



**Factores organizacionales asociados al desempeño de un grupo de trabajadores de la
Secretaría de Tránsito y Movilidad de Cauca/antioquia**

Andrea Arrieta Fuentes
Ángela María Viloría Sierra
Daniela Pérez Márquez

Trabajo de grado presentado para optar al título de Psicólogo

Asesor

Juan Carlos Espinal Uribe, Magíster (MSc) en Gerencia del Talento Humano

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Psicología
Caucasia, Antioquia, Colombia
2024

Cita

(Arrieta Fuentes, Viloría Sierra & Pérez Márquez, 2024)

Referencia

Estilo APA 7 (2020)

Arrieta Fuentes, A., Viloría Sierra, A. M., & Pérez Márquez, D. (2024). *Factores Organizacionales Asociados al Desempeño de un Grupo de Trabajadores de la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Cauca/ Antioquia - 2024* [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Cauca, Colombia.



Biblioteca Seccional Bajo Cauca (Caucasia)

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Agradecimientos

A nuestro asesor Juan Carlos Espinal Uribe que sin su ayuda y conocimiento no hubiese sido posible realizar este proyecto.

A nuestras familias por habernos proporcionado la mejor educación y enseñado que con esfuerzo, trabajo y constancia todo se consigue.

Tabla de contenido

Resumen	7
Abstract	8
Introducción	9
1 Planteamiento del problema	10
1.1 Estado del arte	11
2 Justificación.....	17
3 Objetivos	18
3.1 Objetivo general	18
3.2 Objetivos específicos.....	18
4 Marco teórico	19
4.1 Factores organizacionales.....	19
4.2 Trabajo	19
4.3 Factores organizacionales y trabajo	22
4.4 Desempeño laboral	38
4.5 Factores organizacionales posibilitadores en el desempeño	39
4.6 Factores organizacionales obstaculizadores en el desempeño	40
4.7 Organismos de tránsito y movilidad.....	41
5 Metodología	43
5.1 Sujeto.....	44
5.2 Instrumento.....	44
5.3 Procedimiento.....	45
5.4 Consideraciones éticas	46
6 Resultados	47

6.1 Factores organizacionales posibilitadores psicosociales	47
6.2 Factores organizacionales posibilitadores ambientales	51
6.3 Factores organizacionales posibilitadores de tiempo	52
6.4 Factores organizacionales obstaculizadores psicosociales	53
6.5 Factores organizacionales obstaculizadores ambientales	55
6.6 Factores organizacionales obstaculizadores de tiempo	59
6.7 Buenas prácticas organizacionales que aportan al desempeño	60
7 Conclusiones	64
8 Recomendaciones	71
9 Limitaciones	72
Referencias	73
Anexos	85

Lista de tablas

Tabla 1 Objetivos y categorías de rastreo45

Resumen

Objetivo. Describir los factores organizacionales asociados al desempeño de un grupo de trabajadores de la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Caucaasia/Antioquia. **Método.** Estudio cualitativo de carácter fenomenológico-hermenéutico basado en una entrevista semiestructurada a 15 trabajadores de la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Caucaasia/Antioquia. **Resultados.** El clima laboral, la estabilidad laboral, y económica, la fijación de metas, la relación jefe - empleado, conciliación trabajo familia, la ventilación, la iluminación, un adecuado horario laboral y la flexibilidad horaria, son factores organizacionales que inciden positivamente en el desempeño de los trabajadores. Los usuarios hostiles, la carga laboral, retraso en el pago, la falta de liderazgo, la escasez de recursos, ergonomía deficiente, las condiciones climáticas, el ruido, la inflexibilidad horaria y el tiempo muerto, son factores organizacionales que interfieren negativamente en el desempeño laboral. El fortalecimiento de habilidades blandas, la adquisición de conocimientos y las pausas activas son buenas prácticas organizacionales que los colaboradores llevan a cabo para mejorar su desempeño. **Conclusiones.** Existen factores organizacionales de carácter psicosocial, ambiental y de tiempo con la capacidad de posibilitar u obstaculizar el desempeño. Para desarrollar sus funciones al interior de la empresa y potenciar el rendimiento laboral, los trabajadores emprenden buenas prácticas organizacionales con la finalidad de mejorar su desempeño.

Palabras clave: desempeño, factores organizacionales, trabajo, secretaría de tránsito

Abstract

Objective. To describe the organizational factors associated with the performance of a group of workers of the Secretariat of Transit and Mobility of Caucaasia/Antioquia. **Method.** Qualitative study of phenomenological-hermeneutic character based on a semi-structured interview to 15 workers of the Secretariat of Transit and Mobility of Caucaasia/Antioquia. **Results.** The work environment, work and economic stability, goal setting, boss-employee relationship, work-family conciliation, ventilation, lighting, adequate working hours and flexible working hours, are organizational factors that positively affect the performance of workers. Hostile users, workload, late pay, lack of leadership, shortage of resources, poor ergonomics, climatic conditions, noise, inflexible hours and downtime are organizational factors that interfere negatively with work performance. The strengthening of soft skills, knowledge acquisition and active breaks are good organizational practices that employees carry out to improve their performance. **Conclusions.** There are organizational factors of a psychosocial, environmental and time nature with the capacity to enable or hinder performance. In order to develop their functions within the company and enhance work performance, workers undertake good organizational practices with the aim of improving their performance.

Keywords: performance, organizational factors, labor, traffic department.

Introducción

Las organizaciones se han convertido en uno de los principales medios de socialización y desarrollo tanto a nivel personal como profesional del sujeto en la sociedad. En este marco emergen distintos elementos propios del ámbito laboral, como lo es el desempeño, el cual es un elemento fundamental debido a que está estrechamente relacionado con el logro de los objetivos organizacionales y la forma en la que los trabajadores llevan a cabo sus funciones eficazmente. Ahora bien, este se puede ver influenciado por diversos factores de origen interno o externo a la entidad con capacidad de obstaculizar o posibilitar las dinámicas de las empresas, es por ello que la presente investigación tuvo como objetivo principal describir los factores organizacionales asociados al desempeño, con la finalidad de responder a la pregunta de investigación ¿Cuáles son los factores organizacionales asociados al desempeño de los trabajadores de la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Cauca/Quindío/Antioquia?

Esta investigación se realizó a partir de un análisis categorial, para ello se diseñó un instrumento a partir de las siguientes categorías: factores organizacionales posibilitadores, factores organizacionales obstaculizadores y buenas prácticas organizacionales, las cuales se dividieron en las subcategorías: psicosociales, ambientales y de tiempo. Además, se realizó la exploración de buenas prácticas organizacionales implementadas por los empleados de la institución, con el propósito de identificar habilidades interpersonales y competencias técnicas en función de mejorar el desempeño individual y colectivo en la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Cauca/Quindío/Antioquia.

1 Planteamiento del problema

El desempeño se caracteriza por ser un factor fundamental dentro de las organizaciones, ya que la forma en la que los individuos ejercen su trabajo puede influir de forma significativa en el logro de los objetivos organizacionales. De esta manera, el desempeño de los empleados al interior de una empresa es esencial en la actualidad, pues bien, como lo señala Tejada Correa (2021), este es un elemento transversal de dirección estratégica que las organizaciones deben considerar minuciosamente, lo cual, concuerda con lo expresado por Torres Flórez, Duana Avila y Torrejano Herrera (2020), quienes mencionan que el desempeño es un factor fundamental en las organizaciones, ya que posibilitan beneficios en función de los objetivos de la empresa y de los colaboradores. Estos beneficios pueden estar relacionados con la productividad, la eficiencia, las relaciones interpersonales, la competitividad, la satisfacción y la resolución de conflictos (Mamani Avedaño y Cáceres López, 2019).

Por el contrario, un bajo desempeño laboral puede representar un obstáculo al interior de las empresas para el alcance de los objetivos propuestos en función del éxito de las mismas. Esto, coincide con lo expresado por Almada (2023) quien explica que un bajo desempeño laboral facilita la aparición de efectos negativos en los resultados de un grupo y en la armonía del ambiente de trabajo al interior de una organización, así como también es generador de estrés y desmotivación en los trabajadores provocando a su vez un bajo rendimiento laboral. Asimismo, este autor señala que un bajo desempeño laboral se puede evidenciar a través de la falta de rigurosidad en los procesos internos, la falta de aprovechamiento en áreas de oportunidad, en el ausentismo, en un mal clima laboral, en el desinterés por partes de los colaboradores, en la caída de un indicador y en la ineficiencia en el desarrollo de tareas en relación con los objetivos de la empresa, lo cual, guarda relación con lo afirmado por Orozco Silva (2014) quien asegura que un mal desempeño laboral no sólo es causante de inestabilidad en el puesto de trabajo, sino también en la empresa. De acuerdo con esto, la importancia de estudiar el desempeño radica en las opciones de mejora que pueden emerger de dicho estudio y que pueden ayudar a las personas encargadas de tomar decisiones a determinar cuáles de las acciones llevadas a cabo por los trabajadores están propiciando los resultados deseados (Charles, Anderson, Carden y Plinio, 2002, como se citó en Bernal Gonzáles, Pedraza Melo y Castillo Hernández, 2020).

Ahora bien, el Tránsito, al constituirse como una organización en la que interactúan personas bajo una estructura diseñada para que los procesos organizacionales funcionen de manera coordinada y ordenada, debe contemplar que en el desarrollo de las actividades laborales se tenga en cuenta el desempeño como un elemento que puede incidir en el logro de los objetivos de la empresa, así como los factores que pueden posibilitar u obstaculizar. De acuerdo con lo anterior, la Secretaría de Tránsito y Movilidad del municipio de Caucasia/Antioquia también debe considerar el desempeño como eje fundamental para el adecuado funcionamiento de los procesos al interior de la empresa en pro de la calidad del servicio y el éxito de la organización. Por consiguiente, esta investigación pretende contestar la siguiente pregunta: *¿Cuáles son los factores organizacionales asociados al desempeño de los trabajadores de la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Caucasia/Antioquia?*

1.1 Estado del arte

Este apartado tuvo como propósito dar a conocer el estado actual de las investigaciones relacionadas con los factores organizacionales que se encuentran asociados al desempeño. Para este fin, se realizó un balance de los estudios encontrados relacionados con el tema a partir de las siguientes categorías: objetivo general de la investigación, referentes conceptuales, tipo de enfoque, tipo de estudio, sujetos participantes, técnicas de recolección de la información y principales resultados o hallazgos de las investigaciones consultadas.

Respecto al objetivo general de las investigaciones se evidenció que el tema de factores organizacionales - desempeño se aborda de diferentes maneras, la mayoría de los estudios se centraron en analizar y determinar los factores laborales que afectan o influyen en el desempeño. (Briceño León, 2018; Piedra Toledo y Ushiña Toapanta, 2017; Quispe Velásquez, 2021; Coello Almeida, 2013, Abanto Pérez, 2021; Díaz Corella, Elao León y Ordoñez-Iturralde, 2020; Figueroa Gómez, 2018; Aguirre Vidaurre y Guevara Francesa, 2012, Reyes Mejía, 2017; Álvarez Saavedra, 2021; Hidalgo Dávila 2020; Montenegro Mosquera 2012; Pasmíño León, 2017). Por otro lado, distintas investigaciones se centraron en analizar y determinar de qué manera el clima organizacional afecta el desempeño (Sumba-Bustamante, Moreno-Conzaba y Villafuerte-Peñañiel, 2022; Uturnco Vera, 2018; Zenteno-Hidalgo y Durán Silva, 2016; Núñez Moyano, 2019), sin

embargo, 1 estudio se enfocó en analizar el clima organizacional con el propósito de mejorar el desempeño (Quesada Wells, 2020).

Asimismo, existen 3 estudios que se enfocaron en mostrar, describir y reflexionar sobre las percepciones que tienen los trabajadores con respecto a la conciliación trabajo-familia (Gruoso Hinestroza y Antón Rubio, 2011; Moccia, 2012). También hay 2 estudios que se orientaron a determinar e identificar las consecuencias de la jornada laboral en la calidad de vida de los trabajadores (Corredor, 2016; Sipion Ecan, 2019) y 2 investigaciones que abordaron los niveles de estrés como un factor laboral (Coronado, 2006; Benites Villegas, Chacaliaza Janto, Huancahuari Echavarría, 2017). Además, hay 1 investigación que se orientó en evaluar el efecto de la formación como técnica de aprendizaje para medir el desempeño laboral de las empresas (Honores-Jaramillo, Vargas-Aguilar, Espinoza-Carrión y Tapia-Espinoza 2020),

Por otra parte, hay 1 investigación que se enfocó en demostrar la importancia y la efectividad de las pausas activas en el rendimiento de los trabajadores (Niño Peña y Solano Aguado, 2020) También 1 una investigación que se centró en analizar e identificar la gestión de los pagos en la empresa (Palacios Campusano, 2021). También hay 1 investigación que se orientó en determinar los factores exógenos que afectan el desempeño laboral (Estevez Pino, 2022). A su vez, hay 1 investigación que se enfocó en analizar qué factores intrínsecos o extrínsecos de la motivación tienen mayor relación en el nivel de desempeño laboral (Veliz Rodríguez, 2020), además, existe 1 investigación que se centró en factores ambientales como la luz y ventilación para analizar la productividad en las empresas (Pacheco Ochoa, Jiménez Pérez y Ramírez Pérez, 2021).

También hay 1 estudio que buscó determinar la problemática en la reducción inmotivada de la remuneración como causal del despido indirecto que vulnera la estabilidad económica (Obregón Centurión y Saavedra Mondargon, 2021), 1 estudio que se planteó determinar el efecto de los empleados incívicos sobre la salud mental de los empleados de hostelería (Baker y Kim, 2024) y 1 estudio que tuvo como objetivo determinar el nivel de relación de las habilidades blandas y desempeño laboral (Chaca Oliveros y Contreras Tito, 2022).

Adicionalmente se evidenció que algunas investigaciones se enfocaron en analizar la satisfacción laboral. Por ejemplo, Chiang Vega y Ojeda Hidalgo (2013) se interesaron en analizar la relación entre satisfacción laboral y desempeño. Ceferino Cardona y Atehortúa Monrroy (2021), analizaron el grado de satisfacción laboral con el propósito de estructurar un plan de motivación

que contribuya al mejoramiento del desempeño. Además, Latorre Navarro (2011) analizó cómo las percepciones, las expectativas y la satisfacción laboral influyen en la relación entre la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño, tanto a nivel individual como a nivel organizacional. Relacionado con lo anterior, algunos estudios se basaron en determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño (Sánchez López, 2019) y determinar los factores psicosociales de riesgo a fin de conocer la problemática y plantear alternativas en beneficio de la salud de los trabajadores (Páez Landeta, Santamaría Albuja, Albán Medina, Alban Pérez y Landeta Bejarana, 2021). Finalmente, se observó que hay cierta tendencia en estudiar el tema de los factores laborales - desempeño desde su evaluación y su influencia en la calidad del servicio (Rodríguez Rojas, Criollo Hidalgo y Ríos Rengifo, 2013; Caraballo Noriega, 2016; Guartán, Torres, Ollague, 2019).

A pesar de tener objetivos diferentes, la mayoría de las investigaciones comparten el interés por la relación entre los factores laborales y el desempeño. Gran parte de las referencias conceptuales, como se vio anteriormente, hacen énfasis en temas como el clima organizacional, satisfacción laboral, factores psicosociales de riesgo, evaluación de desempeño y su influencia en la calidad del servicio. Donde se evidencia que algunos estudios se enfocaron en aquellos factores que afectan el desempeño y otros estudios se centraron en determinar los factores que lo pueden mejorar.

Dentro del enfoque y tipo de estudio de las investigaciones es incuestionable la inclinación por el enfoque cuantitativo, no obstante, 11 investigaciones se basaron en el enfoque cualitativo como lo son los estudios realizados por Sumba, et al. (2022), Briceño León (2018), Quispe Velásquez (2021), García Y Pérez (2013), Sipion Ecan, (2019), Pacheco Ochoa, et al., (2021), Obregón Centurión y Saavedra Mondargon (2021) Moccia (2012), Corredor (2016), Niño Peña y Solano Aguado (2020), Palacios Campusano (2021) y de Ceferino Cardona y Atehortúa Monrroy (2021). Adicionalmente, 7 investigaciones se inclinaron por un estudio mixto (Quesada Wells, 2020; Páez Landeta et al. 2021; Díaz Corella et al., 2020; Estevez Pino, 2022; Caraballo Noriega, 2016; Montenegro Mosquera, 2012; Pasmíño León, 2017). Respecto al tipo de estudio se observa que hubo una prevalencia por el tipo descriptivo, sin embargo, hay 2 investigaciones de revisión teórica y documental (García y Pérez, 2013; Sipion Ecan 2013) y una investigación de tipo exploratoria (Pacheco Ochoa, et al., 2021).

En relación con los sujetos participantes se encontró que la mayoría de las investigaciones se desarrollaron con empleados en distintas organizaciones como Secretaría de Tránsito, Hospitales, Universidades, empresas públicas y privadas, etc. (Quesada Wells, 2020; Briceño León, 2018; Piedra Toledo y Ushiña Toapanta, 2017; Uturunco Vera, 2018; Quispe Velásquez, 2021; Páez Landeta et al., 2021; Coello Almeida, 2013; Abanto Pérez, 2021; Rodríguez Rojas et al., 2013; Honores-Jaramillo, et al., 2020; Díaz Corella et al., 2020; Reyes Mejía, 2017; Obregón Centurión y Saavedra Mondargon, 2021; Benites Villegas et. al, 2017; Baker y Kim, 2024; Alvarez Saavedra, 2021; Hidalgo Dávila, 2020; Chaca Oliveros y Contreras Tito, 2022; Grueso Hinestroza y Antón Rubio, 2011; Niño Peña y Solano Aguado, 2020; Montenegro Mosquera, 2012; Palacio Campusano, 2021; Pasmíño León, 2017). Por otro lado, algunas investigaciones se llevaron a cabo con empresas (Latorre Navarro, 2011; Guartán et al., 2019; Estévez Pino, 2022; Figueroa Gómez, 2018; Zenteno-Hidalgo y Durán Silva, 2016; Aguirre Vidaurre y Guevara Francesa, 2012; Sánchez López, 2019; Núñez Moyano, 2019; Caraballo Noriega, 2016; Chiang Vega y Ojeda Hidalgo, 2013; Ceferino Cardona y Atehortúa Monrroy, 2022; Coronado Luna, 2006; Veliz Rodríguez, 2020) y dos con material bibliográfico (Sumba-Bustamante et al. 2022; Corredor, 2016; García y Pérez 2013, Sipion Ecan 2019 y Pacheco Ochoa, et al., 2021).

Respecto a las técnicas de recolección de información, las más utilizadas fueron los cuestionarios con 15 investigaciones (Uturunco Vera, 2018; Páez Landeta et al., 2021; Estevez Pino, 2022; Figueroa Gómez, 2018; Zenteno-Hidalgo y Durán-Silva, 2016; Latorre Navarro, 2012; Sánchez López, 2019; Caraballo Noriega, 2016; Coronado Luna, 2006; Chaca Oliveros y Contreras Tito, 2022; Grueso Hinestroza y Antón Rubio, 2011; Hidalgo Dávila, 2020; Álvarez Saavedra, 2021; Baker y Kim, 2024; Reyes, 2011). Además, se encontraron 12 artículos de investigación que utilizaron dos o más instrumentos (Quesada Wells, 2020; Briceño León, 2018; Quispe Velásquez, 2021; Coello Almeida, 2013; Rodríguez Rojas et al., 2013; Díaz Corella et al., 2020; Aguirre Vidaurre y Guevara Francesa, 2012; Veliz Rodríguez, 2020; Corredor, 2016; Niño Peña y Solano Aguado, 2020; Montenegro Mosquera, 2012; Palacio Campusano, 2021). Seguidos de las encuestas con 7 investigaciones (Piedra Toledo y Ushiña Toapanta, 2017; Núñez Moyano, 2019; Abanto Pérez, 2021; Chiang Vega y Ojeda Hidalgo, 2013; Guartán et al., 2019; Honores-Jaramillo, et al., 2020; Pasmíño León, 2017), asimismo se encontraron 4 investigaciones que utilizaron bases de datos (García y Pérez 2013, Sipion Ecan, 2019; Pacheco Ochoa, et al., 2021; Sumba-Bustamante

et al. 2022;). Finalmente, hubo 1 investigación que empleo un inventario (Benitez Villegas et al. 2017), y una investigación que empleo entrevistas (Obregón Centurión y Saavedra Mondargon, 2021).

En lo correspondiente a los resultados hallados, se concluyó que existen factores de diversa índole que afectan considerablemente el desempeño laboral en las organizaciones (Gruoso Hinestroza y Antón Rubio, 2011; Briceño León, 2018; Quispe Velásquez, 2021; Coello Almeida, 2013; Abanto Pérez, 2021; Corredor, 2016; Figueroa Gómez, 2018; Montenegro Mosquera, 2012; Rodríguez Rojas et al., 2013; Palacios Campusano, 2021; Sipion Ecan, 2019; Pacheco Ochoa, et al., 2021 Reyes Mejía, 2017; Pasmíño León, 2017). También, se encontraron investigaciones que refieren que existen factores que posibilitan el desempeño (Aguirre Vidaurre y Guevara Francesa, 2012; Moccia, 2012; Latorre Navarro, 2011; Caraballo Noriega, 2016; Rodríguez Rojas et al. 2013; Díaz Corella et al. 2020; Niño Peña y Solano Aguado, 2020; Honores-Jaramillo et al., 2020; García y Pérez, 2013; Chaca Oliveros y Contreras Tito, 2022 Hidalgo Dávila, 2020; Álvarez Saavedra; 2021). Asimismo, se halló 1 investigación que refiere que existe un factor que parece no afectar el desempeño en la organización, el cual estuvo relacionado con el sexo (Piedra Toledo y Ushiña Toapanta, 2017). Por otro lado, en relación con el clima organizacional, los resultados de las investigaciones arrojaron relación significativa con el desempeño (Quesada Wells, 2020; Sumbabustamante et al., 2022; Uturnco Vera, 2018; Zenteno-Hidalgo y Durán Silva, 2016).

Así mismo, en los resultados se logró evidenciar que existe una relación significativa entre satisfacción laboral, motivación, y desempeño (Chiang Vega y Ojeda Hidalgo, 2013), por lo cual “las organizaciones deben trabajar en función del mejoramiento de las condiciones laborales, con el propósito de impulsar el desempeño y por consiguiente la productividad” (Caferino Cardona y Atehortúa Monrroy, 2013, p. 56). Por otro lado, en relación con los factores exógenos y de riesgos psicosociales, se encontró que están relacionados con los niveles de desempeño laboral.

Además, en los resultados de las investigaciones rastreadas, se logró observar que el estrés trae serias consecuencias en el desgaste físico y mental de los empleados (Benítez Villegas et al. 2017), También se encontró que los clientes descorteses y las políticas empresariales centradas en el cliente afectan negativamente la capacidad de los empleados para satisfacer a los clientes y realizar su trabajo (Baker y Kim, 2024). Finalmente, los resultados de una investigación arrojaron que existe una vulneración a los derechos laborales respecto de la reducción de la remuneración

por el despido indirecto (Obregón Centurión y Saavedra Mondargon, 2021). De acuerdo con los estudios referenciados en el estado del arte se observó que, entre los factores laborales que afectan el desempeño de los trabajadores se destacaron el clima organizacional, la satisfacción laboral, factores exógenos, factores ambientales, factores de riesgos psicosociales, la motivación y el estrés.

2 Justificación

Estudiar los factores organizacionales asociados al desempeño de la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Cauca Antioquia es importante, debido a la gran demanda de actividades de las que se responsabiliza esta entidad, dentro del contexto según la ley 769 de 2002 en función de la seguridad vial y los compromisos establecidos por la jurisdicción municipal. Por tanto, se vuelve imperativo que las dinámicas del desempeño de los empleados sean competentes con relación a las tareas, funciones y los objetivos de la empresa, lo cual se puede lograr analizando los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores de esta organización y de ser posible, implementar estrategias de mejoramiento.

Para la psicología, profundizar sobre este tema es importante porque puede ayudar a comprender cómo las personas interactúan con su entorno laboral y cómo este influye sobre su desempeño; a su vez, puede proporcionar información relevante que permita la identificación de factores que promuevan un mejor desempeño laboral y calidad en el trabajo. En este sentido, desde un enfoque teórico práctico, investigar sobre este tema, adquiere significado en tanto puede servir como insumo para futuros investigadores que estén interesados en profundizar en el desempeño laboral y los factores que influyen en este.

3 Objetivos

3.1 Objetivo general

Describir los factores organizacionales asociados al desempeño de un grupo de trabajadores de la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Cauca/Quindío.

3.2 Objetivos específicos

- Identificar factores organizacionales posibilitadores asociados al desempeño laboral en la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Cauca/Quindío.
- Identificar factores organizacionales obstaculizadores asociados al desempeño laboral en la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Cauca/Quindío.
- Describir buenas prácticas organizacionales que aportan al desempeño en el trabajo en la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Cauca/Quindío.

4 Marco teórico

4.1 Factores organizacionales

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del Perú (2016; como se citó en De la Torre Cuicapusa, 2019) los factores laborales son un conjunto de condiciones o componentes relacionados a la organización con los cuales los empleados interactúan a lo largo de su jornada laboral y su lugar de trabajo, que se pueden presentar como satisfactorios o no, por ende, están relacionados con la seguridad, la calidad de vida y la salud laboral. Asimismo, Leplat y Cuny (1977; como se citó en Piedra Toledo y Ushiña Toapanta 2017) definieron las condiciones laborales como el conglomerado de factores que influyen sobre el trabajo, las conductas de trabajo y el trabajador mismo, ya sea física o verbalmente.

Por otro lado, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo de España (1986; como se citó en Pico Merchan 2001) contempló las condiciones organizacionales como el conjunto de variables que definen la realización de una tarea y el contexto en el que se lleva a cabo, las cuales se dividen en factores internos referidos al mismo trabajo y al individuo y externos relacionados a factores materiales, organizacionales y psicolaborales, que pueden influenciar en las tareas laborales y el estado de salud de los empleados.

Por su parte, Condo y Turpo (2019; como se citó en Lizardo Otero 2022) afirmaron que el trabajo de los individuos se ve afectado principalmente por tres conjuntos de factores o condiciones, las ambientales laborales (temperatura, iluminación y otros agentes ocupacionales); de tiempo (periodo de descanso, duración de la jornada, etc.) y las sociales (estatus, organización informal, etc.). Lo cual, coincide por lo expuesto por Coello Almeida (2013), quien clasificó las condiciones laborales en condiciones ambientales de trabajo, condiciones de tiempo y condiciones sociales.

4.2 Trabajo

Con respecto al trabajo, Marx (citado por Cristancho Giraldo 2022) lo concibió como una actividad inherente al ser humano, mediante el cual puede interactuar con la naturaleza y

transformarla para satisfacer sus necesidades inagotables, de forma que le permita dar sentido a su vida. De acuerdo con esto, el trabajo es una actividad vital del hombre en el que transforma la naturaleza en productos, y se convierte en la base de apropiación y resultado del trabajo del hombre (Ventura, 2013, como se citó en Cristancho Giraldo 2022). Así mismo, Arendt 2005 (como se citó en Romero Caraballo 2017) afirmó que el trabajo se distingue como una “actividad propia del ser humano, la que, a su vez, hace una distinción entre quién lo debe realizar y la forma en la cual lo debe hacer” (p.121). Por otro lado, Chávez Orozco (2009) mencionó que

El trabajo constituye para el ser humano, por una parte, un medio para garantizar su supervivencia, desarrollar sus potencialidades físicas, intelectuales y sociales; y conseguir un mejor estilo de vida; por otra parte, constituye un derecho y un deber de todo ciudadano (p. 13).

Por otro lado, Méda (2007), refirió que el trabajo es la base del orden social que establece la posición de los individuos dentro una sociedad, además agregó que este representa el medio de subsistencia y una parte esencial en la vida de los seres humanos. Del mismo modo Pirenne, 1971; Jahoda, 1987; Prieto, 2000; Alonso, 2005 (como se citó en Romero Caraballo, 2017) señalaron que el trabajo es una “actividad relevante de orden social, la cual permite a los individuos que lo realizan estar o considerarse parte de un sistema organizado y ser llamados ciudadanos” (p. 121). Ahora bien, también expresaron que este no sólo es un bien colectivo, sino que además es un ejercicio que permite la autonomía del individuo. En relación con lo anterior, Neffa (2003) propuso que el trabajo no solamente implica un esfuerzo físico por parte del sujeto sino además dos dimensiones, las cognitivas tales como conocimientos adquiridos en el colegio, un saber-hacer, las habilidades personales, el aprendizaje o la experiencia en otros trabajos, entre otros y las dimensiones psíquicas que son por ejemplo la coordinación, la responsabilidad, la capacidad de autonomía, las capacidades de adaptación y resistencia ante los desafíos en el trabajo.

Siguiendo esta línea, Neffa (1999), señaló que es preciso hacer una distinción entre los términos, actividad, trabajo y empleo, ya que se pueden conceptualizar como iguales, pero tienen implicaciones distintas. Con relación a la actividad, Fouquet, (1998; como se citó en Neffa, 1999) refirió que se trata de un concepto relativamente amplio que aborda la dinámica de la vida humana, la cual requiere de un esfuerzo que no solo se refleja en el trabajo, sino también en otras esferas como la doméstica, deportiva, social, cultural, asociativa y política. Asimismo, señaló que la

actividad tiene un significado para quien la realiza, y quien lo lleva a cabo lo hace con la intención de obtener de manera directa un bien o un servicio con el fin de satisfacer alguna necesidad. Con respecto al trabajo, Neffa (1999), comentó que este se define como una forma de actividad en la que las personas aplican su esfuerzo para crear algo que trasciende su propio ser y que generalmente se realiza en función de otros y que tiene un objetivo utilitario.

Por otra parte, la Real Academia define el trabajo como el esfuerzo humano en función de la obtención de riquezas. Así mismo, Neffa (2003), define a trabajo como

Un conjunto coherente de operaciones humanas que se llevan a cabo sobre la materia o sobre bienes inmateriales como la información, con el apoyo de herramientas y diversos medios de trabajo, utilizando ciertas técnicas que se orientan a producir los medios materiales y servicios necesarios a la existencia humana (p. 10).

Ahora bien, Piero y Bravo (1999), señalaron en tanto el trabajo es una actividad sobre la cual se organizan las sociedades, es fundamental que los poderes públicos velen por la seguridad, la salud y la higiene de este. Por su parte Indeed (2023), afirmó que la seguridad e higiene en el entorno de trabajo es un derecho innegable ya que contar con un ambiente limpio y seguro en el trabajo propicia una mayor productividad, disminución de gastos, rentabilidad de la empresa y protección y salud tanto de los trabajadores como de los clientes. Así pues, la seguridad e higiene en el trabajo es

La gestión de los riesgos con el fin de proteger al personal de una empresa, sus bienes, el medio ambiente y a cualquier persona relacionada con ella, por ejemplo, quienes consumen sus productos. Para lograrlo, se requiere de un fuerte liderazgo que involucre a sus gerentes, proveedores, clientes y todo el personal (Indeed, 2023, párr. 1).

En otras palabras, la seguridad e higiene en el trabajo hace referencia a un compendio de procedimientos y recursos técnicos que una organización pone en marcha para una pertinente prevención y protección de los trabajadores frente a enfermedades y accidentes (Cortéz y García, 2011).

4.3 Factores organizacionales y trabajo

Los siguientes factores están asociados al trabajo y a la organización, como lo son el salario, la motivación laboral, el liderazgo, la satisfacción con el trabajo, el clima organizacional, los riesgos psicosociales, el estrés laboral, la estabilidad laboral, relación jefe - empleado (acompañamiento directivo, liderazgo), conciliación trabajo - familia, usuarios hostiles, carga laboral, falta de recursos, habilidades blandas, adquisición de conocimientos y pausas activas.

En lo que refiere al salario, el Departamento Administrativo de la Función Pública (1997), afirmó que este no sólo hace referencia a la remuneración económica, sino además a la remuneración en especie que recibe el trabajador en contraprestación de los servicios brindados a un individuo, empresa o institución. De igual forma Urquijo García (2008) refirió que la remuneración puede ser directa o indirecta; la remuneración directa a su vez puede clasificarse en remuneración en efectivo (sueldo, utilidades, pagos diferenciales, pagos por sobretiempo, pago por vacaciones, bonificaciones fijas, entre otros) y en remuneración en especie (dotación, comida, vivienda, transporte, asistencia médica, medicinas, útiles escolares, becas, juguetes, entre otros) mientras que la remuneración indirecta es aquella en la que se encuentran los subsidios, ausencia con pago, días feriados, periodos de descanso, seguridad social, planes de retiro, planes de vivienda, planes de ahorro, seguros de vida, seguros de enfermedad, e indemnizaciones.

Por su parte, el Artículo 104 de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras [LOTTT], conceptualizó al salario como

La remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuere su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en moneda de curso legal, que corresponda al trabajador o trabajadora por la prestación de su servicio y, entre otros, comprende las comisiones, primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, sobresueldos, bono vacacional, así como recargos por días feriados, horas extraordinarias o trabajo nocturno, alimentación y vivienda (Gaceta Oficial N°6076, 2012, p. 26).

Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (s.f.) refirió que el salario es un factor esencial de las condiciones de trabajo en las organizaciones en tanto es la principal fuente de ingreso de los trabajadores. No obstante, también pueden representar un problema para los colaboradores cuando no se les garantiza un nivel mínimamente digno de este. De igual forma

Galvis Gonzáles (2014) señaló que los salarios demasiado bajos pueden representar el descontento de los trabajadores generando así, comportamientos negligentes e inadecuados al interior de la empresa. Por otro lado, Romer (2002; como se citó en Galvis Gonzales, 2014) afirmó que un salario elevado no sólo representa un aumento en los costes de la empresa, sino también en los beneficios relacionados con la productividad, lo cual concuerda con lo expresado por Galvis Gonzales (2014) quien señaló que un salario elevado puede significar un mayor esfuerzo de los trabajadores en función de los objetivos de la empresa, específicamente cuando se presentan dificultades para controlar el rendimiento laboral. Esto concuerda con Chiavenato (2009; como se citó en Gil y Gómez, 2020), quien afirmó que a pesar de que el salario no es la causa del éxito organizacional, sino más bien su consecuencia, las empresas más exitosas proporcionan incentivos económicos llamativos para sus empleados. Ahora bien, según lo expresado por Ponce y Tubio (2010), la remuneración en efectivo permite que el trabajador se encuentre en una posición que facilita la ausencia de inestabilidad económica, lo cual le proporciona la capacidad de cumplir con las obligaciones y responsabilidades de carácter monetario a corto y largo plazo.

Por su parte, Rubio-Ávila, Aranda Beltrán, Gonzales Baltazar y Gómez-Sánchez (2020) señalaron seis (6) tipos de salario entre los cuales se encuentra el salario mínimo interprofesional, el cual hace referencia a la cantidad mínima de remuneración salarial establecida por el estado aplicable a todos los sectores, oficios y profesiones; el salario base, que hace referencia a la remuneración salarial correspondiente a la obra o al tiempo sin considerar el desempeño del trabajador; el salario de convenio, el cual es pactado entre dos partes y es superior al salario mínimo interprofesional; el salario real, que hace referencia al poder adquisitivo del trabajador el cual es definido por los costos de la canasta básica familiar que consumen en relación con la remuneración salarial que recibe el trabajador; el salario indirecto, que hace referencia a las prestaciones que el estado considera como mínimas e incentivos gratificantes que las organizaciones emprenden en función de aumentar la motivación; el salario bruto, que es la cantidad total antes de las deducciones reglamentarias y el salario líquido, que es la cantidad de dinero total después de las deducciones reglamentarias.

Por otro lado, a pesar de que comúnmente suele definirse el salario como “la totalidad de las percepciones económicas de los trabajadores y trabajadoras, en dinero o en especie” (Albarrán 2015, como se citó en Rubio-Ávila et al., 2020, p. 17), la Secretaría del Trabajo y Previsión Social

2019 (como se citó en Rubio-Ávila et al., 2020) vinculó el concepto de salario emocional en las organizaciones como herramienta en función de prevenir y revertir los efectos generados por los factores de riesgo psicosocial, así como también de brindar a los trabajadores una mejor calidad de vida en el entorno laboral; pues bien, las emociones no sólo están presentes en el entorno laboral sino que además es un factor que influye negativa y/o positivamente en el desempeño (STPS, 2016; como se citó en Rubio-Ávila et al., 2020). Por otro lado, Betancur, Gil y Quintero (2018; como se citó en Rubio-Ávila et al., 2020) afirmaron que el salario emocional debe ser concebido por las empresas como una estrategia con el objetivo de generar motivación y satisfacción en los colaboradores. Asimismo, Montalvo Poveda (2018) definió el salario emocional como

Conjunto de beneficios intangibles que entrega la empresa a sus colaboradores en forma de refuerzo para la remuneración económica, se implementa con el objetivo de complementar el sueldo tradicional a través de compensaciones no económicas, y finalmente para generar en los colaboradores, fidelidad y compromiso hacia la organización (p. 27).

Por su parte Temple (2007) señaló que el salario emocional es fundamental en las empresas para que los trabajadores se sientan a gusto, comprometidos y bien alineados en relación con los objetivos de la empresa. Esto concuerda con lo expresado por Rocco Cañón (2009) quien expresó que el salario emocional es el conjunto de acciones que no requieren de costo monetario y que contribuyen no sólo al aumento de la satisfacción de los trabajadores, sino que además asegura la permanencia de estos en la organización. Así, el salario emocional es percibido como el conjunto de elementos intrínsecos y extrínsecos del trabajo que tienen la posibilidad de generar emociones agradables en el trabajo (Rubio-Ávila et al; 2020).

En referencia a la motivación, Camargo Mayorga afirmó que esta es

Uno de los factores claves que permiten que el individuo se desarrolle en las diversas áreas de su vida, en especial en el área laboral, porque por medio de ella se orientan las acciones hacía unos fines y objetivos que persigue (2016, p. 428).

Ahora bien, para situar la motivación como un factor fundamental en las organizaciones es necesario de antemano una debida conceptualización y un acercamiento a las teorías en relación de la misma.

Butterfield (2005; como se citó en Peña Rivas y Villón Perero, 2018) afirmó que la motivación es una conjugación entre procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que

determinan la fuerza con la que se actúa y la meta hacia dónde se dirige la acción. Del mismo modo González (2008; como se citó en Sum Mazariegos, 2015) concibió la motivación como la ejecución de un comportamiento determinado en función de alcanzar un propósito. Por otro lado, Peña Rivas y Villón Perero (2018) definieron la motivación como

El proceso mediante el cual las personas, al ejecutar una actividad específica, resuelven desarrollar unos esfuerzos que conduzcan a la materialización de ciertas metas y objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa, y de cuya mayor o menor satisfacción van en dependencia del esfuerzo que determinen aplicar a futuras acciones (p. 182).

Así mismo, Morrís y Maíston (2001; como se citó en Linares Martín 2017) refirieron que la motivación es el conjunto de estados internos que encaminan la conducta humana hacia metas específicas. Por su parte, Peale (2006; como se citó en Linares Martín 2017) contempló que la palabra motivación se encuentra compuesta por “motivo” y “acción”, por tanto, hace referencia al motivo que incita a llevar a cabo una acción. Mientras que Chiavenato 2000 (como se citó en Peña Rivas y Villón Perero, 2017) expresó que la motivación se encuentra asociada con la conducta humana, en donde esta conducta es causada por factores internos o externos que propician en el sujeto el llevar a cabo acciones que le permitan alcanzar uno o varios objetivos.

Ahora bien, son diversos las teorías que intentan conceptualizar y explicar la motivación, algunas de las cuales son la teoría jerárquica de las necesidades de Maslow, la teoría de los dos factores de Herzberg, la teoría de McClelland, la teoría de la expectativa de Vroom, la Teoría de Alderfer y la teoría del establecimiento de metas.

En lo que respecta a la teoría de necesidades, Maslow (1964) explicó que la motivación es un fenómeno intrínseco del ser humano y clasifica este concepto en dos grandes categorías, categoría de necesidades primarias y categoría de necesidades secundarias. En lo que respecta a la categoría de necesidades primarias, esta se encuentra clasificada en primer nivel, haciendo referencia a las necesidades biológicas como lo es la alimentación, el sueño y reposo, y el deseo sexual; y en segundo nivel, haciendo referencia a las necesidades relacionadas con conductas básicas en función de la seguridad y supervivencia de un sujeto. Ahora bien, las necesidades secundarias se clasifican a su vez en tres niveles distintos. En el primer nivel de las necesidades secundarias encontramos las necesidades sociales, las cuales se encuentran asociadas a las formas

que tiene un sujeto de llevar a cabo una acción a raíz de diversos factores como lo son la aceptación, la participación, la amistad y el amor. El segundo nivel hace referencia a las necesidades de autoestima en donde encontramos las valoraciones que el sujeto realiza de sí mismo y el tercer nivel hace referencia a las necesidades de autorrealización, que se encuentran relacionadas a conductas que encaminan al sujeto a alcanzar su máximo potencial.

En relación con la teoría de los dos factores de Herzberg, Chiavenato (2000; como se citó en Peña Rivas y Villón Perero, 2018) señaló que la motivación se encuentra clasificada en dos factores esenciales entre los cuales podemos situar el factor higiénico y el factor motivacional. Así pues, el factor higiénico contempla todas las condiciones físicas y ambientales al interior de las organizaciones (salario, beneficios sociales, políticas de la empresa y clima), así como también, las estrategias que formulan las organizaciones para motivar a sus empleados. Mientras que, en el factor motivacional se acogen todas las conductas relacionadas con la fuerza para llevar a cabo las actividades laborales, el logro, la responsabilidad, los ascensos, el reconocimiento y la aplicación de habilidades en el trabajo en función de una mayor productividad al interior de la empresa.

Con relación a la teoría de McClelland (1970; como se citó Perilla Toro, 1998) se clasificó la motivación en tres necesidades entre las cuales encontramos la necesidad de logro, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación y señaló que, la insatisfacción con respecto a alguna de estas necesidades puede generar en el sujeto tensión. En lo concerniente a la necesidad de logro señalo que, esta se encuentra situada en las conductas relacionadas a los deseos de un sujeto en pro de su crecimiento. La necesidad de poder por otro lado hace referencia a los impulsos de un sujeto con el único propósito de influir en otros sujetos. Finalmente, la necesidad de afiliación hace referencia a los impulsos de un sujeto para relacionarse con otros.

Ahora bien, en la teoría de expectativas de Vroom, Chiavenato (2000; como se citó en Peña Rivas y Villón Perero, 2018) expresó que en el individuo se deben contemplar tres factores fundamentales de la motivación, entre los cuales se encuentran los objetivos individuales que proporcionan la fuerza de voluntad para alcanzar metas, la relación que el sujeto percibe entre la productividad y el logro de los objetivos individuales y la capacidad que tiene el sujeto de influir sobre sus propias conductas en función de una mayor productividad. Así, los trabajadores tomarán decisiones y llevarán a cabo acciones, a partir de aquellos factores que más estén relacionados con sus motivaciones individuales.

Por su parte, la Teoría de la Motivación (s.f.) declaró que la motivación se encuentra clasificada en motivaciones de existencia, que hacen referencia a las necesidades fisiológicas y conductas de seguridad; las motivaciones de relación, que hacen referencia a las relaciones sociales, el apoyo emocional, el reconocimiento, el sentido de pertenencia con los otros; y la motivación de crecimiento que se encuentra centrada en las conductas asociadas al crecimiento del sujeto. Finalmente, la teoría del establecimiento de metas planteada por Locke (1969; como se citó en Peña Rivas y Villón Perero, 2018) señaló que los sujetos imponen sus metas con el propósito de alcanzarlas. Así, el establecimiento de metas en el trabajo juega un papel fundamental, en tanto estas metas le permiten al sujeto establecer qué actividades laborales debe realizar en función de los objetivos de la empresa y la fuerza física o mental que debe emprender para poder alcanzarla. En relación con esto Locke y Latham (1990; Como se citó en Meza Mendoza, 2023) plantearon que el establecimiento de metas permite 4 acciones principales dentro de la organización, las cuales son: dirigir la atención a las tareas organizacionales, regular el esfuerzo puesto en el cumplimiento de tareas, aumentar la persistencia en el desarrollo de actividades y por último promover estrategias y planes de acción en pro del cumplimiento de los objetivos.

Ahora bien, en lo que respecta a la motivación laboral, Peña Rivas y Villón Perero (2018), afirmaron que la motivación laboral es la consecuencia de la interrelación entre el trabajador y los estímulos proporcionados por la organización en función del logro de los objetivos de la empresa. Asimismo, Bohórquez, Pérez, Caiche y Benavides Rodríguez (2020) señalaron que la motivación debe ser “considerada en las instituciones y empresas para obtener resultados positivos en sus subordinados para que todas las actividades que se realizan se lleven a cabo por medio los objetos de esta, es decir, en relación con el trabajo” (p. 386).

Herzberg (1959; como se citó en Delgado y Di Antonio, 2010), comentó que entre los factores motivadores que influyen en el trabajo se encuentran el reconocimiento, la responsabilidad y los ascensos ya que estos se encuentran asociados a las experiencias de logro. Por su parte, Delgado y Di Antonio (2010) añadieron que los factores motivadores en el trabajo están estrechamente relacionados con la satisfacción laboral y a su vez, obedecen en gran medida al mundo interno de la persona. Por otro lado, Peña Rivas y Villón Perero (2018), argumentaron que

El motivar acertadamente a los empleados se ha convertido en una actividad que logrará que los empleados creen un sentido de pertenencia y la actividad que realiza cada

uno de ellos, arroje resultados positivos a fin de contribuir con éxito en lo que hace la organización (p. 181).

Por su parte, Sánchez Pinto (2011) expresó que un bajo nivel de motivación en el personal puede incurrir a su vez en resultados poco favorecedores relacionados con el rendimiento laboral. Mientras que Córdoba (2018; como se citó en Puma y Estrada 2020), señaló que la motivación laboral se encuentra relacionada con el compromiso organizacional generando en los empleados deseo de ser parte de la institución, permanecer como integrante, sentir altos niveles de identificación y ser prescriptor de esta con su círculo social.

De acuerdo con el término liderazgo, Chávez (2006; como se citó en Noriega Gómez, 2008) lo definió como la interacción entre individuos, donde uno de ellos es el guía y conduce a los demás mediante su influencia y poder, las potencialidades, energías y actividades del grupo con el propósito de lograr una meta en común, de manera que se pueda transformar tanto la empresa como el personal que labora en ella. De igual forma, Davis y Newstrom (2003; como se citó en Serrano Orellana y Portalanza, 2014), conceptualizaron el liderazgo como “el proceso de lograr influir sobre los demás con trabajo en equipo, con el propósito de que trabajen con entusiasmo en el logro de sus objetivos” (p. 118).

Por otra parte, Chiavenato (2019) planteó que existen diversas teorías sobre el liderazgo y que a lo largo del tiempo se ha debatido si esta es una competencia que se aprende y se adquiere o si, por el contrario, es una cualidad propia del ser humano. En este sentido, Lupano Perugini y Castro Solano (s.f.) refirieron que entre las teorías sobre el liderazgo destacan principalmente cuatro enfoques; en primera instancia el de rasgos, el cual está enmarcado por la denominada teoría del gran hombre, donde señala que ciertas características estables en el ser humano, es decir rasgos, distinguen a aquellos individuos que pueden ser líderes de aquellos que no. En segunda instancia presentan el enfoque conductual, el cual estudia la relación entre el comportamiento de un líder y su relación con el liderazgo efectivo. En tercera instancia, el enfoque situacional, que se compone de un conjunto de teorías que explican el liderazgo y sugieren que existe un patrón de conductas diferentes para diversas situaciones que influyen en el buen liderazgo. Por último, el enfoque transformacional, donde cobran gran relevancia las percepciones y actitudes que los seguidores tienen sobre su líder, además, en este tipo de liderazgo ellos no sólo respetan y confían en sus líderes, sino que lo admiran y lo idealizan.

Por otra parte, en relación con la organización Serrano Orellana y Portalanza (2014), mencionaron que el liderazgo es un factor que incide de forma negativa o positiva en las percepciones que las personas tienen del clima laboral, y dada la importancia que tiene esta en el logro de las metas y objetivos dentro de las organizaciones, puede influir sobre el trabajo de los colaboradores directa e indirectamente. Por otro lado, Omar, (2011; citado por Serrano Orellana y Portalanza, 2014), señaló que el liderazgo desempeña un papel crucial en cómo los empleados obtienen satisfacción en sus trabajos y está estrechamente ligado al bienestar general de los trabajadores. En este contexto, se establece que las competencias de liderazgo son imprescindibles para crear entornos laborales que inspiren y fomenten el crecimiento y desarrollo de los colaboradores.

Ahora bien, en cuanto a la satisfacción en el trabajo, Mora Romero y Mariscal Rosado (2019), la definieron como la relación entre las necesidades del empleado y lo que este percibe que la organización le aporta para solventar dichas necesidades, es decir a mayor aporte por parte de la empresa respecto de las necesidades de sus colaboradores, mayor será la satisfacción laboral de los mismos. Esto, concuerda con lo expresado por Muñoz Adánez (1990; Como se citó en Caballero Rodríguez, 2002) quien determinó la satisfacción laboral como

El sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas (P. 4).

Por otro lado, Abrajan Castro, Contreras Padilla y Montoya Ramirez (2009) argumentó que la satisfacción laboral es de carácter intrínseco y extrínseco, la primera se relaciona con la naturaleza de las actividades que se deben realizar en el trabajo, así como a la percepción de los trabajadores sobre este y sus respectivas funciones, mientras que la segunda se relaciona con prestaciones y salario. Por otro lado, García Viamontes (2010) definió satisfacción laboral como un fenómeno pluridimensional en el que entran en juego distintos elementos como lo es la particularidad del trabajador, las características de las tareas en el trabajo y el lugar donde las desarrolla. Así mismo Sánchez Pinto (2011) propuso que la satisfacción es de suma importancia en el trabajo, no solo en función del bienestar de los trabajadores sino también en la calidad y productividad de las respectivas tareas al interior de la empresa.

Con relación al clima organizacional, Achote Caisaguano, Tunja Castro, y Montero Reyes (2022), lo conceptualizaron como la percepción e interpretación que el personal tiene de su lugar de trabajo y que puede incidir directamente en la satisfacción, motivación y desempeño del trabajador. Además, resaltaron que el clima organizacional se constituye como un factor fundamental en el trabajo, debido a que repercute significativamente en la forma en la que las personas actúan en su entorno laboral, en la calidad de su desempeño, en el logro de los objetivos organizacionales y en la productividad. Esto guarda relación con lo propuesto por Hall (1996; citado por Uría Calderón, 2011) el cual determinó que el clima organizacional es un conjunto de elementos del ambiente laboral que pueden ser percibidos de forma directa e indirecta por los trabajadores y que representan una fuerza que influye en su comportamiento. De acuerdo con esto, Sandoval Caraveo (2004), sugiere que los sentimientos psicológicos del clima pueden revelar cómo funcionan las organizaciones internamente y este puede ser percibido como de confianza, de progreso, temor o de inseguridad y por tanto la manera en que se comporte un individuo en su lugar de trabajo dependerá no sólo de sus características particulares, sino también, de la forma cómo perciba el ambiente laboral y los elementos de la organización.

De acuerdo a lo anterior, Likert (1968; como se citó en Sandoval Caraveo, 2004) mencionó que existen tres tipos de variables que establecen las propiedades y características propias de una organización y que están relacionadas con la percepción individual del clima, denominadas como variables causales o independientes, que se encargan de indicar el rumbo en que la organización evoluciona y logra obtener resultados, aquí podemos encontrar la estructura de la empresa, la administración, decisiones, reglas, actitudes y competencias. Las variables intermedias indican el estado interno de la organización y fundan los procesos organizacionales, aquí se reflejan la motivación, los objetivos, la comunicación, entre otros. Las variables finales o dependientes son aquellas que evidencian los logros organizacionales en el cual destacan la productividad, los gastos, las ganancias y pérdidas. También, resaltó que la combinación de estas variables da como resultado dos tipos de clima organizacional; autoritario y participativo. Por último, mencionó que la percepción que los trabajadores tienen del clima laboral se puede medir en función de ocho dimensiones: los métodos de mando, las características de la fuerza motivacional, las características de los procesos relacionados con la comunicación, los procesos de influencia, los procesos

asociados a la toma de decisiones, las características de los procesos de planificación, los procesos de control y los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.

Por otro lado, Uría Calderón (2011) refirió que el clima organizacional es considerado como un elemento fundamental en el trabajo y en las organizaciones, porque ayuda a alcanzar niveles más altos de eficacia y eficiencia ya que ejerce una gran influencia en el desempeño laboral, lo cual se ve reflejado en los resultados. De manera similar, Iglesias Armenteros y Torres Esperón (2018) mencionaron que considerar el clima organizacional en el trabajo es de gran importancia porque representa un aspecto esencial en el desarrollo de estrategias organizacionales, proporciona un diagnóstico del contexto laboral y ayuda a identificar las necesidades y dificultades de la empresa.

De acuerdo con los riesgos psicosociales, Gil-Monte (2012) los conceptualizó como las condiciones que están presentes en situaciones laborales y que están asociadas a la organización, la ejecución de la tarea, el tipo de puesto y el contexto laboral que pueden favorecer o afectar el desarrollo del trabajo, la salud de los empleados y la calidad de vida laboral. Asimismo, Giner Alegría (2012), definió riesgo psicosocial como “un hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, y tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes” (p. 255). Por otro lado, Moreno Jiménez y Báez León (2011) refirieron que los riesgos psicosociales tienen unas características particulares, las cuales se deben abordar cuidadosamente dentro de la organización con el fin de prevenirlas. En primer lugar, afectan los derechos fundamentales del trabajador, es decir, atentan contra la dignidad y la integridad física de la persona, entre los riesgos que más predominan en esta característica tenemos la violencia, acoso laboral y el acoso sexual. La segunda característica refiere que los riesgos psicosociales tienen efectos globales en la salud de los empleados, ya que estos son potenciales generadores de estrés y otros malestares que a su vez afectan la salud física. Una tercera característica señala la influencia de los riesgos psicosociales en la salud mental y se ha demostrado que algunos trastornos como la ansiedad y la depresión se pueden producir por la exposición a los riesgos psicosociales, asimismo, se ha evidenciado que estos factores pueden generar alteraciones en los procesos cognitivos, emocionales y conductuales.

Sumado a esto, Moreno Jiménez y Báez León (2011.) señalaron los principales riesgos psicosociales, tales como; el estrés, catalogado como el más relevante, seguido de la violencia en todas sus formas posibles, el acoso laboral también denominado como mobbing, el acoso sexual,

la inseguridad contractual y la incertidumbre que esta pueda generar y, por último, el burnout también conocido como desgaste profesional. De acuerdo con esto, los riesgos psicosociales resultan problemáticos en el trabajo porque la existencia de ellos puede afectar significativamente, además de la salud de los empleados, el desempeño del trabajo, tal como lo afirmaron Raffo Lecca, Ráez Guevara y Cachay Boza (2013). Por otra parte, los riesgos psicosociales se deben entender como riesgos reales que se caracterizan por prolongarse en el espacio y tiempo, además de ser difíciles de objetivar, tener repercusión sobre otros riesgos relacionados con accidentes y enfermedades, escasa cobertura a nivel legal, están moderados a partir de variables personales y contextuales y son de difícil intervención, estas características sin duda constituyen un elemento a tener en cuenta dentro de las organizaciones ya que afectan de forma directa al trabajador (Moreno-Jiménez, 2014).

En lo que respecta al estrés, Wallace Szelagi (1982; como se citó en Leyva Molina y Soto Vilchez, 2018), refirió que, en las empresas, diversas son las situaciones organizacionales y ambientales que posibilitan el estrés laboral. Por su parte, Robbins (2010; como se citó en Gonzales Acabal, 2014) admitió que el estrés laboral se encuentra asociado a las demandas y restricciones del entorno laboral. Por otro lado, Lind y Fred (2000; como se citó en Leyva Molina y Soto Vilchez, 2018), señalaron que el estrés laboral significa un riesgo para la salud de los trabajadores y los beneficios de la empresa. Ahora bien, Piero (2010; como se citó en Leyva Molina y Soto Vilchez, 2018) afirmaron que el estrés laboral afecta negativamente la salud de los trabajadores tanto psicológica como físicamente, lo cual puede desembocar en la renuncia del trabajo. Esto concuerda con lo expresado por Leka, Griffiths y Cox (2004; como se citó en Gonzales Acabal, 2014), quienes señalaron que el estrés laboral no sólo afecta a la productividad y mercado laboral de la empresa, sino también a la salud física y mental. Mientras que Álvarez Mendoza (2015), afirmó que el estrés laboral representa un impacto negativo en términos de productividad, enfermedad y deterioro de calidad de vida.

Con relación a la estabilidad laboral, Socorro (2004) lo definió como aquella responsabilidad que comparten tanto el empleador y el empleado, en la cual se asegura la participación efectiva en el contexto laboral, es decir, que el empleador se compromete a proporcionar un trabajo estable con condiciones adecuadas, y el trabajador mantendrá su estabilidad laboral en tanto garantice que agregará de manera constante valor a los procesos,

productos o servicios que la empresa ofrezca. Por otra parte, Pose (2005; como se citó en Pedraza, Amaya y Conde, 2010) mencionó que la estabilidad laboral es la seguridad que el trabajador percibe sobre su permanencia, cumpliendo con la normativa establecida en la organización, en otras palabras, es la tranquilidad que la persona siente al asegurar su empleo por un tiempo determinado. De acuerdo con esto, Pedraza et al., (2010) complementaron que

La estabilidad garantiza los ingresos del trabajador en forma directa, lo que es medio indispensable de satisfacción de necesidades del núcleo familiar, garantiza los ingresos de la empresa, por cuanto un personal adiestrado y experto, al mismo tiempo integrado y con la mística hacia la empresa, brindará índices satisfactorios de producción y productividad (p. 498).

Por su parte, Obregón Sevillano (2016) refirió que “la estabilidad laboral es una manifestación del principio de continuidad del derecho laboral” (p. 200), el cual presenta múltiples matices, entre ellos la denominada estabilidad laboral de entrada, que expresa la preferencia por un contrato a plazo indeterminado, y la estabilidad laboral de salida, el cual habla del límite al despido arbitrario. Asimismo, señaló que la estabilidad laboral tiene como objetivo proteger y asegurar el derecho fundamental al trabajo y evitar actos arbitrarios por parte de los empleadores.

En cuanto a las pausas activas el Ministerio de Salud (2015) definió a estas como “Sesiones de actividad física desarrolladas en el entorno laboral (...) que incluye adaptación física cardiovascular, fortalecimiento muscular y mejoramiento de la flexibilidad buscando reducir el riesgo cardiovascular y las lesiones musculares por sobreuso asociados al desempeño laboral.” (párr. 1). Por su parte, el Bienestar Familiar (2017) planteó que son técnicas y estrategias que se aplican en la jornada laboral en periodos cortos de tiempo que ayudan a recuperar energía, a mejorar el desempeño, la eficiencia y a prevenir enfermedades causadas por los movimientos repetitivos en el puesto de trabajo. Esto concuerda con lo planteado por Gavio (2014; como se citó en Niño Peña y solano Aguado, 2020) quien definió a las pausas activas como una serie de técnicas que se aplican durante el horario laboral con el fin de activar la energía, la respiración, la circulación, disminuir la fatiga, aumentar la productividad y el rendimiento. Asimismo, Cerón (2014; como se citó en Ceballos Caravali y Montoya Vega, 2016) definió las pausas activas como una serie de descansos que se deben hacer a lo largo de la jornada laboral, ya que previenen lesiones y/o enfermedades a raíz de realizar movimientos repetitivos.

En lo que respecta a los usuarios hostiles, Cigna Healthcare (s.f.) definió la hostilidad como “estar preparado para una pelea todo el tiempo” y planteó que las personas que normalmente tienen comportamientos hostiles suelen ser impacientes e impulsivas, a su vez experimentan una mezcla entre ira y disgusto que está relacionado con el resentimiento y el desprecio, el rechazo hacia la otra persona y conlleva a conductas agresivas y de venganza. Esto se relaciona con lo planteado por Galian-Muñoz, Llor-Esteban y Ruiz-Hernández (2014) quienes comentaron que las actitudes hostiles tales como golpes, gritos, faltas de respeto entre otras, pueden ocasionar una serie de consecuencias y afectaciones en la persona tales como la disminución de la satisfacción laboral, del bienestar psicológico y el aumento de la ansiedad.

Con respecto a la falta de recursos, Suarez Hernández e Ibarra Mirón (2002) definieron los recursos, también llamados activos físicos, como el stock disponible en la empresa que les permite desarrollar estrategias organizacionales, las cuales se pueden clasificar en financieros, físicos, humanos, tecnológicos. Esto concuerda con lo planteado por Urrea Romero y Chica Vélez (2008) quienes consideraron que los recursos de una empresa son todos aquellos bienes que se utilizan de forma directa o indirecta en la producción de bienes ofrecidos por la empresa tales como bienes inmuebles, elementos de apoyo, maquinas, entre otros. En este sentido la falta de recursos en una empresa es justamente la escasez o la poca disponibilidad de alguno de estos, el acceso limitado dificulta la productividad y eficiencia de una empresa.

En cuanto a la ergonomía deficiente el Ministerio de Trabajo (s.f.) la conceptualizó como el estudio y análisis que se hace a todo lo relacionado con el trabajador, el puesto de trabajo y la actividad laboral con el fin de mejorar las condiciones y evitar accidentes, patologías, fatigas, entre otros. Esto se relaciona estrechamente con lo planteado por la Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (s.f.) en donde definieron la ergonomía como una técnica preventiva que busca adaptar las condiciones del entorno de trabajo y hacer de este lo más eficaz, cómodo y confortable posible, a partir de esto es pertinente plantear entonces que una ergonomía deficiente se refiere a la poca gestión por estudiar el espacio físico en donde se desarrollan las actividades laborales, lo que incrementa los factores de riesgo disergonómicos que RIMAC (s.f.) definió como el conjunto de cualidades relacionadas con el puesto de trabajo, que aumenta la posibilidad de que un trabajador pueda sufrir una lesión.

Por otra parte, la conciliación trabajo - familia, se refiere a lograr un equilibrio adecuado entre el trabajo y las actividades personales y familiares cotidianas. En otras palabras, implica un conjunto de estrategias o medidas diseñadas para asegurar que los empleados dispongan de buenas oportunidades y condiciones, de modo que su carrera profesional no interfiera negativamente con su vida personal y sus actividades familiares. Asimismo, lo señala Benito Osorio (2010), al proponer el término conciliar como equilibrar las necesidades personales y laborales, manteniéndolas proporcionalmente balanceadas. Además, señala que este equilibrio no puede ser estático, ya que los roles laborales y personales son dinámicos y dependen de diferentes circunstancias y eventos. Por lo tanto, la conciliación busca alcanzar un punto de equilibrio donde las responsabilidades de un rol se puedan ejercer sin la interferencia estresante del otro, reconociendo que diariamente pueden surgir fuerzas que desequilibran este balance.

De igual forma, Jimenes Figueroa y Gómez Urrutia (2015) señalaron que el concepto de conciliación trabajo-familia se refiere a las medidas o iniciativas que adoptan las organizaciones además de las establecidas por la ley, las cuales están dirigidas a crear condiciones que permitan a los trabajadores cumplir de manera óptima con sus responsabilidades familiares y laborales, teniendo como resultado una relación más armoniosa entre la vida familiar, la vida laboral y la equidad entre hombres y mujeres. Asimismo, mencionaron que los empleados se benefician de las medidas de conciliación trabajo-familia al sentirse menos estresados y más realizados tanto en su hogar como en su trabajo, además de permitir a los padres disponer de un tiempo más efectivo fuera de sus labores. Estas medidas les brindan la oportunidad de desarrollar otras áreas de su vida fuera del ámbito laboral.

Con relación a la carga laboral, Pérez (2013; como se citó en Jiménez Osma y Toledo Pérez, 2018) la conceptualizó como la cantidad de trabajo tanto físico y mental que realiza una persona. Asimismo, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (1986; citado por Acosta-Romo, Castro-Bastidas y Bravo-Riaño, 2022) definió la carga de trabajo como las demandas tanto físicas como mentales que enfrenta un empleado durante su día de trabajo. Sin embargo, cuando la demanda de trabajo es excesiva se considera sobrecarga laboral, la cual según Pérez (2013; citado por Jiménez Osma y Toledo Pérez 2018) es un exceso en las demandas del trabajo, es decir, aumento en la cantidad, dificultad y complejidad de las actividades y que deben efectuarse en un tiempo determinado, además,

La sobrecarga laboral incluye tanto las demandas cuantitativas como cualitativas relacionadas con el trabajo, tales como trabajar bajo la presión del tiempo, trabajar duro o en un trabajo estresante. La sobrecarga cuantitativa se refiere a tener demasiado trabajo que hacer en muy poco tiempo, mientras que la cualitativa tiene que ver con la dificultad de la tarea y el procesamiento de la información, (Gil-Monte y García-Juesas 2008, p. 330).

De acuerdo con la adquisición de conocimientos, la cual también se puede denominar capacitaciones, se conceptualizó como el proceso que permite a las organizaciones respecto a las demandas del contexto, fomentar la capacidad de aprendizaje de sus trabajadores, mediante la transformación de conocimientos, habilidades o actitudes, orientándola hacia la efectiva resolución de problemas laborales, en otras palabras, se refiere a la capacidad del trabajador de aplicar lo aprendido durante la capacitación en su lugar de trabajo (Guiñazú, 2004). Asimismo, Parra-Penagos y Rodríguez-Fonseca (2015) determinaron la adquisición de conocimientos como el proceso mediante el cual la organización busca que sus colaboradores adquieran destrezas y habilidades necesarias para desempeñarse adecuadamente en el cargo. Además, refirieron, que las capacitaciones surgen debido a los cambios generados en el sector externo y que inciden directamente en el interior de la organización, por lo tanto, nace la necesidad de preparar a los miembros para que logren adaptarse rápidamente a los cambios sin dejar de lado la visión, misión y objetivos de la empresa.

Por otra parte, Parra-Penagos y Rodríguez-Fonseca (2015), expresaron que existen dos tipos de capacitaciones; la primera se denomina específica, la cual es una herramienta fundamental para respaldar la transición de cumplir con las normativas a incorporar de manera integral factores sociales, ambientales y económicos en las estrategias empresariales, en aras de construir negocios sostenibles. La segunda es la capacitación polivalente, donde el empleado se forma dentro de su sección y obtiene comprensión de todos los procesos relacionados a sus funciones específicas. Esta formación se realiza bajo la orientación del coordinador del área y no solo beneficia su desempeño en esta empresa, sino que también le resultará provechosa en caso de cambiar de empleo o asumir otro cargo en el futuro.

Ahora bien, autores como Tamez, Abreu, y Garza (2009; citado por Álvarez Sandoval, Freire Morales y Gutiérrez Bascur, 2017) señalaron que las capacitaciones son una inversión por parte de la empresa en su capital humano, con la expectativa de aumentar la productividad, ofrecer

un servicio de alta calidad a los clientes, y anticipar o resolver posibles problemas internos. Esta actividad, que también se caracteriza por ser sistemática, planificada y continua, proporciona conocimientos y fomenta el desarrollo de habilidades y actitudes esenciales para mejorar el rendimiento de todos los empleados, ya sea en sus roles actuales o en futuros puestos, adaptándose a los cambios del entorno.

En lo que respecta a las habilidades blandas, Guerra-Báez (2019) expresó que estas son un conjunto de elementos que le permiten a la persona mejorar su capacidad de aprender, innovar, gestionar el tiempo y analizar de una manera más efectiva cualquier situación o problema, entre los cuales encontramos la comunicación asertiva, eficaz o efectiva, la negociación, la confianza interpersonal, la cooperación, la empatía, la solución de problemas, el pensamiento crítico, la toma de decisiones, la autoevaluación, la habilidad para el análisis y comprensión de las consecuencias y habilidades para el manejo emocional. De manera análoga, Hidalgo Dávila (2020) refirió que estas son características y atributos estrechamente relacionados a las habilidades sociales y hábitos de trabajo de un individuo, en función de mejorar la interacción con otros individuos de manera favorable. Así mismo, señaló que estas pueden clasificarse en diferentes tipos; la comunicación asertiva, la resolución de conflicto en el equipo de trabajo, el liderazgo, la toma de decisiones, la empatía y la capacidad de aplicar técnicas efectivas para la persuasión. Mientras que, Cordero-Clavijo, Córdova-Tovar, Moreira-Sarmiento y Quevedo-Jumbo (2020) entienden como habilidades blandas

Aquellas capacidades particulares que podrían mejorar el desempeño laboral, facilitar la movilidad interna, catapultar la carrera profesional y predecir el éxito laboral (...) Se las conoce con términos, tales como, competencias para el siglo XXI, competencias para la empleabilidad, habilidades genéricas, habilidades socioemocionales, competencias nucleares, habilidades laborales, habilidades relacionales, habilidades transversales o habilidades no cognitivas (...) Estas capacidades incluyen habilidades sociales e interpersonales o meta competencias, es decir, capacidades para trabajar en ambientes diversos, y transferir los aprendizajes de un campo a otro (p. 45).

Sumado a esto, Buxarrais (2013; como se citó Chaca Oliveros Y Contreras Tito, 2022) comentó que las habilidades blandas le permiten al sujeto alcanzar cierto nivel de desarrollo personal, que influye positivamente sobre los distintos ámbitos de acción en los que se desenvuelve,

en donde cobran especial relevancia la capacidad de conciliar entre la vida laboral, social, familiar, personal, etc. Mientras que Cinque (2015; como se citó en Vera, 2016) señaló que las habilidades blandas no sólo juegan un papel fundamental al interior de las organizaciones, sino también en la felicidad de las personas.

4.4 Desempeño laboral

El concepto de desempeño significa “realización, puesta en marcha, o sea, hacer real lo que antes era idealizado, planeado o deseado” (Chiavenato, 2019, p. 245-246), por consiguiente, todo trabajo implica desempeño, de manera que, debe ser planeado de acuerdo a los estándares y objetivos que la organización se propone cumplir, en este sentido, el desempeño laboral es el conjunto de acciones y conductas observables llevadas a cabo por los trabajadores que contribuye al logro de las metas organizacionales. Toro (2002), coincidió con esta definición al indicar que al tratarse de una actuación del hombre es entonces observable, medible y dinámica y que por tanto es una articulación coherente de ciertas conductas humanas para alcanzar un objetivo. Del mismo modo, García (2001; citado por Pérez Montejó, 2009) definió el desempeño como aquellas acciones y conductas que se observan en los trabajadores y que son relevantes para alcanzar los objetivos de la organización.

Por otro lado, Chiavenato (2019) planteó que el desempeño laboral es la forma en la que los trabajadores, los equipos o las organizaciones ejercen sus tareas de tal modo que logran alcanzar objetivos y obtener buenos resultados. Asimismo, Bohlander (2003; como se citó en Jara Martínez, Asmat Vega, Alberca Pintado y Medina Guzmán, 2018), afirmó que el desempeño laboral es la forma eficaz en la que los trabajadores llevan a cabo sus funciones, es decir, el empeño que el personal emplea para realizar sus tareas orientado hacia el éxito de la empresa. Del mismo modo, (Garay, Leyva y Napan 2021, como se citó en Prospel-Santacruz y Romero-Morocho, 2022) refieren que “el desempeño laboral se establece como la capacidad que tiene un individuo para producir, fabricar y ejecutar tareas en corto plazo, menor esfuerzo y aumento de calidad” (p. 190), además afirman que a partir de ello se establecen los diagnósticos organizacionales que se encargan de evaluar el desempeño y las potencialidades del personal en relación a las actividades y funciones que realicen dentro de la empresa.

En ese sentido, Faria (2000; como se citó en Bautista Cuello, Cienfuegos Fructus y Aguilar Panduro, 2020) precisó el desempeño laboral como producto de las conductas de los empleados en relación a sus tareas asignadas de acuerdo a su cargo, lo que a su vez concuerda con lo planteado por Palmar y Valero (2013), quienes afirmaron que el desempeño laboral se puede definir como la forma en que cada persona que trabaja en una organización, lleva a cabo sus responsabilidades de manera eficaz y eficiente, de acuerdo con las necesidades y expectativas de la empresa.

Ahora bien, el desempeño laboral alude a un sistema que busca mejorar la efectividad y el éxito de una organización a través de diferentes aspectos. Estos incluyen el desempeño de tareas específicas según los conocimientos y habilidades del empleado, evitar comportamientos contraproducentes que beneficien al trabajador en detrimento de la organización, y propiciar comportamientos contextuales positivos que van más allá de lo que se espera de ellos. Todos estos aspectos son importantes para lograr los resultados deseados en una organización (Bautista Cuello et al., 2020).

Prospel-Santacruz y Romero-Morocho (2022) hicieron alusión a la importancia del desempeño y mencionaron que este radica en que ayuda a aumentar el rendimiento, eleva el respeto por las reglas corporativas en función del reconocimiento de los empleados, proporciona un diagnóstico en la selección de puestos en relación con los ascensos y despidos, la implementación de programas de capacitaciones, entre otros aspectos.

4.5 Factores organizacionales posibilitadores en el desempeño

Se entendió para este trabajo como factores organizacionales posibilitadores todas aquellas dimensiones, elementos o condiciones dentro de la organización que favorecen el desempeño, y que a su vez promueven el cumplimiento de las metas y logros organizacionales. Dichos factores, deben permitir la realización y el despliegue del sujeto tanto a nivel físico, cognitivo, emocional y social, de manera que propicien las condiciones adecuadas para que los individuos al interior de una empresa alcancen su máximo potencial.

Los factores organizacionales posibilitadores pueden entenderse desde diferentes esferas, tales como la psicosocial, ambiental y de tiempo. Con relación a la esfera psicosocial, se entiende como el grupo de elementos cognitivos, emocionales y sociales que influyen positivamente sobre

el comportamiento de los trabajadores en función de su desempeño, y a su vez inciden favorablemente en la satisfacción, el rendimiento y salud de estos. En lo que respecta a la esfera ambiental, son aquellas condiciones físicas relacionadas con la organización en donde los trabajadores se ven envueltos en su lugar de trabajo, estos elementos pueden ser tanto físicos, químicos y biológicos, en los que se incluyen la iluminación, el ruido, la temperatura, entre otros, los cuales deben incidir positivamente en el desempeño de los colaboradores de una organización. Finalmente, la esfera de tiempo en función del desempeño al interior de una empresa, hace referencia a todas las condiciones laborales relacionadas a la distribución, organización y gestión del tiempo dentro de la misma, las cuales pueden representar, además, un beneficio para la productividad, satisfacción, rendimiento y bienestar de los empleados.

Ahora bien, los factores organizacionales que posibilitan el desempeño son fundamentales para el logro de los objetivos, ya que al fomentar condiciones laborales positivas se favorece la eficacia y eficiencia en el trabajo al momento de realizar las tareas relacionadas a sus funciones. Esto, no solo representa un beneficio para el trabajador, sino que contribuye de forma significativa al bienestar y al progreso de la empresa, lo cual se ve reflejado en el aumento de los niveles de productividad, rendimiento, satisfacción laboral y en general en la salud de los trabajadores.

4.6 Factores organizacionales obstaculizadores en el desempeño

Se entendió para este trabajo como factores organizacionales obstaculizadores a las condiciones, prácticas o elementos relacionadas con la organización que pueden dificultar, disminuir o limitar el alcance del máximo potencial de los empleados al interior de una empresa, así como aquellos factores que inhiben o impiden el desarrollo del sujeto en su lugar de trabajo. Ahora bien, estos factores organizacionales obstaculizadores pueden entenderse desde las esferas anteriormente mencionadas.

Con relación a la esfera psicosocial, esta puede dificultar el desempeño de los trabajadores, debido a que afectan el bienestar psicológico y social de los empleados, causando una disminución en sus niveles de productividad, satisfacción laboral y motivación, aumentando a su vez la rotación del personal. En lo que respecta al ambiente laboral, este puede ser un factor de malestar y generador de un desequilibrio en el adecuado desarrollo de las funciones y desenvolvimiento del

empleado en su cargo, esto debido a la percepción que puede tener el individuo del espacio que ocupa, el cual si se presenta de forma negativa e insatisfactoria puede verse reflejado en sus niveles de desempeño. Cabe resaltar que el puesto y las funciones laborales cuentan con condiciones y características diferentes, por lo que es importante adaptar las necesidades ambientales de acuerdo con estas particularidades, para evitar efectos negativos sobre los trabajadores. Finalmente, la esfera de tiempo dentro de una organización puede representar un riesgo para el desempeño, ya que dificulta el cumplimiento y la calidad en el desarrollo de las actividades laborales de los empleados provocando la disminución del rendimiento, productividad y la satisfacción laboral.

Ahora bien, es preciso señalar que los factores obstaculizadores del desempeño representan un riesgo para el logro de los objetivos de la organización, ya que propician ambientes inadecuados que ocasionan bajos niveles de motivación, los cual se ven reflejados en el incumplimiento de tareas, disminución del rendimiento, productividad, satisfacción laboral y la salud de los trabajadores.

4.7 Organismos de tránsito y movilidad

Los organismos de tránsito son unidades administrativas que se encargan de la gestión del tráfico en su respectiva jurisdicción municipal, distrital o departamental. Actualmente, en Colombia hay 277 de estos organismos registrados en el Ministerio de Transporte (Registro Único Nacional de Tránsito, 2023). Así pues, el Gobierno Nacional de Colombia podrá suscribir en los organismos de tránsito los compromisos que legalmente le corresponden al Ministerio de Transporte (Ley 769 de Tránsito Terrestre, 2002). Esto concuerda con lo expuesto por la Secretaría de Movilidad de la Alcaldía de Medellín (s.f.) quien señaló que, en cuestión de sus responsabilidades, se encuentran la definición de políticas públicas de movilidad, la planeación, diseño, coordinación, ejecución y evaluación del sistema en función del aspecto informativo, corporativo, institucional y de movilidad.

Ahora bien, para este trabajo se contempló como trabajadores del organismo de tránsito a los funcionarios y contratistas que constituyen el área administrativa y los agentes de tránsito que integran el área operativa. En lo que respecta al área administrativa, se entendió como aquella encargada de diseñar, establecer, ejecutar, regular y controlar las acciones relacionadas con los

recursos humanos, físicos y financieros a través de planes, programas y proyectos. Por otro lado, los agentes de tránsito son los encargados de supervisar, regular e intervenir sobre el cumplimiento de las normas en las vías públicas y privadas establecidas en la Ley 769 del Tránsito Terrestre de 2002 y las disposiciones reglamentarias de cada uno de los entes territoriales. Así pues, los organismos de tránsito tienen como finalidad la regulación del flujo vehicular y peatonal en las vías tanto públicas como privadas, así como también la responsabilidad de emprender acciones en función de la formación e intervención relacionados con la movilidad de cada territorio.

5 Metodología

Respecto al alcance de la investigación, teniendo en cuenta el objetivo general planteado, este estudio se caracterizó por ser de tipo descriptivo, ya que buscó describir “las representaciones subjetivas que emergen en un grupo humano sobre un determinado fenómeno” (Ramos Galarza, 2020, p. 3), es decir, se recolectó información sobre las variables y categorías que se desean estudiar, más no medirlas ni encontrar relaciones entre ellas.

Este estudio, fue de carácter *fenomenológico-hermenéutico*, ya que pretendió “describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante” (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014, p. 494). De igual forma, los autores anteriormente mencionados plantearon que este tipo de estudio se enfoca en interpretar experiencias de la vida del ser humano sin seguir reglas específicas para ello; lo cual, concuerda con lo señalado por Ayala (2008; como se citó en Fuster Guillen, 2019) quien señaló que este es un procedimiento de reflexión sobre experiencias personales y profesionales, que se obtienen en el entorno laboral y que permiten darle un sentido e importancia a un fenómeno en concreto.

De acuerdo con el tipo de análisis, esta investigación se enmarcó dentro del enfoque *cualitativo*, ya que se centró en la comprensión de los fenómenos, utilizándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural, el cual está relacionado con su contexto (Hernández Sampieri et al., 2014). Por lo tanto, este enfoque nos permitió examinar a profundidad la manera en que las personas perciben e interpretan los fenómenos que suceden a su alrededor, por medio de preguntas elaboradas durante el proceso de investigación, las cuales se interpretaron a partir de un análisis categorial.

Con respecto al diseño, la investigación se desarrolló mediante un *estudio de caso*, es decir, que se caracterizó por abordar de manera intensiva y a profundidad una unidad, la cual puede ser entendida como un sujeto, una familia, un grupo, una institución o también, una organización. (Stake, 1994, como se citó en Muñiz, s.f.).

5.1 Sujeto

En la investigación participaron 15 trabajadores de la Secretaría de Tránsito y Movilidad del municipio de Cauca/Quindío. La muestra fue seleccionada de manera intencional, las personas debían ocupar cargos entre administrativos y operativos. No se tuvo en cuenta ni la edad ni su estado civil.

5.2 Instrumento

Para la recolección de la información se construyó una entrevista semiestructurada en la cual “el trabajo investigativo puede ser organizado a partir de ejes temáticos de reflexión y/o a partir de preguntas orientadoras. Se genera de esta manera un proceso interactivo, circular e incremental” (Gianturco, 2005, como se citó en Tonon de Tocasno, 2009), así pues, esta técnica es fundamental para una efectiva comprensión del fenómeno a investigar.

La entrevista se construyó a partir de las siguientes categorías de análisis: factores organizacionales posibilitadores psicosociales, factores organizacionales posibilitadores ambientales, factores organizacionales posibilitadores de tiempo, factores organizacionales obstaculizadores psicosociales, factores organizacionales obstaculizadores ambientales, factores organizacionales obstaculizadores de tiempo y buenas prácticas organizacionales que aportan al desempeño, las cuales se estructuraron con base en los objetivos específicos (**Tabla 1**). Además, se hizo una recolección sobre la información sociodemográfica de los participantes teniendo en cuenta datos como antigüedad en la empresa, años de experiencia en el cargo, nivel educativo, entre otros.

A continuación, se muestra en la **Tabla 1** el objetivo general y los objetivos específicos que dieron lugar a las categorías de rastreo y estas a las subcategorías.

Tabla 1
Objetivos y categorías de rastreo

Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías de rastreo	Subcategorías
Describir los factores organizacionales asociados al desempeño de un grupo de trabajadores de la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Caucaasia/Antioquia.	Identificar factores organizacionales posibilitadores asociados al desempeño laboral en un grupo de trabajadores de la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Caucaasia/Antioquia.	Factores organizacionales posibilitadores del desempeño	Factores organizacionales posibilitadores psicosociales
			Factores organizacionales posibilitadores ambientales
			Factores organizacionales posibilitadores de tiempo
Describir los factores organizacionales asociados al desempeño de un grupo de trabajadores de la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Caucaasia/Antioquia.	Identificar factores organizacionales obstaculizadores asociados al desempeño laboral en un grupo de trabajadores de la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Caucaasia/Antioquia.	Factores organizacionales obstaculizadores del desempeño	Factores organizacionales obstaculizadores psicosociales
			Factores organizacionales obstaculizadores ambientales
			Factores organizacionales obstaculizadores de tiempo
Describir las buenas prácticas organizacionales que aportan al desempeño laboral en un grupo de trabajadores de la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Caucaasia/Antioquia.	Describir buenas prácticas organizacionales que aportan al desempeño laboral en un grupo de trabajadores de la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Caucaasia/Antioquia.	Buenas prácticas organizacionales que aportan al desempeño	Fortalecimiento de habilidades blandas
			Adquisición de conocimiento
			Pausas activas

5.3 Procedimiento

La investigación se desarrolló en tres fases, en un primer momento se realizó una *contextualización teórica* con el fin de establecer el estado del arte, es decir, se presentaron mediante una matriz aquellas investigaciones relacionadas con el desempeño laboral, lo cual facilitó la construcción del marco teórico; en segunda instancia se realizó el *trabajo de campo*, en donde se elaboró y aplicó el instrumento para la recolección de los datos.

La fase tres consistió en la *organización, presentación y análisis de los datos* encontrados, estos fueron organizados de forma sistematizada en la matriz, para ello se transcribió de manera literal las entrevistas de acuerdo con cada subcategoría y se realizó una síntesis de cada una de las respuestas. Posteriormente, se realizó un análisis teniendo en cuenta los comentarios más significativos de los participantes y el marco conceptual.

5.4 Consideraciones éticas

Para la realización de las entrevistas se diseñó un consentimiento informado en el cual se expuso la justificación y los objetivos específicos de la investigación. Dicho consentimiento se entiende como

un acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso, su representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna (Resolución 8430 de 1993, artículo 14).

Además, de acuerdo con el artículo 11 de la Resolución N° 8430 de 1993, la actual investigación se clasifica como investigación sin riesgos, ya que

No se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta (p. 3).

6 Resultados

Se presentan a continuación los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas a 15 participantes del estudio. Inicialmente se presentarán los datos sociodemográficos y sociolaborales que permitirán caracterizar a los participantes. Posteriormente, se presentarán los resultados de acuerdo con las siguientes categorías: factores organizacionales posibilitadores del desempeño, factores organizacionales obstaculizadores del desempeño y buenas prácticas organizacionales que aportan al desempeño.

Para analizar estas categorías, se consideraron los datos relevantes agrupados en las subcategorías, factores organizacionales posibilitadores psicosociales, factores organizacionales posibilitadores ambientales, factores organizacionales posibilitadores de tiempo, factores organizacionales obstaculizadores psicosociales, factores organizacionales obstaculizadores ambientales, factores organizacionales obstaculizadores de tiempo, y buenas prácticas organizacionales que aportan al desempeño. Por último, se desarrolló la discusión de los resultados a partir del análisis categorial de estos.

Se contó con la participación de 15 trabajadores de la Secretaría de Tránsito y Movilidad del municipio de Cauca Antioquia, 7 hombres y 8 mujeres, los cuales tienen una antigüedad en la empresa y en el actual cargo que oscila entre los 6 meses y 19 años. Su nivel de escolaridad está entre tecnólogos y profesionales, 2 de ellos se desempeñan como agentes de tránsito y 13 como administrativos.

6.1 Factores organizacionales posibilitadores psicosociales

En relación con los factores organizacionales posibilitadores psicosociales se identificó que en su mayoría los colaboradores consideran que el *clima laboral* representa un factor que posibilita el desempeño, así lo manifestaron algunos participantes en las entrevistas, el participante 2 dice: “*uno de esos factores psicosociales que creo me favorece mucho es el trato con los compañeros y eso, porque no hay como tanto choque*”.

Por su parte, el participante 4 afirmó: “*El entorno laboral acá es muy bueno. Hay un buen equipo de trabajo, nos llevamos muy bien todos y eso nos motiva a realizar las tareas día a día de*

la mejor forma. (...) Tenemos una buena relación entre nosotros los compañeros y somos como una familia, eso es muy positivo, muy bueno, porque podemos articular todos los procesos de una forma muy ágil y pues, tratando de hacer las cosas lo mejor que se pueda trabajando en equipo”. Asimismo, el participante 7 dice: *“La buena convivencia en el trabajo, buenas relaciones interpersonales y laborales, tanto con los de acá, como la jefa, y eso le ayuda a uno mucho”.* Además, el participante 10 señala: *“La mayoría de nosotros nos inculcan mucho que debemos trabajar en equipo. El trabajo en equipo es primordial hoy en día, en cualquier empresa, en cualquier entidad, en cualquier organización. En donde no hay equipo de trabajo no hay nada, entonces nosotros aquí siempre nos enfocamos en eso”.*

Se observó entonces, que el clima laboral se constituye como un factor fundamental, el cual, si se percibe de forma positiva puede incidir favorablemente en el desempeño de los colaboradores, a través del impacto motivacional que este genera en función de alcanzar los objetivos planteados en cada uno de los cargos. Asimismo, se logró evidenciar que el clima laboral influye en la satisfacción de los trabajadores en cuanto a la realización de sus tareas debido al apoyo que se genera en el equipo de trabajo. Este sentido de compañerismo fomenta la cultura de trabajo y compromiso con la empresa, por lo tanto, indica la importancia que tiene el cuidado y la atención del clima laboral no sólo en el desempeño individual sino también en el éxito de la organización.

Del mismo modo, algunos participantes consideraron que otro factor posibilitador del desempeño es la *estabilidad laboral*, tal como lo manifestó el participante 1: *“Pensaría que el primero es la estabilidad, el bienestar que me ofrece el empleo (...) mi trabajo no depende directamente del organismo de tránsito, entonces, primero es como esa sensación de bienestar porque tengo un contrato firmado”.* De igual forma, el participante 9 comentó: *“El mero hecho de sentir que uno va al trabajo eso es bueno, porque hay muchos que no lo tienen, (...) nos sentimos muy bien en la parte laboral por trabajar en una empresa del municipio de Caucasia, no todo el mundo lo tiene, entonces uno se siente agradecido por el empleo, y uno lucha por quedar bien. Uno siempre trata de sacar lo mejor”.* Por su parte, el participante 10 afirmó: *“La oportunidad de tener un empleo que todo el mundo no lo tiene y usted sabe que aquí en Caucasia es muy difícil conseguir trabajo, entonces por lo menos nosotros nos sacrificamos mucho (...) eso lo motiva a uno, el salario, las prestaciones, las garantías que uno tiene como funcionario público. Es un*

honor grande trabajar para deberse a la comunidad, a la ciudadanía, a uno lo respetan, lo miran bien, lo miran con buenos ojos y ya uno tiene como un estatus mejor en cuanto a eso”.

Según lo anterior, la estabilidad laboral es un factor significativo en tanto proporciona tranquilidad a los colaboradores, ya que para ellos la estabilidad es más que tener un trabajo. Tener un contrato firmado representa para ellos seguridad y bienestar, lo cual les permite una mayor capacidad de concentración en las respectivas tareas de su cargo. Además, se logró evidenciar una relación entre la estabilidad laboral y el contrato psicológico, pues bien, los beneficios que implica tener un cargo público en la Secretaría de Tránsito del municipio generan en los trabajadores una sensación de reconocimiento y respeto por parte de la comunidad, impactando positivamente en la motivación y en el desempeño laboral.

Por otro lado, el participante 1 expresó que la *estabilidad económica* es un factor posibilitador del desempeño: *“Para mí es muy importante el tema del bienestar económico, tengo estabilidad económica y el trabajo en sí no es demandante esencialmente”*. Según lo señalado, se observó que la estabilidad económica le brinda a los empleados seguridad y tranquilidad en la esfera personal y laboral. Esto, genera una disminución de estrés y ansiedad asociados a la vida financiera permitiendo a su vez un mayor compromiso de los empleados con la organización, así como también un aumento en los niveles de motivación y productividad. De esta manera, la estabilidad económica promueve en los empleados una sensación de bienestar que fomenta la concentración en las tareas asignadas contribuyendo al crecimiento de la empresa.

Otro factor que cobró relevancia en el desempeño es la *fijación de metas*, en este sentido el participante 9 refirió: *“A pesar de que de pronto tenga dificultades con las herramientas, uno se pone sus metas, sus planes, sus tareas. Yo trato de organizar todo cada semana, yo tengo mis tareas, yo sé cómo distribuir mis tareas para poder dar un buen resultado al momento de terminar cada mes”*. Se demostró entonces, la importancia de tener organizadas las tareas y establecer objetivos claros para optimizar el tiempo y lograr resultados satisfactorios. Así, el establecimiento de metas y la planificación detallada permite a los colaboradores estar enfocados, tener una mejor dirección en su trabajo, un mayor sentido de motivación y compromiso con las actividades laborales.

Por su parte, el participante 10 señaló que *la relación jefe - empleado* representa un factor que posibilita su desempeño laboral por el acompañamiento que recibe por parte de su superior.

“Los jefes influyen mucho, la jefe es una excelente líder, ella es una excelente administradora, es una persona muy humana. Cuando tienes una necesidad recetas un permiso, es una persona que está presta a ayudarle a los compañeros y a los usuarios (...) así no sea competencia de ella. Siempre atiende también a los usuarios, uno se siente muy apoyado por la doctora, no es alcahuetería, sino que uno siente el apoyo”.

De acuerdo con las afirmaciones presentadas, la relación jefe - empleado genera una sensación de apoyo y comprensión en el trabajador, promoviendo un ambiente de confianza. Esto resulta en una interacción más fluida y abierta entre superiores y subordinados, permitiéndoles expresarse sin miedos o dudas. Este clima de comunicación libre y transparente fomenta la confianza de los empleados en expresar sus preocupaciones, inquietudes e ideas, lo que facilita la solución de problemas y fortalece el sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores con la empresa, de modo que la presencia de un jefe activo y receptivo impulsa la creatividad y la innovación dentro de la organización, favoreciendo el desempeño laboral.

Por otra parte, uno de los participantes consideró como un factor posibilitador del desempeño la *conciliación trabajo - familia*, al expresar que el trabajo le permitió lograr un equilibrio entre la vida familiar y laboral. De esta manera el participante 1 refiere: *“Tener ese espacio para estar en mi casa y no tener que venir un sábado a trabajar media jornada me ayuda mucho, porque así sé que puedo trabajar bien sin pensar en que no estoy lo suficiente con mi hija, porque al menos voy a tener todo el fin de semana para ella”.*

De acuerdo con lo anterior, se observó que el equilibrio entre el trabajo y la familia contribuye significativamente al desempeño del trabajador. Cuando se logra un balance saludable entre los compromisos laborales y actividades familiares, disminuyen los niveles de estrés y cansancio asociados al trabajo, lo cual incide positivamente en el bienestar físico, mental y emocional de los empleados. Asimismo, promueve una mayor concentración, motivación, compromiso y productividad, elementos que se ven reflejados en el desempeño.

En términos generales, los factores organizacionales posibilitadores psicosociales del desempeño laboral son diversos, son de carácter interno como el clima laboral, estabilidad laboral, estabilidad económica, fijación de metas y la relación jefe – empleado; y de carácter externo como lo es la conciliación trabajo - familia. Ahora bien, independientemente de su naturaleza, cumplen un papel fundamental en el desempeño debido a que influyen positivamente en la satisfacción,

motivación y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Cabe resaltar que, entre los entrevistados existió una tendencia al considerar el clima laboral como el factor que más posibilita su desempeño, haciendo énfasis en el compañerismo y el trabajo en equipo.

6.2 Factores organizacionales posibilitadores ambientales

En relación con factores organizacionales posibilitadores ambientales, se identificó que en su mayoría los entrevistados consideraron que *la ventilación* representa un factor que posibilita su desempeño. El participante 1 afirmó: *“Yo cuento con un ventilador también, cuando de pronto hace mucho calor y el aire no se siente. El ventilador lo pedí en la empresa porque hubo un tiempo en que el aire estaba totalmente dañado y el calor era insoportable. Entonces solo fue solicitar un ventilador para poder realizar mi trabajo mejor porque nadie trabaja bien con ese calor”*. Asimismo, el participante 4 expresó: *“Tenemos un buen aire acondicionado gracias a Dios, que eso nos permite suavizar el calor, porque acá en Caucaasia hace mucho calor. (...) entonces, por ese lado, el ambiente acá adentro es agradable para trabajar”*.

Se evidenció entonces, que tener condiciones climáticas adecuadas en el entorno de trabajo como una buena ventilación, influye favorablemente en el desempeño de los trabajadores, sobre todo en regiones tan cálidas como el municipio de Caucaasia, debido a que reduce la sensación de agobio y fatiga mejorando la comodidad; esto promueve un ambiente de trabajo confortable y mayor concentración al momento de realizar las tareas laborales, lo cual se ve reflejado en un buen desempeño.

De igual forma, algunos participantes consideraron la *iluminación* como un factor que incide de forma positiva en el desempeño, tal como lo indicó el participante 1: *“El espacio es muy iluminado y aunque hay lámparas en el lado de la sala de espera que están dañadas y que están intermitentes, eso no me afecta a mí porque las de mi espacio están muy bien. En lo que yo hago no me afecta porque yo estoy bien iluminada”*. De igual manera, el participante 2 refirió: *“Me parece que el ambiente, los espacios son amplios, limpios, agradables y muy iluminados, así que eso facilita el poder hacer las cosas bien”*. Además, el participante 5 agregó: *“Tengo las herramientas para trabajar, todo está muy bien, la iluminación es excelente”*. Como se observó, la iluminación representa un factor importante en las organizaciones. Esta incide de forma positiva

en el desempeño, ya que no solo mejora la visibilidad y reduce la fatiga visual, sino que, además crea un espacio de trabajo más cómodo que tiene un impacto significativo en la realización efectiva de las actividades laborales y favorece la concentración.

En síntesis, tanto la ventilación como la iluminación son factores que posibilitan el desempeño de los trabajadores dentro de las organizaciones, ya que estos generan sensación de confort y comodidad que le permiten al personal trabajar de forma eficiente. Tener estas adecuadas condiciones ambientales fomenta la concentración, reduce los errores y mejora la productividad.

6.3 Factores organizacionales posibilitadores de tiempo

Con relación a los factores organizacionales posibilitadores de tiempo, se encontró que la mayoría de los entrevistados consideraron el *adecuado horario laboral* como un elemento que favorece el desempeño, tal como lo mencionó el participante 1: *“El horario de atención aquí es de lunes a viernes, entonces no se trabaja ni fines de semana ni festivos, entonces yo siento que es un beneficio para nosotros, sobre todo yo que soy madre de familia”*. Así mismo el participante 5 comentó: *“Mi horario es excelente, por lo menos mi trabajo o el de todos aquí, todo se posibilita”*. De igual manera el participante 8 señala: *“Yo creo que los tiempos son adecuados, yo tengo todo aquí y todo lo hago aquí”*. Además, el participante 11 refirió: *“Con relación al tiempo, es suficiente para uno desempeñar los objetivos”*.

Este adecuado horario laboral les permite a los colaboradores establecer una buena distribución del tiempo, tal como lo señaló el participante 2: *“En las primeras horas de la mañana realmente no viene mucha gente, entonces yo lo cojo para adelantar trabajos que me quedan pendientes (...) ese es un factor que me ayuda a la hora de trabajar y cumplir con mis funciones”*. También, el Participante 10 expresó: *“Ahorita mismo estamos bien en cuanto a tiempo porque el compañero y yo nos repartimos las actividades, no tenemos que llevarnos nada para la casa porque lo hacemos todo aquí en la oficina”*. Igualmente, el participante 12 señaló: *“Nosotros somos de prestación de servicios, manejamos el tiempo. Igual, tratamos de estar más tiempo aquí para poder desempeñar la labor”*.

Tal como se observó, un adecuado horario laboral en las organizaciones permite que los colaboradores generen autonomía y puedan establecer una buena distribución del tiempo,

promoviendo un ambiente de trabajo eficiente, eficaz y satisfactorio, debido a que facilita el cumplimiento de las funciones en las fechas propuestas. Además, este horario les permite tener un equilibrio entre la vida laboral y personal, gracias a que sus tareas son realizadas dentro de la entidad, sin la necesidad de llevar estas responsabilidades fuera de su lugar de trabajo.

Ahora bien, aunque la mayoría de los participantes se refirieron al adecuado horario laboral, el participante 9 hizo especial énfasis en la *flexibilidad horaria* como un factor que posibilita su desempeño: *“En cuanto al tiempo todo bien, unos horarios flexibles, aquí si uno necesita uno o dos días, por una calamidad doméstica, una cita, siempre tenemos esos espacios, nunca se lo niegan a uno”*.

En resumen, existen factores organizacionales de tiempo que posibilitan el desempeño laboral de los trabajadores de la Secretaría de Tránsito, destacando el adecuado horario laboral por los beneficios que este le proporciona a los mismos, que se ajustan a las necesidades individuales y lo exigido por la organización. Asimismo, la flexibilidad horaria es fundamental porque permite que el empleado se adapte a las contingencias y situaciones imprevistas, generando tranquilidad y permitiendo una mayor optimización del tiempo para el cumplimiento de sus actividades e impactando de forma positiva en su desempeño.

6.4 Factores organizacionales obstaculizadores psicosociales

Respecto a los factores organizacionales obstaculizadores psicosociales, se encontró que los participantes se refirieron sólo a elementos internos de la empresa, entre los cuales se destacó la relación con los *usuarios hostiles*. En cuanto a esto, el participante 1 señaló: *“Hay gran flujo de usuarios y muchos vienen quizás con una actitud un poco fea y hostil. Uno viene con toda la intención de ayudar, pero es muy difícil si alguien de pronto te está gritando o te dice una mala palabra, ese tipo de cosas a uno le generan estrés y (...) por el estrés te puedes equivocar más, o puedes hacer un procedimiento que no es y tener que volver a hacer todo de nuevo y entonces eso hace que todo sea más lento y que el usuario tenga que esperar más”*. De igual forma, el participante 5 mencionó: *“La única forma que algo afecte es que venga algún cliente enojado”*. Asimismo, el participante 10 comentó: *“Los usuarios no están concientizados que cuando cometen una infracción para pagarla, algunos son muy inconscientes y pagan de mala gana (...) nosotros*

solo lo liquidamos acá y le hacemos su respectivo soporte para que paguen, pero a veces ellos la cogen contra uno, como si nosotros tuviéramos la culpa”.

Según lo anterior, la relación con usuarios hostiles afecta el desempeño laboral debido a que dicha dinámica genera estrés, repercute negativamente en la motivación y produce agotamiento emocional en los empleados, afectando desfavorablemente su bienestar psicológico, lo cual provoca distracción, menor eficiencia, mayor flujo de errores y que los procesos se retrasen entorpeciendo el adecuado desarrollo de las tareas, creando un círculo vicioso en el cual la hostilidad de los usuarios se ve reforzada.

En cuanto al participante 2, este consideró la *sobrecarga laboral* como un factor obstaculizador psicosocial: *“Esos días en los que hay mucha carga laboral siento que no rindo lo suficiente y me estreso más”*. Esto demostró cómo el exceso de trabajo llega a impactar negativamente sobre el rendimiento laboral, provocar que los colaboradores experimenten un aumento en los niveles de estrés y disminuir la calidad del servicio, elementos que interfieren en el desempeño de los empleados.

Por lo que respecta al participante 6, el *retraso en el pago* es otro factor obstaculizador psicosocial que afecta negativamente su desempeño: *“A mí no me pagan igual a como le pagan a los de planta, (...) a veces se demoran mes, mes y medio, hasta dos meses para que me den un sueldo, por eso a veces uno se desespera porque como uno vive de los ingresos, uno come de los ingresos, entonces uno a veces se desmotiva porque uno trabajando día a día, para que se demoren en pagar (...) ese es un factor que a veces lo desmotiva a uno en estos cargos públicos, pero como contratista porque como personal de planta ya es otro cuento, a ellos si les pagan su plata puntual”*. De esta manera, se logró evidenciar como dicho factor genera estrés y desmotivación, ya que el empleado puede sentirse ansioso y preocupado por sus finanzas personales, especialmente cuando la situación es reiterativa. Esto puede reducir significativamente el compromiso y el cumplimiento de las tareas laborales, aspectos que están estrechamente relacionados al desempeño.

De acuerdo con el participante 15, la *falta de liderazgo* representa un factor obstaculizador del desempeño ya que afirmó: *“A la parte operativa le falta mucho compromiso y mucha responsabilidad con su labor. Y en estos momentos estamos sin un comandante o sin un subcomandante. Porque todo grupo necesita quien lo oriente. En la parte administrativa tenemos la jefe, sí, ella nos orienta. Pero hay muchas cosas de la calle que solamente lo manejamos*

nosotros. En esa parte creo que falta mucho apoyo de la administración". Se pudo apreciar entonces, que la falta de un líder que proporcione visión, dirección y orientación implica para los empleados un impacto negativo en el desempeño laboral debido a que pueden experimentar confusión en cuanto a sus responsabilidades, lo cual conlleva a la desmotivación, falta de compromiso y disminución en la productividad.

En general, se observó que existen factores organizacionales psicosociales que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de la Secretaría de Tránsito, los cuales inciden negativamente en su salud mental, especialmente en lo que concierne al estado emocional. Estos elementos pueden aumentar los niveles de estrés y ansiedad entre los empleados interfiriendo con la realización de las tareas y el bienestar en el trabajo. Además, cabe resaltar que uno de los participantes hace mención del malestar que puede generar la inadecuada transmisión de la información relacionado con el trabajo entre sus compañeros, entorpeciendo los procesos organizacionales.

6.5 Factores organizacionales obstaculizadores ambientales

Por lo que se refiere a los factores obstaculizadores ambientales, la mayoría de los participantes del área Administrativa coincidieron en que la *falta de recursos* tanto físicos como digitales son elementos que inciden de forma negativa en su desempeño, tal como se pudo evidenciar en el relato del participante 4: *"Muchas veces uno se desanima cuando pide insumos, como tinta para la impresora, o papelería y allá en almacén mandan a decir que no tienen en el momento. Entonces eso lo frustra a uno, porque uno quiere agilizar más su tarea, y el no tener en su momento todos esos insumos aquí, hace que uno se atrase un poquito. Y si, es estresante porque uno quiere atender a la gente rápido y cumplir con sus tareas rapidísimo (...) a veces nos entristece un poco, esa falta de insumos"*. Así mismo el participante 6 señaló: *"También nos ayudaría mucho en el desempeño que la administración mejore mucho la parte de los utensilios, que tengamos papel todo el tiempo, que a veces no tenemos papel, no tenemos tinta, nos toca correr porque no tenemos cómo imprimir una fotocopia"*.

Respecto a los recursos digitales, el participante 3 mencionó que la falta de estos repercute negativamente en su desempeño: *"A veces se presentan inconvenientes con la parte del software o*

la parte de la conectividad. Se estresa uno porque el objetivo primordial del funcionario es ayudar a la comunidad y cuando uno no puede prestar el servicio a la comunidad, a veces no por factores personales, sino por factores que no están en nuestras manos, eso lo restringe a uno y lo achicopala, porque toca decirle a la persona que no la podemos atender porque no hay sistema y a veces la comunidad no entiende eso. O sea, el hecho de que uno sea funcionario público no significa que uno no sea un ser humano y a veces la comunidad no entiende que hay factores externos que pueden influir en que las labores no se ejecuten al 100% como ellos desean". Algo similar sucede con el participante 9 quien expresó: *"El sistema, porque nosotros aquí tenemos varios sistemas, pero hay uno que es esencial para las tareas y es el software y hace tres años que no tenemos software y a mi todo me toca manual, eso me atrasa el trabajo, yo mantengo 9 horas aquí dándole para poder cumplir a cabalidad mis tareas, entonces la falta del software a sido una de las dificultades en este momento para llevar a feliz término todo"*.

Por otra parte, el participante 5 hizo énfasis en la falta de recursos específicos del área operativa: *"La falta de herramientas y recursos para poder realizar el trabajo. ¿A qué me refiero? Te doy un ejemplo. Cuando hay un accidente de tránsito, no tenemos en qué movilizar los vehículos para traerlos al tránsito. Les toca esperar una o dos horas, ¿quién nos hace el favor o quién nos contesta? el dueño de algún motocarro para que nos los traiga. Eso puede pasar a la una de la mañana, a las dos de la mañana. Esa es la parte de herramientas que se necesitan. Cuando llueve usted no tiene un vehículo donde transportarse, usted tiene que ir en la moto donde sea, y si es en la parte rural también, no hay un vehículo para eso. Los uniformes últimamente son atrasados, la dotación no la han dado completa. (...) no tenemos comunicación, sino por los equipos de nosotros, por los celulares, porque no han dado herramientas para eso tampoco"*.

De acuerdo con lo anterior, se logró evidenciar que existen factores ambientales que obstaculizan el desempeño de los trabajadores de la Secretaría de Tránsito dependiendo del área de trabajo. Para el caso de los administrativos, la ausencia de recursos físicos y digitales dificulta la realización de las tareas y genera retraso en los procesos internos provocando una baja productividad, así como también un aumento de estrés y frustración en el trabajo. Esto, no solo suscita efectos negativos en el estado emocional de los colaboradores, sino también en los niveles de motivación, satisfacción con relación a las funciones de cada cargo y el entorpecimiento de la relación entre el usuario y el trabajador. En cuanto al área operativa, se observó cómo la falta de

recursos físicos afecta el adecuado desarrollo de las actividades de los agentes de tránsito y la resolución de problemas frente las contingencias que se presentan en su oficio, los cuales requieren de determinados insumos que, al no estar presentes, representan ralentización en los procesos.

Los entrevistados identificaron la *ergonomía deficiente* como otro factor obstaculizador ambiental del desempeño. Esto se evidencia en el relato proporcionado por el participante 2 quien señaló: *“Me molesta el tema de las sillas que se pasan dañando o a veces no las siento tan cómodas”*. Por otro lado, el participante 3 refirió: *“Eso sí afecta, porque baja el rendimiento al 100%. Uno no tiene una silla acorde a las condiciones para que te puedas sentar bien, para no sentir el dolor (...) disminuye la eficacia”*. Además, el participante 6 manifestó: *“En la parte ambiental las sillas, estas sillas no son las adecuadas para estos puestos, estas sillas provocan que a veces uno amanezca con un dolor de espalda”*. Mientras que el participante 9 expresó: *“En esa parte de la silla hemos tenido una dificultad y no ha sido posible organizarla. A veces uno va con dolor de cuello, con dolor de espalda, y uno sabe que son las sillas, yo casi que todos los días salgo de aquí a tomar pastillas, y eso no es vida, uno no va a tener el mismo ánimo”*.

En cuanto a la ergonomía deficiente, se encontró que los participantes hicieron referencia a la incomodidad generada por la silla. Esta representa un riesgo para la salud física en tanto es un elemento de uso diario en la jornada laboral que no cuenta con las condiciones adecuadas, provocando malestar y dolor muscular persistente, lo cual afecta negativamente la calidad de vida y, por tanto, el bienestar del trabajador, aspectos que interfieren en la motivación, el rendimiento y la eficacia en el desarrollo de las funciones organizacionales debido a la distracción que pueden ocasionar las molestias físicas entorpeciendo el desempeño de los trabajadores.

Otro factor que obstaculiza el desempeño de los colaboradores son las *condiciones climáticas*. En relación con esto, el participante 6 refirió: *“Los aires están malos, no tenemos aire acondicionado. Hay días en los que el grado de clima es muy alto, 36 grados centígrados y aquí se siente ese fogaje, uno se fatiga aquí”*. Por su parte el participante 7 señaló: *“Trabajar con calor despierta el mal genio”* mientras que el participante 12 manifestó: *“Acá el calor, porque se dañó el aire (...) está haciendo mucho calor, vivimos en un municipio donde hace demasiado calor”*. Por otro lado, el participante 15 mencionó: *“Nos vemos afectados por el agua y por el sol. Da mucho calor y algunos sufrimos de algunas enfermedades, entonces eso también acarrea que el sol te afecte, además el cambio de sol a agua acarrea enfermedades a largo plazo”*

Con relación a los factores organizacionales obstaculizadores ambientales, se observó que pertenecer a una zona tropical con elevadas temperaturas, incide en la forma en la que los trabajadores llevan a cabo sus actividades laborales, además las afectaciones varían de acuerdo con el puesto de trabajo. En lo que respecta a los administrativos, estos laboran dentro de las instalaciones de la Secretaría de Tránsito, por lo que sus dificultades giran en torno a las fallas en el sistema de ventilación. Por el contrario, los Agentes de Tránsito al laborar en las vías públicas se ven enfrentados directamente a las condiciones climáticas de la región. Esto afecta significativamente el desempeño, en tanto los colaboradores experimentan incomodidad dificultando su concentración y elevando el índice de errores; además, no solo impacta negativamente en el bienestar físico al aumentar el riesgo de contraer enfermedades, sino también en el estado de ánimo de los colaboradores generado por la desmotivación ante este factor.

Por otro lado, algunos de los participantes refirieron que entre los factores ambientales que obstaculizan su desempeño se encuentra el *ruido* tal como lo manifestó el participante 1: *“El ruido a veces sí es un poquito molesto. Uno como que quiere hablarle al usuario y no lo oye, entonces toca gritar también y se hace más ruido. Pero eso no es todas las veces, es sobre todo cuando hay mucho flujo de usuarios que esto se llena, entonces ellos hablan allá, hablan acá y el ruido a veces es insoportable. Esa sería la parte que obstaculiza mi trabajo y que no deja que me desempeñe bien en el momento de tratar con el usuario, entonces es eso, el ruido”*. Asimismo, el participante 3: *“El Tránsito tiene ese problema, cuando lo construyeron, el ingeniero no le hizo las acústicas. La acústica es para que cuando uno hable o cuando por ejemplo alguien grita no se sienta el impacto. Aquí se escucha el impacto de la acústica. En el momento en que eso sucede, te afecta. Por ejemplo, cuando un niño llora aturde, no es porque nos moleste que el niño llore, si no que la acústica del establecimiento aturde como tal”*. Además, el participante 10 señaló: *“Ahora mismo el ruido, porque a veces hablan muy duro los usuarios”*.

El ruido se presentó entonces como un factor obstaculizador del desempeño, dado que entorpece la comunicación entre el usuario y el trabajador, afectando la calidad en la atención. Se evidenció, cómo el ruido interfiere negativamente no sólo en la salud física debido al desgaste al elevar constantemente el tono de voz y la fatiga auditiva provocada por el ruido excesivo, sino también en la estabilidad emocional por la persistente irritabilidad y tensión que experimentan los

colaboradores desencadenando en ellos problemas de atención y concentración al momento de llevar a cabo sus actividades laborales, lo cual representa un retraso en las mismas.

En síntesis, los factores organizacionales obstaculizadores ambientales varían de acuerdo al área de trabajo, es decir, administrativa u operativa y estos a su vez se diferencian entre internos como la falta de recursos, la ergonomía deficiente y el ruido; y externos como las condiciones climáticas, además se evidencia que estos elementos afectan al trabajador no solo a nivel físico sino también en lo cognitivo y emocional, lo cual influye negativamente en la motivación, la productividad, la satisfacción laboral, la relación entre el usuario y el trabajador, la calidad de vida y la eficacia. Cabe resaltar que la incomodidad y el retraso en las tareas son elementos comunes entre los factores anteriormente señalados.

6.6 Factores organizacionales obstaculizadores de tiempo

En lo que respecta a esta categoría, se observó la *inflexibilidad horaria* como un factor organizacional obstaculizador del desempeño para el participante 15: *“Yo salgo a las 6:00 p.m. y a esa misma hora inicio clase virtual, entonces me toca salir corriendo de aquí para la casa, entonces estoy propenso de pronto a un accidente por andar con el afán, por esa parte el horario en la hora de salida si me perjudica”*. Mientras que el participante 15 expresó: *“El tiempo más que todo nos afecta en la parte familiar, la vida normal se acaba para algunos agentes de tránsito (...) Nosotros manejamos un horario partido, de 7 a 1 y de 3 a 7, son 10 horas de trabajo ¿Qué es lo justo? Hacer tres turnos, de 6 a 2, de 2 a 10 y de 10 a 6. Para que al menos los empleados tengan más tiempo con su familia”*.

De acuerdo con esto, se observó como el horario de trabajo incide de forma negativa en la vida personal de los agentes de tránsito, quienes a diferencia de los administrativos presentan mayor dificultad al momento de establecer un equilibrio entre el trabajo y la familia, debido a la intensa agenda laboral de la cual se dispone en el área operativa. Ahora bien, esto tiene repercusiones desfavorables no sólo en los niveles de satisfacción laboral y desmotivación del empleado en relación con sus funciones, sino, además en su calidad de vida por el malestar que genera dejar de lado actividades que significan un bienestar como lo es el tiempo para sí mismo y el tiempo en familia.

Por otro lado, el participante 1 refirió que un factor organizacional obstaculizador para su desempeño laboral es el *tiempo muerto*: “De 7 a las 8 de la mañana no llega nadie. Entonces, ojalá pudiéramos nosotros optimizar un poco más el tiempo y fuera más motivante, no entrar a las 7 sino a las 8 (...) a veces siento que, aunque se hace un corte para almorzar, se hacen muchas horas y hay mucho espacio en el que no se hace nada”. Se observó entonces que no emplear de manera efectiva las horas de trabajo genera en las empresas baja productividad y propicia en los empleados desmotivación por la sensación de aburrimiento y de estar perdiendo su tiempo al no sentirse aprovechados o retados en sus capacidades, lo cual reduce los niveles de compromiso y aumenta el desinterés en el trabajo. Además, esto tiende a fomentar conductas que facilitan la pérdida de concentración en las actividades laborales, como lo es, por ejemplo, el uso excesivo de redes sociales, generando un declive en el desempeño.

En conclusión, se evidenció que la forma en la que la empresa establece los horarios de trabajo repercute negativamente tanto en el área administrativa como operativa, no obstante, estas afectaciones varían de acuerdo con el cargo y a las funciones asignadas. En cuanto a los administrativos se observó que el horario laboral no es proporcional a la carga laboral, y para el caso de los agentes de tránsito el problema gira en torno a una jornada de trabajo más extensa, la cual impide una conciliación entre el trabajo y las demás esferas como la familiar y social.

6.7 Buenas prácticas organizacionales que aportan al desempeño

En cuanto a la categoría de buenas prácticas organizacionales, se encontró que los participantes refirieron una serie de actividades y acciones que llevan a cabo con la finalidad de mejorar o posibilitar su desempeño, las cuales se clasificaron dentro de los factores denominados *fortalecimiento de habilidades blandas, adquisición de conocimientos y pausas activas*.

De acuerdo con el fortalecimiento de habilidades blandas, se encontró que la mayoría de los participantes llevan a cabo acciones para fortalecer por lo menos una habilidad en específico, por ejemplo, el participante 3 hizo referencia a la resolución de problemas: “La Secretaría de tránsito no cuenta con un software, pero nosotros necesitamos que la persona quede con un soporte de algo que hizo. Entonces yo me inventé este formato. (...) para que le quede una evidencia física porque no hay el software, entonces se hace física y esa evidencia queda en la carpeta, y le da más

seguridad y más transparencia al proceso como tal, lo que nosotros podamos inventarnos, pues nos lo inventamos en pro de realizar las labores bien y que la gente quede contenta”.

Por otro lado, el participante 4 hizo referencia al fortalecimiento de la comunicación efectiva con énfasis en una adecuada relación con los usuarios: *“Trato de entrar en diálogo más amistoso con los ciudadanos para que ellos se suelten más y concretamente me digan qué es lo que necesitan, porque muchas veces vienen, pero no saben explicar qué es lo que necesitan, cuál es el servicio que ellos necesitan. Entonces uno empieza a conversar con ellos y ahí en esa serie de preguntas y a través de esa conversación ya uno identifica qué es lo que requiere la persona y ahí le presta uno un mejor servicio”.*

A su vez el participante 1 hizo mención a la habilidad blanda relacionada con el trabajo en equipo como posibilitador de su desempeño: *“No conocía mucho de tránsito y como todo este mundo es un poquito diferente de lo que yo he desempeñado, pero me apoyé mucho de los compañeros, (...) hay un grupo y uno por ahí pregunta y ya uno va como fortaleciendo con algunas personas un poquito. Y cuando vienen los usuarios aquí, con cosas que realmente no sé, pregunto a los compañeros más antiguos que tienen más experiencia en esa área”.*

Por otra parte, el participante 5 demostró que una de las habilidades blandas que favorecen su desempeño es gestionar adecuadamente su tiempo: *“Si yo tengo que hacer un traspaso, tengo que imprimir una tarjeta, yo la imprimo de una, para que cuando venga el usuario, pueda entregar enseguida”.* Asimismo, el participante 11 señaló: *“tengo un cronograma de actividades para que sea más fácil cumplir el propósito de la carrera de tránsito”.*

En conclusión, el fortalecimiento de habilidades blandas representó una buena práctica organizacional que posibilita el desempeño, en tanto promueve un ambiente de trabajo más productivo dirigido no sólo a la eficacia en las tareas, sino también a favorecer la calidad del servicio a través de estrategias eficientes y creativas, que faciliten la comunicación clara y precisa con los usuarios y fomenten el apoyo mutuo entre colaboradores. Además, cabe resaltar que la práctica en habilidades como el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y la adecuada resolución de problemas, proporcionan un clima laboral aumentando los niveles de satisfacción laboral.

Ahora bien, en cuanto al factor *adquisición de conocimientos*, el participante 1 señaló: *“Pregunto a los compañeros más antiguos que tienen más experiencia en esa área. Además, en*

cuestión de mi labor, mensualmente ponen unas carteleras virtuales en una plataforma donde publican información de interés, entonces eso también me ha ayudado. Preguntar y leer, han sido como las herramientas que he utilizado y que me han funcionado para poder desempeñarme bien y no equivocarme tanto". Algo similar ocurre con el participante 6, quien refirió: *"Aquí han llegado a hacer cursos por parte del SENA, yo casi todos los hago, pues, me benefician tanto personal como mi hoja de vida (...) esos cursos que da la administración me ayudan mucho."* Del mismo modo, el participante 9 manifestó: *"Capacitaciones, hoy en día uno aprovecha mucho las herramientas que le dan para uno prepararse, hoy todo es virtual, entonces llegan muchas solicitudes de cursos y uno aprovecha a hacer todos para no estar quedado de este mundo tecnológico que cada día avanza más"*. Mientras que el participante 11 expresó: *"Me he capacitado anteriormente, podría decir que era empírico (...) pero ya me capacité, tengo el conocimiento"*.

Se logró apreciar que la adquisición de conocimientos juega un papel fundamental en el desempeño de los trabajadores, pues bien, esta práctica favorece la productividad debido a que las personas que constantemente están en función de capacitarse realizan sus tareas de forma más eficiente, a su vez incrementa la capacidad creativa e innovadora facilitando la resolución de problemas mediante nuevas ideas. Por otro lado, la permanente actualización de conocimientos le permite al trabajador mayor adaptabilidad a los desafíos y contingencias que se presentan en el entorno laboral y asumir una posición activa dentro de la organización. Asimismo, se logró evidenciar que, a mayor adquisición de conocimientos, menor es la posibilidad de cometer errores que signifiquen un problema para la empresa.

Cabe mencionar que, aunque las *pausas activas* constituyen el factor menos predominante, el participante 2 lo consideró como posibilitador de su desempeño, y señaló: *"Cuando me siento de pronto un poco, como te digo, ansiosa, frustrada, pues me paro, salgo, entro, otra vez me siento y así. Y hago unas pequeñas pausas activas aquí en mi puesto"*. El factor de pausas activas representa una práctica que posibilita el desempeño, en tanto ayudan en el bienestar físico y emocional del trabajador, permitiéndole un momento de desconexión que favorecen el descanso y la relajación, de manera que promueve la atención en las tareas organizacionales, lo cual aumenta la productividad, la calidad del trabajo y a su vez incrementa los niveles de concentración.

En síntesis, los trabajadores llevan a cabo buenas prácticas que les ayudan a suplir necesidades individuales que favorecen el cumplimiento de sus funciones. Cabe resaltar que todos los elementos anteriormente nombrados están relacionados con la categoría factores organizacionales posibilitadores psicosociales, a excepción de *gestión del tiempo*, perteneciente al fortalecimiento de habilidades blandas, el cual responde a la categoría de factores organizacionales posibilitadores de tiempo. Dichas prácticas cumplen la función de posibilitar el desempeño debido a que facilitan el adecuado desarrollo de las actividades laborales, aumentando los niveles de productividad. Como consecuencia se obtiene un mejor clima laboral, aumento en la creatividad, reducción en la posibilidad de errores, mayor concentración y mejora la calidad del servicio.

7 Conclusiones

En esta investigación se estudiaron los factores organizacionales asociados al desempeño de un grupo de trabajadores de la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Cauca/Quindío con base a los objetivos de esta, los cuales fueron desarrollados a partir de las siguientes categorías: Factores organizacionales posibilitadores del desempeño, factores organizacionales obstaculizadores del desempeño y buenas prácticas organizacionales asociadas al desempeño.

En relación a los factores organizacionales posibilitadores del desempeño se concluyó que los participantes consideraron que los factores psicosociales como el clima laboral y la relación jefe - empleado posibilitan el desempeño, debido a que los motiva a alcanzar los objetivos organizacionales y a realizar efectivamente sus tareas, lo que conlleva a una mejor productividad y por tanto, al éxito de la organización, así también lo expresa Utrunco Vera (2018), pues afirmó que el clima laboral es un factor que podría hacer distinguir a las organizaciones exitosas de las mediocres, ya que percibir un clima agradable se orienta hacia el logro de los objetivos, mientras que una mala percepción del clima daña el ambiente de trabajo y produce situaciones de conflicto y bajo rendimiento. Asimismo, Hernández Ramos (2017) concluyó que el clima laboral incide en los procesos organizacionales y psicológicos, los cuales se pueden ver reflejados en la productividad, la satisfacción y el bienestar de los colaboradores, debido a esto, es necesario implementar modelos o estrategias que fortalezcan el desarrollo humano y mejoren la percepción que las personas tienen de su ambiente de trabajo.

Además, se concluyó que una buena relación con los jefes y compañeros promueve un ambiente de confianza y seguridad que permite la resolución de problemas y facilita la participación y cooperación en la organización, esto coincide con lo hallado en otras investigaciones como la de Aguirre Vidaurre y Guevara Francesa (2012) en la que plantearon que una buena relación con los superiores y compañeros de trabajo es considerada como un factor protector, ya que propicia un buen ambiente laboral, fomenta la cooperación, el apoyo y la comprensión entre los miembros de la organización.

De igual forma, se logró identificar la estabilidad económica y laboral como factores psicosociales que posibilitan el desempeño, dado que estas no sólo les propician una sensación de tranquilidad, seguridad, bienestar y reconocimiento, sino que además favorece la concentración en

las actividades laborales. Esto concuerda con lo expresado por Obregón Centurión y Saavedra Mondargón (2021) quienes señalaron que "la estabilidad económica es un factor fundamental en la calidad de vida de toda persona trabajadora" (p. 44), y lo expuesto por Pedraza et al. (2010) quienes argumentaron que la estabilidad es un componente relevante al interior de las organizaciones ya que le brinda a los colaboradores la certeza de permanencia en el trabajo, lo cual, además de influir positivamente sobre el desempeño, también favorece la productividad de los mismos dentro la empresa. No obstante, esto difiere de lo encontrado por Reyes Mejía (2017) quien refirió que los servidores con estabilidad laboral se posicionan en una zona de confort que influye negativamente sobre su creatividad y la calidad del servicio prestado, mientras que los servidores que no cuentan con la misma, se encuentran situados en una zona de incertidumbre que implica el reto constante de obtener un buen rendimiento con el propósito de no perder su empleo.

Con relación a la conciliación trabajo - familia se concluyó que este es un factor psicosocial posibilitador del desempeño debido a que promueve una mayor concentración, motivación, compromiso y productividad, a su vez reduce el estrés y la ansiedad del trabajo, esto se relaciona con lo mencionado por Moccia (2012) ya que planteó que la conciliación entre la vida laboral y familiar conlleva a una serie de beneficios tanto a nivel personal, como de la organización, entre los cuales podemos destacar la reducción del estrés y la ansiedad laboral, el aumento en la productividad, en la creatividad, en la innovación, en la motivación, en la lealtad a la empresa y en la estabilidad emocional. Lo que concuerda con lo encontrado en el estudio realizado por Tombarry y Spinks (1999; como se citó en Grueso Hinestroza y Antón Rubio, 2011) quienes señalaron que tener un equilibrio entre la vida laboral y personal permiten al trabajador experimentar sensaciones positivas que se ven reflejadas en un mejoramiento en la efectividad del manejo de actividades tanto a nivel personal como laboral, así mismo, un aumento en la energía, en la satisfacción laboral y una disminución significativa en los niveles de estrés.

Por otro lado, respecto a los factores posibilitadores ambientales, se identificó que la ventilación e iluminación inciden de forma positiva en el desempeño de los trabajadores, debido a que genera un ambiente agradable que favorece la concentración y conlleva a mejores resultados, además beneficia la salud tanto física y mental del empleado. Esto concuerda con lo planteado por Pacheco Ochoa, Jimenez Pérez y Ramírez Pérez (2021), los cuales resaltaron la importancia de hacer mayor énfasis en los factores internos como la iluminación y ventilación, ya que impactan

en la salud del trabajador y que, a su vez, estos representan una herramienta que ayuda a mejorar los niveles de productividad debido a que es un factor intrínseco al ser humano que le aporta bienestar.

Ahora bien, en cuanto a los factores posibilitadores del desempeño se concluyó que los factores de tiempo tales como el adecuado horario de trabajo y la flexibilidad horaria son posibilitadores debido a que estos permiten distribuir mejor las horas disponibles en la empresa para así optimizar el tiempo, lo cual influye en que su trabajo sea más eficiente y eficaz facilitando el cumplimiento de tareas a tiempo sin tener la necesidad de llevar responsabilidades para la casa, permitiendo a su vez que el trabajador tenga un equilibrio entre la vida laboral y la vida personal, aumentando la productividad y el desempeño, esto concuerda con lo presentado por Corredor (2016) quien planteó que la flexibilidad horaria y un tiempo laboral justo permiten que el trabajador cuente con tiempo suficiente para cumplir con las responsabilidades y para descansar lo que se ve reflejado en la satisfacción laboral, en los índices de la productividad, la calidad laboral y el desempeño.

Respecto de los factores organizacionales obstaculizadores del desempeño, se concluyó que los participantes consideran que entre los factores psicosociales que impiden realizar sus actividades adecuadamente se encuentran: usuarios hostiles, la sobrecarga laboral, el retraso en el pago y la falta de liderazgo.

En cuanto a la relación con los usuarios hostiles se logró evidenciar que la falta de comunicación asertiva por parte de los usuarios al momento solicitar los servicios, obstaculiza el desempeño en las actividades laborales en tanto influyen negativamente en la salud mental ya que aumenta el estrés y generan agotamiento emocional, lo cual trae como consecuencia la desmotivación y poca eficiencia entre los empleados. En este mismo sentido lo presentó Benites Villegas, et al. (2017) quienes expresaron que el estrés en el trabajo no sólo es un factor de riesgo inminente para la salud física y mental, sino que además incide negativamente en los servicios brindados al usuario, lo cual guarda relación con lo expuesto por Baker y Kim (2024) quienes afirmaron que “cuando los empleados están expuestos a la descortesía del cliente, pueden volverse más vulnerables y esto puede afectar su capacidad para realizar su trabajo, su capacidad para satisfacer a futuros clientes y tener ramificaciones a más largo plazo” (p. 2).

Respecto a la sobrecarga laboral, se encontró que el exceso de trabajo interfiere negativamente en la eficacia de las funciones y la calidad del servicio, afectando en gran medida el desempeño, esto debido al malestar físico y psicológico que los trabajadores llegan a experimentar, los cuales están relacionados con el estrés y el cansancio. Esto coincide con lo hallado por Sipion Ecan (2019), el cual afirmó que la sobrecarga laboral puede llegar a generar problemas psicológicos, aumentar los niveles de agotamiento tanto físico como mental, reducir los niveles de desempeño y productividad, además de afectar la satisfacción y motivación de los colaboradores.

Con respecto al retraso en el pago se concluyó que es un factor psicosocial obstaculizador debido a que este desmotiva a los trabajadores, disminuye el compromiso en el cumplimiento de tareas laborales, aumenta el estrés, la incertidumbre y la preocupación por la vida financiera, lo cual se ve evidenciado en el desempeño laboral, esto se relaciona con lo planteado por Palacios Campusano (2021) quien refirió que el retraso en el pago del salario genera en los trabajadores una serie de inconvenientes como la desmotivación, la insatisfacción laboral, la disminución en el interés y compromiso laboral, lo que ocasiona que el rendimiento, la productividad, el cumplimiento de los objetivos organizacionales y el desempeño laboral se vea afectado.

Con relación al liderazgo, se constató que la falta de éste en el área operativa no solo afecta el nivel de compromiso de los trabajadores en función de sus actividades laborales, sino que también representa ser un factor que influye negativamente en los niveles de productividad y motivación generados por la confusión al no tener una figura de orientación que los guíe y establezca un orden. Esto coincide con lo encontrado por Prospel-Santacruz, et al. (2022) quienes manifestaron que la falta de motivación, comunicación y productividad radica en la falta de un liderazgo efectivo por parte de áreas ejecutivas, lo cual se ve reflejado en el inadecuado desarrollo y calidad de las actividades laborales.

En cuanto a los factores obstaculizadores del desempeño se concluyó que los factores ambientales como el ruido, la ergonomía deficiente, la falta de recursos y las condiciones climáticas son factores que obstaculizan el desempeño. En cuanto al ruido, se considera a este como un factor obstaculizador ya que interfiere negativamente en la comunicación, en el normal desarrollo de las actividades organizacionales e implica además un desgaste en el trabajador ya que el ruido excesivo en el ambiente obliga a un aumento de la voz lo cual a largo plazo puede conllevar a problemas de

salud. Asimismo dificulta la atención y la concentración en el cumplimiento de los objetivos organizacionales lo que podemos evidenciar en una disminución en el rendimiento, la productividad y el desempeño laboral, esto concuerda con lo encontrado en la investigación realizada por Montenegro Mosquera (2012) quien concluyó que el ruido afecta de forma directa al trabajador ya que incrementa los niveles de estrés, disminuye los niveles de concentración, interfiere en la comunicación, en el ritmo de trabajo, en el rendimiento, la eficiencia y la eficacia a la hora de realizar las actividades organizacionales lo que podemos observar en un bajo desempeño laboral.

En lo que respecta a la falta de recursos, se evidenció que este es un factor que afecta el desempeño de los trabajadores debido a que genera retraso en los servicios, provocando malestar a nivel emocional como estrés y frustración, asimismo, Cortez y García (2011) señalaron en su investigación que los trabajadores reconocen la falta de material como una de las causas de la mala calidad en el servicio, la cual produce sensación de frustración, afectando su motivación y causando un impacto negativo en el desempeño. Por otro lado, se encontró que uno de los recursos que más causa inconveniente está relacionado con la ergonomía, la cual genera problemas en la salud física y repercute en el estado de ánimo de los colaboradores. Esto guarda relación con lo expuesto por Pazmiño León (2017) quien indicó que los riesgos de una inadecuada ergonomía están asociados a la aparición de síntomas osteomusculares, afectando la salud debido a las molestias ocasionadas por una mala postura y afectando el desempeño de los trabajadores considerablemente.

Por otro lado, se observó que las inadecuadas condiciones climáticas tienen un impacto negativo sobre el desempeño, tanto en los empleados con funciones administrativas como en los empleados con funciones operativas, provocando un bajo índice de motivación, eficiencia y eficacia respecto de las funciones según el cargo, y en algunos casos riesgo de enfermedades por la interacción directa con el sol y la lluvia. Esto guarda relación con lo señalado por Estévez Pino (2022) quien afirmó que las inadecuadas condiciones ambientales son causantes de estrés y deshidratación en la ejecución de las actividades laborales, y lo expresado por Álvarez Saavedra (2021) quien refirió que las condiciones ambientales se encuentran estrechamente vinculadas al desempeño laboral, razón por la cual no sólo deben implementarse estrategias para mejorar elementos relacionados a la iluminación y el ruido, sino también los relacionados a las sensaciones térmicas.

También se encontró que los factores obstaculizadores de tiempo como lo es el tiempo muerto y la inflexibilidad horaria inciden de forma negativa en el desempeño laboral de los empleados, debido a que interfiere en la relación trabajo - familia, sobre todo en aquellos trabajadores que deben cumplir jornadas extensas de trabajo. Se evidenció que existe una discrepancia entre los horarios laborales y la cantidad de horas efectivamente trabajadas. En otras palabras, durante la jornada laboral hay periodos de baja productividad en los que el empleado no tiene tareas pendientes, pero aun así debe cumplir con todo su horario de trabajo, lo que denota poca flexibilidad horaria, ya que ese tiempo puede ser aprovechado mejor por el trabajador en actividades personales como el tiempo en familia. Esta problemática genera en ellos desmotivación, insatisfacción e incide negativamente en el bienestar y calidad de vida del colaborador.

Ahora bien, existen investigaciones como la de García y Pérez (2013) que demostraron cómo las empresas que implementan horarios de trabajos más flexibles, posibilitan una conciliación entre la vida familiar y laboral, obteniendo como resultado un empleado más satisfecho y productivo, además afirma que los trabajadores que consiguen armonizar sus responsabilidades laborales y familiares muestran un incremento en su motivación, autoestima y compromiso, así como también experimentan una visión positiva de su trabajo, una mayor lealtad hacia la empresa y establecen relaciones más sólidas con sus superiores y colegas. Asimismo, experimentaron niveles reducidos de estrés y mayor satisfacción tanto en su vida profesional como en la familiar, lo cual tiene un impacto positivo en el desempeño laboral.

Por lo que se refiere a las buenas prácticas organizacionales se logró observar la presencia de tres factores que influyen positivamente sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Cauca/Quindío/Antioquia. En primer lugar, se evidenció que habilidades blandas como la resolución de problemas, comunicación efectiva y asertiva con los usuarios, el trabajo en equipo y una adecuada gestión del tiempo en el desarrollo de actividades al interior de la empresa, tienen un impacto útil y favorable sobre el clima organizacional, la productividad, la satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral. Esto guarda relación con lo encontrado por Chaca Oliveros y Contreras Tito (2022) quienes señalaron que, si aumenta el desarrollo de habilidades blandas como la resolución de problemas, la comunicación efectiva, la proactividad, adaptabilidad y autoconfianza, mejora el desempeño laboral de los trabajadores. De

forma similar Hidalgo Dávila (2020) afirmó que la comunicación asertiva, la capacidad de resolución de conflictos, la capacidad de toma de decisiones y la empatía en el contexto laboral, influyen positivamente sobre el desempeño organizacional.

De acuerdo con la adquisición de conocimientos, se halló que representa una buena práctica organizacional que contribuye al desempeño debido a que fortalece el aprendizaje y refuerza las competencias y habilidades del trabajador, lo cual ayuda a que lleve a cabo sus funciones de la forma más adecuada. Asimismo, Honores-Jaramillo, et al. (2020) encontraron que las capacitaciones si influyen positivamente en el desempeño laboral, ya que mejoran la productividad, la toma de decisiones, la calidad y la eficacia, además permite tener un mejor conocimiento del perfil laboral de acuerdo con las funciones que cumple el empleado, de igual manera concluyeron que las capacitaciones ayudan a tener procesos estructurados que facilitan el desenvolvimiento de los trabajadores. Por su parte, Piedra Toledo y Ushiña Toapanta (2017) hallaron en su investigación que no contar con capacitaciones ocasiona que los trabajadores se desmotiven e interfiera negativamente en su desempeño.

En cuanto a las pausas activas se constató que son buenas prácticas organizacionales que influyen de manera positiva en el desempeño, debido a que estas son un espacio de desconexión y relajación que favorece el bienestar físico y emocional, aumenta los niveles de concentración, la productividad, mejora la calidad del trabajo y posibilita el desempeño, esto se relaciona con lo presentado por Niño Peña y Solano Aguado (2020) quienes plantearon que la realización de pausas activas en el horario laboral permiten al trabajador disminuir el estrés, recuperar energía, corregir posturas y movimientos repetitivos, reducir la fatiga laboral, aumentar el rendimiento, la eficiencia, la eficacia en el trabajo y mejorar el desempeño laboral. Asimismo, Jaspe, et al. (2018) concluyeron que las pausas activas mejoran el desempeño laboral ya que hacer uso de estas ocasiona que los trabajadores puedan disminuir la fatiga física y mental, aumentar la energía, prevenir el estrés, enfocarse en las tareas y objetivos laborales lo que incrementa el rendimiento y la productividad.

8 Recomendaciones

Una vez concluido el trabajo de investigación, se considera importante ahondar sobre otros aspectos relacionados con los factores organizacionales asociados al desempeño laboral y se propone:

- Investigar a profundidad sobre los factores que pueden posibilitar u obstaculizar el desempeño en el personal operativo/agentes de tránsito, ya que a diferencia del personal administrativo presentan condiciones laborales distintas debido a sus funciones y lugar de trabajo.
- Explorar acerca de las malas prácticas organizacionales que afectan el desempeño de los colaboradores en las Secretaría de Tránsito.

9 Limitaciones

- El poco acceso al personal operativos debido a sus horarios, funciones y lugar de trabajo, lo cual limitó indagar sobre más factores organizacionales que pueden afectar o posibilitar su desempeño.
- La falta de condiciones adecuadas para desarrollar las entrevistas, debido a que no se contó con el tiempo y espacio idóneo que permitiera profundizar en las respuestas de los participantes.

Referencias

- Abanto Pérez, F. A. (2021). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Anglo Americano, 2019*. [trabajo de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo.
- Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M., Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 14, núm. 1, enero-junio, 2009, 105-118. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
- Abudinen Abuchaibe, K., Ciro Flórez, M. Y. y Garzón Gómez, C. E. (2017). *Pausas activas. Tomate un descanso renuévate de energía*. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. <https://bit.ly/3Vcux0l>
- Achote Caisaguano, M. M., Tunja Castro, D. T. y Montero Reyes, Y. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral del talento humano en la federación deportiva de Cotopaxi (FDC), *Tecnología e Investigación* 14(15), 32-57. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8511860>
- Acosta-Romo, M. F., Castro-Bastidas, D. A., y Bravo-Riaño, D. F. (2022). Carga laboral en personal de salud asistencial y administrativo en una institución de II nivel en Colombia. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 24, <https://bit.ly/3VqM853>
- Aguirre Vidaurre, E., y Guevara Francesa, G. (2012). Factores asociados con el desempeño del personal que labora como oficiales de tránsito y seguridad en la Universidad de Costa Rica. *Enfermería Actual de Costa Rica*, 1(22), 1-10. <https://doi.org/10.15517/revenf.v0i22.3557>
- Almada, D. (2023, febrero 14). *Cómo combatir el rendimiento laboral en los equipos*. [Artículo]. LinkedIn. <https://bit.ly/3R2aJKN>
- Álvarez Mendoza H. C. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*. [trabajo de grado, Universidad de Carabobo]. Repositorio Institucional Universidad de Carabobo.
- Álvarez Saavedra, C. G. (2021). *Condiciones ambientales y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz*. [tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional Universidad Señor de Sipán.
- Álvarez Sandoval, B., Freire Morales, D., y Gutiérrez Bascur, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. [tesis de grado, Universidad de Concepción]. Repositorio Universidad de Concepción.
- Baker, M. A., Kim, K. (2024). The impacts of organizational support and customer incivility on employee vulnerability and job performance: The moderating role of employee mental health. *International Journal of Hospitality Management*. 118. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103686>

- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., y Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
- Benites Villegas, G. N., Chacaliza Janto, C. W., Huancahuari Echevarría, J. S. (2017). *Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del hospital regional de ICA*. [tesis de grado, Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de ICA]. Repositorio institucional Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de ICA.
- Bernal Gonzáles, I., Pedraza Melo, N., y Castillo Hernández, L. (2020). El capital humano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista Espacios*, 41(22), 213-22. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/20412214.html>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <https://bit.ly/3KirLAo>
- Briceño León, L. M. (2018). *Análisis de los factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de apoyo y servicios profesionales filial Chimbote - 2018, mediante la Metodología de Sistemas Blandos*. [tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo.
- Caballero Rodríguez, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza *Profesorado*. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*. vol. 6, núm. 1-2, 2002, pp. 1-10. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Camargo Mayorga, D. A. (2016). Motivación de la labor docente: un estudio de caso de dos programas de contaduría pública en Bogotá. *Cuadernos de Contabilidad*, 17(44), 421-448. <https://www.redalyc.org/pdf/3836/383668911008.pdf>
- Caraballo Noriega, N. (2016). *Evaluación de desempeño por competencias en los trabajadores del sistema integrado de transporte masivo de la ciudad de Cartagena - Transcaribe*. [trabajo de grado, Universidad de Cartagena]. Repositorio Universidad de Cartagena. <https://bit.ly/4byobOG>
- Ceballos Carabali, E. A., Montoya Vega, K. M. (2016). *Importancia del desarrollo de las pausas activas en el sector servicios*. [trabajo de grado, Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium]. Repositorio Unicatolica.
- Ceferino Cardona, R. E., Atehortua Monrroy, J. C. (2021). *La satisfacción laboral y su efecto en el desempeño en una empresa mediana del sector textil en Bogotá*. [trabajo de grado, Universidad EAFIT]. Repositorio Universidad Eafit.
- Chaca Oliveros, A. E., y Contreras Tito, L. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021*. [tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional - Continental.
- Chávez Orozco, C. (2009). Gestión de la seguridad y salud en el trabajo. *Eidos, Revista científica en arquitectura y urbanismo* 1(2), 13–17. <https://doi.org/10.29019/eidos.v0i2.49>.

- Chiang Vega, M. M., y Ojeda Hidalgo, J. F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60. <https://bit.ly/4bDKUJ9>
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano* (5ª ed.). McGraw Hill.
- Cigna, Healthcare. (s.f.). Ira, hostilidad y conducta violenta. <https://www.cigna.com>
- Coello Almeida, V. de R. (2013). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. [tesis de grado, Universidad de Guayaquil] Repositorio Universidad de Guayaquil.
- Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia [CROEM]. (s.f.). *Prevención de riesgos ergonómicos*. <https://portal.croem.es/prevergo/formativo/1.pdf>
- Cordero-Clavijo, A. M., Córdova-Tovar, N. J. Moreira-Sarmiento, M.C. y Quevedo-Jumbo, J. M. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del conocimiento*, 5(45), 41-63. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7506213>
- Coronado Luna, L. K. (2006). *Factores laborales y estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión* [tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis: Repositorio de Tesis Digitales.
- Corredor, M. A. (2016). *Influencia de la jornada laboral (JL) en la calidad de vida (CV) del trabajador y en la calidad de vida laboral (CVL)*. [tesis de grado, Universidad Santo Tomás]. Repositorio Universidad Santo Tomás [USTA].
- Cortez, R. García, A. (2011). Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso de Nicaragua. *Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico*, 38(69), 81-100. <http://revistas.up.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/632/634>
- Cristancho Giraldo, L. A. (2022). El concepto de trabajo: perspectiva histórica. *Secuencia*, (112), 1-23 <https://bit.ly/4aDf5ic>
- De la torre Cuicapusa, D. (2019). *Factores laborales y nivel de estrés laboral en docentes de la I.E.P. "San Antonio María Claret" de Huancayo, 2018* [tesis de grado, Universidad Continental]. Repositorio institucional Continental.
- Delgado, M. y Di Antonio A. (2010). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso* [tesis de grado, Universidad Central de Venezuela]. Repositorio Institucional de la Universidad Central de Venezuela. <http://saber.ucv.ve/handle/10872/3527>
- Departamento Administrativo de la Función Pública (1997). Concepto Sala de Consulta C.E. 954 de 1997 Consejo de Estado - Sala de Consulta y Servicio Civil. *Función Pública*. Recuperado el 10 de septiembre de 2023 de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3681>

- Díaz Corella, M. E., Elao León, D. L., y Ordoñez-Iturralde, D. (2020). Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados del departamento de operaciones de la empresa tía s.a. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 18(2) <https://bit.ly/3yvs0FA>
- Estévez Pino, J. S. (2022). *Factores exógenos y desempeño laboral en los agentes de la CTE, del cantón Arenillas, año 2021*. [tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Figueroa Gómez, C. E. (2018). *Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera*. [tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. Biblioteca Universidad Rafael Landívar.
- Funciones y composición de la Secretaría. (s.f). Alcaldía de Medellín, Secretaría de Movilidad. <https://www.medellin.gov.co/es//secretaria-de-movilidad/que-hace-la-secretaria/>
- Fuster Guillen, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinario de 2012 [Ministerio de Trabajo y Seguridad Social]. 7 de mayo de 2012. https://oig.cepal.org/sites/default/files/2012_leyorgtrabajo_ven.pdf
- Galian-Muñoz, I., Llor-Esteban, B., Ruiz-Hernández, J, A. (2014). Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los servicios de urgencias hospitalarios. Factores de riesgo y consecuencias. *Emergencias*. 2(6). 163-170. <https://bit.ly/3UVYVL6>
- Galvis Gonzales, J. A. (2014). Antecedentes, teorías y concepciones sobre el salario. *Académica e Institucional*, 95, 71-88 <https://revistas.ucp.edu.co/index.php/paginas/article/view/1962/1814>
- García Viamontes, D. (2010). *Satisfacción laboral: una aproximación teórica*. Centro Universitario Municipal “Haydée Santamaría Cuadrado”. <https://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf>
- García, L. N., y Pérez, A. N. (2013). *Los horarios laborales y su influencia en la percepción del equilibrio trabajo-familia. Una revisión de literatura*. [trabajo de grado, Universidad del Rosario]. Repositorio Universidad del Rosario.
- Gil, C., Gómez, F. (2020). Salario y desempeño: influencia en la calidad del trabajo. *Revista Boliviana de Administración*, 2(2), 75-82. <https://revistareba.org/index.php/reba/article/view/421/1152>
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peru Med Exp Salud Pública*, 29(2), 237-241 <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2.pdf>
- Gil-Monte, P. R., García-Juegas, J. A. (2008). Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Un estudio longitudinal en enfermería. *Revista Mexicana de Psicología*, 25(2), 329-337. <https://www.redalyc.org/pdf/2430/243016308012.pdf>
- Giner Alegría, C. A. (2013). Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. *Revista Anales de Derecho* 30, 254-296 <https://revistas.um.es/analesderecho/article/view/162161/143361>

- González Acabal, M. R. (2014). *Estrés y desempeño laboral. Estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenango*. [trabajo de grado, Universidad Rafael Landavier]. Repositorio URL.
- Grueso Hinestroza, M. P., y Antón Rubio, M. C. (2011). Prácticas de conciliación entre la vida personal y laboral: Comparación entre muestras procedentes de España y Colombia. *Investigación y Desarrollo*, 19(1), 42-63. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/24951>
- Guartán Salinas, A. Torres Balladares, K. Ollague Valarezo, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13-26. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Guerra-Báez, S. P., (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar e Educativa*, 23, 1-11. <https://doi.org/10.1590/2175-35392019016464>
- Guiñazú, G. (2004). Capacitación efectiva en la empresa. *Invenio*. 7(12), 103-116. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87701209.pdf>
- Hernández Ramos, S. (2017). *Análisis del clima organizacional en el departamento administrativo de tránsito y transporte de Cartagena (DATT)*. [trabajo de Grado, Fundación Universitaria Los Libertadores]. Repositorio Los Libertadores.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. P. (2014). Metodología de la investigación. 6ta edición. McGraw Hill
- Hidalgo Dávila N. (2020). Influencia de las habilidades bandas en el desempeño laboral de los trabajadores del programa nacional de asistencia solidaria pensión 65, para la elaboración de la relación bimestral de usuarios. [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Universidad Ricardo Palma.
- Honores-Jaramillo, N. G, Vargas-Aguilar, C. J, Espinoza-Carrión, C. del R., y Tapia-Espinoza, N. J. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 398-409. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.436>
- Iglesias Armenteros, A. L., y Torres Esperón, J. M. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197-209. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2018/cnf181o.pdf>
- Indeed. (2024). *Importancia de la seguridad e higiene en el trabajo*. <https://indeedhi.re/3yILIOC>
- Jara Martínez, A., Asmat Vega, N., Alberca Pintado, N. y Medina Guzmán, J. (2018). Gestión del talento humano como factor del mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Jaspe, C., López F., Moya, S. (2018). La aplicación de pausas activas como estrategia preventiva de la fatiga y el mal desempeño laboral por condiciones disergonómicas en actividades

- administrativas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, (7), 175-186 <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968096002/>
- Jiménez Figueroa, A., Gómez Urrutia, V. (2015). Conciliando trabajo-familia: análisis desde la perspectiva de género. *Revista Diversitas - Perspectivas en Psicología*, 11(2), 289-302. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v11n2/v11n2a10.pdf>
- Jiménez Osma, L. V., Toledo Pérez, M. F. (2018). *Revisión teórica de los efectos de la sobrecarga laboral sobre los síntomas de burnout*. [trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Universidad de Colombia.
- Latorre Navarro, M. F. (2011). *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*. [Tesis doctoral, Universidad de Valencia]. Repositorio Universidad de Valencia. <https://mobiroderic.uv.es/handle/10550/24582>
- Leiva Molina, Y. y Soto Vilchez, K. (2018). *Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la superintendencia nacional de administración tributaria– ayacucho*. [trabajo de Grado, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. Repositorio Dspace.
- Ley 769 de 2002. Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones. 6 de julio de 2002. D.O. No. 44932. https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_col_ley_769_2002.pdf
- Linares Martín, J. S. (2017) *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud La Huayrona*. [trabajo de grado. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesas Vallejo.
- Lizardo Otero, B. Y. (2022). Nivel de estrés laboral asociado a los factores laborales de agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada. *Industrial Data*, 25(2), 71-90. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i2.21830>
- Lupano Perugini, M. L., Castro Solano, A. (s.f.). Estudios sobre el liderazgo. Teorías y evaluación. *Revista Psicodebate, Psicología, Cultura y Sociedad*, (6), 107-121 <https://bit.ly/4avSvbm>
- Mamani Avedaño, Y. M. y Cáceres López, J. (2019). *Desempeño laboral: una revisión teórica” de Huancayo, 2018* [tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Universidad Peruana Unión.
- Maslow, A. H. (1964). *Religions, Values and Peak-experiences*. Rare Treasure Editions.
- Méda, D. (2007). ¿Qué sabemos sobre el trabajo? *Revista de trabajo*, 3(4), 17-32. <https://bit.ly/3Vi3U9l>
- Meza Mendoza, A. C. (2023). *Abordaje de los factores psicosociales incidentes en la deserción escolar en la Institución Educativa San Ramón de Agustín Codazzi- Cesar* [tesis de pregrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Ministerio de Salud [Minsalud] (2015). *Abecé pausas activas*. <https://bit.ly/4bAwr0s>

- Ministerio de trabajo y asuntos sociales. (s.f.). *Ergonomía y discapacidad*. <https://bit.ly/3R23FNY>
- Moccia, S. (2012). Los posibles beneficios de la conciliación. *Acciones e Investigaciones Sociales*, (30), 135–154. https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.201130607
- Montalvo Poveda, M. E. (2018). *Salario emocional y rotación de personal en la empresa Consulting and Tax*. [tesis de grado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Digital UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14520>
- Montenegro Mosquera, M. J. (2012). *Análisis de los riesgos físicos (ruido e iluminación) y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de ingeniería del Grupo Azul*. [informe final, Universidad Central del Ecuador] Repositorio Digital UCE.
- Mora Romero, J. L., y Mariscal Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, Art 100. <http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>
- Moreno Jiménez, B. y Báez León, C. (2011). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://bit.ly/4aDnhiL>
- Moreno-Jiménez, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio - económico. *Revista ORP Journal*, 1 4-18 <https://www.orpjournal.com/index.php/ORPjournal/article/view/7>
- Muñiz, M. (s.f). *Estudios de caso en la investigación cualitativa*. [división de Estudios de Posgrado Universidad Autónoma de Nuevo León] Repositorio Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Neffa, J. C. (1999) Actividad, trabajo y empleo: algunas reflexiones sobre un tema en debate. *Revista Orientación y Sociedad*, 1, 127.162 <https://bit.ly/3yCbdkT>
- Neffa, J. C. (2003). El trabajo humano. Contribuciones al estudio de un valor que permanece.
- Niño Peña, J. y Solano Aguado, M. (2020). *Importancia de las Pausas Activas: Una Revisión Bibliográfica* [monografía, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá]. Repositorio Institucional UNIMINUTO.
- Noriega Gómez, M. G. (2008). La importancia del liderazgo en las organizaciones. *Revista Temas de Ciencia y Tecnología*, 12 (36), 25-29 https://www.utm.mx/edi_anteriores/temas036/ENSAYO3-36.pdf
- Núñez Moyano, J. A. (2019). *Clima laboral y desempeño laboral de los agentes de comisión de tránsito del Ecuador en provincia Los Ríos 2019*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV.
- Obregón Centurión, A. A., Saavedra Mondargón, C. L. (2021). *La reducción inmotivada de la remuneración como causal del despido indirecto que vulnera la estabilidad económica del trabajador en la empresa de transporte Flores*. [tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV.

- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (s.f.). *Salarios*. <https://bit.ly/3V0F2IY>
- Orozco Silva, E. G. (2014). *Efectos en el desempeño por acoso laboral desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de género masculino de diferentes puestos y organizaciones*. [tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Universidad Rafael Landívar.
- Pacheco Ochoa, V., Jiménez Pérez, A., y Ramírez Pérez J. (2021). Impacto de la luz y la ventilación natural en el ambiente laboral sobre el síndrome del edificio enfermo y la productividad. *Revista Científica UNESUM Ciencias*, 5(4), 97-108. <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/581/366>
- Páez Landeta, R. P., Santamaría Albuja, H. M., Albán Medina, M. J., Albán Pérez, G. G., y Landeta Bejarano, L. G. (2021). Factor de Riesgo Psicosocial y desempeño laboral del personal administrativo del Museo de la Ciudad. *Revista de la Universidad de Azuay*, 1(7), 8–27. <https://doi.org/10.33324/udaakadem.vi7.368>
- Palacios Campusano, K. J. (2021). Pago de remuneración a los trabajadores en la federación deportiva de los ríos. [tesis de grado, Universidad Técnica de Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/9384>
- Palmar, R., Valero, J. (2013). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia, *Revista Espacios Públicos*, 17(39), 159-188. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Parra-Penagos, C., y Rodríguez-Fonseca, F. (2015). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de Investigación Desarrollo e Innovación*, 6(2), 131-143. <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Pazmiño León, D. D. (2017). *La ergonomía y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito educadores de pastaza LTDA*. [trabajo de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato.
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. <https://bit.ly/4bV6zfw>
- Peiró Silla, J. M., y Bravo, M. J. (1999). Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: oportunidades y retos para la psicología del trabajo y de las organizaciones. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* - 1999, 15(2), 137-146. <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/52169.pdf>
- Peña Rivas, H. C. y Villón Perero S. G. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Cientific*, 3 (7), 177-192. http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181/159
- Pérez Montejó, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *Revista UPHCSA* 17(7), 50-51. <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>
- Perilla Toro, L. E. (1998). David C. McClelland (1917-1998). *Revista Latinoamericana de psicología*, 30(3), 529-532. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80530309>

- Pico Merchan, M. (2001). Metodología de los panoramas de los factores de riesgo ocupacional: estrategia educativa en salud ocupacional. *Hacia la promoción de la salud*, 6, 13- 21. <https://bit.ly/3VjT9EI>
- Piedra Toledo, A. T., y Ushiña Toapanta, J. J. (2017). *Análisis estadístico de las condiciones laborales que afectan el desempeño de los funcionarios administrativos por género en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central del Ecuador en el último trimestre del año 2015 y primer trimestre del año 2016*. [tesis de grado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional UCE
- Ponce, J., y Tubio, M. (2010). *Estabilidad financiera: conceptos básicos*. Documento de trabajo del Banco Central del Uruguay. <https://www.bcu.gub.uy/Estadisticas-e-Indicadores/Documentos%20de%20Trabajo/4.2010.pdf>
- Prospel-Santacruz, E. L., Romero-Morocho, L. R. (2022). Influencia del liderazgo en el desempeño laboral: caso práctico de la empresa Mcduck, *Revista Digital Publisher*, 7(3), 184-196. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1112/1041
- Prospel-Santacruz, E. L., Romero-Morocho, L. R., y Jaya-Pineda, I. I. (2022). Influencia del liderazgo en el desempeño laboral: caso práctico de la empresa Mcduck. *Digital Publisher CEIT*, 7(3), 184-196. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8534727.pdf>
- Puma, M. y Estrada E. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Revista uap*, 23(3) 45-53. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2141>
- Quesada Wells, O. (2020). *Clima organizacional como factor influyente del desempeño enfocado en funcionarios de la Delegación de Transito Liberia, Guanacaste* [proyecto de graduación, Universidad Nacional de Costa Rica]. Repositorio Académico Institucional de la Universidad Nacional de Costa Rica.
- Quispe Velásquez, E. L. (2021). *Análisis holístico de las condiciones laborales que afectan el desempeño laboral en un diario de la región Puno 2020*. [trabajo de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo.
- Raffo Lecca, E., Ráez Guevara, L. y Cachay Boza O. (2013). Riesgos psicosociales. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*, 16(2), 70-79. <https://bit.ly/3URLXxY>
- Ramírez Villanueva, Y. E. (2021). *La motivación laboral y su relación con la productividad en la industria de hidrocarburos en Colombia*. [trabajo de grado, Fundación Universidad de América]. Repositorio Universidad Americana.
- Ramos Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Revista Ciencia América*, 9(3), 1-5 <https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/336/621>
- Resolución N° 8430 de 1993 [Ministerio de Salud]. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. 4 de octubre de 1993. <https://bit.ly/4bQGoGW>

- Reyes Mejía, S. N. (2017). La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el Ministerio de Salud Pública. [tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. Repositorio institucional UASB.
- RIMAC. (s.f.). Riesgos disergonómicos asociados al trabajo. Técnico salud e higiene ocupacional. <https://bit.ly/3WXxEtP>
- Rocco Cañón, M. T. (2009). *Satisfacción laboral y salario emocional: Una aproximación teórica*. [tesis de grado, Universidad de Antioquia]. Repositorio Universidad de Chile.
- Rodríguez Rojas, J., Criollo Hidalgo, V., y Ríos Rengifo, H. J. (2013). *El desempeño laboral y su influencia con la calidad del servicio del departamento de la sub-gerencia de tránsito y transporte de la MPCP, en el año 2012*. [tesis de grado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Universidad Nacional de Ucayali.
- Romero Caraballo, M. P. (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social. *Psicología desde el Caribe*, 34(2), 120-138. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v34n2/2011-7485-psdc-34-02-00120.pdf>
- Rubio-Ávila, S. M., Aranda Beltrán, C., González Baltazar, R., y Gómez Sánchez, R. V. (2020). El concepto de salario emocional. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 4(8), 15-24. <https://bit.ly/3Kk1Ubw>
- RUNT. Registro Único Nacional de Tránsito. (2023). *Directorio de actores*. <https://www.runt.com.co/directorio-de-actores>
- Sánchez López, C. A. (2019). *Los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en Agentes Civiles de Tránsito de la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato*. [trabajo de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato.
- Sánchez Pinto, M. A. (2011). *Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital "Dr. Adolfo Prince Lara". Puerto Cabello, estado Carabobo*. [trabajo Especial de Grado Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional] Repositorio Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional.
- Sandoval Caraveo, M. del C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Revista Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 78-82 <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4402/3399>
- Serrano Orellano, B. J., Portalanza, A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Revista Suma de Negocios*, 5 (11), 117-125. <https://bit.ly/4bObQWV>
- Sipion Ecan, E. Y. (2019). *Sobrecarga laboral y sus consecuencias en los colaboradores*. [trabajo de investigación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de Tesis USAT.
- Socorro, F. (28 de junio de 2004). *Estabilidad laboral: Otro paradigma que cambia*. De Gerencia. <https://bit.ly/3yB7Da6>

- Suárez Hernández, J., Ibarra Mirón, S. (2002). La teoría de los recursos y las capacidades, un enfoque actual en la estrategia empresarial. *Anales de estudios económicos y empresariales*. (15), 63-89. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/793552.pdf>
- Sum Mazariegos, M. I. (2015). *Motivación y Desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. [trabajo de grado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Universidad Rafael Landívar.
- Sumba-Bustamante, R. Y., Moreno-Conzaba, y P. L., y Villafuerte-Peñañiel, N. A. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Revista Científica de Dominio de las Ciencias Económicas y Empresariales*, 8(1), 234–261. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>
- Tejada Correa, J. G. (2021). Procedimiento especial de terminación del contrato laboral por bajo desempeño. *Opinión Jurídica*, 20(41), 155-176. <https://bit.ly/3Kk1YrM>
- Temple, I. (27 de febrero de 2007). *El salario emocional*. <https://bit.ly/3Kg6kjk>
- Teorías de Motivación (s.f). Teoría de jerarquía de Alderfer. <https://bit.ly/4dZOnU7>
- Tonon de Tocasno, G. (2009). La entrevista semi-estructurada como técnica de investigación. En Graciela Tonon (comp.), *Reflexiones latinoamericanas sobre investigación cualitativa*. (p. 47 - 68). <https://bit.ly/3yxbBk5>
- Toro, F. (2002). *Desempeño y Productividad*. Cincel.
- Torres Flórez, D., Duana Ávila, D., Torrejano Herrera, Y. N. (2020). La gestión del desempeño como herramienta de mejoramiento para el sector hotelero. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*, 21(2), 85-105. <https://doi.org/10.22267/rtend.202102.142>
- Uría Calderón, D. E. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de andelas cia. Ltda. de la ciudad de ambato*. [trabajo de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato.
- Urquijo García, J. I. (2008). *La Remuneración del Trabajo. Manual para la gestión de sueldos y salarios*.
- Urrea Romero, O., Chica Velez, S. (2008). *Gerencia de recursos físicos y financieros*. Escuela superior de Administración pública. <https://bit.ly/3wSOU9G>
- Uturunco Vera, M. L., (2018). Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional “Carlos Alberto Seguí Escobedo”, Arequipa. *Ágora, Revista de investigación científica*, 5(2). 1-5 <https://bit.ly/3Vfovfk>
- Veliz Rodríguez, F. (2020). *Factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación y su relación en el nivel de desempeño laboral del personal de la gerencia de salud “Cossmil” de la ciudad de la paz* [tesis, Universidad Mayor de Andrés]. Repositorio Institucional Universidad Mayor de Andrés.

Vera, M. F. (2016). Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado. *Revista AKADEMIA*, 7(1). 53-73. <https://doi.org/10.61144/0718-9397.2016.137>

Zenteno-Hidalgo, Á. C., y Durán Silva, C. A. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: Análisis de un caso. *Revista Innovar Journal*, 26(59), 119–136. <https://bit.ly/3ViPabr>

Anexos

Anexo 1. Carta de presentación

Caucasia, Antioquia, Fecha

Señores(a)
Secretaria de Tránsito y Movilidad del municipio de Cauca

Cordial saludo,

Nos dirigimos a usted con el fin de solicitar permiso para llevar a cabo nuestro trabajo de grado en la Secretaría de Tránsito y Movilidad del municipio de Cauca Antioquia.

Nuestros nombres son _____
estudiantes de psicología en la Universidad de Antioquia, Campus Cauca.

El objetivo de nuestro trabajo es describir los factores organizacionales asociados al desempeño de un grupo de trabajadores de la secretaria de tránsito y movilidad de Cauca/Antioquia. Para ello, realizaremos entrevistas semiestructuradas con una muestra de empleados correspondiente a las áreas administrativas y contratistas, así como también de agentes de tránsito.

Consideramos que este estudio es importante porque puede ayudar a comprender mejor los factores que obstaculizan y/o posibilitan el desempeño de los empleados de la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Cauca Antioquia. Los resultados de nuestra investigación podrían utilizarse para mejorar la calidad de los servicios que ofrece la secretaria a la población.

Para llevar a cabo este estudio, solicitamos su autorización para llevar a cabo entrevistas semiestructuradas con una muestra de empleados del área administrativa, operativa, y agentes de tránsito. Solicitamos además autorización para realizar la respectiva grabación de cada una de las entrevistas administradas.

Agradecemos su atención a esta solicitud.

Atentamente,

Andrea Arrieta Fuentes
C.C.

Ángela María Viloría Sierra
C.C.

Daniela Pérez Márquez
C.C.

Secretaria de Tránsito y
Movilidad del municipio de
Cauca

Anexo 2. Consentimiento informado

Caucasia, Antioquia, Fecha

Consentimiento informado para trabajadores de la Secretaría de Tránsito y Movilidad del municipio de Caucasia Antioquia

Con el presente, yo, _____
identificado con C.C. _____, otorgo mi consentimiento informado para participar en un estudio titulado Factores Organizacionales Asociados al Desempeño de los Trabajadores de la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Caucasia/Antioquia, realizado por _____,
estudiantes de psicología en la Universidad de Antioquia, Campus Caucasia.

El objetivo del estudio es describir los factores organizacionales asociados al desempeño de un grupo de trabajadores de la secretaria de tránsito y movilidad de Caucasia/Antioquia el cual representa beneficios a interior de la empresa en tanto los resultados obtenidos podrían utilizarse para mejorar la calidad de los servicios que ofrece la Secretaria de Tránsito y Movilidad de la municipio de Caucasia Antioquia. Ahora bien, entiendo que mi nombre no se revelará en los resultados del estudio, que como parte del estudio participaré en una entrevista semiestructurada que se grabará en audio la cual tendrá una duración aproximada de cuarenta (40) minutos, así como también el hecho de que mi participación es voluntaria y que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento. Si tengo alguna pregunta o inquietud, puedo contactarme con las investigadoras a cargo del presente estudio.

Firma del participante

C.C. _____
Tel. _____
Correo electrónico _____

Firma de investigadoras

C.C. _____
Tel. _____
Correo electrónico _____

C.C. _____
Tel. _____
Correo electrónico _____

C.C. _____
Tel. _____
Correo electrónico _____

Anexo 3. Entrevista semiestructurada. Factores organizacionales asociados al desempeño de un grupo de trabajadores de la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Cauca/Quindío

1. ¿Qué factores psicosociales considera que posibilitan su desempeño organizacional y por qué?
2. ¿Qué factores ambientales considera que posibilitan su desempeño organizacional y por qué?
3. ¿Qué factores relacionados con el tiempo considera que posibilitan su desempeño organizacional y por qué?
4. ¿Qué factores psicosociales considera que obstaculizan su desempeño organizacional y por qué?
5. ¿Qué factores ambientales considera que obstaculizan su desempeño organizacional y por qué?
6. ¿Qué factores relacionados con el tiempo considera que obstaculizan su desempeño organizacional y por qué?
7. ¿Qué prácticas ha realizado en su trabajo para favorecer su desempeño en la organización?