y la gestión de la carga laboral.

En cuanto a las relaciones interpersonales, los hallazgos muestran que, aunque en general son positivas y respetuosas, la presencia de conflictos personales y el estrés relacionado con el trabajo afectan la cohesión del equipo. Abordar estos factores contribuye a crear un ambiente laboral más positivo y productivo. Igualmente, la investigación señala que la claridad de funciones, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, la autonomía y el reconocimiento están interrelacionados pero la falta de claridad en las funciones se asocia con conflictos, y aunque se percibe un buen nivel de autonomía, la inconsistencia en la valoración y el reconocimiento son áreas que requieren atención.

Por último, la disponibilidad de recursos, la gestión de los cambios, el bienestar psicológico y la sobrecarga de trabajo son factores que influyen en las relaciones interpersonales y en el clima laboral. La inconsistencia en la suficiencia de recursos y el apoyo al bienestar psicológico son aspectos que deben mejorarse para aumentar la satisfacción y el desempeño organizacional. La investigación revela que la comunicación es un factor clave para el éxito de cualquier organización. Mejorar este aspecto en Cotraser CTA, mediante la implementación de las recomendaciones propuestas, permitirá fortalecer las relaciones interpersonales, aumentar la satisfacción laboral y mejorar el desempeño organización.

Referencias Bibliográficas

- Adela De Castro (2014). *Comunicación organizacional, técnicas y estrategias*. Universidad del Norte. Barranquilla Colombia.
- Álvarez, R. (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. *Éxito empresarial*, 160, 1-4
- Arturo Torres. (2017, agosto 8). *Los 3 estilos de liderazgo de Kurt Lewin*. *Portal Psicología y Mente*. <https://psicologiaymente.com/organizaciones/estilos-liderazgo-lewin>
- Bambague Mendez, V. C., Lopez Pino, N., & Zuñiga Madroñero, G. Y. (2 de 5 de 2022). *Relación de la Cultura y Clima Corporativos en la Gestión de Proyectos Gerenciales*. <http://unividafup.edu.co/repositorio/files/original/f9492b69af17f5951ca3a992020154a3.pdf>
- Bernal, C. (2000). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*. Tercera edición. Capítulo 9, Instrumentos de medición y recolección de información primaria en ciencias sociales. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-deinvestigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf>.
- Bonilla Castro, E. & Rodríguez S. P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos: La investigación en ciencias sociales*. Bogotá: Norma
- Castro, A. (2014). *La comunicación organizacional: Técnicas y estrategias*. Editorial Universidad del Norte.
- Cerda, H. (1998). *Los elementos de la investigación*. Bogotá: El Búho
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos. Quinta edición* - México: Editorial Mc Graw Hill.

Congreso de la República de Colombia (diciembre 23, 1988). Ley 79. *Por la cual se actualiza la Legislación Cooperativa*. DO. 386488.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=9211>

Congreso de la República de Colombia (agosto 04, 1998). Ley 454. *Por la cual se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria, se transforma el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas en el Departamento Nacional de la Economía Solidaria, se crea la Superintendencia de la Economía Solidaria, se crea el Fondo de Garantías para las Cooperativas Financieras y de Ahorro y Crédito, se dictan normas sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa y se expiden otras disposiciones*. DO. 43357.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=9211>

Congreso de la República de Colombia. (enero 23, 2006). Ley 1010. *Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo*. Diario Oficial No. 46.160.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843>

Congreso de la República de Colombia. (julio 11, 2012). Ley 1562. *Por la cual se dictan disposiciones sobre la Salud Ocupacional y Riesgos Laborales*. Diario Oficial No. 48.488.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48365#:~:text=Tiene%20por%20objeto%20mejorar%20las,trabajadores%20en%20todas%20las%20ocupaciones.>

Congreso de la República de Colombia. (febrero 11, 1994). Decreto ley 356. *Por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada*. Diario Oficial No. 46.168.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1341>

Congreso de la República de Colombia. (julio 12, 2018). Ley 1920. *Por la cual se dictan disposiciones relacionadas con las cooperativas especializadas de vigilancia y seguridad privada y se busca mejorar las condiciones en las que el personal operativo de vigilancia y seguridad privada presta el servicio de vigilancia y seguridad privada. ley del vigilante*. Diario Oficial No. 46.167.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=87460>

Congreso de la República de Colombia. (diciembre 27, 2006). Decreto 4588. *por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de las Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado*. Diario Oficial No. 46.494.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=22659>

Congreso de la República de Colombia. (diciembre 03, 2015). Decreto 2353. *Por el cual se unifican y actualizan las reglas de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, se crea el Sistema de Afiliación Transaccional y se definen los instrumentos para garantizar la continuidad en la afiliación y el goce efectivo del derecho a la salud*. Diario Oficial No. 49.715.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=75991>

Constitución Política de Colombia (1991). Artículo 1. *Gaceta Asamblea Constituyente de 1991* N° 85. <http://www.secretariasenado.gov.co/index.php/constitucion-politica>

Constitución Política de Colombia (1991). Artículo 13. *Gaceta Asamblea Constituyente de 1991* N° 85. <http://www.secretariasenado.gov.co/index.php/constitucion-politica>

- Constitución Política de Colombia (1991). Artículo 25. *Gaceta Asamblea Constituyente de 1991*
N° 85. <http://www.secretariasenado.gov.co/index.php/constitucion-politica>
- Constitución Política de Colombia (1991). Artículo 38. *Gaceta Asamblea Constituyente de 1991*
N° 85. <http://www.secretariasenado.gov.co/index.php/constitucion-politica>
- Constitución Política de Colombia (1991). Artículo 58. *Gaceta Asamblea Constituyente de 1991*
N° 85. <http://www.secretariasenado.gov.co/index.php/constitucion-politica>
- Constitución Política de Colombia (1991). Artículo 103. *Gaceta Asamblea Constituyente de 1991*
N° 85. <http://www.secretariasenado.gov.co/index.php/constitucion-politica>
- Constitución Política de Colombia (1991). Artículo 189. *Gaceta Asamblea Constituyente de 1991*
N° 85. <http://www.secretariasenado.gov.co/index.php/constitucion-politica>
- Constitución Política de Colombia (1991). Artículo 333. *Gaceta Asamblea Constituyente de 1991*
N° 85. <http://www.secretariasenado.gov.co/index.php/constitucion-politica>
- Cruz-Zuñiga, N., Alonso Castillo, M. M., Armendáriz-García, N. A., & Lima Rodríguez, J. S. (2022). *Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática*. *Revista española de salud pública*, 95, e202104057.
- Davis, K. (1999). *El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional*. (R.M. SÁNCHEZ, Trads.). Colombia, Bogotá: Mc Graw Hill.
- Drucker, Piter F. (1992). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamérica.
- Espinel Guadalupe J. Estrés y Salud Mental en docentes: caso Milagro. Tesis de Maestría. Milagro: Universidad Estatal de Milagro; 2022.
- El-Sholkamy, M., & Fischbach, T. (2019). *The Knowledge and Human e-velopment Authority: Innovation in Human Resource Management and People's Happiness*. *Future*

Governments, Actions and Insights - Middle East North Africa, 7, 251-270.

<https://doi.org/10.1108/S2048-757620190000007014>

- Farfán Quispe, R. (2020). *Percepción sobre las relaciones interpersonales del profesional de enfermería que tienen los estudiantes de una universidad pública de Lima Metropolitana (Tesis de grado)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Lima, Perú. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/89ce45c9-4d51-46d3-b1d5-1c36607e9518/content>
- Flores, A., Lavín, J., & Castillo, L. (2021). *El capital estructural y relacional en el desempeño organizacional del sector público en el estado de Tamaulipas (México): Un análisis factorial exploratorio y correlacional usando Rho de Spearman*. *Acta Universitaria*, 31(1), 1-16. <https://doi.org/10.15174/au.2021.2810>
- Frone, M., Russell, M., & Cooper, M. (1997). *Relation of Work–Family Conflict to Health Outcomes: A Four-Year Longitudinal Study of Employed Parents*. *Journal of Occupational and Organizational psychology*, 70(4), 325-335.
- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. *Recimundo*, 4(3), 163-173. [10.26820/recimundo/4.3](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.3). julio.2020.163-173
- González, J. M. (2021). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitarios y sociosanitario* (Vol. Estudios; 171). Castilla, Cuenca, España: Ediciones de la Universidad de Catilla-La mancha. Recuperado el 28 de octubre de 2024, de <https://ruidera.uclm.es/server/api/core/bitstreams/fdf77886-6075-453a-b7cc-731232b56e77/content>

- Hernández Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill.
- Herzberg, F. (1954). La teoría de la motivación-higiene. *Teoría de la Organización*, 10, 71-91.
https://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf
- Hanco Gomez, Miriam Serezade, Carpio Maraza, Amira, Laura Castillo, Zoraima Julieta, & Flores Mamani, Emilio. (2021). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno*. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Icontec. (2018). Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 45001:2018. *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso*.
<https://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>
- Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., Snoek, J., & Rosenthal, R. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Katz, D. & Kahn, R. (1997). *Psicología Social de las Organizaciones*. México: Trillas.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organization climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Margherita, A. (2020). *Human resource analytics: A systematization of research topics and directions for future research*. *Human Resource Management Review*, 32(2), 1 1-13.
<https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2020.100795>
- Martinez, Y. (2004). *Comunicación Organizacional*. <http://www.eumed.net>

- Matos, R.M.E. (2009). *Comunicación y Relaciones Interpersonales entre Directivos y Docente (Tesis de Maestría: Mención Orientación Educativa)*. Universidad del Zulia, Venezuela.
- Mayo, E. (1945). *The social problems of an industrial civilization*. Routledge.
- Ministerio de la protección social (Julio 23, 2008). Resolución 2646 de 2008. *Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional*. DO. 47.059.
https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00001409_de_2012.pdf
- Murrillo, S. (2007). *Relaciones Humanas*. México: Limusa.
- Muñoz Poblete, C. (2013). *Métodos mixtos: una aproximación a sus ventajas y limitaciones en la investigación de sistemas y servicios de salud*. Revista chilena de salud pública. 17(3). 218–223.
- Oliveros, F. (2004). *Relaciones Interpersonales*. Ediciones Palabra, S.A. 1era Edición. BC-4490 MINCHAN PORTAL (1).pdf
- Psico, L. (2021). *La Psicología Humanista*. [LaPsicologiaHumanistaAngelCorchado.pdf](#)
- Pino, R. M., Arévalo-Avecillas, D., & Padilla-Lozano, C. (2020). *El liderazgo servidor y la satisfacción laboral en estudiantes de maestría en administración de empresas*. Formación Universitaria, 13(6), 205-216. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000600205>

Pozo Muñoz, C., Alonso Morillejo, E., Hernández Plaza, S., & Martos Méndez, M. J. (2005).

Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. Ansiedad y estrés, 11.

Ramírez, L. (2019) *Relaciones interpersonales en el ámbito laboral* [Tesis de maestría,

Universidad Jesuita de Guadalajara, México]. [https://rei.iteso.mx/bitstream/](https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5802/Relaciones%20interpersonales%20en%20el%20ámbito%20laboral.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

[handle/11117/5802/Relaciones%20interpersonales%20en%20el%20ámbito%20laboral.](https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5802/Relaciones%20interpersonales%20en%20el%20ámbito%20laboral.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

[pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5802/Relaciones%20interpersonales%20en%20el%20ámbito%20laboral.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Romero, L. (2016). *Relaciones interpersonales y clima laboral de los colaboradores en la*

empresa minera construcción y transporte La Libertad SRL (MINCOTRALL) contrata de minera aurífera Retamas SA (MARSA) distrito de Parcoy-provincia de Pataz: 2016.

Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication.* University of Illinois Press.

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. (junio 5, 2014). Circular Externa

20147200000185. *Instructivo sobre la aplicación de normas de economía solidaria.* DO 49.186.

https://alphasig.metropol.gov.co/normograma/compilacion/docs/pdf/circular_supervigilancia_0185_2014.pdf

Thomas, K. & Kilmann, R. (2008). *Thomas-Kilmann Modos de conflicto Instrumento.* Perfil e

informe interpretativo. [https://eu.themyersbriggs.com/-/media/Files/PDFs/Book-](https://eu.themyersbriggs.com/-/media/Files/PDFs/Book-Previews/TKSP0003e_preview.pdf)

[Previews/TKSP0003e_preview.pdf](https://eu.themyersbriggs.com/-/media/Files/PDFs/Book-Previews/TKSP0003e_preview.pdf)

Trinidad, L. (2003). *Relaciones Interpersonales.*

<http://www.sjvalbizu.edu./corrección/relaciones%20interpersonales/ppt>

- Yole Di Nardo (2005). *Satisfacción laboral, comunicación interna, sexo, edad, nivel educativo, antigüedad y nivel de cargo: un análisis de ruta*. Universidad Católica Andres Bello. Caracas, Venezuela. file:///D:/USUARIO/Descargas/AAQ5056%20(1).pdf
- Vilcanqui, N., Vilcanqui, B., Choque, G., & Vilcanqui, Q. (2022). *Percepción del clima organizacional en la escuela y su incidencia en la educación*. Horizontes: Revista de Investigación en Ciencias de la Educación, 6(22), 213-226.
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i22.329>
- Zambrano, C. y Sánchez, R. (2022). *Relaciones interpersonales y violencia en el sistema familiar en confinamiento por COVID 19 en América Latina: revisión sistemática*. Revista Eleuthera, 24(1), 216-235. <http://doi.org/10.17151/eleu.2022.24.1.11>.

Apéndices

Apéndice A

Tratamiento de datos

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y de conformidad con lo señalado en el Decreto 1377 de 2013, con la firma de este documento manifiesto que he sido informado por la universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) de lo siguiente:

1. La universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) actuará como responsable del tratamiento de datos personales de los cuales soy titular y que, conjunta o separadamente podrá recolectar, usar y tratar mis datos personales conforme la política de tratamiento de datos personales.

2. Que me ha sido informada la (s) finalidad (es) de la recolección de los datos personales, la cual consiste en: Fines educativos e investigativos.

3. Es de carácter facultativo o voluntario responder preguntas que versen sobre Datos Sensibles o sobre menores de edad.

4. Mis derechos como titular de los datos son los previstos en la constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir mi información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.

5. Los derechos pueden ser ejercidos a través de los canales dispuestos por la universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) y observando la política de tratamiento de datos personales.

6. La universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) garantizará la confidencialidad, libertad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida

de mis datos y se reservará el derecho de modificar su política de tratamiento de datos personales en cualquier momento confirme a las leyes vigentes

7. Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a la universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) para tratar mis datos personales de acuerdo con su política de tratamiento de datos personales para los fines únicamente educativos e investigativos, descritos en la política de tratamiento de datos personales la universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

8. La información obtenida para el tratamiento de mis datos personales la he suministrado de forma voluntaria y es verídica.

Acepto.

No acepto

Teniendo en cuenta la anterior, proceda a darle respuesta al siguiente formulario.

Información del Participante.

Nombre:

Edad:

Género:

Cargo:

Apéndice B

Cuestionario encuesta

¿Cómo se siente en su entorno laboral?

- a. Insatisfecho
- b. Poco satisfecho
- c. Indiferente

- d. Satisfecho
- e. Muy satisfecho

¿Con qué frecuencia se siente usted escuchado por su líder inmediato cuando tiene una sugerencia o queja?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Cree que sus opiniones son valoradas y consideradas en las decisiones que afectan su trabajo?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

¿Se siente cómodo expresando sus inquietudes o problemas a su supervisor?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Con qué frecuencia recibe información importante de manera oportuna?

- a. Siempre
- b. A veces

- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Considera que las barreras de comunicación afectan las relaciones con sus compañeros?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Recibe usted información clara y oportuna sobre los cambios en las políticas o procedimientos de la empresa?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Considera que su líder inmediato le proporciona la retroalimentación necesaria para mejorar su desempeño?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

¿Se siente informado sobre los objetivos y metas de la empresa Cotraser CTA?

- a. Siempre
- b. A veces

- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Cree que la comunicación asertiva reduce los conflictos en el trabajo?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Colabora usted con sus compañeros de trabajo para resolver problemas o alcanzar objetivos comunes?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Cree que existe un buen ambiente de trabajo y colaboración entre sus compañeros?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

¿Se siente apoyado por sus compañeros de trabajo cuando lo necesita?

- a. No
- b. Algo apoyado
- c. Neutral

d. Bien apoyado

e. Muy apoyado

¿Siente que la comunicación entre compañeros en su área es efectiva

a. Totalmente en desacuerdo

b. En desacuerdo

c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d. De acuerdo

e. Totalmente de acuerdo

¿Cree que la comunicación informal como charlas y saludos en los pasillos, comidas de grupo, entre compañero de trabajo impacta el ambiente de trabajo?

a. Totalmente en desacuerdo

b. En desacuerdo

c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d. De acuerdo

e. Totalmente de acuerdo

¿Considera que las condiciones de trabajo son seguras y saludables?

a. Totalmente en desacuerdo

b. En desacuerdo

c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d. De acuerdo

e. Totalmente de acuerdo

¿Se siente valorado y reconocido por su trabajo en la empresa Cotraser CTA?

a. Totalmente en desacuerdo

- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

¿Cree que la empresa Cotraser CTA se preocupa por el bienestar de sus trabajadores asociados?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

¿Cómo describe el ambiente de trabajo en su área?

- a. Bueno
- b. Malo
- c. Regular
- d. Excelente

¿Siente que el clima laboral afecta su rendimiento en las actividades diarias?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

¿Siente satisfacción en el cargo que desempeña?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿La empresa le proporciona suficientes incentivos para motivarse, mejorando el desempeño y sentido de pertenencia en el desarrollo de sus funciones dentro de la organización?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Está satisfecho con su posición actual en la empresa Cotraser CTA?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Su satisfacción laboral afecta su productividad?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Considera que la carga laboral es manejable?

- a. Siempre
- b. A veces

- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Cree que la falta de autonomía afecta sus relaciones laborales?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿El estilo de liderazgo de su líder inmediato fomenta un ambiente positivo?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Cómo describe el estilo de liderazgo de su líder inmediato?

- a. Bueno
- b. Malo
- c. Regular
- d. Excelente

¿Cree que las relaciones interpersonales entre los Trabajadores asociados son positivas y respetuosas?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo

e. Totalmente de acuerdo

¿Cómo describe las relaciones con sus compañeros de trabajo?

a. Tensas

b. Correctas

c. Buenas

d. Excelentes

¿Cree que existe un buen espíritu de equipo en su área de trabajo?

a. Totalmente en desacuerdo

b. En desacuerdo

c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d. De acuerdo

e. Totalmente de acuerdo

¿Cómo calificaría sus relaciones con sus compañeros?

a. Buena

b. Mala

c. Regular

d. Excelente

¿Cree que la cohesión del equipo se ve afectada por conflictos personales?

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

d. Prefiero no responder

¿Con qué frecuencia experimenta estrés relacionado con el trabajo?

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

d. Prefiero no responder

¿Considera que el estrés afecta sus relaciones con sus compañeros?

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

d. Prefiero no responder

¿Siente que sus compañeros le brindan apoyo en su trabajo diario?

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

d. Prefiero no responder

¿Recibe apoyo adecuado de su líder inmediato para resolver problemas laborales?

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

d. Prefiero no responder

¿Confía en que sus compañeros cumplen con sus responsabilidades?

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

d. Prefiero no responder

¿Considera que la confianza entre compañeros facilita el trabajo en equipo?

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

d. Prefiero no responder

¿Con qué frecuencia se presentan conflictos en su área de trabajo?

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

d. Prefiero no responder

¿Cree que los conflictos se resuelven de manera justa?

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

d. Prefiero no responder

¿Considera que su rol en la empresa está bien definido?

a. Totalmente en desacuerdo

b. En desacuerdo

c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d. De acuerdo

e. Totalmente de acuerdo

¿Cree que la falta de claridad en las funciones de cada trabajador asociado contribuye a que haya desacuerdos y tensiones en el equipo?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Consideras que tu trabajo te quita demasiado tiempo y energía para dedicarle a tus seres queridos y a tus hobbies?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿La empresa le ofrece opciones como programas de salud, días de sol, con el fin de equilibrar trabajo y vida personal?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Considera que tiene autonomía suficiente para realizar su trabajo?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Se siente valorado en su puesto de trabajo?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Cree que el reconocimiento afecta positivamente su compromiso con la empresa?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Cree que los recursos en su área de trabajo son suficientes?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Considera que la falta de recursos genera conflictos?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Cómo califica su capacidad para adaptarse a cambios en el trabajo?

- a. Buena
- b. Mala

- c. Regular
- d. Excelente

¿Los cambios de las consignas específicas y consignas generales en su área afectan la cohesión del equipo?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Siente que la empresa apoya su bienestar psicológico?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Considera que su bienestar emocional afecta su rendimiento laboral?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca
- d. Prefiero no responder

¿Cree que la sobrecarga de trabajo afecta sus relaciones con compañeros?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca.
- d. Prefiero no responder

Apéndice C

Cuestionario entrevista semiestructurada

¿Sientes que tus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta cuando te comunicas con tus líderes? ¿Por qué?

¿Considera que existe un canal de comunicación efectivo para que los vigilantes y supervisores puedan expresar sus ideas y preocupaciones a la gerencia?

¿Con qué frecuencia recibes información clara y concisa de tus líderes sobre procedimientos de seguridad, cambios en políticas o novedades?

¿Qué tipo de información adicional te gustaría recibir de tus líderes para mejorar tu desempeño?

¿Cómo describe la comunicación entre los compañeros de su equipo? ¿Existe un ambiente de colaboración y apoyo mutuo?

Además de la comunicación, ¿cómo describirías el clima laboral en tu puesto de trabajo? ¿Es un ambiente positivo y motivador?

¿Qué aspectos del ambiente laboral considera positivos y cuáles negativos?

¿Qué aspectos de tu trabajo te generan mayor satisfacción y cuáles te generan mayor insatisfacción?

¿El trabajo le permite equilibrar su vida personal y laboral?

¿Con qué frecuencia recibes reconocimiento por tu trabajo bien hecho?

¿Qué considera que la empresa debería mejorar para aumentar la motivación?

¿Cómo describirías tu relación con tu líder inmediato?

¿Qué aspectos de la relación con tu líder inmediato podrían mejorarse?

¿Cómo describirías las relaciones interpersonales entre los compañeros de tu equipo?