

La implicación de la comunicación informal en el clima laboral de los trabajadores del área de Talento Humano del Comando del Departamento de Policía (Nariño) – DENAR

Gustavo Andrés Delgado Mora

**Universidad CESMAG
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Programa de Psicología
San Juan de Pasto
2025**

La implicación de la comunicación informal en el clima laboral de los trabajadores del área de Talento Humano del Comando del Departamento de Policía (Nariño) – DENAR

Gustavo Andrés Delgado Mora

Asesor

Cesar Alejandro Moran Jiménez

Universidad CESMAG

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Programa de Psicología

San Juan de Pasto

2025

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a Dios, quien es mi mayor fortaleza, por brindarme su incommensurable bondad. Atraves de ella, poseo una excelente experiencia de vida, puedo gozar de una gran salud, claridad y fortaleza en los momentos de incertidumbre. Permitir que su presencia habite mi ser ha sido mi refugio en las adversidades, otorgándome sabiduría para tomar buenas decisiones. Sin su infinita energía, este logro no habría sido posible

A mi familia, que es mi gran apoyo. Mi madre y padre por confiar en mí y darme fuerza con su amor incondicional, gracias a ellos he logrado alcanzar mis objetivos, a mis hermanos y hermanas por recordarme siempre que puedo contar con su cariño fraternal. A mis primos, primas, tías, tíos, abuelos, abuelas, sobrinos. Este proceso hubiera sido completamente diferente sin las palabras de aliento y sus gestos de amor y apoyo.

A mi asesor, Cesar Alejandro Moran Jiménez, quiero agradecerle por su valiosa orientación, paciencia y dedicación, brindándome sus conocimientos necesarios para poder desarrollar y llevar a cabo este importante trabajo. A los miembros del jurado, María Cristina Burbano Ocaña y Daniel Armando Velazco Melo, por ser personas críticas y objetivas lo que me permitió potencializar mis habilidades llevándome a ser mejor cada día. Sus observaciones y retroalimentaciones han sido muy importantes para mi crecimiento académico y profesional.

Agradezco a mis compañeros, con los cuales compartí una variedad de momentos, tanto de felicidad como de dificultad, por los cuales pude aprender valiosas lecciones de trabajo en equipo y amistad. Y a todas las personas que de alguna forma hicieron parte de este proceso unas cuantas palabras fueron un gran aliento para no rendirme a ante los desafíos.

Este logro no es solo mío, si no de todas las personas que han creído en mí y me acompañaron en este viaje. A todos ustedes, de corazón, muchas gracias.

Tabla de Contenido

Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción	11
Planteamiento del Problema.....	12
Tema de investigación	12
Delimitación del estudio.....	12
Línea de Investigación.....	12
Campo de aplicación	12
Descripción del problema.....	13
Formulación del problema.....	16
Justificación.....	16
Objetivos.....	18
Objetivo General.....	18
Objetivos específicos.....	18
Marcos de Referencia	18
Marco de antecedentes.....	18
Antecedentes Internacionales.	19
Antecedentes Nacionales.....	24
Antecedentes regionales.	27
Marco contextual	29
Micro Contexto.....	30
Marco Teórico	31
Clima laboral.	31
Funciones del clima laboral.....	40
Comunicación informal.	41

Efectos de la comunicación informal en las organizaciones.....	44
Talento humano.....	47
Marco legal.....	48
Marco bioético.....	49
Metodología.....	51
Enfoque.....	51
Método.....	52
Tipo de investigación.....	53
Unidad de análisis.....	53
Unidad de trabajo.....	54
Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	54
Entrevista semi estructurada.....	54
Grupo focal.....	55
Análisis de la información.....	57
Fuentes de información.....	58
Matriz de categorías deductivas.....	58
Aspectos administrativos.....	61
Recursos.....	61
Presupuesto.....	61
Resultados.....	63
Matriz de Triangulación.....	69
Categoría de Salud Emocional.....	69
Categoría de convivencia.....	72
Categoría de Salud Física.....	75
Matriz inductiva.....	78
Categoría de Salud Emocional.....	78
Categoría de Convivencia.....	80

Categoría de Salud Física	83
Análisis e Interpretación de Resultados	86
Conclusiones	98
Recomendaciones.....	100
Referencias Bibliográficas	102
Consentimiento Informado.....	109
Anexos Matriz de Vaciado de Información	113

Lista de figuras

Figura 1.....	29
Figura 2.....	30
Figura 3.....	43
Figura 4.....	48

Resumen

La investigación analiza la implicación de la comunicación informal en el clima laboral de los trabajadores del área de talento humano del Comando del Departamento de Policía de Nariño (DENAR), abordando cómo este tipo de comunicación, caracterizada por su espontaneidad y falta de regulación, impacta la salud emocional, física y la convivencia laboral, elementos fundamentales del bienestar organizacional. Con el objetivo general de analizar dichas implicaciones, se plantearon objetivos específicos enfocados en identificar los efectos en la salud emocional, comprender su impacto en la convivencia y describir cómo influye en la salud física de los trabajadores, estructurando así un enfoque integral para el análisis. El estudio empleó un enfoque cualitativo, utilizando entrevistas semiestructuradas y grupos focales como principales técnicas de recolección de información; estas herramientas permitieron un análisis profundo de las percepciones de los trabajadores, cuyos datos fueron organizados mediante una matriz de categorías deductivas y triangulación, lo que garantizó la validez de los resultados obtenidos.

Entre los hallazgos más relevantes, se identificó que la comunicación informal, aunque puede fomentar el compañerismo y fortalecer las relaciones interpersonales, también genera estrés, desmotivación y conflictos emocionales cuando se centra en rumores y malentendidos, lo que afecta directamente la convivencia laboral al promover tensiones y desconfianza entre los trabajadores. Por otra parte, los efectos sobre la salud física, aunque menos frecuentes, se manifestaron en casos en los que el estrés generado por esta dinámica comunicativa contribuyó a problemas físicos y tensiones en el entorno laboral, evidenciando la interrelación entre estos elementos del clima organizacional.

En este sentido, la investigación concluye que la comunicación informal es un elemento influyente y bidimensional en el clima laboral, con capacidad para generar tanto impactos positivos como negativos. La falta de regulación en los canales informales facilita la propagación de información inexacta, lo cual afecta la estabilidad emocional, las relaciones interpersonales y, en algunos casos, la salud física de los trabajadores, por lo que se resalta la necesidad de gestionar adecuadamente estos canales para minimizar los efectos adversos y maximizar su potencial positivo.

Finalmente, se presentan recomendaciones que buscan mejorar el manejo de la comunicación informal en el entorno laboral, tales como el fortalecimiento de los canales formales de comunicación, la implementación de programas de capacitación en habilidades comunicativas, y el desarrollo de estrategias de monitoreo para mitigar conflictos generados

por la desinformación. Además, se propone fomentar una cultura organizacional basada en la confianza, la transparencia y el bienestar integral de los trabajadores, contribuyendo así a consolidar un entorno laboral saludable. Este estudio aporta evidencia empírica relevante para comprender las dinámicas comunicativas en entornos organizacionales y su influencia en el clima laboral, destacando la importancia de integrar estrategias comunicativas efectivas en la gestión de talento humano.

Abstract

The research examines the implications of informal communication on the work environment of the Human Resources staff at the Police Department of Nariño (DENAR), focusing on how this type of communication—characterized by spontaneity and lack of regulation—affects emotional health, physical health, and workplace harmony, all essential components of organizational well-being. The general objective was to analyze these implications, with specific objectives aimed at identifying the effects on emotional health, understanding its impact on workplace harmony, and describing its influence on employees' physical health, thus providing a comprehensive perspective on the issue.

The study adopted a qualitative approach, employing semi-structured interviews and focus groups as the primary data collection methods. These techniques facilitated an in-depth exploration of employees' perceptions, with data systematically organized through a deductive category matrix and triangulation, ensuring the reliability and validity of the findings.

The findings revealed that informal communication, while capable of fostering camaraderie and strengthening interpersonal relationships, can also lead to stress, demotivation, and emotional conflicts when dominated by rumors and misunderstandings. These dynamics negatively impact workplace harmony by fostering tensions and distrust among employees. Additionally, although the effects on physical health were less frequent, cases were identified where stress induced by informal communication dynamics contributed to physical ailments and workplace conflicts, underscoring the interrelation between these elements of the organizational climate.

The research concludes that informal communication is a significant and dual-faceted factor in the work environment, capable of producing both positive and negative outcomes. The lack of regulation in informal channels facilitates the dissemination of inaccurate information, adversely affecting employees' emotional stability, interpersonal relationships, and, in some instances, physical health. Consequently, the study highlights the importance of

effectively managing these channels to mitigate adverse effects while leveraging their positive potential.

Finally, the research offers recommendations for enhancing the management of informal communication in organizational settings. These include strengthening formal communication channels, implementing training programs to develop communication skills, and establishing monitoring mechanisms to address conflicts stemming from misinformation. Furthermore, fostering an organizational culture rooted in trust, transparency, and holistic employee well-being is proposed as a means to promote a healthier work environment. This study provides valuable empirical insights into the dynamics of informal communication in organizations and its influence on the work environment, emphasizing the need to integrate effective communication strategies into human resources management.

This revised version ensures a polished, professional tone with improved clarity, conciseness, and semantic flow. Let me know if you'd like further refinements!

Introducción

Es importante tener en cuenta que dentro del contexto organizacional se van generando diferentes clases de comunicaciones, una de estas es la comunicación informal, la cual puede ser entendida como un proceso de intercambio de información que se da normalmente de forma espontánea, no estructurada y en un entorno informal creando relaciones organizacionales significativas (Fay & Kline, 2011; Lai, 2016).

Asimismo, Chiavenato (2017) menciona que al interior de las organizaciones la comunicación informal se vive en todos los niveles y en todo tipo de procesos, impactando de alguna manera los diferentes elementos del clima laboral. Es por ello que, el presente trabajo se enfoca en la implicación de la comunicación informal en el clima laboral de los trabajadores del Comando del Departamento de Policía (Nariño) – DENAR, en el área de Talento Humano. Con el objetivo de analizar las implicaciones de dicha comunicación.

Para esto se debe tener en cuenta el marco general de la investigación como un referente global, en el que se da a conocer el tema que se pretende indagar, de igual forma se exponen aspectos que orientan su ejecución como son el planteamiento de objetivos, el componente teórico, seguido de los aspectos metodológicos que permiten efectuar la investigación, se subraya que el estudio se desarrolla desde un enfoque Cualitativo puesto que se recolecta información suministrada por el Comando de Policía y de esta manera se analiza la situación en cuanto a los efectos que conlleva la comunicación informal en el clima laboral.

Adicionalmente, para el desarrollo del objetivo de investigación, es importante empezar realizando una identificación del impacto de la comunicación informal con las afectaciones en la salud emocional de convivencia y física de los trabajadores, para proceder a determinar los efectos de dicha comunicación en la convivencia y finalmente, lograr establecer la relación entre la comunicación informal en la afectación de la salud física, convivencia y salud emocional de los trabajadores.

Planteamiento del Problema

Tema de investigación

Implicaciones de la comunicación informal en el clima laboral en el área de Talento Humano del Comando del Departamento de Policía de Nariño

Delimitación del estudio

El presente trabajo se implementa con los trabajadores del área de Talento Humano del Comando del Departamento de Policía de Nariño (DENAR) para el año 2024. Esta dependencia está integrada por 21 funcionarios quienes desempeñan sus funciones en gestión humana y cultura, ubicación laboral, carnetización laboral, promoción laboral, grupo de historia laboral y retiros, reserva activa y auxiliares de policía, secretaría general y jefe de talento humano.

Línea de Investigación

La línea de investigación es: Psicología de trabajo en las organizaciones debido a que el presente trabajo analiza los efectos de la comunicación informal dentro del Comando de Policía de Nariño, y para ello, se realiza un análisis de sus efectos al interior de la organización al tiempo que permite establecer una correlación entre la comunicación informal y el clima laboral, la salud mental, física y de convivencia

Campo de aplicación

El campo de aplicación del estudio es organizacional porque aborda las temáticas relacionadas con los trabajadores y la organización. En ese orden de ideas, la investigación se enfoca en encontrar cómo la comunicación informal puede afectar la convivencia laboral, la salud física y emocional de los trabajadores del área de Talento Humano del Comando de Policía del Departamento de Nariño con el objetivo de encontrar algunos resultados que puedan promover el bienestar de los trabajadores que se desempeñan en esta dependencia.

Descripción del problema

El primer paso para determinar y estructurar el tema y problema de investigación fue realizar un ejercicio exploratorio. El objetivo principal es investigar áreas poco conocidas, identificar patrones, formular preguntas centrales y guiar el desarrollo posterior de la investigación. Los estudios exploratorios, por su naturaleza, no suelen ser un fin en sí mismos; más bien, nos permiten detectar tendencias, entornos o contextos de estudio, así como relaciones potenciales entre variables, para marcar la pauta para investigaciones más formales y rigurosas. Estas indagaciones se caracterizan por su flexibilidad metodológica, a diferencia de los estudios descriptivos, correlacionales o explicativos, que son más específicos y estructurados (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Así, los ejercicios exploratorios constituyen competencia del investigador, porque implican un proceso de análisis y selección que le permite facilitar y perfeccionar el tema de investigación. En este caso, cuando el proyecto se presenta al jurado ya se encuentra en una etapa más estructurada, donde el investigador ha formulado un problema claro y definido a analizar. Los ejercicios exploratorios ayudan a presentar un tema formal, pero su función precede a la validación del proyecto. Por tanto, la tarea de explorar y definir el tema recae principalmente en el investigador, y no en el jurado, quien valorará la idoneidad y minuciosidad del trabajo ya estructurado.

Aclarando lo anterior se prosigue con la identificación de conceptos que orienta la descripción del problema. Al interior de las organizaciones, la comunicación se establece como un elemento intangible y de trascendental importancia para el desarrollo efectivo de los procesos internos de las empresas, las cuales articulan extensas y complejas redes de comunicación que requieren una adecuada planificación y control (Castaño et al., 2008).

De acuerdo con González (2014) al interior de una organización confluyen canales comunicativos formales e informales; los primeros se definen como aquellos canales que han sido concertados previamente por las organizaciones como correos, líneas de atención, PQRS, entre otros. En contraste, la comunicación informal se define como aquellos canales que utilizan los colaboradores y que no han sido definidos por la empresa como un medio oficial de interacción entre los empleados, como por ejemplo, mensajes de textos, chats electrónicos, conversaciones informales entre compañeros de trabajo, entre otros.

Si bien es cierto, la comunicación informal presenta aspectos positivos como relaciones informales entre colaboradores, mayor cercanía entre trabajadores y flexibilización de las relaciones laborales; la mala utilización de los canales comunicativos informales puede

dificultar la convivencia de los individuos porque este tipo de comunicación no presenta regulación alguna y permite la promulgación de rumores, chismes y mensajes erróneos que pueden generar controversia, malestar y discusiones entre los colaboradores de una organización (Pérez, 2021; Rojas, 2011; Torres, 2022).

De acuerdo con Sierra et al., (2013), la comunicación informal en las organizaciones se presenta en diversas prácticas de la vida laboral tales como los chismes de pasillo, conversaciones en espacios no laborables, recursos verbales en reuniones extra-oficiales, comentarios entre empleados, gestos que acompañan a las palabras en la comunicación, entre otros. Las prácticas de comunicación descritas previamente alteran el orden establecido en una empresa y pueden provocar mensajes comunicativos que no se ciñen a la realidad, generan discordias, incomprensiones y sentimientos adversos frente al lugar del trabajo o sus compañeros.

Según López (2008) la comunicación informal afecta el clima laboral al considerar que los mensajes que se transmiten no siempre corresponden a la realidad afectando la intimidad e integridad de un individuo. Efectivamente, los estudios realizados por Pérez (2021) y Sierra et al., (2013) han encontrado que en algunas ocasiones, la comunicación informal propicia la generación de chismes, rumores, aseveraciones y afirmaciones que pueden distanciar a los colaboradores de una organización e incluso pueden provocar riñas y peleas verbales y/o físicas entre los trabajadores debido a que el mensaje que se transmite puede tergiversar la realidad y afectar la intimidad, buen nombre y tranquilidad de las personas.

Efectivamente, Torres (2022) encontró que en las organizaciones donde un gran flujo de la comunicación se transmite por canales informales existe una mayor probabilidad de tener un inadecuado clima laboral lo cual se ve reflejado en la mala convivencia y la afectación a la salud emocional de los individuos. En ese orden de ideas, Torres (2022) argumenta que los chismes, rumores y afirmaciones negativas sobre algún trabajador tiene la capacidad de generar un efecto rebote sobre otros colaboradores quienes tendrán una menor disposición a trabajar con un individuo, a rechazar las conductas del trabajador e incluso aislarlo del grupo social.

Igualmente, Reyes y Rojas (2018) establecen que la transmisión de la comunicación informal basada en rumores disminuye la calidad de las relaciones interpersonales porque los mensajes que se transmiten fomentan la desinformación, la contradicción, el secretismo y un inadecuado liderazgo que incrementa el nivel de desconfianza de los trabajadores porque no poseen información oportuna para la toma de decisiones adecuadas, se sienten desmotivados y consideran que sus aportes no pueden ser tomados en cuenta. En consecuencia, los autores

argumentan que las organizaciones que no han adoptado medidas para frenar, mitigar o detener canales comunicativos informales dañinos en la organización provocan el desinterés de los colaboradores, afecta su salud emocional y promueve un clima laboral de estrés y tensión entre todos los individuos.

Frente a los efectos psicosociales del rumor y el chisme generado por la comunicación informal, Moreno et al., (2020) argumentan que la comunicación informal puede generar un malestar generalizado entre algunos individuos que puede incluso ocasionar problemas de salud mental como desmotivación, ansiedad o depresión en individuos debido a que algunos chismes o rumores se pueden propagar fácil y rápidamente, razón por la cual, las entidades deben actuar de forma temprana y eficiente para la contrarrestar fenómenos que afecten la estabilidad emocional de sus colaboradores.

Adicionalmente, Coicue et al., (2020) sostienen que la comunicación informal también afecta el clima laboral y la convivencia al considerar que los colaboradores se distancian, se pierde la comunicación entre ellos, se ciñen solamente a los aspectos laborales y no se fomentan relaciones de amistad entre ellos. Por consiguiente, los trabajadores no forjan lazos interpersonales positivos que promuevan un ambiente laboral adecuado lo cual contribuye a agudizar los problemas de confianza, motivación y satisfacción personal de los trabajadores con sus lugares de trabajo.

Aunado a lo anterior, Marín (2008) sostiene que los canales de comunicación informal se pueden promover en cualquier escenario laboral, incluyendo los Comandos de Policías. Igualmente, este tipo de comunicación afecta la convivencia laboral, la salud mental y física de sus colaboradores debido a los mensajes que se llegan a transmitir y que ocasionan roces entre los trabajadores de estas entidades. Considerando los resultados de Marín (2008), el presente estudio pretende analizar los efectos de la comunicación informal en el Departamento de Talento Humano del Comando de Policía de Nariño, al considerar que a nivel regional no existen estudios previos sobre los efectos de la comunicación informal sobre esta entidad, demostrando un vacío académico en esta área.

Formulación del problema. Considerando lo expuesto previamente, la siguiente investigación establece la siguiente pregunta problema: ¿Cuál es la implicación de la comunicación informal en el clima laboral en el área de Talento Humano del Comando de Departamento de Policía de Nariño?

Justificación

En el contexto organizacional se generan diferentes tipos de comunicaciones, entre ellas, la comunicación informal, que de acuerdo con Lai (2016) puede ser entendida como un proceso de intercambio de información que se da normalmente de forma espontánea, no estructurada y en un entorno informal creando relaciones organizacionales significativas. Con referencia al Clima Laboral se considera que este en las organizaciones, es el medio donde se desarrolla el trabajo cotidiano, y están relacionadas con el bienestar y satisfacción de los trabajadores.

En efecto, se considera que la comunicación en una organización se funge como una importante herramienta estratégica de gestión que permite fortalecer la cultura y mejorar el clima laboral. Sin embargo, no se ha considerado a la comunicación informal como un componente de gran importancia en la gestión estratégica de las organizaciones y para el caso particular de la presente investigación en el área de Talento Humano de la Policía Nacional. Por ello, esta investigación busca identificar la implicación de la comunicación informal en el clima laboral considerando que este aspecto se ha convertido en un indicador de valoración de las organizaciones pues asegura la permanencia y el bienestar de sus trabajadores, y aunque el aspecto informal o de intercambio de información de este tipo de comunicación se presenta de forma espontánea, no estructurada y en un entorno informal, si puede generar repercusiones al interior de la organización donde el mensaje puede ser determinante en el proceso de alineación de la comunicación estratégica y corporativa de la empresa.

Ante esta perspectiva, Echeverri, et al. (2010) considera que uno de los capitales más importantes que tiene una institución es su talento humano, además del conocimiento que pueden generar a través de este. En la era actual, la utilización de este conocimiento junto con el uso adecuado de las tecnologías de la información y las comunicaciones hace que una institución, además de adaptarse a los entornos cambiantes propios de la sociedad contemporánea, pueda identificar como se están generando los canales de comunicación en el interior de la organización para reconocer si la comunicación informal tergiversa el flujo de los mensajes que están interconectadas por personas y en consecuencia, generan tensión y conflictos en las relaciones y el clima laboral.

Teniendo en cuenta lo mencionado, se resalta la importancia que conlleva conocer los efectos negativos de la comunicación informal dentro del clima laboral y las normativas con las que se trabaja en el Comando del Departamento de Policía de Nariño, puesto que dicha entidad es la encargada de manejar el aspecto intrapersonal y estresor de sus empleados y proporcionarles su bienestar tanto físico como mental. Sin embargo, se encuentra que dentro del Comando de Policía, no se han realizado estudios relacionados con las consecuencias que conlleva la comunicación informal dentro del clima laboral.

Atendiendo estas limitaciones, el desarrollo del presente estudio permite profundizar sobre la base teórica científica existente en torno a las implicaciones negativas de la comunicación interna en el clima laboral, y así a través de un diagnóstico poder reconocer las fortalezas, debilidades y amenazas de un sistema de comunicación interna para identificar como se ha desarrollado en el comando, reconocer puntos fuertes y débiles y, con ello, establecer los principales inconvenientes que se presentan en el ambiente laboral del Comando y así fortalecer el rendimiento de los empleados que puede observarse de una forma más clara en los procesos de calidad, elaboración y prestación de los productos y servicios. De igual forma, permitiría identificar las características y factores que compone la comunicación informal y así mismo se podría sentar bases para una mejor gestión de la comunicación interna, lo que permitirá integrar los colaboradores ya identificados y motivados, para contribuir a consolidar el desarrollo de los objetivos misionales de la Institución

Adicionalmente, el desarrollo del presente estudio pretende dejar bases claras para orientar a los órganos policiales frente a las implicaciones de la comunicación informal dentro del clima laboral y que a partir de esto se puedan identificar si se hace necesario fortalecer, mantener, adecuar o modificar las estrategias que emplean actualmente la institución para alcanzar un bienestar idóneo para cada funcionario subsanando las posibles consecuencia de este tipo de comunicación, reconociendo que son limitadas las acciones que permitan identificar los aspectos negativos de la comunicación informal, y con ello fortalecer el proceso de la toma de decisiones en beneficio de sus colaboradores, los usuarios y la propia organización.

Finalmente, el presente estudio pretende consolidarse como un documento de consulta para los interesados en estudiar la comunicación organizacional y la gestión del clima laboral en las entidades públicas y privadas, coadyuvando a profundizar la gran importancia que tiene la comunicación como sistema y de gestión intangible relacionada con el área de recursos humanos y el clima laboral.

Objetivos

Objetivo General

Analizar las implicaciones de la comunicación informal en el clima laboral de los trabajadores del Comando del Departamento de Policía (Nariño)- DENAR, en el área de Talento Humano.

Objetivos específicos

Identificar el impacto de la comunicación informal en la salud emocional de los trabajadores del área de Talento Humano del Comando del Departamento de Policía (Nariño)- DENAR.

Comprender los efectos de la comunicación informal en la convivencia del área de Talento Humano del Comando del Departamento de Policía (Nariño)- DENAR.

Describir el impacto de la comunicación informal en la salud física de los trabajadores del Comando del Departamento de Policía (Nariño)- DENAR, en el área de Talento Humano.

Marcos de Referencia

Marco de antecedentes

En el presente acápite se presentan algunas investigaciones y estudios tanto a nivel internacional y nacional que han abordado los efectos que tiene la comunicación informal en el clima laboral dentro de las organizaciones. Paralelamente se presentan las principales investigaciones que se han propuesto identificar las principales tendencias investigativas sobre la comunicación informal y su incidencia en el clima laboral. Para este fin se realizará una revisión de los estudios encontrados y ordenados por procedencia y año de realización, con la presentación de la metodología aplicada y sus principales hallazgos y contribuciones a la presente investigación.

Antecedentes Internacionales. En virtud de lo anterior, uno de los primeros estudios analizados fue el realizado por Lurey y Raisinghani (2001) que tuvo como objetivo general estudiar la comunicación informal para reconocer que fenómenos están presentes en la vida cotidiana de una organización en España organización para dinamizar sus actividades y que los trabajadores tengan la posibilidad de expresar sus necesidades, inquietudes, quejas, felicitaciones o reclamos con sus compañeros de forma que permita mejorar las relaciones de trabajo.

La metodología inscrita en esta investigación se clasifico como una investigación etnometodológica que facilitó la exploración y comprensión de los efectos de la comunicación informal en el clima laboral dentro de las organizaciones. De acuerdo con los autores, esta metodología fue la más apropiada porque la etnometodología es el estudio de los modos en que se organiza el conocimiento que los individuos y cómo estos tienen los cursos de acción normales, de sus asuntos habituales y de los escenarios acostumbrados.

Los principales resultados de esta investigación determinaron que el incremento de la comunicación informal al interior de las organizaciones tiene un impacto positivo para los colaboradores de una organización al considerar que se incrementa el nivel de familiaridad, el nivel de cohesión social y el desarrollo de habilidades sociales que afectan positivamente la salud mental y emocional de los trabajadores. Es por ello, que la comunicación informal tiene la capacidad de fomentar las relaciones sociales de los trabajadores y promover espacios laborales donde los colaboradores se sientan a gusto y en confianza.

No obstante, también se identificó que, la comunicación informal puede dar lugar a la generación de estilos de comunicación como chismes, otorgando un sentido “negativo” a nivel individual, las consecuencias del chisme se centran en que el objeto del chisme presenta conductas de victimización, pérdida del sentido de pertenencia en el grupo, aumento en los niveles de ansiedad, sentimientos ambivalentes y de culpa, daño en la reputación y desconfianza, entre otros, que pueden poner en peligro las oportunidades de desarrollo de la persona dentro de la organización.

El estudio previamente citado aporta teóricamente a la investigación pues complementa y permite ampliar las perspectivas desde el concepto y posibles efectos de la comunicación informal, planteando la posibilidad de mirarla como un elemento a tener en cuenta en las nuevas organizaciones que se está gestando bajo los conceptos de conocimiento, aprendizaje, interdependencia, trabajo en equipo, apertura y colaboración espontánea.

Por otro lado, se puede resaltar el estudio de Caseres (2016) que tuvo como objetivo establecer un plan de comunicación para mejorar las relaciones humanas y la comunicación

en el interior de las dependencias de la Policía Judicial del DMQ en Ecuador. Para la realización de este estudio se implementó un estudio de tipo mixto para identificar con un alto nivel de profundidad los canales comunicativos utilizados en la organización, y a partir de ello, establecer una estrategia comunicativa.

Para llevar a cabo la investigación se utilizaron las entrevistas y grupos focales para realizar un diagnóstico inicial a la entidad y detectar las principales problemáticas dentro de las instalaciones de la Policía Judicial del DMQ. Los participantes del estudio fueron 30 policías a quienes se les aplicaron los instrumentos de recolección de información. Los datos se analizaron a través de Excel y Word para la sistematización de estadísticas y categorías de análisis.

Frente a los principales resultados del estudio, se evidencia que al interior de la Institución Policial se requiere la implementación de una estrategia comunicativa debido a la mala imagen que se presentó en la entidad debido a la ausencia de una oficina o dependencia que facilite las buenas prácticas de interrelación tanto con el público externo como interno. Así mismo, el estudio encontró que al interior de la institución se suele generar, con un alto grado de frecuencia, rumores sobre algunos compañeros de trabajo lo cual ha generado inconvenientes y conflictos entre sus colaboradores. Más aún, el estudio evidencio que los canales comunicativos actuales no han fortalecido los lazos de compañerismo y socialización entre las diferentes dependencias de la entidad, razón por la cual, se establece la importancia de diseñar estrategias comunicacionales bidireccionales.

Considerando los resultados obtenidos en el presente estudio, se debe reconocer que la importancia de la investigación radica en que la aplicación de instrumentos como la entrevista a profundidad y los grupos focales son instrumentos que permiten realizar un diagnóstico sobre los canales comunicativos, sus problemáticas y posibles estrategias de solución. En efecto, las herramientas metodológicas utilizadas en el estudio aportan a la presente investigación porque a través de la mismas se pueden diseñar preguntas y guiones que permitan identificar aspectos negativos de la comunicación informal sobre la convivencia laboral, la salud física y mental de los colaboradores del área de Talento Humano del Comando de Policía Departamental de Nariño.

En tercer lugar, se puede mencionar el estudio realizado por Saleem y Perveen (2017) que tuvo como objetivo identificar el impacto de la comunicación formal e informal en las prácticas cotidianas al interior de las organizaciones.

Para la implementación del estudio se utilizó una metodología exploratoria con la finalidad de obtener el impacto que tiene la comunicación formal e informal al interior de las

organizaciones. De igual manera, el estudio abarcó una muestra de 20 empresas públicas y privadas donde se aplicó como instrumento de recolección de información un cuestionario entre los colaboradores de las organizaciones. Luego del procesamiento y análisis de los datos en herramientas ofimáticas, el equipo investigador procedió a validar las hipótesis de estudio planteadas inicialmente.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación, se logró reconocer que la comunicación informal otorga beneficios importantes al interior de las organizaciones porque promueve el aprendizaje de los trabajadores, fomenta las relaciones de comunicación y solidaridad entre los individuos. Sin embargo, el estudio también encontró que una inadecuada comunicación informal puede generar escenarios negativos para las empresas porque puede ser el canal propicio para el chisme, los rumores y la desinformación.

A raíz de ello, los investigadores sostienen que la comunicación informal al interior de las organizaciones requiere de un proceso de monitoreo y seguimiento por parte de las dependencias como talento humano con el objetivo de educar a los colaboradores sobre los mecanismos más adecuados para el fortalecimiento de los canales comunicativos y así evitar problemas que puedan surgir por parte de mensajes negativos por medio de dichos canales. Igualmente, los autores sostienen que la comunicación informal es mucho más flexible que la formal y facilita las tareas y actividades de los trabajadores.

El presente trabajo aporta a la presente investigación porque reconoce que la comunicación informal puede presentar tanto efectos positivos como negativos. A raíz de ello, este estudio aporta una visión nueva al proceso porque permite comprender como la comunicación informal puede afectar la convivencia en el trabajo, en efecto, los resultados obtenidos por los autores fueron de vital importancia para la construcción de los referentes teóricos que permitieron identificar la relación de la comunicación informal con la convivencia laboral.

Igualmente, se puede mencionar el estudio desarrollado por Rocker (2019). El estudio tuvo como objetivo describir cómo la comunicación informal influye en la lógica formal de una organización en Chile y los actores involucrados en la misma.

Para el desarrollo del presente estudio, el investigador utilizó una metodología cualitativa con un método de conceptualización teórica que permitió ver el problema desde diferentes perspectivas y significados para comprender como la comunicación informal puede afectar el clima laboral de las organizaciones. Para la ejecución del trabajo, el autor utilizó el diario de campo como el instrumento de recolección de información a través del cual pudiera recolectar, sistematizar y analizar las principales vivencias de los colaboradores de la

organización durante el periodo de ejecución del estudio y establecer las relaciones pertinentes entre la comunicación información y el entorno organizacional.

Los principales resultados del estudio evidenciaron que la comunicación informal también se puede relacionar con la disminución del estrés laboral. Esta afirmación se sustenta en la posibilidad que tienen los colaboradores de la organización de manifestar sus frustraciones, obstáculos y retos que han presentado en el trabajo en un escenario de confianza y que facilita la comunicación de ideas que faciliten el trabajo de los compañeros de trabajo. Al mismo tiempo, al considerar el grado de informalidad de este tipo de comunicación es frecuente que los empleados utilicen un lenguaje informal, chistoso y de reconforte que posibilite disminuir los niveles de estrés y ansiedad de los empleados cuando se enfrentan a situaciones que pueden desequilibrar la salud mental de los trabajadores.

La comunicación informal también se ha relacionado de forma positiva con el incremento de la creatividad, el desempeño y la satisfacción laboral de los individuos. De acuerdo con Rocker (2019), la comunicación informal se caracteriza por desarrollarse en espacios que promueven la familiaridad, el lenguaje informal, el compañerismo y la discusión de ideas innovadoras que tienen una relación con la creatividad de los empleados. En otras palabras, la comunicación informal puede tener un efecto positivo en la capacidad de resolución de problemas, autodesarrollo y reutilización de los recursos que posibilitan el desarrollo mental, creativo y propositivo de los empleados.

La presente investigación aporta teórica y metodológicamente al estudio, pues proporciona un sustento amplio y extrapolable para identificar como las comunicaciones informales proporciona un amplio escenario de efectos, reconociendo que todo sujeto es revelado por su habla, y que las manifestaciones de dicho acto de expresión debilitan o fortalecen su papel en un contexto organizacional, así pues, se comprende que los actos de comunicación informal representan las lógicas por medio de las cuales una organización adquiere el carácter de organismo vivo. En otras palabras, comprender organización desde la comunicación informal ayuda a leerla, a penetrarla, a descifrarla y a escudriñarla desde una posición que comprende que el mundo de lo humano también se constituye lejos de la formalidad.

Igualmente, el estudio aporta metodológicamente a la presente investigación porque ofrece una visión importante sobre las técnicas a implementar y el tipo de preguntas problemáticas que se deben formular al momento de empezar el trabajo de campo con el objetivo de recolectar información que aporte al desarrollo de los objetivos propuestos.

Finalmente, el estudio realizado por Hoetger (2022) analizó los canales comunicativos utilizados por agentes de policía del Departamento de Seguridad de Alberta en Canadá. El

estudio tuvo como objetivo analizar las estrategias comunicativas utilizadas por los agentes de policía de esta municipalidad y establece algunas estrategias de mejora o preguntas problemáticas para estudios posteriores.

Para la implementación del estudio se utilizó una metodología cualitativa y un tipo de investigación enmarcado en el caso de estudio. En el caso de estudio participaron cerca de 90 agentes de policía, los cuales fueron seleccionados a través de un muestreo a conveniencia. A los participantes del estudio se le aplicó una entrevista a profundidad con el objetivo de indagar las principales estrategias comunicativas al interior de la policía y sus posibles efectos en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la entidad. Para el análisis de los resultados se sistematizó los resultados a través de una hoja de Excel, y a partir de ellos se procedió a realizar un análisis categorial.

El estudio encontró que los canales de comunicación al interior del Departamento de policía son esenciales para el desarrollo de las funciones de esta entidad. En efecto, la investigación encontró que el principal canal de comunicación en la entidad son los medios formales de comunicación, los cuales están regulados por los supervisores y los mecanismos oficiales de la entidad. No obstante, el estudio encontró que al interior de la entidad también son frecuentes la comunicación informal, especialmente en escenarios no oficiales de la entidad. Adicional a ello, el estudio evidencio que la comunicación informal permitió transmitir mensajes entre sus compañeros de forma fluida, fácil y con mayor frecuencia.

A pesar de la importancia de la comunicación informal en la entidad, los oficiales señalaron que este tipo de comunicación representan una serie de retos. Por ejemplo, los oficiales sostuvieron que gran parte de la comunicación informal sostenida por los compañeros se da a través de medios digitales como WhatsApp, y a raíz de ello, se pueden generar algunas interpretaciones erróneas o chismes que en algunas ocasiones se han filtrado a otros grupos y ha generado malentendidos y conflictos entre sus compañeros. Efectivamente, los oficiales han sostenido que en algunas ocasiones se propician espacios para el esparcimiento y la burla (sin el objetivo de ofender a otro individuo) pero que cuando se filtran y se pierde el contexto o hilo de la comunicación pueden generar peleas entre los compañeros. Esta situación se ha presentado en algunas ocasiones en el Comando de Policía y ha requerido la intervención de las oficinas de Talento Humano para la superación de esas problemáticas o conflictos entre colaboradores.

La importancia del presente estudio a la investigación es que analiza los principales medios y mecanismos de comunicación al interior de una entidad policial. Este estudio es de vital importancia porque no existen muchas investigaciones sobre el tema y evidencia que a pesar

de que al interior de las instituciones policiales los mecanismos de comunicación formal son los más frecuentes, también existen mecanismos informales que se utilizan en escenarios que no son institucionales. De igual manera, el estudio también analiza los efectos de la comunicación informal entre los agentes de policía, lo cual demuestra que los efectos negativos como el rumor, el chisme y la posible desinformación que genera este tipo de comunicación también es frecuente en dichos escenarios.

Antecedentes Nacionales. Desde el contexto nacional, conviene mencionar el estudio realizado por Moret y Arcila (2011) que tuvo como objetivo identificar los principales impactos de la comunicación informal en el clima laboral al interior de las organizaciones en el país.

Para la realización del estudio, se implementó una metodología cualitativa con un enfoque descriptivo a través de una revisión bibliográfica extensa para consolidar diferentes estudios a nivel nacional e internacional para reconocer cómo afecta la comunicación informal en las relaciones laborales, convivencia y salud mental de los trabajadores. En el estudio se utilizó una matriz de vaciado bibliográfico para identificar las principales características y resultados de las investigaciones analizadas.

El estudio realizado por los autores encontró que la comunicación informal puede generar problemas en la salud mental y emocional de los trabajadores porque este tipo de comunicación es propicia para la difusión de rumores y chismes que pueden afectar la autoestima, confianza, intimidad e integridad de los individuos debido a que los mensajes que se transmite no siempre corresponden a la realidad. En efecto, los autores argumentan que este tipo de comunicación posibilita una rápida difusión con un contenido altamente sugestivo que, en ciertos casos, implica la degradación de la intimidad y dignidad de un trabajador lo cual tiene una repercusión directa en la salud emocional y mental de un colaborador (Moret & Arcila, 2011).

El aporte al presente estudio, corresponde ampliar el reconocimiento de los efectos positivos y negativos de la comunicación informal, pues los autores identificaron que esta también propicia la creación de rumores, que se puede definir como una información vaga y confusa, procedente de fuentes no claramente identificadas, que corre a través de los canales informales, dando lugar a un conocimiento generalizado sobre temas que afectan a las personas o a la organización, y se contempla generalmente como un aspecto funesto o desviado del sistema de comunicación de la organización que puede generar efectos negativos.

La investigación realizada por Torres (2022) tuvo como objetivo principal determinar los principales efectos de la comunicación informal en las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador.

La metodología inscrita correspondió a la elaboración de un diagnóstico desde la perspectiva de comunicación bajo un método cualitativo con el objeto de conocer las experiencias, vivencias, sentimientos, pensamiento y comportamientos del personal interno de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, referente a la influencia de la comunicación informal desde la perspectiva del chisme y rumores en las relaciones interpersonales, a partir del estudio del contenido a través de la aplicación de entrevistas y grupos focales aplicados al personal directivo, docente y administrativo de una universidad.

Dentro de los resultados de la investigación se encontró que la comunicación informal también puede afectar la salud emocional y mental de los individuos al interior de una organización debido a los altos niveles de desconfianza frente a las políticas de talento humano de una empresa y a la concepción de un bajo liderazgo y capacidad de resolución de problemas por parte de las áreas de talento humano. Así mismo, la comunicación informal se caracteriza por la falta de empatía en la transmisión de mensaje lo cual genera malestar, desconfianza y bajos niveles de motivación entre los colaboradores de una organización.

Con ello se identificó que, la proliferación de mensajes sin verificación ni mediación por parte de los agentes encargados de coordinar los procesos comunicativos tienen la capacidad de generar controversia y promover el desequilibrio en el normal desarrollo de las actividades internas de una organización lo que provoca un bajo rendimiento laboral de los individuos, malestar con su puesto de trabajo, baja motivación laboral, un bajo desarrollo profesional y personal, así como una deficiente percepción sobre su puesto de trabajo y sobre su organización (Torres, 2022).

El aporte al presente estudio, complementa el aspecto propositivo, pues los autores crearon una estrategia y un plan que contiene canales formales de comunicación basados en el modelo de comunicación co creada. Este plan ayudaría a desarrollar y mejorar las habilidades comunicativas de los líderes y colaboradores de la universidad. Estipulando que es fundamental que todo el personal comprenda que aplicar una comunicación asertiva es la una de las vías más adecuadas para la interacción y la comunicación entre las personas, además permite optimizar las relaciones, las cuales no consisten únicamente en decir lo que se piensa y de qué manera se lo dice, es también comprender las necesidades, simplemente ser empáticos.

En consecuencia, el estudio citado ayuda a reconocer que es importante pensar que comunicarse es relacionarse, y estas son dos acciones que siempre van de la mano, si mejora o empeora la comunicación impacta directamente en las relaciones interpersonales y viceversa, si cambia las relaciones interpersonales se va a modificar el estilo, tono y tipo de comunicación con esa persona, por lo tanto, identificar la implicación de la comunicación informal permitirá identificar qué aspectos pueden ser intervenidos y de esta manera mejorar las relaciones para que sea más fácil vincularse, trabajar juntos, compartir sueños, respetarse, alcanzar objetivos, ser sinceros, tomar decisiones, fijar nuevas metas, resolver diferencias y crecer al interior de la organización.

Finalmente, se puede mencionar el estudio realizado por Charry (2022) que tuvo como objetivo principal establecer la correlación entre comunicación interna y clima organizacional. Para la realización de esta investigación se implementó una investigación cuantitativa de diseño no experimental a partir de una muestra de 200 trabajadores de tipo probabilístico de selección aleatoria simple estratificada. Se implementaron dos instrumentos: (a) encuesta de comunicación interna y clima laboral estandarizada por el programa Great Place to Work.

El estudio encontró que mensajes ofensivos, sin verificación ni intermediación de los mecanismos formales de comunicación tienen una alta capacidad de disminuir los incentivos de los trabajadores a continuar en sus puestos laborales al tiempo que las tareas de una empresa se individualizan provocando efectos negativos en el trabajo colaborativo y la productividad de una organización. Más aún, el autor establece que la proliferación de mensajes negativos contra un individuo tiene una correlación directa con un bajo desarrollo profesional, afectando su salud personal y disminuyendo sus niveles de satisfacción.

Más aún, Charry (2022) encontró que este tipo de comunicación puede promover el cansancio físico de los individuos, la ansiedad, la depresión y un bajo nivel de autoestima y realización personal cuando los mensajes transmitidos por este medio generan una desvalorización del individuo. Efectivamente, el autor sostiene que su estudio demostró que los mensajes negativos y ofensivos no solamente tienen efectos negativos en la salud mental de los trabajadores, sino que también pueden promover cambios físicos como la disminución de peso debido a que la proliferación de dichos mensajes puede afectar la confianza y la autoestima de los individuos lo cual promueve ciertas actitudes que tendrán una repercusión directa con su salud física como los hábitos alimenticios.

El estudio analizado previamente aporta a la presente investigación porque aportó a la comprensión de la correlación entre comunicación interna y clima organizacional al establecer que la comunicación informal tiene efectos directos sobre la salud mental,

emocional y física de los trabajadores, así como una repercusión directa en el clima laboral de una empresa. Debido a ello, las organizaciones presentan un reto de suma importancia al momento de gestionar canales comunicativos no formales que pueden proliferar mensajes ofensivos y afectar la calidad de las relaciones interpersonales de las personas y el clima laboral. Este reto se ha incrementado en la era digital donde las herramientas de mensajes instantáneos y redes sociales han facilitado el incremento de canales comunicativos no formales y que pueden afectar los procesos de comunicación al interior de una organización.

Antecedentes regionales. La investigación llevada a cabo por Guerrero (2017) tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral organizacional y la motivación laboral de los empleados del área de Talento Humano en la empresa Comfamiliar de Nariño. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo utilizando el método empírico-analítico, específicamente de tipo correlacional, con una muestra de 15 trabajadores del área de talento humano de dicha empresa. Los instrumentos de recolección de datos consistieron en dos cuestionarios: el IMCOC y el TECLA, los cuales se basan en una escala tipo Likert.

Los resultados de la investigación revelaron, dentro de las dimensiones evaluadas por el IMCOC, que la dimensión de relaciones interpersonales mostró una puntuación promedio superior a 4.7, lo que indica que, en general, los trabajadores de talento humano en Comfamiliar de Nariño mantienen relaciones interpersonales favorables. Estas preguntas, orientadas desde la dimensión de relaciones interpersonales, permiten comprender la frecuencia y naturaleza de las interacciones informales entre colegas, así como su tono positivo o negativo (Méndez, 2006).

En conclusión, se determinó que el clima laboral de los trabajadores del área de talento humano en Comfamiliar de Nariño, específicamente en lo que respecta a las relaciones interpersonales, es neutral o indiferente.

El estudio llevado a cabo por Matabanchoy et al. (2020) tuvo como propósito la caracterización de los estresores tanto organizacionales como extra-laborales, además de describir las consecuencias psicológicas experimentadas por los docentes que trabajan en el área rural del Municipio de San Juan de Pasto. Se empleó un enfoque mixto secuencial explicativo, utilizando un diseño muestral tipo censo. Para la fase cuantitativa, se utilizó la escala EEEL (Evaluación de Estrés Laboral) desarrollada por Molina y Mora (2017), mientras que para la fase cualitativa se aplicó la técnica de grupo focal.

Los resultados obtenidos en la fase cualitativa revelaron la presencia de diversos estresores en el entorno laboral, como la falta de claridad en la planificación estratégica y metas del

centro educativo rural, así como canales de comunicación inadecuados entre las diferentes sedes. Estos factores ocasionaron consecuencias psicológicas entre los docentes, tales como dificultades para regular las emociones y percepción de incapacidad para tomar decisiones, entre otros. Además, se identificó una categoría analítica relacionada con estresores extra laborales, donde se destacó la falta de acceso a medios de comunicación debido a limitaciones geográficas, como la falta de cobertura de red móvil o Wi-Fi.

En las conclusiones del estudio se enfatiza que si bien algunos aspectos extra laborales están ligados al contexto específico del centro educativo rural, no todos son controlables por la institución. Se sugiere que aspectos como el autocuidado, promoviendo hábitos como el cuidado del sueño y una alimentación adecuada, pueden ser abordados a nivel personal. Sin embargo, se reconoce la necesidad de abordar aquellos aspectos que escapan tanto al control institucional como al manejo personal, mediante estrategias de control emocional. Se propone el desarrollo de un programa de prevención del estrés laboral, haciendo uso de técnicas como el mindfulness, que brinde a los docentes herramientas para afrontar estas situaciones de manera más saludable.

Finalmente la investigación llevada a cabo por Carlosama (2014) tenía como propósito generar procesos de acción destinados a fortalecer el clima organizacional del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño. Este objetivo se lograría a través del diseño de un Plan de Intervención con un enfoque pedagógico, el cual se basaría en la percepción del personal que labora en dicha institución. El estudio se dividió en dos fases: la primera consistió en el diseño y aplicación de instrumentos para la recopilación de información, mientras que la segunda se centró en la intervención. Se empleó un enfoque cualitativo, con un enfoque histórico-hermenéutico y un tipo de estudio explicativo descriptivo, con una muestra de 28 funcionarios. Se llevó a cabo una entrevista dirigida a los directivos de la institución y una encuesta aplicada a los empleados del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño.

Los resultados de la investigación revelaron que en lo que respecta a la afirmación "Mantengo una comunicación constante y efectiva con mi jefe inmediato", el porcentaje más representativo entre el personal encuestado del Área de Odontología fue totalmente de acuerdo, con un 66,67%, mientras que el 33,33% estuvo de acuerdo. En el Área Administrativa y Financiera, el porcentaje fue de acuerdo en un 62,5%, un 25% totalmente de acuerdo, y solo un 12,5% en desacuerdo. En cuanto al Área Médica, el 36,37% estuvo totalmente de acuerdo, el 27,27% estuvo de acuerdo, y un 18,18% se ubicó tanto en neutro como en desacuerdo. A pesar de que en el Área Médica la comunicación con el jefe inmediato

es verbal, lo que permitiría una interacción constante, los resultados mostraron que esta comunicación no es constante ni efectiva.

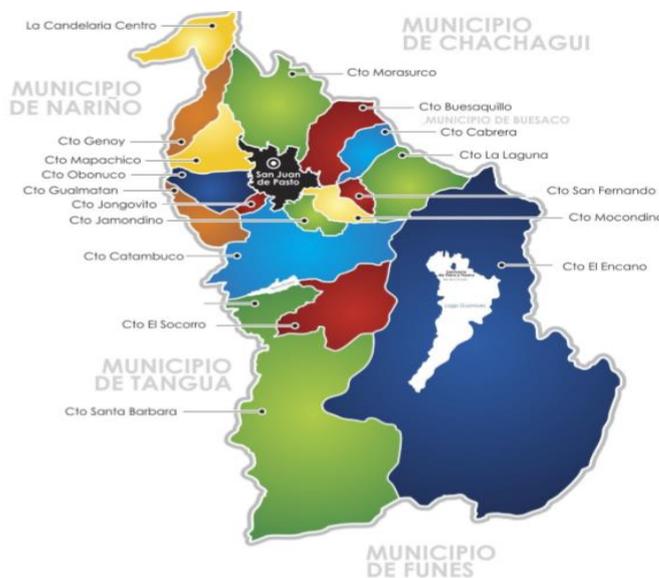
En relación con la afirmación "Mantengo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo", los porcentajes fueron favorables en todas las áreas. En el Área Administrativa y Financiera y en el Área Odontológica, el 62,5% y el 50% respectivamente estuvieron totalmente de acuerdo. En el Área Médica, el porcentaje más alto fue de acuerdo, con un 45,45%, sin embargo, un 18,18% expresó estar en desacuerdo. En general, se pudo identificar que existe una buena comunicación dentro del equipo de trabajo.

Marco contextual

Macro Contexto. La presente investigación se desarrollará en el municipio de Pasto, capital del departamento de Nariño, cuya cabecera municipal ostenta el nombre de San Juan de Pasto, se ubica al suroccidente de la nación, en la región andina, el territorio municipal tiene en total 1181 km² de superficie, de los cuales el área urbana consta de 14,7 km².

Figura 1

Mapa del municipio de Pasto



Fuente: *Alcaldía de Pasto*

Según el DANE (2018) el municipio cuenta con una población de 455.678 habitantes, de los cuales el 48,4% son hombres que corresponden a 220.492 y el 51,6 % que corresponde a 235.186 son mujeres.

De acuerdo con Erazo y Riascos (2012) San Juan de Pasto al ser la capital administrativa del departamento representa gran parte de la actividad económica de Nariño. Es así como se encuentra que la economía del municipio se caracteriza por la preeminencia de los sectores

agricultura, comercio y servicios como los más representativos en el sector primario. Sin embargo, el sector industrial también hace parte de la economía de la ciudad, pero en menor medida. Y particularmente la investigación se enfocará en el Comando del Departamento de Policía (Nariño) – DENAR, en el área de talento humano.

Micro Contexto. Dentro del Comando del Departamento de Policía (Nariño) – DENAR se cuenta con la siguiente misión, visión, mega, principios y valores los siguientes:

Misión

El fin primordial de la Policía Nacional es el mantenimiento de la convivencia como condición necesaria, para el ejercicio de los derechos y libertades públicas y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz fundamentada en el código de ética policial. (Policía Nacional, 2023, p. 12)

Visión

Al 2030 seremos una organización preparada para responder ante el cambio social a nivel local y global, como resultado de transformaciones estructurales que generen cultura y conciencia de futuro responsable en la ciudadanía. (Policía Nacional, 2023, p. 12)

Meta

La Policía Nacional acoge como Meta Grande y Audaz la siguiente:

Durante los primeros cuatro años, cumpliremos con el servicio de policía a través de la unidad institucional para responder a los diversos comportamientos generacionales y regionales que impacten en la convivencia, mediante la innovación, el uso de herramientas tecnológicas y la optimización de los recursos. (Policía Nacional, 2023, p. 12)

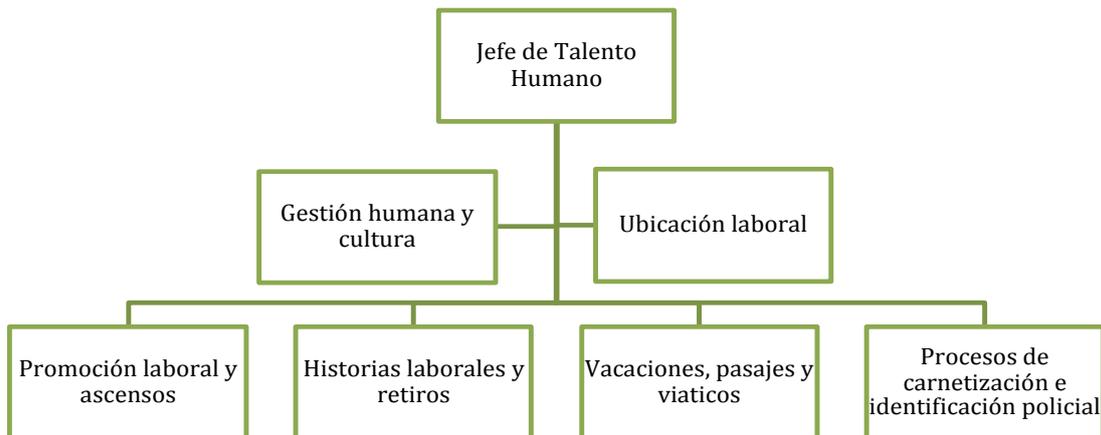
Principios: vida, dignidad, equidad y coherencia y excelencia.

Valores: vocación policial, honestidad, compromiso, honor policial, disciplina, solidaridad y justicia.

Adicional a ello, el Comando del Departamento de Policía (Nariño) – DENAR presenta el siguiente organigrama enfocado en el área talento humano para la cual se tiene un total de 24 funcionarios:

Figura 2.

Organigrama



Fuente: Área de Talento Humano Comando de Policía de Nariño - DENAR

Marco Teórico

Clima laboral. Según Patron (2009) el concepto de Clima Organizacional fue introducido por primera vez en psicología industrial/organizacional por Gellerman en 1960, a este término se le ha relacionado con aspectos meteorológicos, que caracterizan el ambiente que prevalece en una localidad en un período de tiempo determinado.

Más tarde Brunet (1987) define el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización. Chiavenato (2011) arguye bajo la misma línea puesto que considera que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados, Lewin (1951), el comportamiento humano está influido por el “campo” psicológico o el ambiente en el que se desenvuelve la persona. En este sentido, el clima es relevante para entender otros aspectos objetivos de la organización.

Para García (2009) el clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de

personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente. Mendez (2006) manifiesta que el origen del clima organizacional está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social. Define el clima organizacional como el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno.

En general, el clima laboral se entiende como una variable que actúa entre el contexto organizativo, en su más amplio sentido, y la conducta que presentan los miembros de la comunidad laboral, intentando racionalizar qué sensaciones experimentan los individuos en el desarrollo de sus actividades en el entorno del trabajo (Gómez, 2013).

Además de ello, se tiene a Schneider y Reichers (1990) que aprecian que el clima laboral se encuentra ligado a un conjunto de percepciones compartidas por los individuos acerca de su ambiente y en correspondencia con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales. En este sentido, la incorporación de los elementos informales resulta de especial interés en la comprensión del fenómeno, ya que no todo es racionalmente cuantificable ni clasificable como se quisiera en un principio.

De esta manera se tiene que existen varios factores que influyen sobre el clima laboral, teniendo en cuenta la postura de Gómez (2013) se determina que dicho clima puede considerarse, desde un punto de vista funcional, como variable dependiente de aquellas con las que interactúa tales como: la comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo que pueden ir variando su peso explicativo en el transcurso del tiempo, afectando no de igual manera a todos aquellos componentes de la organización. Desde otra perspectiva el clima también puede convertirse en variable independiente de otros aspectos relacionados: nivel desempeño, productividad y desarrollo organizativo entre otras. Esta doble perspectiva convierte al clima en efecto y causa a la vez de cuántas relaciones puedan establecerse en un mapa de categorías.

Hoy en día, la gestión del clima organizacional constituye un compromiso y una responsabilidad compartida entre quienes administran las organizaciones y el talento humano que laboran en ella. Un clima organizacional adecuado puede generar mayor eficiencia en la gestión y satisfacción en el desempeño; por esto, resulta importante generar ambientes laborales adecuados, para que la gestión de las organizaciones brinde servicios de calidad, así por tanto el clima organizacional actualmente es un factor clave en el desarrollo empresarial,

y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización (García, 2009). Así con ello una organización debe permitir y facilitar un funcionamiento coherente con la atención inclusiva de calidad que se pretende, por lo que es un consenso, sobre los beneficios que genera, el mantener un buen clima organizacional para elevar el nivel de satisfacción laboral.

Con base en lo anterior Mascaró y Hano (2012) expresan que como el clima organizacional está íntimamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización es preciso generar motivación en la medida que cuando la motivación entre los participantes es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras para la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a bajar. El clima organizacional bajo se caracteriza por estados de desinterés, apatía, insatisfacción, depresión, en casos extremos llegan a estados de inconformidad, agresividad o tumulto; situaciones en las que los miembros se enfrentan abiertamente contra la organización (como en los casos de huelga, manifestaciones, etc.). De manera que el clima organizacional representa el ambiente interno que hay entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación existente.

Para Forehand y Gilmer (1964) el clima organizacional es multidimensional y está formado por un conjunto de características que describen a la organización, la hacen diferente de otras organizaciones, son duraderas en el tiempo e influyen sobre el comportamiento de los miembros de la organización.

Estas características hacen referencia al tamaño de la organización, la estructura organizativa, la complejidad de los sistemas organizacionales, el estilo de liderazgo y las orientaciones de las metas. En este enfoque la complejidad de los sistemas organizacionales se refiere al número de componentes, al número y naturaleza de las interacciones entre ellos y se relaciona específicamente con la dirección y la complejidad de la comunicación.

Según Guevara (2018) en toda organización, particularmente en la organización educativa, la gestión del clima adquiere una dimensión de gran relevancia porque constituye un elemento primordial en el desarrollo de su estrategia organizacional, también tiene una inmediata repercusión, por lo que se precisa tener una visión amplia, integradora, realista de la organización para emprender un proceso que permita construir el ambiente laboral que lleve al logro de los objetivos deseados. Por esto, las instituciones están llamadas a establecer estrategias que permitan observar el sinnúmero de variables que se generan dentro de su

funcionamiento y trazar las acciones que se encaminen a crear un clima efectivo para alcanzar la visión de futuro diseñado para la institución, de modo que facilite los procesos de desarrollo del personal, exista satisfacción de los trabajadores y se refleje en la productividad de la misma. Al respecto, señala Sulbarán, que una de las principales funciones de la gerencia es la creación de un clima organizacional favorable, tanto físico como mental, que induzca a la gente a contribuir espontánea y voluntariamente con sus esfuerzos a lograr cambios y obtener los objetivos planteados (Sulbaran, 2006).

Cabe mencionarse también que según el informe final publicado por la OMS (2018) la correcta adecuación de todos los ámbitos que confluyen en un mismo espacio de trabajo es fundamental para conseguir un entorno laboral favorable que prevenga riesgos y fomente la salud y el bienestar entre los empleados y para esto existen 4 dimensiones que configuran el espacio laboral e influyen directamente en el bienestar o malestar de los empleados:

- **Ambiente físico**

En este ámbito interfieren aspectos como el aire, la estructura, el mobiliario, los productos químicos o materiales que hay en el entorno de trabajo. Todos estos elementos pueden afectar a la seguridad, la salud y el bienestar físico y mental de los empleados. El entorno físico puede ocasionar enfermedades o incluso la muerte a los trabajadores.

- **Ambiente psicosocial**

En este ambiente se recogen los factores como las actitudes, presiones, prácticas, valores de la empresa, cultura de trabajo y relación entre los diferentes actores de la compañía. Los problemas más frecuentes son el estrés emocional y mental de los trabajadores que puede desencadenar en enfermedades como ansiedad crónica u otras dolencias físicas.

Algunos de los riesgos psicosociales se producen por las siguientes razones:

- Mala organización del trabajo (presiones, poca flexibilidad, falta de gratitud, deficiencias de comunicación...)
- Cultura institucional (falta de normas y procedimientos, acoso, intimidación, discriminación...)
- Estilo de gestión (deficiente comunicación entre superiores y empleados...)
- Temor a la pérdida del empleo debido a los movimientos de personal que realiza la empresa y la falta de seguridad que transmite.
- **Recursos personales de salud en el trabajo**

La empresa debe prestar atención a los recursos que facilita el bienestar de sus trabajadores atendiendo cuestiones como la flexibilidad horaria o la creación de espacios de

descanso. En jornadas laborales largas los trabajadores deben reservar un periodo de tiempo para interrumpir sus tareas y descansar. Así como también se puede facilitar la opción de tomar refrigerios en el puesto de trabajo y evitar prohibiciones de este tipo.

- **Participación de la empresa en la comunidad**

La creación de un entorno sostenible beneficia a los empleados. Esto se puede conseguir facilitando servicios como el transporte público, atención sanitaria, aplicando políticas de igualdad de género, etc. Estos hechos traspasan el ámbito de la empresa y pasan a configurar el entorno social que la envuelve.

En ese orden de ideas, es importante reconocer que el clima laboral incluye tres variables de análisis las cuales son: la salud mental, física y la convivencia laboral las cuales se definen a continuación:

Salud física: Es necesario considerar la postura de Carter (2014) quien afirma que la Salud Física, debe entenderse como el óptimo funcionamiento fisiológico del organismo, ya que tiene que ver con el cuerpo; con el caparazón y vehículo el cual ha transportado desde el día que nacimos y lo hará hasta el día de la muerte.

Dicha salud física, se logra con ejercicio o deporte, buena alimentación y con una buena salud mental. Por otra parte, Kaplan y Sadock (1999) la entienden como un estado saludable de bienestar y este debe tener en cuenta la totalidad de la persona, o lo que es lo mismo, el estado general del cuerpo y la mente. El bienestar mental no puede separarse del bienestar físico. La salud y la enfermedad física y mental representan partes esenciales de la vida que están profundamente interrelacionadas.

Diferentes investigaciones auspiciadas por la OMS han puesto de manifiesto la interrelación entre salud física y salud mental, habiéndose comprobado que la existencia de graves enfermedades físicas influye en el estado mental del afectado y su familia; al mismo tiempo, también se ha puesto de manifiesto la importancia que tienen la salud mental y la salud física en el bienestar global del sujeto, la sociedad y las naciones.

También es importante tener en cuenta que la ansiedad y la depresión causan, con frecuencia, cambios adversos en el sistema inmunitario de la persona, lo que abre paso a diferentes enfermedades físicas. No hay que olvidar tampoco que la salud mental de una persona afecta profundamente a su conducta (dieta, ejercicio físico, hábitos sexuales, tabaquismo, etc.), lo que puede elevar la incidencia de enfermedades físicas (Carter, 2014).

Por otro lado, es importante considerar que un entorno laboral saludable son aquellos centros de trabajo en los que las condiciones van dirigidas a lograr el bienestar de los trabajadores pero no sólo en el sentido de un buen ambiente físico, se trata además de que

existan buenas relaciones personales, buena organización, salud emocional, y que se promueva el bienestar familiar y social de los trabajadores a través de la protección de riesgos, estimulando su autoestima y el control de su propia salud y del ambiente laboral. Todos estos factores están interrelacionados dinámicamente. (Casas, 2006)

Dentro del ámbito laboral, el entorno físico del lugar de trabajo va a impactar directamente en la salud y seguridad de los trabajadores, como lo son: puestos de trabajo, características ambientales como: el frío, calor, ruido e iluminación. Un lugar de trabajo es considerado como un entorno prioritario para la promoción de la salud, según la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2017). Un entorno laboral saludable, no solo logra la salud de los trabajadores sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general.

En el entorno policial, es importante reconocer que la comunicación informal puede generar un efecto negativo a la salud física si los mensajes transmitidos por dichos canales llegan a un nivel de desinformación que pueda generar peleas y conflictos entre los colaboradores de la entidad. De acuerdo a la investigación realizada por Hoetger (2022) las implicaciones en la salud física por desinformación, chismes o rumores generados por la comunicación informal no son muy frecuentes, sin embargo, en su investigación si se logró reconocer episodios, esporádicos, donde los rumores tuvieron un alto nivel de difusión que algunos funcionarios se vieron inmersos en algunos conflictos de forma física.

Convivencia laboral: La convivencia es un tema que está relacionado con todos los hechos de la vida cotidiana. De ahí que su concepto tienda a diluirse en un marco amplio que le resta rigor y lo confunde con la simple interacción social. Edelstein (2011) menciona que la convivencia es un producto de la interacción humana. Es decir, es un resultado de la manera como se van entrelazando las vidas en los distintos ámbitos de las relaciones sociales. Se convive – se comparte con otros - en espacios y escenarios diferentes mientras se desarrollan las actividades de habitantes de una gran ciudad o de moradores de un poblado pequeño. De igual forma, Kaplan y Sadock (1999) establecen que hay formas de convivencia en espacios privados, pero también en espacios públicos. Todas las maneras de relacionarnos hacen parte de nuestra construcción colectiva de cultura y sociedad. Las expresiones de simpatía y consentimiento, o de molestia e incomodidad frente a las personas con quienes nos cruzamos en los distintos caminos de hacer la vida; la comunicación íntima con seres que nos alientan a recorrer caminos con paso compartido; la manera como eludimos a quienes pueden

producirnos algún sentimiento de fastidio o rechazo; la forma como acordamos – tácitamente – actuar en ciertos ámbitos con el fin de obtener aprobación y aceptación social.

En la misma línea, se encuentra la postura de Bravo (2013), quien afirma que la convivencia se afianza en el reconocimiento de cada ser humano como portador de una particular y propia manera de construir y vivir la realidad, de su dignidad como individuo. Este es el ámbito – esencial para la vida contemporánea - de lo privado y de lo íntimo. Pero también se asienta en el reconocimiento de un interés colectivo, que se expresa en la forma de compartir los distintos espacios y escenarios de la vida en comunidad, y aquí nos encontramos con el ámbito de lo público.

En ambos ámbitos de la vida en sociedad se constituyen comportamientos que nos permiten construir - o no - una forma de convivencia pacífica y democrática que se basa en la no exclusión ni la negación de los conflictos y las diferencias. Es en el reconocimiento de la pluralidad política e ideológica, como expresión de la diversidad en el ámbito público, y de la existencia de múltiples formas y estilos de vida, como expresión de lo diverso en el ámbito privado, como se configuran senderos abiertos a la consolidación de formas de relación que conforman una ciudadanía democrática (Bravo, 2013).

La convivencia entre grupos diferentes no sería posible sin cultivar el valor de la solidaridad cívica universalista. La solidaridad va más allá de la mera cooperación, porque ésta normalmente es una toma en el que cada uno coopera con otros sabiendo que los demás van a cooperar con él, para finalmente obtener un beneficio mutuo. En cambio, la solidaridad es una suerte de altruismo a fondo perdido (Bernini, 2017).

Frente a la convivencia laboral en entornos policiales, Casares (2016) establece que al interior de estas instituciones la definición y conceptualización de esta categoría no difiere de las organizacionales generales. A partir de ello, la convivencia laboral en estos entornos también se encuentra influenciada por variables del ambiente social como el compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos; las variables personales como las aptitudes, actitudes, motivaciones y expectativas; y las variables propias del comportamiento organizacionales como la productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y estrés.

De acuerdo a Casares (2016) a pesar de que en las instituciones policiales las variables de la convivencia laboral son similares a las demás instituciones, si existe un factor de riesgo que puede generar malos hábitos de convivencia. De acuerdo con la autora, la naturaleza de seguridad y defensa que presenta las instituciones policiales, la probabilidad de estrés, ansiedad, incertidumbre y peligro son más frecuentes entre sus colaboradores, es por ello, que

en dichas instituciones se requiere un mayor seguimiento y acompañamiento psicológico para evitar que episodios propios de la profesión puedan generar un comportamiento adverso y afecta la convivencia laboral entre los colaboradores.

De igual manera, Casares (2016) argumenta que dichos comportamientos son mucho más frecuentes en colaboradores policiales con funciones en campo, es decir, que funcionarios administrativos tienen menores posibilidades de presentar episodios traumáticos que afecten la convivencia laboral.

Salud emocional: Las emociones que sienten los trabajadores son una parte muy importante del bienestar laboral, ya que son necesarias para fomentar la salud en las organizaciones, influyendo en el clima laboral positivo, en la calidad del trabajo que se realiza y en el servicio prestado. Las emociones positivas tienen una influencia importante sobre la motivación, la creatividad y el rendimiento en la tarea del trabajador (Garrosa 2019). Los profesionales se benefician de las emociones positivas, ya que éstas influirán de manera importante en la organización, generando un clima laboral positivo y contribuyendo en las relaciones interpersonales, generando entornos cívicos y amigables, donde la cooperación y el trabajo en equipo son productivos. Igualmente, este entorno permite cambios constructivos y mejora continua de las condiciones adversas a través, por ejemplo, de programas psicoeducativos.

Además de lo mencionado, Vásquez (2017) considera que los trabajadores pueden diferenciar las condiciones laborales que no son óptimas para el bienestar, y este proceso de crítica constructiva posibilita un continuo cambio y mejoría en la dirección de la salud laboral y el bienestar. Equivalentemente, es importante que el profesional sea sensible a las emociones de los clientes/usuarios y compañeros para manejar adecuadamente las situaciones de conflictos interpersonales y de regulación emocional, que se derivan de las situaciones cotidianas laborales, especialmente en las profesiones asistenciales.

Estos elementos pueden prevenir también las situaciones de agresión laboral, ya que de esta manera se rompe la espiral de agresión que suele darse entre las conductas incívicas y que pueden llevar a situaciones de agresión continua y entorno laborales tóxicos. (Vásquez, 2017)

La OMS (2017) define el concepto de salud no solo como la ausencia de enfermedad, sino como un estado de completo bienestar físico, mental y social. La salud mental es definida como un estado de bienestar en el que el individuo es consciente de sus propias habilidades, puede hacer frente al estrés normal de la vida y trabajar de forma productiva, siendo capaz así de contribuir a su comunidad. Al hablar de salud emocional se hace referencia al manejo satisfactorio de las emociones, lo que permite gestionar de una manera más adecuada las

adversidades del día a día. Esta habilidad ayuda a lidiar con el estrés, establecer relaciones de calidad y consigue un estado de equilibrio emocional en los diferentes ámbitos de la vida.

Entre sus componentes encontramos el buen manejo de la ansiedad, el correcto empleo de las emociones en situaciones de bajo estado anímico, la capacidad de identificarlas y gestionarlas adecuadamente y la automotivación para conseguir los objetivos propuestos.

Gozar de una buena salud emocional ayuda a incrementar la percepción de control sobre nosotros mismos y la confianza en nuestras propias habilidades, a fomentar el optimismo realista reforzando los logros, así como incrementar habilidades de comunicación, establecer relaciones más beneficiosas y generar emociones más placenteras (Berelson, 2015).

Ahora bien, pasando al ámbito organizacional, se tiene que una mala gestión del bienestar emocional puede conllevar a que los trabajadores sufran ansiedad, estrés, burnout e incluso depresión, que son las principales causas de baja laboral en el mundo. Para no llegar a estos extremos es importante evitar ciertos factores como la mala comunicación interna, las jornadas laborales rígidas, los horarios poco flexibles y las malas condiciones de trabajo (CRET – LOG. , 2000).

En el entorno laboral, los empleados emocionalmente sanos resultan más productivos, se sienten más comprometidos con la empresa y favorecen un mejor clima laboral. Todos estos elementos tienen una relación directa con la productividad y con el aumento de los beneficios, además crece en gran medida la posibilidad de una permanencia longeva dentro de la organización.

Para cuidar la salud emocional de los trabajadores es fundamental estar atentos a señales como la apatía o el desinterés, realizar cuestionarios de satisfacción y/o habilitar líneas de comunicación con tal de anticiparse a los posibles problemas de salud emocional de los trabajadores y prevenirlos. Las acciones y políticas empresariales tienen un gran valor para el cuidado de la salud emocional de los trabajadores.

En relación con la salud emocional de los cuerpos policiales, Castro et al. (2011) argumentan que el trabajo policial es una profesión de alto estrés porque se encuentran expuestos a situaciones violentas, nocivas y exigentes. Igualmente, es importante considerar que existen una multiplicidad de factores que pueden afectar la adecuada salud mental de los agentes policiales como el aburrimiento, la falta de respeto por parte de la comunidad, los trámites administrativos, el contacto con personas desafiantes, los traslados, las situaciones violentas y la naturaleza jerarquizada y burocrática de la policía. Efectivamente, los autores mencionan que estos factores de estrés laboral han propiciado que los niveles de deserción

entre sus miembros sean frecuentes, o que, en casos más graves, se evidencien casos de suicidio.

En un estudio realizado en Chile por Briones (2007) se logró identificar que adicional a los factores estresantes propios de esta profesión, también existen factores administrativos y comunicacionales que pueden afectar la salud mental de los individuos. Por ejemplo, el autor evidencio que la ausencia de estrategias comunicativas eficientes y eficaces puede generar un mayor nivel de estrés y ansiedad en los agentes, especialmente al considerar que en muchas ocasiones los canales comunicativos pueden fallar y no se transmiten los mensajes con la celeridad y claridad suficiente para el desarrollo de sus funciones.

Funciones del clima laboral. Las funciones del clima laboral según Castillo y Del Pino (2000) son:

Desvinculación Lograr que un grupo de personas que un grupo que "no está vinculado" con la función que realiza, se comprometa.

Obstaculización Lograr que el sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles porque no están facilitando su trabajo, se vuelvan útiles.

Espíritu Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.

Intimidad Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.

Alejamiento Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia emocional entre el jefe y sus colaboradores.

Énfasis en la producción. Hace énfasis al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es medianamente directiva, sensible a la retroalimentación.

Empuje Es el comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para hacer mover a la organización, y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la función y les merece a los miembros una opinión favorable.

Consideración Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.

Estructura Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay.

Responsabilidad El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.

Recompensa La sensación de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.

Cordialidad El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.

Apoyo. La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.

Comunicación informal. Debe empezarse mencionado que se denomina comunicación informal a la que se produce sin seguir una estructura o norma establecida, y suele tener lugar entre compañeros de trabajo en un ambiente relajado. A menudo es más personal y puede incluir humor y tonos más informales. Es importante destacar que este tipo de comunicación en un entorno laboral, a manera general, se utiliza para discutir asuntos no relacionados con el trabajo.

Frente a ello, Lucas (2007) en sus investigaciones destaca que en las organizaciones se desarrolla dos canales de comunicación, la formal que utiliza medios oficiales para transmitir información a sus colaboradores, y por otra parte la informal que se da de manera espontánea entre las personas que integran la organización y en la que se tratan temas diversos, pueden ser de carácter personal o laboral, el canal informal también puede suscitarse por la carencia de información que transmiten los medios oficiales, pues es ahí en donde los colaboradores empiezan a indagar por otras fuentes que son las informales.

En cuanto a ello, Fernández (2015) señala que la comunicación informal permite las relaciones sociales, y de esta manera, cumplir con la necesidad de mantenerse informados. Dentro de las organizaciones este canal de comunicación es totalmente normal y natural, y los beneficios que aporta la comunicación informal, es mantener una dirección sobre el clima laboral y sus empleados, por otra parte, también refuerza la cohesión de los equipos de trabajo, ya que, entre ellos transmiten la información que no fue impartida de manera clara por los canales oficiales de comunicación, así mismo, les permite organizar actividades extra laborales, deportivas, culturales o de ocio, potenciando sus relaciones interpersonales y beneficiando a las organizaciones, ya que el ambiente laboral se torna más agradable.

Finalmente, como aspectos negativos de este canal de comunicación, Díaz y Guzmán, (2014) consideran que se encuentra la interpretación subjetiva de la persona que transmite el mensaje, ya que lo puede impartir desde su punto de vista o de los intereses que tenga con el propósito de obtener un beneficio personal, por otra parte, los mensajes se pueden distorsionar debido a la transmisión masiva, y lo que es muy común, a la propagación de chismes y rumores.

Según lo manifiesta Lucas (2007) la comunicación informal puede generar ciertos beneficios a las organizaciones tales como:

- Los directivos pueden llegar a conocer las opiniones de sus colaboradores al momento de fijar nuevos objetivos o estrategias organizacionales y establecer el nivel de rechazo o aceptación.
- Permite a los directivos transmitir mensajes desagradables y reducir el impacto o sorpresa de sus colaboradores.
- Incrementa el sentido de pertenencia de las personas ya que se sienten integradas en sus equipos y fomenta la colaboración.
- Los colaboradores requieren satisfacer la necesidad de comunicarse para mantener una interacción social.

Ahora bien, la comunicación informal también puede generar aspectos negativos en las organizaciones, pues la información que se transmite puede ser falsa, los mensajes se distorsionan y se generan los chismes y rumores.

También debe tenerse en cuenta que los canales informales adquieren mayor participación en las organizaciones cuando éstas tienen canales oficiales ineficientes y que no brindan la suficiente información, el público interno si no obtiene la información por los canales oficiales optará por conseguirla a través de los canales informales, asimismo, si se busca combatir los rumores y chismes, es importante brindar información veraz, sin necesidad de contarle todo ya que las organizaciones deben tener un cierto grado de confidencialidad, por otra parte, gracias a la era tecnológica, las redes internas, internet han aportado para que la información sea impartida de manera eficaz (Acosta, 2011).

Asimismo, se presenta la teoría de Toala et al, (2017) quienes en su libro mencionan que la comunicación informal se da por la carencia de información impartida por los canales oficiales de la organización y usualmente es transmitida de boca a boca, entre las causas que provoca este canal de comunicación están:

- Carencia de información
- Incertidumbre

- Intereses personales o emocionales de los colaboradores
- Conflictos entre compañeros
- Necesidad de compartir cierta información con el resto de compañeros.

Para Hawkins (2021) la comunicación informal fluye libremente en todos los sentidos, así mismo es compartida rápidamente por los miembros de la organización, este canal de comunicación está asociada a:

Cadena de racimos: Una persona comparte cierta información a una o más personas de su confianza, posterior, estas personas imparten la información a otras personas de su círculo de confianza y de esta manera continua la cadena.

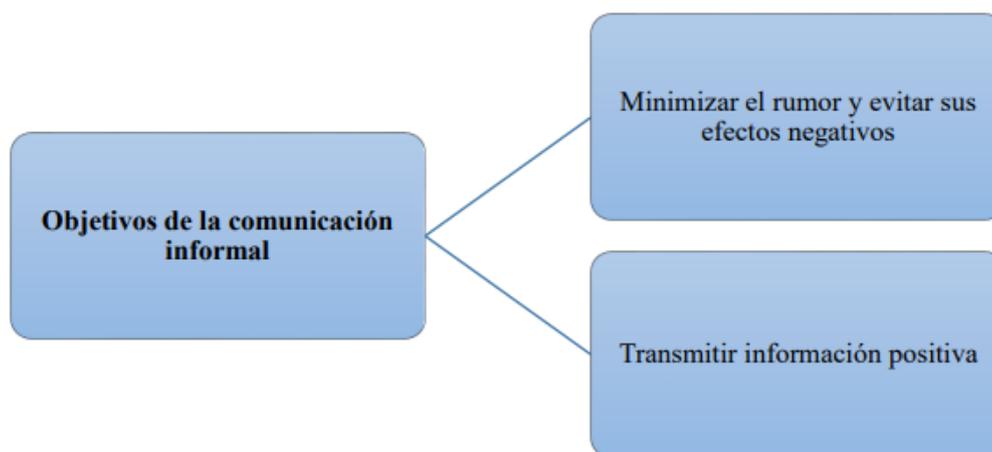
Cadena de una sola hebra: Algo parecido al juego del teléfono, en donde una persona le transmite información a otra persona y esta última persona tiene que pasar la información a otra y así sucesivamente.

Cadena de chismes: Consiste en que una persona transmita información a un grupo de personas y cada miembro del grupo debe comunicar a otro grupo de personas para que la información se transfiera a varias personas.

Cadena de probabilidades: Una persona del trabajo es escogida al azar para recibir por parte de otro compañero información que no necesariamente tiene que ser importante.

Figura 3.

Comunicación informal



Fuente: Rojo, Franco. Comunicación en las relaciones profesionales (2019)

Cabe aclarar de la anterior figura, que este canal de comunicación inicia de la interacción social entre los miembros y del proceso afectivo entre el personal, en algunas ocasiones no es

necesario que se establezcan estos lazos afectivos y la información que se transmite puede beneficiar como perjudicar a la organización.

Dentro de las ventajas que se le puede atribuir a la comunicación informal, está que puede ayudar a que los equipos de trabajo se unan y que exista una retroalimentación de los diferentes aspectos laborales. Por otra parte, una comunicación informal negativa canalizada a través de los rumores y chismes, pueden llegar a deteriorar el clima laboral, desmotivando a los colaboradores y afectando considerablemente la productividad de las organizaciones (Rojo, 2019).

Efectos de la comunicación informal en las organizaciones. Como se ha mencionado previamente, la comunicación informal se caracteriza por ser un medio de transmisión de mensajes que no es regulada por los canales oficiales al interior de una empresa. En virtud de ello, este tipo de comunicación puede ocasionar afectaciones emocionales, físicas y en la convivencia de una organización de acuerdo a la naturaleza de los mensajes y el tipo de información que se transmite. A partir de ello, en el presente acápite se analizan los efectos de la comunicación informal en la salud emocional, física y la convivencia de trabajo.

Comunicación informal y convivencia laboral. La comunicación informal puede provocar efectos negativos en la convivencia laboral si al interior de la organización no se adoptan medidas que puedan contrarrestar mensajes negativos, ofensivos y sin verificación que atentan directamente contra el bienestar de algún trabajador, su salud mental, física y emocional.

De acuerdo con Moreno et al., (2020) la comunicación informal es propicia para la generación de chismes y rumores entre los colaboradores que pueden afectar la imagen personal de un individuo o grupo de individuos. En ese orden de ideas, cuando la comunicación informal genera un impacto negativo en la imagen, percepción y evaluación de un trabajador o grupo de personas, se afecta la convivencia laboral por dos razones principales: (a) se disminuyen el número de intercambios sociales entre los empleados generando desconfianza y repudio frente a sus compañeros; y (b) se observa el lugar de trabajo como un escenario ofensivo, poco seguro y el desempeño de los empleados.

El efecto que genera la comunicación informal no solamente puede afectar la integridad de un individuo, sino que en algunas ocasiones puede implicar una afectación a un grupo social. Esta posición es argumentada por Castro et al., (2015) quienes encontraron que los chismes y rumores también se pueden concentrar en un grupo social, debido a ello, este tipo de comunicación no solo puede afectar la intimidad y salud mental de un individuo, sino que también tiene la capacidad de afectar negativamente el clima laboral de una organización,

incrementar los niveles de desconfianza entre los trabajadores, disminuir el grado de asociatividad en una empresa y fomentar políticas de ausentismo y baja retención del personal.

Un resultado directo de los mensajes negativos e informales al interior de una organización es el incremento en el número de quejas y reclamaciones ante la oficina de talento humano (o quien haga sus veces). Este mecanismo de resolución de conflictos puede tener efectos positivos en las relaciones personales de los colaboradores de una entidad, si el área encargada de recepcionarlos y resolverlos tiene una metodología efectiva que permita la participación de las partes en la resolución del problema, genera compromisos para la resolución de conflictos y facilita el proceso de reconciliación y gestión de los roles laborales. En el caso contrario, este mecanismo de resolución de problemas puede agudizar los problemas ocasionados por la comunicación informal debido a que se transmite un mensaje incorrecto sobre el liderazgo, capacidad de gestión e interés de la organización en la resolución de los problemas ocasionados por los canales comunicativos informales (Castro, et al., 2015).

Las problemáticas descritas previamente se pueden agravar al interior de una organización, si no existe una política que permite mitigar los impactos negativos de mensajes y comunicaciones que atentan contra la integridad de los individuos. Frente al particular, Castro et al (2015) sostienen que cuando la comunicación informal adquiere un alto nivel ofensivo para algunos individuos, los problemas pueden llegar a escalar hasta los conflictos internos, lo cual implica, en la mayoría de los casos, agresiones físicas entre colaboradores.

Si bien es cierto, la comunicación informal es propicia para la generación de chismes, rumores y mensajes ofensivos, es importante reconocer que los canales informativos no regulados también pueden ofrecer resultados positivos para una empresa. Esta posición es argumentada por diversos autores, entre los cuales se destacan Chiaburu y Harrison (2008), Fay y Kline (2011) y Fay (2011) quienes encontraron que la comunicación informal representa cerca del 70% del total de la información que se genera diariamente en las organizaciones y tiene la capacidad de fortalecer las relaciones sociales si estos canales son espontáneos, respetuosos, adecuados y facilitan el intercambio de experiencias de los trabajadores.

Para ejemplificar lo expresado previamente, Fay (2011) argumenta que canales comunicativos informales positivos permiten mejorar el flujo de información de los empleados y así se logra optimizar los procesos de decisión debido a que se cuenta con mayores elementos informativos. De igual manera, este tipo de canal comunicativo tiene el

potencial de fortalecer las relaciones entre compañeros, así como jefes y colaboradores porque la comunicación informal requiere del establecimiento de unos requisitos menos estrictos y más espontáneos que permiten la gestión del personal. Más aún, la comunicación informal permite que los sujetos tengan un mejor comportamiento con sus compañeros al analizar su estado de ánimo, si necesitan algo, con la entrega de pequeños detalles que mejoran las relaciones y hacen posible que la interacción social y laboral fluya de mejor forma.

Aunado a lo anterior, Fay (2011) concluye que los canales comunicativos informales pueden suplir algunas fallas o demoras en la comunicación de mensajes por medio de los canales autorizados por la organización lo que facilita la transmisión de información clave para una empresa que permita motivar a los trabajadores y fomentar su sentido de pertenencia con una empresa. Según, Rojas (2014) esta función de la comunicación informal debe ejecutarse de forma cuidadosa porque se ha evidenciado que la comunicación de datos sensibles de la organización por canales informativos no formales puede ocasionar rumores sobre el que-hacer institucional que fomenta una sensación de inseguridad, incertidumbre y riesgo en los colaboradores de una empresa.

A pesar de la importancia de la comunicación informal en el fortalecimiento de las relaciones personales de los trabajadores, Rojas (2014) también argumenta que la transmisión de mensajes privados y con un alto contenido sensible en espacios laborales con bajo nivel de integración y compañerismo puede ser un factor de riesgo para la exclusión y el rechazo social. Esta argumentación se fundamenta al considerar la existencia de algunas organizaciones que tienen defectos en sus canales comunicativos que pueden alterar el contenido del mensaje y pueden ocasionar rumores que pueden afectar la seguridad y el confort de un trabajador en su espacio laboral. A raíz de ello, Rojas (2014) establece la importancia de fortalecer las habilidades comunicativas de los empleados con el objetivo de evitar la creación de chismes y rumores con una connotación negativa que puedan afectar la convivencia laboral.

Los estudios analizados previamente permiten concluir que los efectos de la comunicación informal en la convivencia laboral pueden tener tanto efectos negativos como positivos. Por ejemplo, si los canales de comunicación informales se utilizan para apoyar o fortalecer los lazos sociales de los compañeros de trabajo, para informar sobre datos claves de la empresa o para fomentar una mejor relación entre compañeros y jefes se evidencia un impacto positivo de dichos canales. Si, por el contrario, la comunicación informal se centra en la generación de chismes, rumores y mensajes ofensivos se puede afectar la calidad de las relaciones laborales

en el entorno y fomentar un ambiente de inseguridad, desconfianza y disminuir el número de interacción sociales de los trabajadores.

Talento humano. Es importante empezar aclarando que, el talento no tiene una definición universal de lo que es una persona sobresaliente, puesto que lo que se requiere varía en cierta medida de una empresa a otra; cada una tiene que concebir el perfil específico del talento que necesita. Por lo tanto, para Echeverri, et al. (2010) el concepto de talento es integral, donde la interacción de las habilidades de una persona, sus características innatas, sus conocimientos, experiencias, inteligencia, pericia, actitud, carácter e iniciativa constituyen las competencias para aprender y desarrollarse en su trabajo.

Para el citado autor, el talento humano dentro de una entidad debe considerar las siguientes características:

- La actitud ante el cambio.
- La actitud ante el riesgo.
- Claridad y agilidad para vincular a las personas de la organización en las respuestas a las demandas externas e internas.
- Liderar una estructura que se haga flexible para que se puedan producir los cambios necesarios.
- Desarrollar trabajo de equipo con pensamiento prospectivo que permita recrear continuamente la organización cultural.
- Lograr una óptima coherencia entre las tres grandes áreas de la gerencia: la planificación, con la información que determina las demandas y los objetos que generan estrategias y políticas; la organización que corresponde a la estructura de la organización y el control interno del personal.

Por otro lado, se encuentra la postura de Coicue et al (2020) quien en sus estudios afirma que es relevante que todos los integrantes de la empresa, estén inmersos en el entusiasmo y compromiso, para lo cual se necesita: primero, que tengan sus herramientas de trabajo y que sepan qué es lo que tienen que hacer; segundo, que estén al tanto de cómo hacerlo y tercero que sientan que lo que están haciendo tiene un valor significativo y que se les reconoce por ello afectiva y efectivamente.

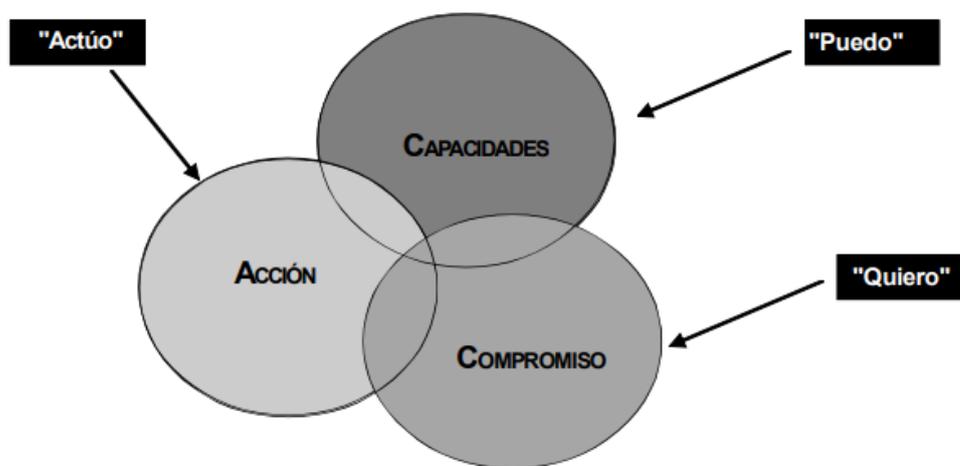
Por estos motivos, el autor considera que toda empresa debe convertirse en una organización de educación, donde la voz de quienes más saben o están preparados se traduzca en el vehículo para facultar cada vez más a personas en las competencias claves. Esto debido a que a nivel general, las empresas y las personas que manejan el talento como un factor de éxito son las que en su actuar generan conductas acordes con la imaginación, que como seres

humanos son capaces de desarrollar y usar para creer en imposibles, visualizarlos, diseñarlos, crearlos y ponerlos en práctica en la realidad.

Una vez que la empresa tiene clara sus necesidades y se logra la compatibilidad con las necesidades de sus empleados, tanto la Organización, como la gente se benefician. Por ello, Ramírez (2014) plantea que el desarrollo del talento humano como ventaja competitiva requiere de tres aspectos básicos:

Figura 4.

Desarrollo del talento humano



Fuente: Ramírez, Dora. La importancia del desarrollo del talento como ventaja competitiva. 2014

La citada autora menciona que las capacidades son los conocimientos, habilidades y competencias o actitudes y si las capacidades constituyen el sustrato básico del talento, el compromiso es el motor para que el trabajador aporte lo máximo posible y no se marche a otra compañía. La empresa, al igual que desarrolla las capacidades, también puede fortalecer el compromiso, motivando y pagando por ello. Finalmente, la acción significa velocidad, la innovación es constante. Puesto que no puede detenerse la evolución de la tecnología, lo mejor es posicionarse en primera línea y hacerlo antes que otro.

Marco legal

La presente investigación se encuentra regulado por un marco normativo extenso que tiene como objetivo proteger a los trabajadores en los entornos laborales y promover espacios aptos para los empleados. En ese orden de ideas, se establece que una de las primeras normas nacionales que tiene como objetivo prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones laborales de trabajo es la ley 1010 de 2006.

En ese orden de ideas, la Ley 1010 de 2006 tiene como propósito fundamental definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública (Art. 1). En virtud de ello, la norma establece que uno de los fines jurídicos que se establecen en el marco constitucional de Colombia es trabajar en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de todos los colaboradores, empleados y la búsqueda de la armonía de las personas en el ambiente laboral para asegurar unas condiciones dignas y óptimas para el desarrollo del que-hacer institucional de los individuos.

De esa manera, la Ley 1010 de 2006 establece una serie de conductas que afectan el clima laboral y que deben ser corregidas de forma oportuna y pertinente por parte de las empresas. Así mismo, la ley establece que es una obligación de todos los empleadores tengan la seguridad de condiciones mínimas de calidad en los ambientes de trabajo.

La Ley 1010 de 2006, se puede complementar con la Ley 1482 de 2011 donde se establecen los mecanismos de protección de los derechos de las personas, grupo de personas, comunidad o pueblo que son vulnerados a través de actos de racismo o discriminación. En dicha norma también se establecen restricciones o disposiciones que atente contra los derechos laborales de los individuos o afectan el bienestar de las personas en su entorno laboral. A partir de ello, se reconoce que la norma establece una serie de requisitos y disposiciones encaminadas a asegurar entornos laborales protectores que permitan el disfrute y goce integral de los trabajadores del país.

De igual manera, se puede mencionar la Resolución 652 de 2012 mediante la cual se establece la obligación de que en las empresas se cree un Comité de Convivencia Laboral en las empresas privadas que permitan establecer procedimientos y metodologías que permitan la resolución de conflicto internos en las organizaciones a través de procedimientos de conciliación, y que sean efectivos para prevenir conductas de acoso laboral o que afectan la convivencia y el buen clima laboral.

Marco bioético

La investigación se fundamenta en los principios éticos establecidos en el Código Deontológico y Bioético del Psicólogo en Colombia, según lo dispuesto en la Ley 1090 de 2006, preservando los valores científicos y éticos que protegen la dignidad y el respeto de los participantes. Asimismo, se cumplirán las directrices de la Resolución 8430 de 1993, que regula las normas científicas, técnicas y administrativas para investigaciones en salud,

estableciendo que el estudio debe implicar un riesgo mínimo para los seres humanos. Se informó a los participantes sobre el propósito y las diferentes etapas del estudio, destacando la naturaleza voluntaria, anónima y confidencial de su participación.

En este sentido y con base en los artículos 14 y 15 de la Resolución 8430 de 1993, se aplicará un consentimiento informado a cada participante. Este documento explicará de manera clara y precisa los objetivos del estudio, sus beneficios, posibles riesgos y otros aspectos relevantes. Los participantes serán debidamente informados de que el estudio no les ofrecerá beneficios directos, más allá de contribuir al avance del conocimiento científico. Se les garantizará que podrán retirarse en cualquier momento sin presión ni coacción, y que tendrán la libertad de formular preguntas sobre la investigación en cualquier etapa del proceso. La información recolectada será utilizada con responsabilidad y confidencialidad, compartiéndose únicamente con autorización del participante y solo si fuese necesario. Además, los datos personales estarán protegidos conforme a las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 1081 de 2015.

Así mismo, toda la información recopilada será tratada de manera anónima y confidencial, analizada exclusivamente con fines académicos y de investigación. Los resultados individuales no serán publicados ni se divulgará información que permita identificar a los participantes, en cumplimiento de los principios éticos estipulados en la Declaración de Helsinki (2013). Asimismo, se garantizará que los datos no serán compartidos con terceros y se usarán únicamente para los objetivos señalados. El análisis se desarrollará bajo estándares éticos y legales que protejan la privacidad y confidencialidad de los participantes, respetando las normativas vigentes en investigación (Helsinki, 2013).

Según los artículos 10 y 11 de la Resolución 8430 de 1993, esta investigación se clasifica como de riesgo mínimo, ya que los procedimientos realizados no afectarán variables biológicas, físicas, psicológicas o sociales sensibles de los participantes. Conforme al artículo 12 de la misma resolución, si se detectara algún riesgo o daño para la salud de los participantes, la investigación será suspendida de inmediato. Del mismo modo, se respetará el derecho de cualquier participante de retirarse del estudio en cualquier momento.

El estudio sigue principios éticos fundamentales como el de beneficencia, que implica el deber de los investigadores de priorizar el bienestar de los participantes, proporcionándoles un entorno seguro y asegurando su conocimiento pleno de los procesos que se llevarán a cabo, respetando su dignidad y derechos. También se aplica el principio de no maleficencia, que obliga a los investigadores a prevenir riesgos y posibles daños a los participantes, mediante evaluaciones éticas previas, garantizando la confidencialidad de la información y respetando

la libertad de los participantes para retirarse en cualquier momento sin consecuencias negativas.

Al finalizar el estudio, se realizará una socialización detallada de los resultados con los colaboradores y participantes que deseen asistir.

Metodología

Enfoque

La presente investigación corresponde a un Enfoque Cualitativo al reconocer que el estudio requiere de la comprensión a profundidad de las implicaciones de la comunicación informal en el clima laboral. Frente a ello, Hernández et al., (2018) establecen que los estudios cualitativos se caracterizan por la recolección de datos no estandarizados ni determinados porque el proceso de recolección de datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes. Así mismo, los autores sostienen que en la investigación cualitativa intenta analizar y comprender las interacciones entre individuos, significados y colectivos frente a un fenómeno en concreto.

Más aún, Hernández et al., (2014) establecen que los estudios de corte cualitativo buscan reconstruir la realidad tal y como lo observan los actores de un sistema social previamente definido. Debido a ello, los estudios cualitativos consideran el fenómeno de estudio como un todo sin reducirlo a sus partes ni tampoco se presenta manipulación de los datos con la finalidad de obtener una representación muy cercana a la realidad de estudio.

Considerando lo expuesto previamente, el enfoque cualitativo se aplica al presente estudio porque la comprensión de la comunicación informal y su influencia en el clima laboral requiere de una comprensión a profundidad de las realidades que se viven al interior del área de Talento Humano del Comando del Departamento de Policía (Nariño) – DENAR. En ese orden de ideas, es indispensable que, al momento de realizar la recolección de información, los investigadores tengan la capacidad de “reconstruir” las realidades al interior de esta dependencia para indagar y analizar como la comunicación informal puede afectar, positiva o negativamente, el clima laboral.

De igual manera, la realización del presente estudio requiere que los investigadores evalúen el desarrollo natural de las relaciones que se presentan en el área de Talento Humano del Comando del Departamento de Policía (Nariño) – DENAR con el objetivo de no obtener respuestas que no correspondan a la realidad de los trabajadores de esta dependencia. A partir de ello, se reconoce que el enfoque cualitativo aporta al estudio porque no se estandarizan

resultados, sino que se intenta comprender a profundidad las relaciones, efectos, causas y explicaciones del fenómeno de estudio aquí propuesto.

En conclusión, se reconoce que el enfoque cualitativo permite responde a los objetivos propuestos inicialmente debido a que facilita la explicación de la implicación de la comunicación informal en el clima laboral.

Método

El presente estudio aplicará el Método Fenomenológico. Según San Martín (1986) considera que la fenomenología radica en “comprender y hablar de la realidad desde la experiencia propia de los individuos” (p. 9). Desde la perspectiva de Aguirre y Jaramillo (2012) “la fenomenología favorece a la comprensión de las realidades individuales, haciendo hincapié, en las experiencias de los representantes en su vida cotidiana” (p.51). De acuerdo con lo anterior se puede deducir, que la fenomenología se basa en las experiencias como la esencia de un fenómeno.

Rodríguez et al., (1996) afirman que la investigación cualitativa utiliza el método de la fenomenología, ya que busca conocer los significados que los individuos dan a su experiencia y lo importante es aprender el proceso de interpretación por el que la gente define su mundo y actúa en consecuencia. Desde esta perspectiva, esta investigación retomará el punto de vista de los participantes y se enfocará en el significado y el sentido que le otorgan al fenómeno en cuestión (Hernández, et al., 2014; Sandoval, 2002; Willing, 2013).

Por tanto, la realización de un plan de investigación tiene mucha importancia a la hora de iniciar una investigación con Método Fenomenológico, ya que éste brinda la oportunidad de contextualizar a los investigadores para escuchar las voces de la unidad de trabajo, evidenciar y dilucidar el conocimiento de las diferentes situaciones que se presentan en el contexto abordado proporcionando una información confiable y de utilidad para el progreso de la investigación. De lo anterior, cabe mencionar que el proyecto de investigación es de carácter fenomenológico, ya que se pretende, comprender el fenómeno de las conductas disruptivas, mediante las diferentes experiencias y vivencias de los participantes. Por ello, es importante tener en cuenta las perspectivas de cada uno de ellos, para que así, se pueda extraer la esencia del fenómeno.

En consecuencia, se establece que la fenomenología es el método apropiado para el presente estudio porque permite analizar las realidades de los funcionarios del área de Talento Humano del Comando del Departamento de Policía (Nariño) – DENAR para reconocer como

la comunicación informal puede afectar la salud emocional, física y la convivencia laboral de los individuos. Todo este análisis parte de la comprensión y análisis de la realidad de los colaboradores de la institución.

Tipo de investigación

El tipo de estudio de este proyecto corresponde al método descriptivo ya que, considerando los objetivos propuestos, en primer lugar, se identifica el impacto de la comunicación informal con las afectaciones en la salud emocional de los trabajadores, para proceder a determinar los efectos que esto conlleva y, finalmente, establecer un análisis cualitativo de los resultados.

Dicho en otras palabras, la finalidad del estudio es describir situaciones y eventos que ocurren al interior del área de Talento Humano del Comando del Departamento de Policía (Nariño) – DENAR. Esta afirmación corresponde a la definición teórica aportada por Hernández et al., (2014) quienes afirman que las investigaciones de tipo descriptiva buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Para ello, los estudios descriptivos miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar con el objetivo de analizar al detalle las particularidades del objeto o sujeto de estudio.

Aunado a lo anterior, se debe reconocer que el objetivo del presente estudio se centra en conocer de forma detallada cómo la comunicación informal puede afectar la salud emocional, física y la convivencia laboral de los colaboradores de la entidad. Para ello, el proceso de recolección de información se centrará en indagar dichos aspectos con la muestra seleccionada y definir con un alto grado de detalle como la comunicación informal puede afectar dichas variables desde la percepción y vivencias diarias de los participantes del estudio.

Unidad de análisis

Con el propósito de que la investigación logre arrojar información adecuada se ha seleccionado como unidad de análisis a la totalidad de empleados del Comando del Departamento de Policía (Nariño) – DENAR, en el área de Talento Humano

Unidad de trabajo. La unidad de trabajo para el presente estudio corresponde a la totalidad de empleados del Comando del Departamento de Policía (Nariño) – DENAR, en el área de talento humano, la cual cuenta con 21 trabajadores. En este punto es importante reconocer que al ser una población muy pequeña se decide trabajar con su totalidad, por ello, no existe ningún tipo de muestreo frente al mismo.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Con el fin de realizar un trabajo coherente con el método planteado se considera pertinente desarrollar dos técnicas, las cuales son: la entrevista semi-estructurada y el grupo Focal.

Entrevista semi estructurada. Esta técnica genera un espacio de conocimiento intrapersonal e interpersonal entre el entrevistador y el entrevistado, demostrado habilidades comunicativas, tales como: ideas, pensamientos, sentimientos, percepciones, motivaciones y objetivos, en las que conceda un análisis y comprensión sin juicio final, evitando ejercer el dominio del entrevistador al entrevistado, por el contrario, un clima ameno de diálogo de manera libre y espontáneo a un determinado tema.

Es así, como el desarrollo de esta entrevista semi-estructurada, presenta un mayor grado de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas acorde a la temática requerida, que pueden ajustar a los entrevistados según sus capacidades de conocimientos y vivencias (Díaz-Bravo et al., 2013)

Por otro lado, se presentan las modificaciones en órdenes de contenidos, según como vaya evolucionando la conversación. Además, esta técnica, posibilita motivar al participante para que exprese sus opiniones y aclare los términos, dudas o inquietudes que en el momento surjan, las cuales pueden ser aclaradas con prudencia y sin presionar al entrevistado, dando así, la oportunidad de profundizar en los aspectos más relevantes para el propósito del estudio.

En consecuencia, resulta pertinente la utilización de una entrevista semi-estructurada en relación a los temas de investigación, tales como la comunicación informal, la salud emocional, la convivencia laboral y la salud física. Esto se debe a que los contenidos de información pueden involucrar circunstancias personales que podrán abordarse de manera más idónea en un entorno más confortable tanto para el entrevistador como para el entrevistado.

Es considerable poder clasificar el tipo de preguntas ya que son fundamentales para el proceso de investigación. Estos tipos de preguntas no solo ofrecen un marco conceptual

sólido, sino que también sirven como una guía fundamental para la elaboración adecuada de instrumentos como la entrevista semiestructurada y el grupo focal.

Preguntas de opinión: Estas preguntas están diseñadas para conocer la opinión personal del entrevistado sobre un tema específico.

Preguntas de expresión de sentimientos: Se utilizan para explorar los sentimientos y emociones del entrevistado

Preguntas de conocimiento: Estas preguntas buscan evaluar el nivel de conocimiento o comprensión del entrevistado sobre un tema en particular.

Preguntas relativas a los sentidos: Estas preguntas se centran en la experiencia sensorial del entrevistado, como lo que han visto, oído, sentido, etc.

Preguntas de antecedentes: Se utilizan para recopilar información sobre la experiencia previa, la educación, las habilidades, etc., del entrevistado

Preguntas de simulación: Estas preguntas pueden presentar situaciones hipotéticas para ver cómo el entrevistado respondería en ciertas circunstancias.

Estas clasificaciones proporcionan un enfoque estructurado y completo para abordar diferentes aspectos que sean necesarios para la investigación, permitiendo así una mayor profundidad y rigurosidad en el proceso de recolección y análisis de datos. Por lo tanto, comprender y aplicar adecuadamente estos tipos de preguntas es esencial para garantizar la credibilidad de los resultados obtenidos (Mertene, 2015 citado en Hernández, 2018).

Grupo focal. El grupo focal es una técnica de investigación cualitativa. Un grupo focal consiste en una entrevista grupal dirigida por un moderador a través de un guion de temas o de entrevista. Se busca la interacción entre los participantes como método para generar información.

Esta técnica ha tomado relevancia en la investigación social y permite “llenar algunos vacíos de la entrevista individual o estructurada, que no permite comentar, explicar y comparar las experiencias y puntos de vista de los entrevistados” (Latorre, 2007, p. 75). Los grupos focales pretenden poner a la luz diferentes perspectivas en un clima relajado, confortable para los participantes, con el fin de conocer qué opinan, cómo se siente o qué saben del tema de estudio. Estos encuentros permiten comprender las perspectivas de los participantes y reflexionar de manera conjunta a partir de la propia experiencia acerca de los componentes de la investigación.

Por lo tanto, resulta apropiado utilizar un grupo focal en concordancia con los temas de investigación, tales como el clima laboral, la salud emocional y la salud física. Esto

posibilitará ampliar y enriquecer la percepción que los trabajadores del área de talento humano tienen sobre estos temas.

Por otra parte, se debe reconocer que los instrumentos de recolección de información serán: para la entrevista el guion de la entrevista semi-estructurada, y para el grupo focal la guía de aplicación de esta técnica ya que es fundamental para facilitar y dirigir la discusión del grupo focal.

- 1) Para organizar las sesiones de grupo, se debe comenzar por determinar un número provisional de grupos y sesiones que se llevarán a cabo, este número puede ajustarse según avance el estudio.
- 2) A continuación, se debe definir el perfil de las personas que participarán en estas sesiones. Durante la inmersión, es probable que se identifique el perfil de los participantes ideales para cada grupo, pero este perfil puede cambiar si la investigación lo requiere
- 3) Una vez definido el perfil, se debe detectar a las personas que encajen en este tipo e invitarlas a participar en las sesiones.
- 4) Organizar la sesión o sesiones en un ambiente cómodo, tranquilo y aislado, procurando que los participantes se sientan relajados y tranquilos. Es crucial planificar el contenido de cada sesión mediante la preparación de una agenda y asegurarse de los detalles, como ofrecer café, té y refrescos, así como proporcionar identificadores con el nombre de cada participante o etiquetas adheridas a la ropa.
- 5) Realizar cada sesión, ya sea actuando como moderador tú mismo, aún mejor, recurriendo a un compañero o especialista que te permita observar, grabar y tomar notas. El moderador debe establecer un ambiente de confianza entre los participantes, mostrarse paciente y cercano, fomentar la participación ordenada y facilitar la interacción entre todos. Durante la sesión, se pueden solicitar opiniones, realizar preguntas, administrar cuestionarios, discutir casos, intercambiar puntos de vista y evaluar diversos aspectos. Es esencial grabar cada sesión en audio o video, siendo preferible la segunda opción para disponer de una mayor evidencia no verbal en las interacciones, como gestos, posturas corporales o expresiones manuales. Posteriormente, se deben realizar análisis de contenido y observación. El moderador debe tener claro qué información o datos se recolectarán y evitar desviaciones del objetivo planteado, aunque también debe ser flexible.
- 6) Elaborar el reporte de la sesión, el cual incluye principalmente:

- Datos sobre los participantes (edad, género, nivel educativo y todo aquello que sea relevante para el estudio).
 - Fecha y duración de la sesión (hora de inicio y terminación).
 - Información completa del desarrollo de la sesión, actitud y comportamiento de los participantes hacia el moderador y la sesión en sí, resultados de la sesión.
- (Metodología de investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, 2018, p.456).

Análisis de la información

Después de haber recolectado la información y hacer el vaciado pertinente, se considera inicialmente desarrollar el análisis comparativo constante, con el fin de hacer un análisis profundo del fenómeno, para así poder elaborar el informe final (Taylor & Bogdan, 1986).

Consiste en la comparación constante de la información recogida para encontrar patrones de comportamiento e identificar sucesos. La comparación explorada las diferencias y similitudes a lo largo de los incidentes identificados dentro de la información obtenida, provee una guía para la recolección de datos adicionales. El análisis compara de forma explícita incidente proporcionado por los datos con aquellos que van apareciendo pertenecientes a la misma categoría, explorando similitudes y diferencias.

El método comparativo constante es un modo de generar teoría y a partir del análisis comparativo y sistemático de los datos, requiere la saturación de los datos y no la prueba o verificación de la hipótesis. Este proceso facilita la identificación de conceptos. Los conceptos son una progresión que apenas describen que está ocurriendo con los datos obtenidos, son un rasgo o aspecto de codificación abierta, explican la relación entre y a lo largo de los incidentes producidos. Los incidentes en los datos necesitan ser chequeados uno frente del otro para ser válida su interpretación.

La técnica descrita previamente permite analizar la información recolectada durante la fase de trabajo de campo con los funcionarios del área de talento humano del Comando del Departamento de Policía (Nariño) – DENAR e identificar las principales categorías de análisis que subyacen de la información. Todo esto proceso se realizará mediante la matriz de vaciado de información que permita sintetizar, analizar e identificar categorías de análisis emergentes.

El instrumento conocido como matriz de consistencia nace como una herramienta metodológica para ordenar, jerarquizar, estructurar y controlar los conceptos, las categorías,

las dimensiones y las variables, entre el objeto o fenómeno que se quiere estudiar y los atributos que se le asignan. Es decir, parte del principio de no contradicción y de identidad, como lo establece la lógica formal. Es un cuadro de doble entrada compuesto por columnas y filas, que posibilita al investigador analizar y evaluar el grado de coherencia y conexión lógica entre el problema planteado, los objetivos propuestos, las posibles repuestas, los atributos (variables) que se quiere analizar y todos los elementos que se utilizan en el diseño y el método de investigación (Marroquín, 2012, carrasco,2018)

Fuentes de información

La presente investigación se basa en fuentes primarias y secundarias.

Fuentes Primarias: Corresponde a la información que se obtendrá de primera mano a través de la aplicación de la entrevista.

Fuentes Secundarias: Por medio de trabajos ya realizados, libros, investigaciones sobre el tema, artículos, biografías, ensayos, críticas a estudios, modelos empíricos, boletines e informes que aportan al presente estudio, ya que pueden abarcar distintos puntos de vista y se tendrán en cuenta, con el fin de desarrollar un análisis completo que incluya diferentes aspectos teóricos.

Matriz de categorías deductivas

En la presente sección se establecen la utilidad de los instrumentos recolectados previamente para el cumplimiento de los objetivos específicos estipulados al principio del estudio.

Tabla 1.

Matriz de categorías deductivas

Objetivo	Categoría deductiva	Conceptualización	Fuentes	Técnica de investigación
Analizar las implicaciones de la comunicación informal en el	Comunicación informal	La comunicación informal es una forma de diálogo flexible donde los trabajadores de una	Fernández (2015) Díaz y Guzmán,	Entrevista la cual incluye una serie de preguntas

clima laboral de los trabajadores del Comando del Departamento de Policía (Nariño)-DENAR, en el área de talento humano.		<p>organización pueden potenciar sus relaciones interpersonales y beneficia a las organizaciones, ya que el ambiente laboral se torna más agradable.</p> <p>Por otra parte, la interpretación subjetiva de la persona que transmite el mensaje, puede distorsionarse debido a la transmisión masiva, y lo que es muy común, a la propagación de chismes y rumores.</p>	(2014)	abiertas para indagar sobre cómo se genera la comunicación informal, cómo afecta esta comunicación a la convivencia laboral y otras implicaciones
Analizar las implicaciones de la comunicación informal en el clima laboral de los trabajadores del Comando del Departamento de Policía (Nariño)-DENAR, en el área de talento humano.	Clima laboral	Cualidades o propiedades que son percibidas y tienen influencia en el comportamiento y desarrollo de actividades por los miembros de la organización en el entorno del trabajo	Chiavenato (2011) Gómez (2013)	Grupo focal mediante el diseño de un guion que permitirá indagar por que el clima laboral de la organización y la salud física y emocional de los individuos
Identificar el impacto de la comunicación informal en la salud emocional de los trabajadores del	Salud emocional	Se define como el correcto estado mental y psicológico para el correcto empleo de las emociones en situaciones de bajo estado anímico, la	Garrosa (2019) Berelson (2015) OMS (2017)	Entrevista – Grupo focal

<p>área de talento humano del comando del Departamento de policía (Nariño)- de DENAR</p>	<p>capacidad de identificarlas y gestionarlas adecuadamente y la automotivación para conseguir los objetivos propuestos.</p>
<p>Comprender los efectos de la comunicación informal en la convivencia en el área de talento humano del Comando del Departamento de Policía (Nariño)- DENAR</p>	<p>Convivencia laboral</p> <p>La convivencia es un fenómeno mediante el cual dos o más individuos se interrelacionan en un contexto laboral y comparten vivencias diarias que pueden fortalecer o afectar su relación interpersonal</p> <p>Bernini (2017) Bravo (2013) Edelstein (2011)</p> <p>Entrevista</p>
<p>Describir el impacto de la comunicación informal en la salud física de los trabajadores del Comando del Departamento de Policía (Nariño)- DENAR, en el área de talento humano.</p>	<p>Salud física</p> <p>Se entiende como el óptimo funcionamiento fisiológico del organismo, ya que tiene que ver con el cuerpo; con el caparazón y vehículo el cual ha transportado desde el día que nacimos y lo hará hasta el día de la muerte.</p> <p>OMS (2017) Carter (2014)</p> <p>Entrevista – Grupo Focal</p>

Aspectos administrativos

Recursos.

Recursos humanos

Los recursos humanos necesarios para abordar la presente investigación son la participación de los estudiantes del Programa de Psicología, además contará con un asesor académico adscrito al mismo programa y con los trabajadores del Comando del Departamento de Policía (Nariño) – DENAR, en el área de Talento Humano.

Recursos Técnicos

Los recursos técnicos necesarios son computador, Internet, Impresora, celular, memoria USB, reportes empresariales, programas de office como word y Excel.

Presupuesto.

En el desarrollo de esta investigación se ejecutará un presupuesto general de \$1.140.100 pesos que da por sentado el cumplimiento del 100% de las actividades, este presupuesto está determinado por los diferentes materiales e insumos que deben ser empleados en la ejecución de esta investigación.

Cabe resaltar, que este proyecto es completamente financiado por los estudiantes que lo desarrollan, eximiendo de toda responsabilidad monetaria a la Universidad Cesmag. A continuación, se muestra la discriminación del valor total en los siguientes cuadros.

Tabla 2.

Muestreos, entrevista y encuestas

Ítem	Justificación	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Formulario de encuestas y entrevista	Formato para la recolección de información.	X	\$300	\$2.100
Imprevistos	Gastos adicionales presentados para los investigadores y encuestadores, horas de trabajo de investigadores,	1	\$50.000	\$50.000

encuestadores.

TOTAL

\$52.100

Fuente: Esta investigación, elaboración Propia.

Tabla 3.

Base de datos

Ítem	Justificación	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Memoria USB	Herramienta de almacenamiento seguro y portátil para toda la información recolectada para la investigación.	1	\$30.000	\$30.000
Computador portátil	Herramienta necesaria para la investigación y desarrollo del documento objeto de estudio.	1	\$1.000.000	\$1.000.000
TOTAL				\$1.030.000

Fuente: Esta investigación, elaboración Propia.

Tabla 4.

Otros

Ítem	Justificación	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Varios	Elementos que son necesarios en la investigación como lápices, borradores	5	\$800	\$4000
Transporte	Necesario para la compra de materiales y recolección de información.	30	\$2.200	\$54.000
TOTAL				\$58.000

Resultados

A continuación, se presentan las categorías de comunicación informal, salud emocional, convivencia y salud física, utilizando una matriz de vaciado de información y la construcción de proposiciones agrupadas, mediante las técnicas de entrevista semiestructurada y grupo focal. Dichas técnicas poseen sus propias categorías, obtenidas de los colaboradores del área de Talento Humano del Comando del Departamento de Policía Nariño (DENAR), basándose en la descripción de los apartados de técnicas e instrumentos de recolección y análisis de información.

En primer lugar, se elaboraron los instrumentos o preguntas correspondientes a las técnicas de entrevista semiestructurada y grupo focal, las cuales fueron revisadas, corregidas y aprobadas por los jurados. Cada técnica posee sus categorías específicas. La entrevista semiestructurada incluyó las siguientes categorías: comunicación informal, con 8 instrumentos; salud emocional, con 14 instrumentos; convivencia, con 8 instrumentos; y salud física, con 7 instrumentos. Por otro lado, el grupo focal abordó las categorías de salud emocional, con 13 instrumentos; convivencia, con 14 instrumentos; y salud física, con 14 instrumentos.

Posteriormente, se dio inicio al acercamiento con la población de estudio, que corresponde a los colaboradores del área de Talento Humano del Comando del Departamento de Policía Nariño (DENAR), con la intención de coordinar los espacios y momentos pertinentes para la aplicación de las técnicas. Teniendo en cuenta que cada técnica requiere una metodología distinta de aplicación, se comenzó con la entrevista semiestructurada. Cada integrante del área de talento humano fue grabado en audio para recolectar sus respuestas. Una vez completada la entrevista con todas sus preguntas, se procedió con la aplicación del grupo focal, ajustándose a los procedimientos, tiempos y necesidades del personal. Es importante señalar que los trabajadores del área de talento humano estaban realizando actividades de alta prioridad, por lo que no fue posible contar con la totalidad de los integrantes. Sin embargo, se logró obtener un porcentaje adecuado de participación.

La metodología del grupo focal incluyó preguntas orientadas tanto a las categorías de los objetivos de la investigación como a casos hipotéticos, con el fin de direccionar las respuestas de manera adecuada y evitar malos entendidos dentro del grupo.

Una vez obtenidas las respuestas de ambas técnicas, se vacía la información en una matriz vaciada, basándose en el ejemplo propuesto en el manual de requisitos para el trabajo

cuantitativo de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas del programa de Psicología Universitaria CESMAG. Estas pautas estipulan que, en primer lugar, se debe explicar el propósito de cada respuesta, su categoría, la técnica utilizada y el origen de la población de estudio. A continuación, se indican las preguntas y respuestas adecuadas y se realiza un análisis de cada respuesta para finalmente formular una propuesta para cada instrumento aplicado. Luego se realizó a través de matrices de vaciado consistente en agrupar proposiciones producidas tanto en entrevistas semiestructuradas como en grupos focales, con el objetivo de recopilar proposiciones agrupadas, complementando y contrastando los resultados obtenidos.

Matriz de Triangulación

Categoría de Salud Emocional

Categoría	Proposición Instrumento 01	Proposición Instrumento 02	Proposiciones Agrupadas
Salud emocional	<i>La gestión adecuada de las emociones permite el desarrollo integral tanto personal como laboral.</i>	<i>La comunicación informal generar tristeza, estrés pero evitarían involucrarse o dejarse influenciar por personas que intentaran difundir rumores negativos sobre su desempeño laboral así manteniendo el respeto y cooperación</i>	La gestión adecuada de las emociones no solo promueve el desarrollo integral personal y laboral, sino que también permite enfrentar situaciones de comunicación informal que puede generar tristeza o estrés, al no dejarse influenciar por rumores negativos sobre su desempeño manteniendo un ambiente de respeto y cooperación
	<i>La comunicación informal es un medio importante para la salud emocional al fomentar el apoyo y confianza en situaciones laborales o personales, pero su impacto varía según el contexto y la gestión de información, ya que puede generar estrés como malentendidos.</i>	<i>El impacto de la comunicación informal en los policías depende del contexto.</i>	La comunicación informal es un medio clave para la salud emocional de los policías ya que fomenta el apoyo y la confianza, pero su impacto varía según el contexto y la gestión de información pudiendo fortalecer las relaciones como generar malentendidos y estrés

Proposición Instrumento 01	Proposición Instrumento 02	Proposiciones Agrupadas
<p><i>La percepción de la información informal sobre sí mismos es positiva o negativa, dependiendo del contexto, su expresión y la interacción con sus compañeros o jefe puede influir en el bienestar emocional del grupo.</i></p>	<p><i>Comentarios malintencionados con su vida privada, sobre su apariencia física o críticas negativas sobre su desempeño laboral.</i></p>	<p>La percepción de la información informal sobre su persona puede ser negativo o positivo, dependiendo del contexto la forma como se expresa con compañeros o superiores influye en el bienestar del grupo mientras que los comentarios malintencionados sobre la vida privada y su desempeño laboral generar un impacto negativo.</p>
Proposición Instrumento 01	Proposición Instrumento 02	Proposiciones Agrupadas
<p><i>Depende del control emocional de la persona y del contenido de información, como los chismes, lo que provoca tanto emociones positivas como negativas. Estas pueden incluir una mezcla de sensaciones como confianza, motivación, alegría, tranquilidad, o ansiedad, frustración, preocupación, presión o incluso bullying.</i></p>	<p><i>Dependiendo de la forma de pensar y de la resiliencia de cada persona, erosionando los lazos de confianza, perjudicando la colaboración o mantener la calma de la manera más profesional y adecuada posible.</i></p>	<p>El impacto emocional de la información informal como los chismes, depende del control emocional, la resiliencia de la persona como del contenido de la información, esto puede generar emociones positivas como confianza, motivación y tranquilidad, o negativas como ansiedad, frustración y presión, erosionando los lazos de confianza y perjudicando la colaboración, o bien mantener la calma y profesionalismo</p>
Proposición Instrumento 01	Proposición Instrumento 02	Proposiciones Agrupadas

<p><i>Incomodidad, decepción, desconfianza, ansiedad, estrés, tristeza, enojo, desagrado, disgusto, preocupaciones y sensaciones de vulnerabilidad. O un chisme puede ser una oportunidad para abordar el tema de manera abierta, honesta, y buscar soluciones.</i></p>	<p><i>Depende del impacto de los cambios, generaría ansiedad enojo, coraje, envidia o inquietud y curiosidad siendo posible que resulten beneficiosos.</i></p>	<p>La difusión de información informal como los chismes, puede generar una amplia gama de emociones negativas, como incomodidad, ansiedad, estrés, enojo y vulnerabilidad. Dependiendo del impacto y la manera en que se aborde, también puede ser una oportunidad para tratar el tema de forma abierta y honesta, lo que permite convertir la situación en algo beneficioso promoviendo soluciones y mejorando el ambiente laboral.</p>
<p>Proposición Instrumento 01</p>	<p>Proposición Instrumento 02</p>	<p>Proposiciones Agrupadas</p>
<p><i>Sería un aspecto positivo, disipando la presión y el estrés, lo que fortalece la confianza y mantiene el equilibrio social y laboral. Pero dependiendo del momento y de la carga laboral, podrían sentirse preocupados, priorizando su desempeño laboral, dado que la comunicación informal puede distraerlos de sus responsabilidades.</i></p>	<p><i>Comentarios relacionados con la vida personal, la eficacia y eficiencia en el desempeño laboral diario, las relaciones sentimentales entre compañeros y las opiniones sobre el aspecto físico pero dependiendo de la información del receptor y emisor.</i></p>	<p>La comunicación informal puede ser un aspecto positivo al disipar la presión y el estrés fortaleciendo la confianza y el equilibrio social y laboral, dependiendo del momento y la carga laboral ya que puede distraer la responsabilidades, además los comentarios sobre la vida personal, el desempeño laboral, las relaciones sentimentales y la apariencia física influye de manera diferente según la información y la relación entre el emisor y el receptor</p>

Categoría de convivencia

Categoría	Proposición Instrumento 01	Proposición Instrumento 02	Proposiciones Agrupadas
Convivencia	<i>La comunicación informal fortalece el trabajo en equipo, pero su interacción varía según la unión de subgrupos y personalidades diversas.</i>	<i>La intención de una comunicación informal en las interacciones interpersonales puede variar, generando estrés, depresión o comentarios positivos para su persona.</i>	La comunicación informal puede fortalecer el trabajo aunque su impacto varía según la dinámica entre subgrupos y la diversas personalidades, además la intención detrás de estas interacciones puede influir de manera distinta, generando tanto estrés o depresión como comentarios positivos que beneficien a la persona
	<i>La comunicación informal permite conocer detenidamente la interacción personal holística, pero puede ser negativa si no se aborda con discreción y tolerancia, particularmente en un entorno jerárquico.</i>	<i>La comunicación informal en su convivencia laboral es notable ya que pasan más tiempo en el trabajo que en sus hogares, Y su impacto depende del contexto y de cómo se utilice, ya que puede tener tanto efectos positivos como negativos</i>	La comunicación informal permite una comprensión sobre las interacciones personales en el entorno laboral, especialmente en un ambiente donde los trabajadores pasan más tiempos juntos que en sus hogares, dependiendo del contexto y de cómo se maneje ya que puede ser positivo fomentando la convivencia, como negativa si no se aborda con discreción y tolerancia, especialmente

		en entornos jerárquicos.
Proposición Instrumento 01	Proposición Instrumento 02	Proposiciones Agrupadas
La comunicación informal facilita la creación de espacios sociales, generando temas variables de conversaciones, especialmente en un entorno jerárquico, aunque su impacto puede ser limitado por actividades laborales, divisiones y la persistencia de rumores.	<i>Los policías se identifican en una variedad de experiencias, con personas que tiene buenas intenciones o malintencionadas en lo que desean transmitir y no permitirían que los rumores les afecten</i>	La comunicación informal facilita la creación de espacios sociales y genera diversas conversaciones, especialmente en un entorno jerárquico, su impacto puede ser limitado por las responsabilidades laborales, divisiones internas y la propagación de rumores, a pesar de esto los policías se identifican con experiencias tanto positivas como negativas dependiendo de las intenciones detrás de la comunicación, y buscan no permitir que los rumores afecten su desempeño o bienestar
Proposición Instrumento 01	Proposición Instrumento 02	Proposiciones Agrupadas
<i>Se generaría tensión, tristeza y desconfianza, con interacciones incómodas y distantes, provocando ambientes hostiles. Si llegara a suceder, dependería del tipo de información y de la reacción de la persona.</i>	<i>Una persona chismosa afectaría la convivencia desestabilizando a todo el grupo de trabajo, ya que es una persona de mucho cuidado y de poca confianza, creando enemistades</i>	La comunicación informal podría generar tensiones y desconfianza, creando interacciones incómodas y ambientes hostiles una persona chismosa podría agravar esta situación, fomentando enemistades.
Proposición Instrumento 01	Proposición Instrumento 02	Proposiciones Agrupadas

<p><i>En perspectiva, dependería de la persona y la intención. Facilitando la espontaneidad y la cooperación, rompiendo barreras jerárquicas. O dificultado la información puede ser mal transmitida, lo que lleva a perder la credibilidad de las palabras de sus compañeros.</i></p>	<p><i>Los chismes no contribuyen positivamente, ya que demeritan, dañan la salud mental y las amistades, pero dependiendo del contexto y de la intención, un chisme podría llegar a tener un efecto positivo.</i></p>	<p>La comunicación informal depende de la persona y su intención, facilitando la espontaneidad y la cooperación rompiendo barreras jerárquicas, si la información es mal transmitida perdería la credibilidad entre compañeros. Aunque los chismes generalmente tienen un impacto negativos al dañar la salud mental y las elaciones, su efecto puede variar según el contexto y la intención de ello, pudiendo incluso tener un impacto positivo.</p>
<p>Proposición Instrumento 01</p>	<p>Proposición Instrumento 02</p>	<p>Proposiciones Agrupadas</p>
<p><i>Si se utiliza de manera excesiva para dar un mensaje distorsionado de la realidad, chismes, o si se da en momentos inapropiados, podría generar distracciones, malentendidos y malos comentarios, lo que indispondría a los compañeros de trabajo.</i></p>	<p><i>Precaución en la utilización de chismes.</i></p>	<p>La utilización excesiva de chismes para transmitir un mensaje distorsionado de la realidad, especialmente en momentos inapropiados, puede generar distracciones, malentendidos que afectan la disposición de los compañeros, por lo tanto es crucial tener precaución en su uso.</p>
<p>Proposición Instrumento 01</p>	<p>Proposición Instrumento 02</p>	<p>Proposiciones Agrupadas</p>

<p><i>Dependería del equilibrio, del origen y de cómo y cuándo se utilice. Generando un ambiente de confianza y cooperación en dificultades laborales y actividades de esparcimiento, reduciendo tensiones y permitiendo un flujo de ideas más abierto, como negativamente con rumores que afectan la productividad o generan distracciones.</i></p>	<p><i>La intención de un chisme puede tener gran variar, desde llamar la atención hasta motivos hirientes.</i></p>	<p>La comunicación informal depende del equilibrio, del origen y el momento generando un ambiente de confianza y cooperación en situaciones laborales difíciles reduciendo tensiones y permitiendo un flujo de ideas más abierto. Aunque los rumores tienen un impacto negativo en la productividad, la intención detrás de un chisme puede variar desde buscar atención hasta causar daño.</p>
--	--	---

Categoría de Salud Física

Categoría	Proposición Instrumento 01	Proposición Instrumento 02	Proposiciones Agrupadas
Salud Física	<p><i>La comunicación informal puede aliviar el malestar físico en situaciones laborales complejas, genera estrés y dolencias físicas por comentarios laborales, distorsionados y discriminatorios, pero existe la posibilidad de sobrellevarlo.</i></p>	<p><i>La comunicación informal puede ser tanto un inhibidor o ser afectada ante actividades laborales estresantes</i></p>	<p>La comunicación informal puede ser un inhibidor ante el malestar físico y emocional en situaciones laborales complejas por comentarios distorsionados y discriminatorios.</p>
	Proposición Instrumento 01	Proposición Instrumento 02	Proposiciones Agrupadas

<p><i>Las sensaciones corporales derivadas de una mala comunicación informal son malestar general Migraña, taquicardia, tensiones musculares, sudoración leve, cansancio, desmotivación provocando Baja producción, desinterés e incumplimiento de objetivos</i></p>	<p><i>Los chismes afectarían en la pérdida de buenos hábitos de vida, causando tensión muscular y ansiedad.</i></p>	<p>La comunicación informal como los chismes puede provocar malestar general, como migraña, taquicardia, tensiones musculares, así como desmotivación y baja productividad, contribuyendo en la perdida de buenos hábitos de vida.</p>
<p>Proposición Instrumento 01</p>	<p>Proposición Instrumento 02</p>	<p>Proposiciones Agrupadas</p>
<p><i>Dependiendo del contenido de la comunicación informal, puede facilitar la adopción de hábitos físicos saludables como en la aparición de conductas perjudiciales para la salud física.</i></p>	<p><i>Este tipo de comunicación puede tener tanto aspectos positivos como negativos Provocando distracciones, generar enfermedades y hábitos de vida poco saludables, como tensión muscular, estrés, dolores de cabeza, malestar en el cuello, ansiedad e irritabilidad o fomentando la camaradería mejorando la satisfacción laboral.</i></p>	<p>La comunicación informal puede influir en los hábitos físicos saludables o en la aparición de conductas perjudiciales, presentando aspectos positivos como la camarería y la satisfacción laboral, así como negativos, como distracciones y problemas de salud física incluyendo tensión muscular, estrés, dolor de cabeza y cuello.</p>
<p>Proposición Instrumento 01</p>	<p>Proposición Instrumento 02</p>	<p>Proposiciones Agrupadas</p>

<p><i>La comunicación informal en general promueve el bienestar físico. Establecer límites es clave para sostener un equilibrio saludable en estas interacciones, pero está condicionado por el nivel de confianza y la intención del mensaje.</i></p>	<p><i>La intención de rumores puede generar malestar físico y un grupo de trabajo inestable.</i></p>	<p>La comunicación informal puede promover el bienestar físico, pero su efectividad depende establecer límites, así como del nivel de confianza y la intención del mensaje, ya que los rumores pueden causar malestar físico y genera inestabilidad en el grupo de trabajo.</p>
<p>Proposición Instrumento 01</p>	<p>Proposición Instrumento 02</p>	<p>Proposiciones Agrupadas</p>
<p><i>Los comentarios sobre el aspecto físico es mejor evitarlos, puesto que genera ansiedad, depresión y baja autoestima o siempre y cuando se den con respeto se puede de manera asertiva sin lastimar al otro.</i></p>	<p><i>Los comentarios que afectarían físicamente son sobre la apariencia física, la vida personal en general, y aspectos laborales, como rumores de despidos o habladurías sobre el rendimiento en el trabajo, en caso del jefe se debe mantener una mayor seriedad.</i></p>	<p>Los comentarios sobre el aspecto físico deben evitarse, ya que pueden provocar ansiedad, depresión, baja autoestima, si se hacen con respeto pueden ser asertivos pero los Rumores sobre el rendimiento laboral, especialmente los que provienen de un jefe, requieren un manejo serio para evitar efectos negativos.</p>

Matriz inductiva

Categoría de Salud Emocional

Categoría	Proposiciones Agrupadas	Categorías Inductivas
Salud Emocional	<p>La gestión adecuada de las emociones no solo promueve el desarrollo integral personal y laboral, sino que también permite enfrentar situaciones de comunicación informal que puede generar tristeza o estrés, al no dejarse influenciar por rumores negativos sobre su desempeño manteniendo un ambiente de respeto y cooperación</p>	<p>-Regulación emocional labora</p>
	<p>La comunicación informal es un medio clave para la salud emocional de los policías ya que fomenta el apoyo y la confianza. pero su impacto varía según el contexto y la gestión de información pudiendo fortalecer las relaciones como generar malentendidos y estrés</p>	<p>-Soporte psicológico en el trabajo -Impacto variable de la comunicación</p>
	<p>La percepción de la información informal sobre su persona puede ser negativa o positiva, dependiendo del contexto la forma como se expresa con compañeros o superiores influye en el bienestar del grupo. Mientras que los comentarios malintencionados sobre la vida privada y su desempeño laboral generar un impacto negativo.</p>	<p>-Interpretación de información -Efectos del deterioro de respeto</p>

El impacto emocional de la información informal como los chismes, depende del control emocional, la resiliencia de la persona como del contenido de la información, esto puede generar emociones positivas como confianza, motivación y tranquilidad.

-Impacto positivo del manejo de rumores

Negativas como ansiedad, frustración y presión, erosionando los lazos de confianza y perjudicando la colaboración, o bien mantener la calma y profesionalismo

-Tensión emocional

La difusión de información informal como los chismes, puede generar una amplia gama de emociones negativas, como incomodidad, ansiedad, estrés, enojo y vulnerabilidad. Dependiendo del impacto y la manera en que se aborde, también puede ser una oportunidad para tratar el tema de forma abierta y honesta, lo que permite convertir la situación en algo beneficioso promoviendo soluciones y mejorando el ambiente laboral.

-Conversión del conflicto

<p>La comunicación informal puede ser un aspecto positivo al disipar la presión y el estrés fortaleciendo la confianza y el equilibrio social y laboral.</p>	<p>-Estrategias comunicativas para el bienestar</p>
<p>Dependiendo del momento y la carga laboral ya que puede distraer las responsabilidades, además los comentarios sobre la vida personal, el desempeño laboral, las relaciones sentimentales y la apariencia física influye de manera diferente según la información y la relación entre el emisor y el receptor.</p>	<p>- Condicionamiento del desempeño laboral</p>

Categoría de Convivencia

Categoría	Proposiciones Agrupadas	Categorías Inductivas
<p>convivencia</p>	<p>La comunicación informal puede fortalecer el trabajo aunque su impacto varía según la dinámica entre subgrupos y las diversas personalidades.</p> <p>Además la intención detrás de estas interacciones puede influir de manera distinta, generando tanto estrés o depresión como comentarios positivos que benefician a la persona.</p>	<p>-Rendimiento laboral variable</p> <p>-Critica indirecta</p>

<p>La comunicación informal permite una comprensión sobre las interacciones personales en el entorno laboral, especialmente en un ambiente donde los trabajadores pasan más tiempos juntos que en sus hogares.</p> <p>Dependiendo del contexto y de cómo se maneje ya que puede ser positivo fomentando la convivencia, como negativa si no se aborda con discreción y tolerancia, especialmente en entornos jerárquicos.</p>	<p>-Conexión humana en el trabajo</p> <p>-Modulación de información</p>
<p>La comunicación informal facilita la creación de espacios sociales y genera diversas conversaciones, especialmente en un entorno jerárquico, su impacto puede ser limitado por las responsabilidades laborales, divisiones internas y la propagación de rumores.</p> <p>A pesar de esto los policías se identifican con experiencias tanto positivas como negativas dependiendo de las intenciones detrás de la comunicación, y buscan no permitir que los rumores afecten su desempeño o bienestar</p>	<p>-Limites jerárquicos</p> <p>-Estrategias de resiliencia</p>
<p>La comunicación informal podría generar tensiones y desconfianza, creando interacciones incómodas y ambientes hostiles una persona chismosa podría agravar esta situación, fomentando enemistades</p>	<p>- Enemistades por desinformación</p>

<p>La comunicación informal depende de la persona y su intención, facilitando la espontaneidad y la cooperación rompiendo barreras jerárquicas.</p> <p>Si la información es mal transmitida perdería la credibilidad entre compañeros, aunque los chismes generalmente tienen un impacto negativo al dañar la salud mental y las relaciones, su efecto puede variar según el contexto y la intención de ello, pudiendo incluso tener un impacto positivo.</p>	<p>-Confianza laboral</p> <p>-Interpretación del rumor</p>
<p>La utilización excesiva de chismes para transmitir un mensaje distorsionado de la realidad, especialmente en momentos inapropiados, puede generar distracciones, malentendidos que afectan la disposición de los compañeros, por lo tanto es crucial tener precaución en su uso.</p>	<p>-Deshonestidad</p>
<p>La comunicación informal depende del equilibrio, del origen y el momento generando un ambiente de confianza y cooperación en situaciones laborales difíciles reduciendo tensiones y permitiendo un flujo de ideas más abierto.</p> <p>Aunque los rumores tienen un impacto negativo en la productividad, la intención detrás de un chisme puede variar desde buscar atención hasta causar daño.</p>	<p>-Catarsis de estrés laboral</p> <p>- Interpretación personal de información</p>

Categoría de Salud Física

Categoría	Proposiciones Agrupadas	Categorías Inductivas
	<p>La comunicación informal puede ser un inhibidor ante el malestar físico y emocional en situaciones laborales complejas por comentarios distorsionados y discriminatorios.</p>	<p>-Estrés laboral por desinformación</p>
<p>Salud Física</p>	<p>La comunicación informal como los chismes puede provocar malestar general, como migraña, taquicardia, tensiones musculares, así como desmotivación y baja productividad, contribuyendo en la pérdida de buenos hábitos de vida.</p>	<p>-Somatización</p>
	<p>La comunicación informal puede influir en los hábitos físicos saludables o en la aparición de conductas perjudiciales, presentando aspectos positivos como la camarería y la satisfacción laboral.</p> <p>Así como negativos, como distracciones y problemas de salud física incluyendo tensión muscular, estrés, dolor de cabeza y cuello.</p>	<p>- Regulación conductual</p> <p>-Dolencias físicas derivadas del estrés laboral</p>

La comunicación informal puede promover el bienestar físico, pero su efectividad depende establecer límites, así como del nivel de confianza y la intención del mensaje, ya que los rumores pueden causar malestar físico y genera inestabilidad en el grupo de trabajo.

-Estrategias comunicativas

Los comentarios sobre el aspecto físico deben evitarse, ya que pueden provocar ansiedad, depresión, baja autoestima, si se hacen con respeto pueden ser asertivos.

-Prejuicios

Pero los rumores sobre el rendimiento laboral, especialmente los que provienen de un jefe, requieren un manejo serio para evitar efectos negativos.

-Responsabilidad en la comunicación jerárquica

Análisis e Interpretación de Resultados

En este análisis se explora las implicaciones de la comunicación informal en el clima laboral de los trabajadores del área de Talento Humano del Comando de Policía del Departamento de Nariño (DENAR). La investigación tiene como objetivos específicos identificar el impacto de la comunicación informal en la salud emocional, salud física y comprender los efectos de la comunicación informal en la convivencia de los trabajadores de policía del área de talento humano. En este estudio se utiliza una metodología de enfoque cualitativo, un método fenomenológico y un tipo de investigación descriptiva.

Se aplicó 2 técnicas de recolección de información, las cuales son una entrevista semiestructurada y un grupo focal; los instrumentos de dichas técnicas fueron dirigidos y aplicados a los 21 trabajadores de policía del área de talento humano; siendo grabados por medio de un audio, las respuestas fueron transcritas, analizadas y organizadas en una matriz de vaciado de información.

En primer lugar, se analiza que la implicación de la comunicación informal, genera una dualidad, es decir que tiene un impacto y efectos tanto positivos como negativos en la salud emocional, la convivencia y la salud física dentro del clima laboral de los policías del área de talento humano. Así como lo refiere el estudio realizado por Saleem y Perveen (2017), donde reconoce que la comunicación informal puede presentar tanto efectos positivos como negativos en las prácticas cotidianas al interior de las organizaciones.

Los policías reconocen que la comunicación informal facilita una transmisión de mensajes más fluida, sin la necesidad de seguir estrictamente las normas de comunicación establecidas por la institución militar. Lo que implica que este tipo de comunicación les proporciona una mayor confianza y les permite expresarse con naturalidad, teniendo la posibilidad de hablar con sus compañeros sobre asuntos que no necesariamente tienen que ser laborales, ya que les ayuda a buscar consejo, inhibir y desahogar conflictos internos, ya sean problemas personales, familiares o económicos. Como lo refiere la investigación de Lucas (2007) donde destaca que la comunicación informal se da de manera espontánea entre las personas que integran la organización y en la que se tratan temas diversos, que pueden ser de carácter personal o laboral. Así que la comunicación informal es un pilar fundamental para el bienestar de una institución como la policía, fomentando un ambiente de confianza y cohesión, donde los policías pueden abordar temas personales sin limitaciones formales que, de otro modo, podrían generar barreras o tensiones internas, ayudando no solo en la

transmisión de información, sino también como un puente clave para mantener un clima laboral saludable y equilibrado.

Del mismo modo, los policías mencionan que al ser parte de una institución jerarquizada tienen la posibilidad de dirigirse a un superior usando sus propias palabras, la implicación de comunicación informal se percibe como más asertiva, agradable y facilita la fluidez en la explicación de las actividades diarias. Según lo manifiesta Lucas (2007) los beneficios de la comunicación informal radican en que directivos pueden llegar a conocer las opiniones de sus colaboradores al momento de fijar nuevos objetivos o estrategias organizacionales y establecer el nivel de rechazo o aceptación. De manera que la comunicación informal dentro de una estructura jerárquica, como la policía, facilita la interacción y entendimiento cuando los subordinados se expresen con naturalidad, creando un ambiente donde las ideas y preocupaciones pueden fluir libremente, mejorando la dinámica del grupo, brindando a los superiores una visión más clara y directa de las percepciones de sus subordinados. Queriendo decir que la comunicación informal es una herramienta para una gestión más consciente y receptiva a la realidad de las personas. Sin embargo, los policías manifiestan que, aunque estén de acuerdo en que la implicación de la comunicación informal presenta aspectos positivos en su clima laboral, difieren en ciertos puntos, mencionando que este tipo de comunicación no es utilizado de manera activa dentro de todos los trabajadores de la aérea de talento humano, sino que está limitada a ciertas personas con las que tienen mayor confianza. Lo que implica que esta comunicación informal permite a los policías hablar desde su temperamento en formas distintas, y como resultado puede generar malentendidos si la información no es percibida con claridad. Lo que da lugar a chismes y rumores. Estando de acuerdo con lo que menciona Torres (2022) donde argumenta que los chismes, rumores y afirmaciones negativas sobre algún trabajador tienen la capacidad de generar un efecto rebote sobre otros colaboradores, quienes tendrán una menor disposición a trabajar con un individuo, a rechazar las conductas del trabajador e incluso aislarlo del grupo social. Por lo tanto, una comunicación informal más selectiva y limitada entre personas que hacen parte de una institución como en la policía puede generar exclusión y malentendidos, afectando las relaciones laborales y la cohesión del equipo. Identificando que la comunicación informal tiene un riesgo cuando no es gestionada adecuadamente, dando lugar a una comunicación de tensiones y divisiones, generando un ambiente laboral menos colaborativo y más fragmentado.

En coherencia a lo anterior, la comunicación informal entre los colaboradores del área de Talento Humano del Comando del Departamento de Policía (Nariño) - DENAR constituye un

fenómeno ambivalente que incide significativamente en el clima laboral. Por un lado, esta forma de interacción fortalece la confianza entre los trabajadores, contribuyendo a la disminución de los niveles de estrés y promoviendo relaciones interpersonales saludables, mientras que, por otro lado, puede dar lugar a efectos adversos como la propagación de rumores, malentendidos y comportamientos percibidos como faltos de respeto, los cuales afectan negativamente la convivencia y la salud emocional de los empleados. En este contexto, uno de los primeros elementos que se pueden evaluar es la regulación de la comunicación informal mediante normas institucionales, lo cual emerge como una estrategia clave para optimizar sus beneficios y mitigar sus riesgos.

En este orden de ideas, la implementación de normas que regulen la comunicación informal tiene varias ventajas significativas, ya que estas pueden fortalecer el respeto mutuo entre los colaboradores al establecer límites claros sobre las interacciones aceptables, reduciendo así las probabilidades de que se generen conflictos o conductas inapropiadas. Asimismo, la regulación permite limitar la propagación de información no verificada, como los chismes, al proponer canales formales de comunicación que los trabajadores pueden utilizar para validar la información, contribuyendo no solo a un entorno más transparente sino también a la preservación de la salud emocional y física de los empleados (Pérez, 2004). De igual manera, las normas favorecen un clima laboral más saludable al minimizar los conflictos derivados de interacciones desorganizadas, lo que a su vez promueve un ambiente de confianza y bienestar general, por lo que estas regulaciones pueden fomentar una mayor cohesión entre los miembros del equipo al orientar la comunicación informal hacia el fortalecimiento de relaciones basadas en experiencias positivas y el apoyo mutuo (Pérez, 2004).

Sin embargo, regular la comunicación informal también presenta retos importantes, entre ellos la resistencia al cambio, ya que algunos colaboradores podrían interpretar estas normas como una invasión a su espacio personal, generando desconfianza o rechazo hacia la organización (Mariño-Arévalo, 2014). Además, existe el riesgo de sobreregulación, donde un exceso de normas podría sofocar la espontaneidad y autenticidad inherentes a las interacciones informales, elementos esenciales para aliviar tensiones y construir vínculos significativos en el lugar de trabajo (Uribe, 2015). De igual forma, otro elemento a tenerse en cuenta radica en la implementación práctica de estas normativas, dado que la comunicación informal, al ser espontánea y no estructurada, resulta difícil de observar y controlar de manera efectiva, donde las normas son percibidas como restrictivas, podrían generar un impacto

negativo en la confianza entre los colaboradores y en su percepción hacia la organización, afectando el clima laboral de forma adversa (Uribe, 2015).

De manera complementaria, el abordaje de la comunicación informal en el ámbito laboral puede enfocarse en el desarrollo de actividades pedagógicas que fortalezcan competencias socioemocionales como la empatía, el pensamiento crítico y la comunicación asertiva, planteando una alternativa que no se basa en regulaciones normativas, sino en acciones educativas y significativas. Este enfoque busca transformar la comunicación informal en un espacio de interacción positiva y enriquecedora, promoviendo un clima laboral colaborativo y saludable, en lugar de imponer restricciones, estas actividades permiten a los colaboradores reflexionar sobre sus patrones de comunicación y los efectos que generan en las dinámicas grupales, fortaleciendo así sus habilidades interpersonales (Fernández-Melgarejo, 2024).

En este contexto, talleres orientados al desarrollo de la empatía pueden resultar fundamentales, ya que fomentan una mayor comprensión de las perspectivas y emociones de los demás, lo cual reduce los malentendidos y conflictos derivados de comentarios negativos o rumores, asimismo, dinámicas grupales enfocadas en el pensamiento crítico permiten a los colaboradores analizar la información que circula informalmente, ayudándoles a diferenciar entre hechos y especulaciones, lo que promueve un entorno laboral basado en la confianza y la transparencia, donde las actividades pedagógicas dirigidas a la comunicación asertiva facilitan que los trabajadores expresen sus ideas y sentimientos de manera clara y respetuosa, promoviendo interacciones más constructivas y disminuyendo los efectos adversos de la comunicación informal (Camacho y Céspedes, 2018; Fernández-Melgarejo, 2024).

Adicionalmente, estas acciones educativas pueden incorporar estrategias para la gestión emocional, proporcionándoles herramientas a los colaboradores para regular sus emociones en situaciones de estrés o conflicto, lo cual no solo mejora su bienestar emocional, sino que también influye positivamente en el clima laboral (Cervantes & Fajardo, 2022). Esto se complementa con la implementación de metodologías como el juego de roles o el análisis de casos, donde se simulan escenarios reales de comunicación informal para que los trabajadores puedan practicar respuestas efectivas y reflexionar sobre sus conductas, generando aprendizajes significativos y aplicables en el día a día, en consecuencia, el desarrollo de actividades pedagógicas no solo evita la necesidad de imponer normativas restrictivas, sino que también fomenta un cambio cultural a largo plazo dentro de las organizaciones. Este enfoque, centrado en el fortalecimiento de habilidades como la empatía, el pensamiento crítico y la asertividad, convierte la comunicación informal en un recurso valioso que impulsa

relaciones laborales más saludables y productivas, al tiempo que promueve un clima laboral armónico, resiliente y colaborativo (Cervantes & Fajardo, 2022).

En cuanto al impacto que tiene la comunicación informal en la salud emocional de los trabajadores de policía del área de talento humano radica en que su impacto depende de la persona, lugar, la situación, de la forma de cómo se expresa la comunicación informal y de qué manera es escuchada y puede ser recibida tanto de manera negativa sintiéndose enojados o incómodos, como positiva generándole tranquilidad o incluso mencionaron que dependen del bienestar emocional de su jefe para tener bienestar emocional entre los compañeros del área de talento humano. Encontrando una afinidad a lo mencionado por Forehand y Gilmer (1964) donde comenta que el clima organizacional es multidimensional y está formado por un conjunto de características que describen a la organización, la hacen diferente de otras organizaciones, y puede influir sobre el comportamiento de los miembros de la organización. Por esta razón, la comunicación informal en la salud emocional de los policías es contextual y subjetiva, por lo que no tiene un efecto uniforme, sino que puede ser tanto un alivio como una fuente de incomodidad, y la dependencia emocional de los policías al estado emocional de su líder demuestra que el liderazgo tiene una influencia importante en el bienestar de los policías del área de talento humano, dando la idea de que el clima organizacional impacta de manera diversa al comportamiento y estado emocional de los miembros de una organización.

Del mismo modo, el impacto positivo que tiene la comunicación informal en la salud emocional de trabajadores de policía, en primer lugar, les permite reducir las experiencias estresantes de sus situaciones laborales, ya que reciben la información de manera más fácil y rápida, ayudándoles a encontrar soluciones y llevándolos a un estado de tranquilidad y confort. Además, el impacto de la comunicación informal no radica solamente en sus funciones laborales sino en las experiencias personales. Al ser una institución nacional, los trabajadores de policía viven constantemente en rotaciones en diferentes regiones del país de Colombia; según lo mencionaron, aproximadamente un setenta por ciento de los policías no vive con sus familias. Por lo tanto, si un compañero se siente triste por dificultades en su hogar o en el trabajo, el impacto que tiene la comunicación informal reside en que los policías puedan sentirse escuchados dentro de un entorno de confianza y camaradería. Dicho en otras palabras, una definición que comparta similitud es mencionada por Vásquez (2017), donde considera que los trabajadores pueden diferenciar las condiciones laborales que no son óptimas para el bienestar, y este proceso de crítica constructiva posibilita un continuo cambio y mejoría en la dirección de la salud laboral y el bienestar. Equivalentemente, es importante que el profesional sea sensible a las emociones de los clientes, usuarios y compañeros para

manejar adecuadamente las situaciones de conflictos interpersonales y de regulación emocional, que se derivan de las situaciones cotidianas laborales. De manera que la comunicación informal juega un papel crucial en la salud emocional de los colaboradores. Permitiendo que los policías puedan identificar y discutir preocupaciones laborales y personales dentro de un ambiente de confianza, identificando este tipo de comunicación informal como una herramienta para la crítica constructiva entre los policías, ayudándoles en el mejoramiento de un clima laboral más saludable y receptivo.

Paralelamente se identificó un impacto negativo como resultado de la comunicación informal en la salud emocional de los policías del área de talento humano. Los colaboradores consideran que no hay buena atención a la parte emocional, mencionan que los comentarios negativos que podrían impactarlos negativamente y desestabilizarlos emocionalmente serían aquellos que denigran su trabajo, lo consideran ineficiente, lo subestiman, desconocen el buen proceso que realizan o se sentirían mal psicológicamente por no tener la posibilidad de dar su opinión personal debido a que no corresponden al nivel de rango de los demás compañeros. Por ejemplo, como la definición de Castro et al. (2011), donde argumentan que el trabajo policial es una profesión de alto estrés porque se encuentran expuestos a situaciones violentas, nocivas y exigentes. Igualmente, es importante considerar que existe una multiplicidad de factores que pueden afectar la adecuada salud mental de los agentes policiales como el aburrimiento, la falta de respeto por parte de la comunidad, los trámites administrativos, el contacto con personas desafiantes, los traslados, las situaciones violentas y la naturaleza jerarquizada y burocrática de la policía. Por lo tanto, se identifica que en una estructura jerárquica como puede ser en la policía, donde se generan entornos de alto estrés, puede provocar efectos negativos en la comunicación informal. Es decir que la desvalorización y la subestimación percibidas en los comentarios informales no son sucesos aislados, sino manifestaciones de un sistema organizacional que, al restringir la expresión personal y no mirar de manera adecuada la salud emocional, perpetúa un ciclo de estrés y deterioro emocional que va más allá de los factores externos tradicionales mencionados por la teoría.

En relación con el impacto de la comunicación informal en la salud emocional, es fundamental considerar cómo esta dinámica puede actuar como un factor de riesgo o un detonante, particularmente en contextos laborales de alta exigencia, como las funciones policíacas. La investigación destaca que la comunicación informal puede tener efectos ambivalentes, ya que, por un lado, ofrece un espacio de interacción social que puede aliviar tensiones, pero, por otro, puede convertirse en un vehículo para la propagación de

comentarios negativos, rumores y críticas que impactan directamente en la autoestima y el bienestar emocional de los trabajadores.

Por un lado, cuando la comunicación informal se desarrolla en un entorno de confianza y respeto, puede ser un medio para reducir el estrés acumulado, generar cohesión grupal y fortalecer las relaciones interpersonales, contribuyendo así a un ambiente laboral más saludable, donde esta forma de interacción puede ofrecer apoyo emocional entre colegas, especialmente en contextos como el policial, donde las situaciones de estrés constante requieren de espacios de desahogo y diálogo, además, estas conversaciones informales pueden actuar como un mecanismo para compartir experiencias y estrategias de afrontamiento, disminuyendo la sensación de aislamiento y promoviendo la empatía dentro del grupo (Rivera-Páez, 2019).

Sin embargo, la comunicación informal también puede derivar en consecuencias negativas cuando se utiliza para difundir chismes, comentarios despectivos o juicios que afectan la percepción de valía personal de los trabajadores, en este sentido, las críticas injustificadas y los rumores pueden intensificar el estrés laboral, exacerbar sentimientos de inseguridad y afectar significativamente la autoestima, convirtiendo esta forma de comunicación en un detonante de problemas psicológicos y emocionales (Sanz-Vergel & Rodríguez-Muñoz, 2011). Para los policías, cuya labor implica una exposición constante a situaciones de riesgo y presión, estos efectos pueden amplificarse, incrementando la vulnerabilidad a padecer trastornos como la ansiedad o la depresión. Además, el impacto de la comunicación informal no se limita únicamente al nivel individual, sino que también puede influir en el clima laboral general, generando un entorno hostil si no se maneja adecuadamente. Las dinámicas negativas asociadas a esta forma de interacción no solo afectan la salud emocional de los individuos, sino que también debilitan la cohesión del equipo, incrementan los conflictos interpersonales y disminuyen la percepción de apoyo social dentro del grupo (Barés, 2023).

Por lo tanto, abordar el impacto de la comunicación informal en la salud emocional requiere de estrategias que reconozcan su naturaleza ambivalente, por lo que es necesario fomentar prácticas que canalicen esta forma de comunicación hacia interacciones positivas y constructivas, mientras se desarrollan competencias socioemocionales que permitan a los trabajadores manejar de manera más efectiva las dinámicas negativas.

Por otro lado, el uso del concepto de "salud emocional" en el contexto de esta investigación refleja un enfoque específico en el manejo de emociones y en cómo estas influyen en el bienestar individual y colectivo dentro del entorno laboral, especialmente en un ámbito como el policial, donde las emociones están profundamente implicadas debido a la

alta presión y las exigencias propias de sus funciones, centrándose en la capacidad de identificar, expresar y regular emociones, así como en su impacto en las relaciones interpersonales y la productividad laboral, lo cual resulta pertinente para analizar cómo la comunicación informal puede actuar como un factor que afecta las dinámicas emocionales dentro del grupo. Sin embargo, al contrastar este concepto con el de "salud mental", surgen interrogantes sobre cuál sería el enfoque más adecuado para abordar los fenómenos relacionados con la comunicación informal en el clima laboral, dado que la "salud mental" abarca un espectro más amplio que incluye aspectos emocionales, cognitivos y conductuales, además de englobar la capacidad de una persona para manejar el estrés, mantener relaciones saludables y tomar decisiones adecuadas (Macaya et al., 2018).

Desde esta perspectiva, abordar la problemática desde la salud mental permitiría considerar no solo los efectos emocionales inmediatos de la comunicación informal, como el estrés o la autoestima, sino también las implicaciones a largo plazo en términos de trastornos psicológicos como la ansiedad o la depresión, que podrían surgir en un ambiente laboral tóxico. Por un lado, el concepto de "salud emocional" es útil cuando se pretende delimitar el análisis a las experiencias subjetivas y a la regulación emocional, lo cual es relevante en la investigación, dado que las emociones son un componente esencial en la percepción del clima laboral y en la interacción entre compañeros, además, este enfoque permite diseñar intervenciones específicas, como actividades de desarrollo socioemocional, que apunten directamente a mejorar las competencias emocionales de los trabajadores (Hiriart, 2018).

Por otro lado, abordar el tema desde la "salud mental" ampliaría el marco de análisis, incorporando dimensiones adicionales como el impacto en los procesos cognitivos y conductuales, la aparición de problemas psicológicos y la interacción entre factores individuales y contextuales (Hiriart, 2018), lo cual podría ser particularmente pertinente en un contexto laboral como el policial, donde los factores estresantes no solo afectan las emociones, sino también la capacidad de los trabajadores para tomar decisiones críticas, resolver conflictos y desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Abordar las problemáticas derivadas de la comunicación informal desde la perspectiva de la psicología positiva implica enfocar las estrategias en el fortalecimiento de los recursos internos y externos de los trabajadores para promover un clima laboral saludable, en lugar de centrarse únicamente en los factores negativos, ya que la psicología positiva, con su énfasis en las fortalezas, las emociones agradables y el bienestar, ofrece un marco idóneo para transformar los efectos adversos de la comunicación informal en oportunidades para mejorar la cohesión, la confianza y la convivencia dentro del entorno laboral. En primer lugar, sería

posible implementar intervenciones basadas en el desarrollo de fortalezas personales, como la empatía, la resiliencia y la comunicación asertiva, con el objetivo de fomentar interacciones más respetuosas y constructivas, incluso en contextos de comunicación informal, ya que estas fortalezas no solo reducirían la probabilidad de malentendidos y rumores, sino que también permitirían a los trabajadores gestionar de manera efectiva las situaciones de conflicto que puedan surgir, promoviendo una atmósfera de apoyo mutuo, además, las prácticas de gratitud y reconocimiento entre compañeros podrían integrarse en las dinámicas laborales para reforzar los vínculos positivos y minimizar el impacto de comentarios malintencionados o conductas despectivas (Muñoz et al., 2016).

Por otro lado, desde la psicología positiva, se podrían diseñar espacios de interacción que promuevan emociones positivas y fortalezcan el sentido de pertenencia, como talleres grupales, dinámicas de equipo y actividades de recreación, ya que estos espacios permitirían canalizar la comunicación informal hacia interacciones constructivas que favorezcan la cohesión del grupo, al tiempo que reducen los comportamientos asociados a rumores o falta de respeto, por ejemplo, el uso de dinámicas de storytelling o narrativas colaborativas puede contribuir a transformar las historias informales en herramientas para reforzar los valores organizacionales y las experiencias compartidas (Muñoz et al., 2016). Finalmente, se podrían emplear estrategias de intervención que promuevan el flow y el engagement en el lugar de trabajo, aprovechando la comunicación informal como un recurso para incrementar el compromiso laboral y la motivación intrínseca de los empleados, en lugar de intentar eliminar esta forma de comunicación, se trataría de integrarla en los procesos laborales como un canal para compartir ideas, experiencias y aprendizajes de manera espontánea, lo cual, a su vez, podría fortalecer la confianza y el bienestar general, al centrarse en el cultivo de emociones positivas, el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y la promoción de metas compartidas, la psicología positiva ofrece un enfoque transformador que permite convertir las problemáticas de la comunicación informal en oportunidades de crecimiento y bienestar para los trabajadores y la organización en su conjunto (Park et al., 2013).

Con respecto a los efectos que tiene la comunicación informal en la convivencia de los trabajadores de policía del área de talento humano, La percepción de los participantes se puede considerar dividida en varios aspectos. En primer lugar, la mayoría tiene una percepción positiva, mencionando que este tipo de comunicación es un medio para buscar la colaboración entre compañeros, generando la empatía necesaria para afianzar sus relaciones. Consideran que es esencial para el trabajo en equipo, mejorando el desempeño de sus actividades y logrando sus objetivos propuestos. Pero los policías difieren ligeramente, ya

que perciben que depende del rol que se esté desempeñando. Mencionan que el área de talento humano está dividida en diferentes subáreas conformadas por grupos más pequeños, y que existe un mejor trabajo en equipo en cada grupo de manera individual, generando probablemente falencias en el trabajo en equipo del área de talento humano de manera colectiva, ya que se pueden generar controversias debido al desconocimiento de las funciones laborales de los diferentes grupos. Además, la interacción de diferentes personalidades puede causar incomodidad al recibir información informal desde una percepción distinta. Como lo refiere Casares (2016), establece que la convivencia laboral en estos entornos también se encuentra influenciada por variables del ambiente social como el compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos; las variables personales como las aptitudes, actitudes, motivaciones y expectativas; y las variables propias del comportamiento organizacional como la productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y estrés. Acorde con lo mencionado, se reconoce una dinámica variable dentro del área de talento humano. Ya que la comunicación informal puede promover la empatía y la cooperación dentro de subgrupos, la falta de unión colectiva sugiere que estas interacciones positivas no se desplazan de manera adecuada en la colaboración entre los diferentes grupos. Por lo tanto, las variables organizacionales, como la estructura y la división de roles, pueden limitar el impacto positivo de la comunicación informal.

Adicionalmente, se identifica que los efectos que tiene la comunicación informal en la convivencia están condicionados mucho más a través de los medios digitales de comunicación, mencionando que está completamente inmersa en su día a día, siendo propia e individual de cada persona, lo consideran incluso una necesidad. Por consecuencia, mencionan que la comunicación informal tiene mucho más efecto a través de WhatsApp. Los términos técnicos y formales se aplican con menor grado. Y de igual forma se pueden abordar temas tanto personales como laborales, para des tensionar un mensaje formal, como informal. Así como lo refiere el estudio realizado por Hoetger (2022) a pesar de la importancia de la comunicación informal en la entidad, los oficiales señalan que este tipo de comunicación representa una serie de retos. Por ejemplo, los oficiales sostuvieron que gran parte de la comunicación informal sostenida por los compañeros se da a través de medios digitales como WhatsApp, y a raíz de ello, se pueden generar algunas interpretaciones erróneas o chismes que en algunas ocasiones se han filtrado a otros grupos y han generado malentendidos y conflictos entre sus compañeros. Como se logra identificar en un pequeño grupo de policías del área de talento humano, manifiestas que, a través de estos medios de comunicación, se puede distorsionar la información, prestándose para muchos chismes o malos entendidos,

tanto en lo laboral, donde se pierde el respeto por no tener privacidad fuera de sus horas laborales, sintiendo presión y estrés, como en lo personal, en cuanto a familia o relaciones de pareja. De manera que, aunque la comunicación informal a través de medios digitales se ha convertido en una necesidad diaria y facilita la interacción entre los policías, su uso en plataformas como WhatsApp puede dificultar la convivencia debido a la informalidad que facilita el surgimiento de malentendidos, generando una visualización limitada entre lo personal y lo laboral, lo que provoca conflictos y estrés adicional. Sugiriendo que las herramientas digitales potencian la comunicación, pero de igual forma requieren de una gestión más cuidadosa para evitar que se conviertan en fuentes de tensión y deterioro en las relaciones interpersonales y laborales (Morales et al., 2022).

Adicional a lo anterior, es importante poner en consideración los efectos que tiene la comunicación informal en la convivencia de los policías, mencionan que les permite hacer planes y contribuye a crear espacios como pausas activas. Lo denominan formar una comitiva para compartir en el cumpleaños de algún compañero o celebrar fechas especiales como el Día del Padre o el Día de la Madre, actividades de integración que incluyen una tarde de cine, compartir con la familia dentro del mismo entorno laboral, entre otras. Así como lo refiere, Edelstein (2011) menciona que la convivencia es un producto de la interacción humana, es decir, es un resultado de la manera como se van entrelazando las vidas en los distintos ámbitos de las relaciones sociales, donde se convive, se comparte con otros en espacios y escenarios diferentes, pero por otro lado, unas pocas opiniones y experiencias de los policías del área de talento humano refieren que, aunque estén de acuerdo en que la comunicación informal contribuye de manera positiva, mencionan que los tiempos para realizar estos espacios son limitados por sus funciones laborales. También consideran que establecer un espacio para que todo el grupo de talento humano comparta en salidas, como paseos, es muy raro, ya que existen grupos que salen individualmente. Además, mencionan que la integración solo se fortalece por momentos, ya que después de las reuniones de integración, días después, comienzan nuevamente los rumores entre los compañeros. Por lo tanto, la comunicación informal puede crear oportunidades significativas para la integración social y la convivencia entre los policías, pero estas actividades se pueden ver limitadas por la falta de tiempo y grupos de trabajo que funcionen de manera aislada; de igual forma, las celebraciones y eventos especiales, que otorgan un sentido de comunidad, no son suficientes para contrarrestar las divisiones y los rumores que reaparecen con el tiempo. Queriendo decir que, si bien la comunicación informal es importante para generar espacios de convivencia, su efectividad depende de un apoyo organizacional más estructurado y continuo que genere

vínculos más permanentes, traspasando la fragmentación del grupo (Escobar y Corredor, 2016).

En cuanto al impacto de la comunicación informal en la salud física de los policías del área de talento humano, los entrevistados mencionaron que, si los parámetros normativos institucionales de la Policía fueran los únicos y predominantes que utilizarían en su día a día, se verían psicológicamente afectados, ya que percibirían que pierden su esencia como personas. Esto es especialmente relevante cuando vivencian situaciones estresantes debido a sus actividades laborales, que pueden manifestarse físicamente en dolor de estómago, dolor de cabeza, dolor en las amígdalas o, en algunos casos, por dolencias físicas propias como el dolor de espalda, y la comunicación informal les ayuda a resolver estas dificultades laborales, aliviando su malestar físico. Por lo cual, la comunicación informal tiene una repercusión en la tranquilidad mental de los policías, permitiéndoles dialogar y dar consejos sobre temas o problemas, tanto personales como laborales (Galarza, 2017). De igual forma, se encuentra que la comunicación informal tiene la influencia de generar hábitos de comportamientos saludables en los policías, como lo es el ejercicio físico, sirviendo esta comunicación como un puente para dar consejos a compañeros que presentan comportamientos considerados nocivos o con restricciones de salud física. Encontrando un grado de similitud en cuanto a lo que menciona Kaplan y Sadock (1999) indicando que la salud física es un estado saludable de bienestar y este debe tener en cuenta la totalidad de la persona, o lo que es lo mismo, el estado general del cuerpo y la mente. En este sentido, el bienestar mental no puede separarse del bienestar físico y por tanto, la salud y la enfermedad física y mental representan partes esenciales de la vida que están profundamente interrelacionadas (Melgosa, 2017). De esta manera, la comunicación informal entre los policías es un medio para equilibrar las actividades institucionales con las necesidades de bienestar integral, reconociendo que la comunicación informal puede promover la salud mental y física en entornos jerárquicos, en las que adicionalmente, el apoyo interpersonal y la promoción de hábitos saludables a través de la comunicación no estructurada son importantes para contrarrestar posibles impactos negativos, destacando la importancia de estos espacios informales para preservar el bienestar general de los colaboradores en contextos laborales que pueden ser percibidos como rígidos y exigentes (Arenas-Solano, 2023).

Por otro lado, se identifica el impacto negativo de la comunicación en la salud física de los policías, mencionando que depende de la intención con la que se transmite un comentario informal, sea personal o laboral, ya que si la divulgación de información informal son expresiones discriminatorias al aspecto físico de algún compañero, chismes y rumores, el

impacto de estos comentarios puede generar malestar psicológico, manifestándose con dolores de cabeza, ansiedad, inducción al llanto y puede afectar el estado de ánimo del compañero que recibe estos comentarios, llevándolo a una conducta de alejamiento, cambios en sus hábitos de alimentación y sueño o limitando su práctica de ejercicio. Así como lo menciona Carter (2014) quien refiere, que es importante tener en cuenta que la ansiedad y la depresión causan, con frecuencia, cambios adversos en el sistema inmunitario de la persona, lo que abre paso a diferentes enfermedades físicas, esto en la medida en que la que la salud mental de una persona afecta profundamente a su conducta (dieta, ejercicio físico, hábitos sexuales, tabaquismo, etc.), lo que puede elevar la incidencia de enfermedades físicas. En este orden de ideas, cuando la comunicación informal es percibida negativamente, puede afectar el bienestar psicológico de los policías, manifestándose en síntomas físicos y hábitos poco saludables, lo cual ha sido ampliamente estudiado y donde se encuentran de forma frecuente interrelaciones entre el malestar emocional y las consecuencias físicas (Soriano et al., 2019), lo cual subraya la necesidad de una comunicación más consciente y positiva para evitar el desencadenamiento de problemas de salud en los policías.

Finalmente, esta investigación muestra la implicación de la comunicación informal en el clima laboral de los policías del área de talento humano, así como su impacto y efectos en la salud emocional, salud física y la convivencia de los mismos, pero también resulta una limitación en la comparación de los resultados de la investigación y las teorías anteriores, evidenciando la necesidad de generar más estudios posteriores que logren describir las dinámicas de comunicación informal dentro de un clima laboral militar, ya que no han sido estudiadas a profundidad a nivel nacional y regional.

Conclusiones

En primer lugar, se identifica que la presencia o ausencia de confianza es un elemento determinante del desarrollo de la comunicación informal, esta confianza se revela como un factor clave dentro de la convivencia, ya que a través de este componente permite entender la subjetividad de los policías que convergen en una interacción personal como laboral, donde dentro de las mismas se abordan temas de conversación diversos atribuidos de una dualidad, dependiendo de su naturaleza y contexto, las cuales pueden influir directamente en el estado emocional de los colaboradores.

Además, la intención es un pilar básico de la comunicación informal, puesto que dependiendo de la intención con la que se trasmite o reciba la información, puede fomentar el

sentido de autoestima, motivación y bienestar de los policías. Este tipo de comunicación es importante dentro de la capacidad de los colaboradores para manejar momentos profesionales o personales percibidos con complejidad, pudiendo tanto fortalecer su resiliencia como, en casos contrarios, deteriorar su estado emocional.

En el mismo sentido, la comunicación informal no solo influye con lo mencionado anteriormente, sino que también puede impactar diversos aspectos de la salud física de los colaboradores. Esto en la medida en que la facilidad del intercambio de consejos y apoyo sobre dificultades de la vida personal y el trabajo, les permite la tranquilidad mental y la adopción de hábitos saludables. Sin embargo, los comentarios informales captados como tergiversados o discriminatorios generan gran incomodidad, manifestándose en dolencias físicas, además de asociarse con cambios en el comportamiento que pueden desembocar en signos o síntomas físicos.

Por otro lado, aunque se identificaran y describieran de manera individual los objetivos de la investigación, las dimensiones de salud emocional, salud física y convivencia demostraron estar interconectadas, influyéndose mutuamente y teniendo un impacto significativo en el bienestar general y el entorno laboral en el que los policías realizan sus funciones, lo cual indica que no pueden considerarse de forma aislada porque su interrelación conjunta es importante para comprender el clima laboral.

De modo similar, las dinámicas de la comunicación informal en las organizaciones, tal como lo evidencian las teorías revisadas, demuestran tener similitud dentro de las mismas categorías de la presente investigación. En este sentido, la comunicación informal permite la espontaneidad, tratar temas diversos, facilita el acercamiento hacia los directivos, promueve la sensibilidad entre compañeros, así como la prioridad de la interacción humana y la influencia de las emociones hacia la salud física y su conducta. De igual forma, el impacto negativo de los chismes y rumores que afectan las mismas categorías, en donde se encontró investigaciones a nivel internacional que mencionan que la profesión de policía está expuesta a una multiplicidad de factores de alto estrés y conflicto entre compañeros. Sin embargo, se observa una falta de información detallada sobre cómo este tipo de comunicación y las implicaciones en las organizaciones militares, sugiriendo una posible falta de estudios en este ámbito.

En este sentido, esta investigación proporciona conocimiento valioso y novedoso sobre las dinámicas de la comunicación informal en un grupo poblacional que ha sido poco estudiado en este aspecto específico, representando la policía un clima laboral formal y altamente estructurado. Sin embargo, prevalece la necesidad de expresarse, algo que es

esencial para los humanos, siendo la comunicación una herramienta fundamental que permite manifestar al entono, pensamientos y emociones propios, dando lugar a un fenómeno complejo de interacción.

Recomendaciones

En lo referente a la confluencia de diversas personalidades, las cuales generan distinciones de comunicación y pueden llegar a ser percibidas con incomodidad. Se sugiere implementar capacitaciones enfocadas en mejorar las habilidades de comunicación informal. Donde se aborde la importancia de una adecuada interpretación de la información, desarrollando habilidades comunicativas asertivas que fortalezcan la expresión de pensamiento y sentimientos de una manera clara, directa y respetuosa. Un ejemplo de esto serían ejercicios de simulación donde los policías puedan poner en práctica la comunicación informal en situaciones controladas, permitiendo observar y corregir patrones de comunicación que puedan derivar en malentendidos.

En cuanto a los momentos laborales estresantes que inhabilitan una adecuada expresión de comunicación informal provocando malentendidos, falencia en la atención emocional y por consiguiente un tamiz afectivo incompleto. Se recomienda, proporcionar mayor conocimiento en cuanto a las herramientas que sirven para la gestión adecuada de las emociones dentro de un clima laboral, un ejemplo sería aplicar la técnica de mindfulness o atención plena, la cual consiste en entrenar paulatinamente la mente a través de la meditación para centrar la atención y redireccionar los pensamientos, del mismo modo reforzar el apoyo psicológico con el objetivo de ofrecer contención emocional, orientación y los colaboradores puedan sentirse escuchados en momentos difíciles, además de brindar materiales que se consideren pertinentes, como pueden ser pelotas anti estrés, música relajante entre otros, ya que pueden estimular la gestión del estrés laboral.

Con respecto a los espacios limitados de integración y la falencia de la comunicación informal como un medio poco confiable para relacionarse, llevando a la rivalidad, aislamiento y divisiones del equipo de trabajo, se sugiere aumentar los efectos positivos de la comunicación informal en la convivencia de los policías, creando espacios y actividades recreativas para promover la colaboración y el entendimiento mutuo entre los trabajadores, como juegos de resolución de conflictos y desafíos cooperativos al aire libre. De igual forma, se sugiere capacitar y asignar mediadores o supervisores que puedan intervenir cuando surjan conflictos o malentendidos y puedan establecer un proceso retroalimentación.

En lo que respecta a comentarios distorsionados o expresiones discriminatorias hacia el aspecto físico que genera ansiedad, inducción al llanto, alteración en los hábitos de comportamiento en cuanto al sueño o alimentación, se recomienda optimizar la confianza del impacto positivo de la comunicación informal en beneficio a la salud física de los policías, proporcionando recursos y programas que apoyen la salud física y mental, como asesoramiento sobre bienestar físico por medio de especialistas, como por ejemplo nutricionistas, brindando asesoramiento en cuanto hábitos de alimentación saludables para que los trabajadores puedan desarrollar una comprensión más amplia y prioricen como sus elecciones alimentarias impactan su salud física, además de otorgar espacios momentáneos para la relajación y el descanso como pueden ser pausas activas de 5 a 10 minutos donde se pueden realizar ejercicios de estiramiento y respiración. También es importante realizar seguimientos por medio de encuestas de evaluación de desempeño para identificar áreas de mejora y ajustar las políticas y programas en consecuencia.

Finalmente, se recomienda seguir realizando investigaciones que deseen explorar las potenciales y diversas formas de comunicación que pueden existir, como pueden ser la comunicación formal, comunicación masiva, comunicación digital, comunicación no verbal, entre otros. En pro de enriquecer el conocimiento de la psicología del trabajo en las organizaciones.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, J. (2011). *Dirigir, liderar, motivar, comunicar, delegar, dirigir reuniones. El plan estratégico de comunicación: Método y recomendaciones prácticas para su elaboración*. Madrid: ESIC Editorial. Aljure Saab.
- Arenas-Solano, A. D. P. (2023). Apoyo al departamento de gestión humana, selección de personal y bienestar interno en la Compañía Optecom.
<https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/11125>
- Barés, A. (2023). De chismes, ciberacoso y escraches: sobre los intersticios entre las formas de regulación social, la violencia y el acceso a derechos en tiempos actuales.
- Berelson, B. (2015). *Content analysis in communications research*. Nueva York (EE.UU.). : Free press.
- Bernini, L. (2017). *Las teorías Queer, una introducción*. Barcelona: Egales.
- Blaxter, L., & Hughes, C. &. (2000). *Cómo se hace una investigación*. Barcelona: Gedisa.
- Bravo, J. (2013). *Estrategias pedagógicas y didácticas* . Universidad La Salle.
- Camacho Barón, E. A., & Céspedes Prieto, N. E. (2018). Habilidades socio-emocionales: un elemento esencial en el policía como mediador en Colombia. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 14(2), 279-296.
- Carlosama-Ocaña, P. A. (2014). La comunicación organizacional con un enfoque pedagógico para el fortalecimiento del ambiente laboral del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/2802>
- Carrasco, D. S. (2018). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Carter, R. (2004). La relación entre la salud física y la salud mental: trastornos recurrentes. *Norte de Salud Mental* . , 21:79-85.
- Casares, M. (2016). *Diseño de un plan de comunicación para mejorar la cultura institucional y el clima laboral en las dependencias de la Policía Nacional. Caso Policía Judicial del DMQ 2015*. Universidad Central del Ecuador
- Castaño, L., Rosales, D., & Quesada, M. (2008). *Incidencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa Rafael Espinosa G & CIA S en C*. Editorial Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Castillo & Del Pino, C. (2000). *Vita Cultura , Clima Organizacional*.

- Castro, E., Finol, M., & Lovera, M. (2015). Conflicto y comunicación informal en las organizaciones educativas. *Omnia*(3), 87-98.
<https://biblat.unam.mx/hevila/OmniaMaracaibo/2015/vol21/no3/6.pdf>
- Castro, Y., Orjuela, M; Lozano, C; Avendaño, B; Vargas, N. (2011). Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales. *Revista Diversitas - Perspectivas en Psicología*, 8(1), 53-71. www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1316-37012009000100012&script=sci_arttext&tlng=es
- Cervantes, L., & Fajardo, E. (2022). Habilidades blandas en el contexto de la educación policial en Colombia: una revisión teórica. In *Actas Del Congreso Internacional de Innovación, Ciencia y Tecnología (INUDI-UH, 2022)* (pp. 124-141).
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34.
<http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&nrm=iso>.
- Chiaburo, D., & Harrison, D. (2008). Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1082-1103.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw.
- Coicue, L., Herrera, C., Orduña, L., Peña, G., & Torres, G. (2020). *Evaluación del clima organizacional en la estación de policía de Puerto Carreño - Vichada 2 Semestre 2020*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- CRET – LOG. . (2000.). *Centre de Recherche d’Economie pour le Transport et la Logistique. Module: Logistique de la Distribution. . Francia.: Marsella*.
- Cuevas, A. (2002). Consideraciones en torno a la investigación cualitativa en psicología. *Revista Cubana de Psicología*, 47-56. <https://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n1/06.pdf>
- Díaz, S., & Guzmán, C. (2014). *Una mirada a la racialidad desde la Comunicación organizacional*. La Habana: Editorial Universitaria.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 162-167.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=s2007-50572013000300009&script=sci_arttext
- Edelstein, G. (2011). *Formar y formarse en la enseñanza. . Buenos Aires*.
- Escobar, J. V., & Corredor, A. D. (2016). Dinámicas e influencias de los grupos informales en las organizaciones. *Ánfora: Revista Científica de la Universidad Autónoma de*

- Manizales*, 23(40), 169-194.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5560143>
- Fay, M. (2011). Informal Communication of Co-Workers: A Thematic Analysis of Messages. *Qualitative Research in Organizations and Management an International Journal*, 6(3), 212-229. DOI:10.1108/17465641111188394.
- Fay, M., & Kline, S. (2011). Coworker relationships in high-intensity telecommuting. *Journal of Applied Communication Research*, 39(2), 114-163. DOI: 10.1080/00909882.2011.556136
- Fernández & Asensio, M. (1989). *Concepto de clima institucional*. Apuntes de Educación, Dirección y Administración.
- Fernández, M. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Madrid: Paraninfo.
- Fernández-Melgarejo, R. (2024). Inteligencia emocional y competencias ciudadanas en los cadetes de la Policía Nacional del Perú, 2024.
- Forehand & Haller, G. (1964). *Variación ambiental en estudios de comportamiento organizacional*.
- Galarza C., L. C. (2017). Relación entre la Comunicación Organizacional y el Estrés Laboral En La Procuraduría Pública Especializada En Delitos De Corrupción En La Sede Central De Miraflores-Lima, 2017.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12400>
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Universidad del Valle: Cuadernos de Administración.
- Gómez, L. (2013). *El clima laboral en cuestión. revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable*. España: Aposta. Revista de Ciencias Sociales.
- González, L. (2014). Aportes de la simulación virtual en la comprensión de las organizaciones polifónicas. En Orejuela, J. (Ed.). *Psicología de las organizaciones y del trabajo: apuestas de investigación*. Editorial Bonaventuriana.
- Guerrero, F. (2017). El Clima Organizacional Y Su Relación Con La motivación Laboral De Los Trabajadores Del Área de Talento Humano De Comfamiliar Nariño (Tesis de grado). Universidad CESMAG.
- Guevara, X. (2018). *Clima organizacional Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>

- Gutiérrez, M. (2010). Relato autobiográfico y subjetividad: una construcción narrativa de la identidad personal. *Educere*, 361-370.
<https://www.redalyc.org/pdf/356/35617102011.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- HIRIART, G. M. (2018). ¿ De qué hablamos cuando hablamos de salud mental?. *Utopía y praxis latinoamericana*, 23(83), 86-95.
- Hoetger, P. (2022). Organizational Communication Usage by Police Sergeants: A case study. University of Alberta
- Kaplan, H., & Sadock, B. (1999) *Sinopsis de Psiquiatría*. Madrid: Editorial Panamericana;.
- Kraut, R., & Streeter, L. (1995). Coordination in Software Development. *Communications of the ACM*, 38(3), 69-81.
- Ley 1090 de 2006. (2006, 6 de septiembre). Congreso de la República. Diario oficial No 46.383. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html
- Ley 1616 de 2013. Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones. 21 de enero de 2013. D.O. No. 48680. URL: [LEY 1616 DE 2013 \(suin-juriscol.gov.co\)](http://www.juriscol.gov.co)
- Ley 2297 de 2023. Por medio de la cual se establecen medidas efectivas y oportunas en beneficio de la autonomía de las personas con discapacidad y los cuidadores o asistentes personales bajo un enfoque de derechos humanos, biopsicosocial, se incentiva su formación, acceso al empleo, emprendimiento, generación de ingresos y atención en salud y se dictan otras disposiciones. 28 de junio de 2023. D.O. No. 52440. URL: [Ley 2297 de 2023 Congreso de la República de Colombia \(alcaldiabogota.gov.co\)](http://www.alcaldiabogota.gov.co)
- López, F. (2008). *Comunicación de la estrategia. La efectividad está en la dirección*. Ediciones Deusto.
- Lucas, A. (2007). *La comunicación en la empresa y en las organizaciones*. Barcelona.: Editorial Bosch.

- Lurey, J., & Raisinghani, M. (2001). An empirical study of best practices in virtual teams. *Information and Management*, 38(8), 523-544.
- Macaya, X. C., Pihan Vyhmeister, R., & Vicente Parada, B. (2018). Evolución del constructo de salud mental desde lo multidisciplinario. *Humanidades médicas*, 18(2), 338-355.
- Mariño-Arévalo, A. (2014). Las relaciones de poder y la comunicación en las organizaciones: una fuente de cambio. *AD-minister*, (24), 119-141.
- Marroquín, P. R. (2012). *Matriz operacional de la variable y matriz de consistencia*. s [Diapositivas de Power Point].
<https://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESION-7-MATRIZ%20OPERACIONAL%20DE%20LA%20VARIABLE%20Y%20MATRIZ%20DE%20CONSISTENCIA.pdf>
- Mascaró & Hano, P. (2012). *Administración de los recursos humanos*. Mexico: The McGraw-Hill.
- Matabanchoy, S., J. M., Paz S., D., Matabanchoy T., S. M., & Jaramillo C., M. A. (2020). Estrés laboral en docentes de un centro educativo rural de Pasto. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 13 (3). <https://reviberopsicologia.ibero.edu.co/article/view/1896>
- Mendez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia El IMCOC : un método de análisis para su intervención*. Bogotá: colección lecciones. Facultad de administración.
- Ministerio de Salud. (1993). *Resolución número 8430 de 1993*.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION8430-DE-1993.PDF>
- Morales, A. H., Puga, A. B., & Morales, C. E. H. (2022). Infoxicación por comunicación interna en WhatsApp y estrés laboral. Caso: docentes de la UAT. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento de la Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y Sociales*, 13(1), 76-91. <https://doi.org/10.29059/rpcc.20220501-143>
- Moreno, S., Vásquez, A., Gañán, A., & Orjuela, J. (2020). Funciones psisociales y consecuencias del chisme en las organizaciones: el caso de un grupo de trabajadores del área de mercadeo en una empresa de servicios. *Pensando Psicología*, 16(2), 1-27. doi: <https://doi.org/10.16925/2382-3984.2020.02.02>.
- Moret, J., & Arcila, C. (2011). Comunicación interna e informal en las organizaciones. *Temas de Comunicación*(22), 7-23. <https://doi.org/10.62876/tc.v0i22.377>

- Muñoz, C. O., Restrepo, D., & Cardona, D. (2016). Construcción del concepto de salud mental positiva: revisión sistemática. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 39, 166-173.
- Olax, A. (2013). *el clima laboral en cuestión. revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable*. Móstoles, España.
- Park, N., Peterson, C., & Sun, J. K. (2013). La psicología positiva: investigación y aplicaciones. *Terapia psicológica*, 31(1), 11-19.
- Patron, M. (2009). *El clima organizacional en las universidades latinoamericanas*.
<http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v09/ponencias/at09/PRE1178152566.pdf>
- Pérez, B. T. (2004). La comunicación en las organizaciones. *Revista cubana de educación superior*, 3-23.
- Pérez, V. (2021). *Efectos de la comunicación informal en la cultura organizacional de una empresa comercializadora de la ciudad de Cali*. Editorial Universidad EAFIT
- Reyes, C., & Rojas, A. (2018). *La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los operarios de industrias San Miguel en el 2017*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Rocker, C. (2012). Informal communication and awareness in virtual teams. *Communications in Information Science and Management Engineering*, 2(5), 1-15.
<https://interruptions.net/literature/Rocker-CISME12.pdf>.
- Rojas, M. (2014). *Rumor, necesidad de seguridad y motivación del empleado de un laboratorio farmacéutico según Maslow*. Universidad Católica Andrés Bello.
- Sallem, M., & Perveen, N. (2017). The Impact of Formal and Informal Communication in Organizations a Case Study of Government and Private Organizations in Gilgit-Baltistan. *Journal of Business and Management Sciences*, 5(4), 139-144.
DOI:10.12691/jbms-5-4-5.
- Schneider & Reichers, B. (1990). *Climate and culture: An evolution constructs'*. En: B. SCHNEIDER (Ed.), *Organizational climate and culture*. San Francisco: Jossey - Bass.
- Sierra, L., Ruiz, M., & Burbano, J. (2013). *Las voces de las comunicaciones informales en el mundo organizacional*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Soriano, J. G., del Carmen Pérez-Fuentes, M., del Mar Molero, M., Tortosa, B. M., & González, A. (2019). Beneficios de las intervenciones psicológicas en relación al estrés y ansiedad: Revisión sistemática y metaanálisis. *European Journal of Education and Psychology*, 12(2), 191-206. doi: 10.30552/ejep.v12i2.283

- Sulbaran, J. (2006). *“El rol de la gerencia en los procesos de cambio”*. Caracas: Universidad Experimental Libertador.
- Tarrés, M. L. (s.f.). *Observar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social*, 17.
- Toala, S., & et al. (2017). *Prácticas de Innovación y Gestión de la Calidad en las organizaciones: Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. . Alicante: Editorial Científica 3 Ciencias.
- Torres, M. (2022). *La comunicación informal y su influencia en las relaciones interpersonales*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Uribe, J. F. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales.
- Vásquez, A. (3 de septiembre de 2017). *Dinámicas productivas y desarrollo en las áreas rurales*. Obtenido de Universidad Autónoma de Madrid: shorturl.at/dpxFW
- Yeon, J. (2022). Impact Of Informal Communication On Corporate Creative Performance. *The Journal of Applied Business Research*, 38(1), 19-29.

Consentimiento Informado

San Juan de Pasto, 04 de abril de 2024

EDWIN YESID MUNEVAR LEON
Jefe Grupo Talento Humano DENAR
Policía Nacional de Colombia

Estimado Edwin Yesid Munevar León:

Es un placer dirigirme a usted para solicitar formalmente el permiso necesario para llevar a cabo mi trabajo de grado titulado "La implicación de la comunicación informal en el clima laboral de los trabajadores del área de talento humano del Comando del Departamento de Policía (Nariño) – DENAR".

El objetivo del trabajo de grado es únicamente analizar las implicaciones de la comunicación informal en el clima laboral de los trabajadores. Considero que este trabajo puede proporcionar información valiosa que contribuya a las dinámicas laborales y el bienestar de los colaboradores en este importante ámbito.

A fin de realizar mi trabajo de grado de manera adecuada y ética, requiero su permiso para acceder a las instalaciones y a los empleados del área de talento humano, así como para llevar a cabo entrevistas y recopilar datos necesarios para el trabajo. Me comprometo a respetar la confidencialidad de la información recopilada y a cumplir con todos los protocolos establecidos por su institución.

Por tanto, le solicito amablemente que considere mi solicitud y me brinde el permiso necesario para llevar a cabo mi trabajo de grado. Quedo a su disposición para discutir cualquier aspecto relacionado con esta solicitud y para proporcionar más detalles sobre este trabajo si así lo desea.

Agradezco de antemano su atención

Atentamente



Gustavo Andrés Delgado Mora
Estudiante de psicología de la universidad CESMAG



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICIA NARIÑO
GRUPO DE TALENTO HUMANO

No. S-2024 053815 / SUBCO - GUTAH-29.25

San Juan de Pasto, 09 de abril de 2024

Señor
GUSTAVO ANDRES DELGADO MORA
Estudiante de psicología universidad CESMAG
San Juan de Pasto – Nariño

Asunto: Respuesta a solicitud.

En atención a solicitud emitida mediante comunicación oficial sin número del 04/04/2024, comedidamente me permito informar viable que pueda adelantar su prácticas con el grupo de talento humano del Departamento de Policía Nariño, en aras de contribuir a su proceso formativo como futuro profesional en al área de la psicología.

Cabe anotar que en cumplimiento a la política de seguridad de la información que implementa nuestra institución, toda información relacionada con el trabajo de campo a ejecutarse con el personal del grupo deberá ser utilizada única y exclusivamente para tal fin.

Atentamente,

Mayor **EDWIN YESID MUNEVAR LEON**
Jefe Grupo Talento Humano Departamento de Policía Nariño

Elaborado por: Sr. Álvaro Javier González Mora
Revisado por: MY. EDWIN YESID MUNEVAR LEON
Fecha de elaboración: 09/04/2024
Ubicación e-Write documentos 2024

Calle 20 No. 26-54 las cuerdas
Teléfono: 3213947321
denar.gutah-siath@policia.gov.co
www.policia.gov.co



Anexos Matriz de Vaciado de Información

Analizar las implicaciones de la comunicación informal en el clima laboral de los trabajadores del Comando del Departamento de Policía (Nariño)- DENAR, en el área de Talento Humano.

Categoría de comunicación informal

Entrevista semiestructurada

Grupo Talento Humano de Policía DENAR

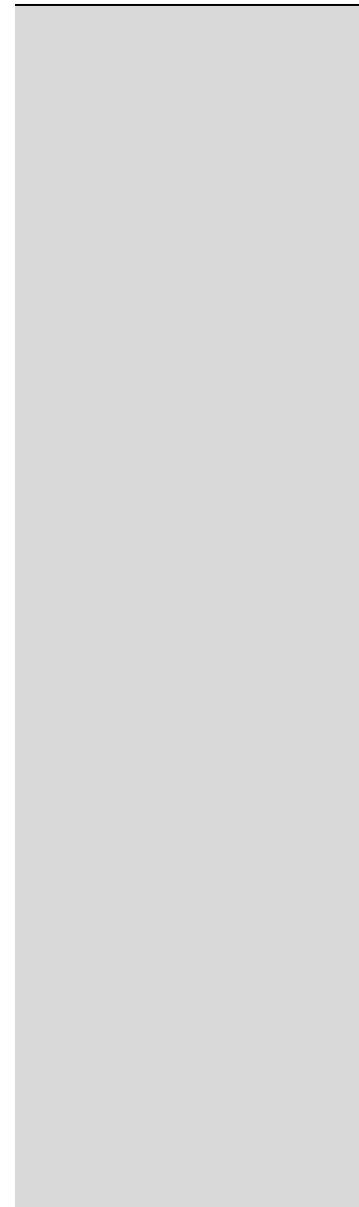
Pregunta 1	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Cree que la comunicación informal facilita o debilita la transmisión de mensajes entre sus colegas de manera fluida y frecuente? ¿Qué	1	Yo pienso que la comunicación informal eeh depende del punto de vista de cada persona cuando me decías que cuando estamos en un ámbito de confianza entre de pronto puede ser entre amigos o compañeros de trabajo no sin ser saliendo de la parte técnica uno entonces eso le ayuda no porque tiene más confianza puede puedes expresarte de manera natural a diferencia de cuando estás en la parte técnica uno está como muy limitado con palabras con palabras como que son muy expresivas y va directamente a lo que tienes que decir que también ayuda pues porque no limitas un poco también ese exceso de confianza yo creo que las dos van como van por el mismo camino de pendiente dependiendo del tono del voz de la comunicación que hay entre las dos o más personas pero en la parte	Los resultados obtenidos responden a lo siguiente: los participantes señalan que la comunicación informal en su clima laboral ha sido positiva, ya que les facilita una transmisión de mensajes más fluida, sin necesidad de seguir una serie de parámetros establecidos. Como lo indica Lucas (2007) Menciona que la comunicación	La comunicación informal facilita expresar con confianza la información entre colaboradores de manera horizontal y vertical al interior de la organización Pero su efectividad

<p>razones respaldan su opinión?</p>	<p>laboral me parece eso dependiendo como se tome a unos les podría gustar a otros no</p>	<p>informal se da de manera espontánea.</p> <p>Según mencionan los policías, este tipo de comunicación les proporciona una mayor confianza y les permite expresarse con naturalidad. En una institución jerarquizada, tienen la posibilidad de dirigirse a un superior usando sus propias palabras. Para algunos trabajadores nuevos del área,</p>	<p>depende de la claridad en la intención ya que puede generar malentendidos.</p>
<p>2</p>	<p>La información entre mis compañeros informal es totalmente opuesta o sea no se trata nos comunicamos Muy bien pues personalmente a veces nos reunimos conversamos sobre las actividades que cada quien ha realizado diariamente y pues también por otra parte nos comunicamos sobre las actividades que realizamos fines de semana por ejemplo el día lunes llegamos conversamos</p>	<p>tener la confianza de utilizar este medio disipa el temor de comunicarse, y la comunicación informal es percibida como un pilar fundamental para que todo funcione bien.</p>	
<p>3</p>	<p>yo siento que todo depende confianza depende de la intención de la persona cómo se comunica si el mensaje que quiere transmitir es ofensivo o es una forma como de romper el hielo de pronto para que la rutina en la que nosotros vivimos sea como un poco más llevadero yo puedo tener a una persona allegada hoy en el trabajo y tratarla con confianza y tener una comunicación informal y puedo tener un compañero de trabajo con comunicación informal pero con las ideas de pronto de dañarlo digámoslo así depende mucho la intención del mensaje más que la persona o más que la confianza que se tenga</p>	<p>Por otra parte, algunos participantes, aunque están de acuerdo con los aspectos mencionados anteriormente, difieren en ciertos puntos. Señalan que la confianza para comunicarse depende del estado de ánimo de la persona. La comunicación informal no</p>	

4	<p>Las facilitaría porque saldríamos de la zona de Confort eeh ayudaría que no todo sea trabajo no todo sea estrés laboral sino que y a fortalecer las alianzas entre compañeros</p>	<p>es utilizada de manera activa dentro de todos los trabajadores, sino que está limitada a ciertas personas con las que tienen más confianza. Como lo</p>
5	<p>Sí a ver qué te digo pues la verdad no son todos no en la oficina no porque es difícil no De todas maneras todos tenemos cada quien tiene su Cómo se dice yo digo que normal Pues acá como somos un equipo de trabajo nos colaboramos mucho cuando se puede hay muchos que colaboran demasiado</p>	<p>menciona Hawkins (2021) que este canal de comunicación está asociada Una persona comparte cierta</p>
6	<p>Yo creo que sí y bastante debilita la comunicación se presta para muchos malos entendidos pero no si facilita mucho porque la verdad Aunque no hay muy buena armonía con muchos Pues sí la gran mayoría sí somos muy Unidos somos muy Unidos y somos muy somos muy Unidos y si nos colaboramos bastante y si logramos realizar muchas cosas en unión</p>	<p>información a una o más personas de su confianza, posterior, estas personas imparten la información a otras personas de su círculo de confianza y de esta manera continua la cadena.</p>
7	<p>La facilita Por qué cuando uno anda con algo tan estructurado es mucho más fácil dar la información mucho más clara lo considero yo de esa manera</p>	<p>Además, este medio de comunicación puede generar</p>
8	<p>Pienso que sí me facilita porque pues no requiere como de una serie de parámetros o no está ligada digamos a unos como decir a unos parámetros específicos</p>	<p>malentendidos si la información no es percibida con claridad, ya que cada</p>

<p>9</p>	<p>facilita pues es como más como tú lo que decías ahorita el concepto es un poco más relajada de pronto Necesita uno en este caso aquí la policía se maneja mucho protocolo una serie de un respeto pero un respeto más si hablara adecuadamente y tener las palabras precisas y pedir permiso para hablar o pasar a hablar con alguien en este caso pues la comunicación informal sería algo más fácil digamos en el caso de que es un superior que tenga un grado más que nosotros Pues de pronto uno no llegar con tanto formalismo sino a decir las cosas pues como se tengan que decir y de una forma más relajada</p>	<p>persona tiene una forma distinta de comunicarse. Esto puede dar lugar a chismes y malentendidos.</p>
<p>10</p>	<p>Claro porque se malentiende el mensaje que quieren dar lo comandantes de esta unidad</p>	
<p>11</p>	<p>Es cincuenta y cincuenta porque hay personas que sí hablan bien de uno por decirlo aquí en el trabajo en el entorno que nosotros nos desempeñamos mi compañeros que hablan bien o a veces el chisme porque Muchos decimos que el chisme nos mata que a mí no me dijo esto que el otro dijo Esto entonces ya genera como conflictos y genera que aiga ciertos ciertas diferencias entre compañeros y yo diría que más que todo es no es nivelado Depende de lo que uno dice del otro</p>	
<p>12</p>	<p>En algunas ocasiones es de manera fluida pero si es información clara y oportuna pero cuando no es clara ni oportuna lo que te ocasiona es estrés te presionas tanto que tienes que entregarla rápida ocasionando episodios de estrés y ansiedad así que depende</p>	
<p>13</p>	<p>Facilita porque De pronto es algo más espontáneo hay más confianza y se pueden hablar más las cosas</p>	

14	<p><i>Es más fácil informal porque lo que hace uno Usted sabe que aquí nosotros manejamos grados manejamos jerarquías no es que nos nivelemos con los demás pero a la hora de solicitar no es tan estricta y con la informal genera más confianza</i></p>
15	<p><i>yo Considero que en ciertos aspectos la facilita Pues en el sentido en el que nosotros al ser una institución jerarquizada nosotros nos regimos en base a una serie de órdenes y consignas que son como por decir el medio de comunicación de nosotros muchas veces estas órdenes tienden a ser como o se entienden a transmitir en el aspecto formal impositivo no al aplicarle la comunicación informal mostrando como cierta digamos aplicando un cierto aspecto personal que ya no lo ve como impositivo si no como una solicitud Entonces por ese aspecto diría yo que facilito un poco</i></p>
16	<p><i>Sí porque uno puede comunicarse digamos que uno lo pueda comunicar a cualquier persona sin ningún temor</i></p>
17	<p><i>Pues digamos que todo mundo tiene una forma de conversación con una buena intención sí pero si la comunicación informal es chisme Entonces no</i></p>
18	<p><i>facilita porque yo Considero que interactuar con los compañeros es importante porque a veces uno consigue compañeros nuevos a veces unos son como muy retraídos muy calladitos ya sea para algo laboral o personal para mí Me parece que la comunicación informal es importante en todo sentido</i></p>
19	<p><i>Sí es fluida yo Considero que la comunicación informal que se maneja en la oficina ha sido digamos el pilar fundamental para que todo marche bien como un engranaje Entonces si para mí sí ha</i></p>



	funcionado
20	Sí porque uno a veces quiere las cosas ya entonces en el trámite administrativo te demoras más informalmente te puedes informar con por WhatsApp o mira Sácame este lo que se necesite
21	Si ha facilitado porque ha habido confianza más acercamiento apoyo con los compañeros

--	--

Pregunta 2	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Considera importante comunicarse con sus compañeros de trabajo sobre temas no laborales? ¿Por qué?	1	Sí también porque pues como ser humano está expuesto de la necesidad de comunicarte a veces no todo puede ser trabajo porque alcanzas esos niveles de estrés que pueden ser perjudiciales pero también sabes de salirse como de la rutina te genera una pausa activa	En cuanto a la comunicación informal utilizada como un medio para tratar temas no laborales, los trabajadores afirmaron lo siguiente: el ser humano necesita comunicarse para salir de la rutina, generando pausas activas que permiten distraerse, tomar un respiro y reírse. Indicaron que, aunque suelen tener pocas amistades fuera del trabajo,	Conversar sobre asuntos no laborales alivia el estado anímico de los policías Pero su eficacia depende del equilibrio entre la confianza personal y las responsabilidades laborales.
	2	Sí porque la verdad uno en el ámbito laboral digamos uno no tiene vida social muy poca Entonces por ejemplo cuando le pasa uno algo en la casa y no tiene con quién conversar porque nosotros somos de pocos amistades por fuera entonces uno llega al trabajo ya está triste o ya lo conocen a uno tú no eres así entonces ya con un compañero empieza a dialogar habla entonces uno queda tranquilo despeja todas esos problemas que tienen casa entonces uno llega al trabajo y uno se comunica mucho la verdad		

<p>3</p>	<p>Sí es muy importante porque ehhh el del cien% de la vida diaria nuestra el noventa y nueve% es en el trabajo y el uno% es en la casa muy pocas veces uno en la casa habla de temas con los que habla con los compañeros y es importante comunicarse emocionalmente porque es una forma de inhibir de pronto de una otra manera el conflicto interno que uno esté presentando</p>	<p>existen temas que no se sienten cómodos discutiendo en casa. La posibilidad de hablar con sus compañeros sobre asuntos no laborales les ayuda a buscar consejo, inhibir y desahogar conflictos</p>
<p>4</p>	<p>Si porque nosotros manejamos un estrés muy grande aquí en el equipo de trabajo y siempre se tocan temas laborales Entonces al tratar un tema diferente Vamos como que a bajar esa carga de estrés y de carga laboral que tenemos a diario de la que nosotros manejamos Entonces eso ayuda que nos distraigamos un poquito y también a que nosotros con eso podemos ejercer mejor las actividades</p>	<p>internos, ya sean problemas personales, familiares o económicos. Además, mencionaron que este tipo de comunicación les permite reducir el estrés laboral, mejorar el desempeño en sus actividades y tener una comunicación más fluida. Por ejemplo, como lo que destaca Lucas</p>
<p>5</p>	<p>ya como personal sí Bueno ahí no son todos ahí a veces uno tiene sus problemas familiares económicos lo que sea si uno si tiene esa personita aquí en contarle no aquí del trabajo Sí porque hay unos que sí escuchan de pronto uno necesita como un consejo</p>	<p>(2007) por medio de la comunicación informal se tratan temas diversos, de carácter personal o laboral.</p>
<p>6</p>	<p>sí ayuda bastante si tenemos por lo menos en el ámbito mío en la oficina en la que yo trabajo acá somos un grupo grande de talento humano pero nos dividimos por dependencias no tenemos la confianza pues yo de mi parte no tengo la confianza tanto con todos el grupo pues no pero en el grupo laboral mío Sí porque sí hay muy buenas experiencias de vida y eso le ayuda a uno le facilita uno para resolver problemas personales y familiares</p>	<p>Por otro lado, algunos comentarios de los entrevistados destacaron que los</p>

7	<p>sí es importante siempre y cuando no se no se pase a lo personal Pues algo ya muy personal digámoslo así pero sí es bueno tratar otros temas que no sea lo laboral para para salir como de la rutina y como para que sea más agradable muchas veces una conversación</p>	<p>espacios de esparcimiento son limitados, ya que podrían descuidar sus responsabilidades laborales, provocando una saturación en sus</p>
8	<p>Sí claro eso creo que posibilita la ayuda de la resolución de tanto problemas que tengan ya sea en sus hogares en la familia Entonces eso posibilita para que se puedan solucionarla también los inconvenientes que tengan fuera del trabajo</p>	<p>actividades. Existe una preferencia en cuanto a con quién hablar sobre temas personales o familiares, ya que no se</p>
9	<p>Porque no todo puede ser laboral maneja mucho estrés se maneja mucho dato que también no puede ser compartido ni puede ser revelado para todo el mundo así trabajemos en la misma oficina no todos manejamos la misma información y no todo lo podemos saber de una u otra forma por los datos digamos personales de otros funcionarios que se manejan entonces a veces el llegar y distraer un compañero preguntándole de tu familia tus hijos o cómo estás hiciste deporte distrae al funcionario para que de pronto si está muy estresado pues salga un poco de desenfoque se distraiga y envuelva y tome como un respiro y vuelve inicie su estrés laboral</p>	<p>mantiene el mismo grado de confianza con todos los compañeros. Dentro del área de talento humano, hay grupos específicos, debido a que cada grupo maneja datos confidenciales que no pueden ser revelados entre ellos. Para algunos, es importante hablar sobre temas no laborales para salir de</p>
10	<p>Claro porque muchas veces todas la personas tenemos problemas y en el ambiente laboral que nosotros nos desempeñamos es bueno como hablar de esos problemas así uno no los pueda solucionar pero solo con la mera escucha se desahoga</p>	<p>la monotonía, siempre y cuando no se cruce el límite de lo personal. Incluso, algunos prefieren desentenderse de</p>

11	<p>Pues en ocasiones si Yo diría que no porque yo laboralmente no mis cosas personales no se las cuentan ahí a lo laborales o laboral y lo personal ya es lo personal eso ya uno sale de aquí ya ya trata de desentenderse eso un poco para dedicarse a la vida personal de uno en la vida cotidiana</p>	<p>sus compañeros y dedicarse a su vida personal.</p>
12	<p>Mmmh pues sentiría que sí que sería importante que se den los espacios para que no todo sea trabajo pero creo que acá no hay porque no hay porque no se brindan esos espacios se descuida los espacios de trabajo y toca ir a mil</p>	
13	<p>Si es necesario porque hay cosas en el momento que de pronto digamos en el círculo laboral no se puede entonces hay cosas que se tratan por fuera</p>	
14	<p>Claro que sí Porque si están bien va a haber una comunicación fluida un trabajo base en equipo y Cómo se dice nosotros manejamos un tema de estar bien es libertad</p>	
15	<p>Sí es muy importante porque en esto entraría el aspecto personal Y pese que estamos en un entorno laboral se deben separar ambos aspectos es casi imposible entonces es fundamental ver la parte comportamental de las personas para así mismo saber cómo dirigirnos a ellas porque obviamente como seres humanos no estamos al cien% digamos por ejemplo que haya algún compañero que esté atravesando en una situación difícil Entonces digamos vos a través de la comunicación formal no lo vas a decir tienes que acercarte tienes que realizar esa interacción de manera informal para poder identificar qué tiene el compañero Y de esa forma saber cómo dirigirse a él Por qué no nos vamos a poder dirigir siempre de</p>	

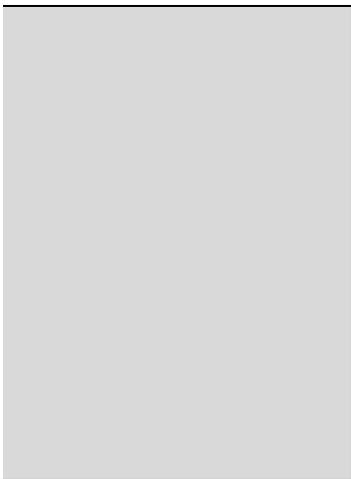
la misma forma una del mismo aspecto hacia ellos

16 Sí porque una muchas veces **necesita ese espacio** para contar de pronto algo no con todos siempre hay una **selección a con quién sí Y con quién no**

17 No es importante **no con todos uno puede tener esa confianza** Y a medida que va pasando el tiempo uno se va dando cuenta Con qué tipo de persona uno puede tener cierto nivel de confianza Entonces no con todos pero **es el nivel de confianza que yo tengo y si me puede escuchar si me puede dar alguna orientación**

18 Sí porque me ha pasado en ocasiones que **no todo es laboral** sino que a veces es una **situación personal o un consejo** o algo que no necesito **una cercanía no está de más** nunca falta nunca está de sobra Entonces sí es importante

19	<i>Sí especialmente cuando se trata más de una relación de compañeros se va más allá la parte de amistad entonces Claro sí es importante o en muchas ocasiones a uno cuando sean los compañeros cuando se mira una persona que es muy extrovertida la ve con esos cambios anímicos y esas cosas claro uno se acerca y le pregunta qué te pasa aunque no tiene nada que ver con lo laboral pero pues definitivamente ayuda a entender la situación</i>
20	<i>Claro porque uno aquí pues eso le saca una risa</i>
21	<i>Depende la persona si es de mayor confianza si si no solamente laboral</i>



Pregunta 3	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<i>Basándose en su experiencia ¿cómo percibe que una plática no formal influye en el ambiente de trabajo y las relaciones entre sus compañeros?</i>	1	<i>Influye bastante porque lo que te decía ayuda como de pronto que la comunicación sea más asertiva no si porque son los compañeros o los amigos de la diferencia de la parte técnica uno está muy como que te voy a decirlo como lo que tengo que decirte mis palabras técnicas y ya ahí quedamos incluso cuando estas en el tecnicismo y en la institución tú no puedes ni expresar ni expresar de pronto sentimientos diferencia cuando estas en la parte de confianza tu no más puedes decir de un tono de voz más alto o más bajo dependiendo del estado de animo</i>	<i>Según la percepción de los trabajadores sobre la comunicación informal en su ambiente de trabajo y relaciones, mencionan lo siguiente: En un régimen jerarquizado, la comunicación se percibe como más asertiva, agradable y facilita la fluidez en la explicación de las actividades diarias. Esta dinámica permite la amistad y una comunicación más</i>	<i>La comunicación informal promueve la amistad en entornos jerárquicos Pero puede volverse conflictiva sin una base sólida de respeto y confianza.</i>
	2	<i>Influye mucho porque o sea si tú no te comunicas con tu compañero o si tú no dialogas con ellos nunca vas a ver como esa persona está o que necesita si está mal entonces para mí sí influye un cien% muchísimo</i>		

<p>3</p>	<p>pues vuelvo y te repito yo siento que es de confianza porque cuando perdón de confianza y de intención porque cuando hay mucha mucha confianza se puede presentar ya una especie como de bullying matoneo Entonces por ejemplo Tengo una comunicación informal con mi compañero y le digo que está gordo por molestarlo pero con el tiempo pesa y pesa y a la otra persona siempre le va a molestar aunque sea en recocha por ejemplo si le digo negro al negro un ejemplo pero no es que de manera informal y de recocha y en confianza le digo a mi compañero el negro e negro pero aún no sabe cómo esa persona esté recibiendo el mensaje Nosotros sabemos que a las personas afros algunos les gusta por eso a lo largo de la historia les ha hecho mucho daño y lo seguimos haciendo y es una comunicación informal si le decimos al compañero que de pronto tiene alguna condición física viste de alguna manera u otra es una comunicación informal o molestamos lo recochamos pero eso a lo largo siempre genera algún tipo de traumatismo en las personas aunque no lo demuestren en el momento yo siento que de intención que de pronto no hace chistes y los toma de manera jocosa y se ríe o le coloca adjetivos a las personas con el fin de dañarlas o sea siempre va a haber uno y algún motivo el porqué</p>	<p>abierta, haciendo olvidar temporalmente la formalidad que implica portar el uniforme. Como lo señala Lucas (2007) refiere que este canal informal también puede suscitarse por la carencia de información que transmiten los medios oficiales.</p> <p>Además, consideran que esta plática es importante para buscar soluciones, ver los problemas desde una perspectiva diferente y tomar decisiones.</p> <p>Sin embargo, se evidencian ciertas distinciones. Algunos trabajadores refieren que la efectividad de la comunicación depende del momento y de la confianza entre los interlocutores. Si esta confianza no</p>
<p>4</p>	<p>Puede ser asertiva y no asertiva a la vez porque pues muchos lo utilizan para como más informarse sobre la situación o hay otras que te hablan Pues mal informamos a las personas con esa información puede tomarse desde los dos ámbitos</p>	<p></p>

5	<p>Ah eso es duro es que todos somos diferentes tenemos diferente genio de todos no nos van a responder así como queremos esa respuesta como que uno dice mejor se queda callado Pero uno como que no le pone atención y continúa</p>	<p>existe, la comunicación puede tornarse en una especie de bullying. Otros no siempre perciben la</p>
6	<p>Cómo verdad que si no soy la verdad esa pregunta para mí casi no no porque yo soy dado a todos la verdad no al momento no me enteraron ni mirado Pues que que tenga inconvenientes en la situación no los he tenido en el momento no sabía responderlo porque aquí en el grupo de talento humano en el departamento me conocen mucho yo soy una de las personas que no me meto con nadie ni se meten conmigo o sea la verdad no tengo Casi casi como responderte no hasta el momento no lo no lo he vivido</p>	<p>comunicación como asertiva, ya que encuentran dificultad en manejar las diferencias de temperamento entre compañeros y, en ocasiones, la comunicación no se dirige de manera adecuada.</p>
7	<p>A veces una charla no formales mucho más agradable más más fácil como dirigir de digerir de explicar las cosas entonces me considero que es mucho más agradable más amable más facilidad de explicar las cosas</p>	<p>Por otro lado, algunas personas mantienen una postura neutral para evitar inconvenientes relacionados con chismes. Aunque esta</p>
8	<p>Creo que influye porque porque es una posibilidad a comunicarse de una manera más acertada como más amigable de pronto más fácil</p>	<p>comunicación informal permite la</p>

9	<p>pues influye e más en un tema Yo diría que como como de confianza de generar esa confianza de cómo generar ese la palabra como permitir que se Esparza uno se distraiga un poco del entorno laboral salga de este tema para pasar pues a otro tema más informal no tan no tan de trabajo sino que permite Pues eso y se genera de pronto un poco más de confianza un poco más de amistad Se podría decir porque pues uno sabe dentro uno ya sabe con quién puede hablar y con quién no puede hablar a quién puede decirle x o y recocha Y a quién no le puede hacer x o y recocha entonces si lo vamos a ese tema a esa práctica informal si lo tomamos por la parte de recocha tu sabes que uno no puede recochar con todo el mundo puede llegar y decirle hola o si no lo saludan no pasa nada porque perdón la palabra per este marica no saluda pero pues dice bueno ya sabe que es así pero mucha gente que no entiende eso Entonces yo diría que eso genera es como confianza</p>	<p>confianza y la dispersión, algunos manifiestan que no pueden tener esta confianza con todos los compañeros de talento humano, especialmente en asuntos personales donde la comunicación no es muy fluida. Asimismo, consideran que los rumores no afectarían siempre y cuando se mantenga la confidencialidad de la conversación. Así como lo indica Acosta (2011) combatir los rumores y chismes, es importante brindar</p>
10	<p>Pues es como al tema de la amistad uno se comunica con ellos como quiere y uno muchas veces se olvida de todo lo que implica tener un uniforme uno puede hablar más abiertamente expresar lo que uno quiere con ellos es mejor así</p>	<p>información veraz, sin necesidad de contarle todo ya que las organizaciones deben tener un cierto grado de confidencialidad.</p>
11	<p>Que digo depende de la reserva de la conversación que tenga uno si yo hablo con un compañero y eres muy reservado de las cosas de los rumores que le dicen no va a pasar nada cierto pero si el compañero va y dice ay ve el compañerito me dijo esto y ahí ya se va Entonces yo creo que no es acorde</p>	<p>Sin embargo, también perciben el uso de un lenguaje pasivo-agresivo, donde las cosas se dicen, pero no de la manera adecuada, lo que genera</p>
12	<p>Lo que pasa es que acá del poco tiempo que llevo miro que manejan un lenguaje pasivo agresivo que dicen bien unas cosas pero no es la forma de decirlas o de pedir las y genera un malestar porque no es</p>	<p>malestar porque la información no es</p>

muy bien recibida la información

bien recibida.

- 13 *Pues yo creería más bien la cuestión de la confianza o sea uno no se puede pasar de Límite no entre más confianza más se presta*
- 14 *No como le digo por la misma confianza que uno tiene se sabe que cuando uno es muy cuadrulado muy tirado a la Norma la gente en cuestiones personales no es muy fluida pero si lo vemos de que a nosotros en estar en ese entorno en esa confianza Al momento de hacer cualquier actividad va a ser más fluido todo va a ser mejor y los resultados se van a dar de la mejor manera*
- 15 *Lo que te decía como nosotros estamos bajo un régimen jerarquizado un régimen castrense Nosotros todo es como muy psicorrigido en cambio al implementar esta este tipo de comunicación sería como amenizar un poco el entorno digamos Cómo superar esas barreras o derribarlas o de pronto empatizar más con los compañeros en generar esa afinidad dentro del ambiente Pues que obviamente es esencial para generar un óptimo entorno laboral y la eficiencia sea mayor*
- 16 *Pues debe ser una práctica constructiva no debe ser cualquier cosa no debe ser en base a algún proceso*
- 17 *Pues si la información es buena yo miro que todo el grupo tiene el conocimiento para Pues estamos hablando a nivel de grupo en la parte de talento humano mejorar la parte laboral mejorar de pronto la calidad de trabajo la efectividad está bien pero si la forma es a modo de chismes Pues la verdad yo sí no cuento uno escucha y ya*

18	<p>Pues como basándome en la anterior respuesta es como el hecho de conocerse más con los compañeros lo detener todos tenemos de pronto diferentes opiniones entonces me parece que es importante porque hasta de pronto para solucionar algún problema le puede hacer uno ver las cosas de otra manera para buscar una solución que digan me está pasando esto no yo voy a hacer esto entonces para mí esa interacción así creo que ayudaría en algún momento a tomar decisiones</p>			
19	<p>Cómo puede influir bueno Por qué es importante precisamente para mejorar todo lo que tiene que ver con el clima laboral mejorar la fluidez del desarrollo de las actividades que nos plantean a nosotros en el día a día prácticamente en esos aspectos</p>			
20	<p>Yo pienso que hay momentos pues uno en un momento puede tratarse bien y pues hablando de mi trabajo hay que mantener los términos de ser formal y todo eso</p>			
21	<p>Pues en el aspecto que sí ha influido Pues sí porque en mi caso yo a ellos ya los conozco yo ya había trabajado anteriormente acá Entonces es más fácil comunicarme con ellos pero con respeto no a todos les doy la misma confianza siempre va a haber una persona que es más allegada a uno</p>			
Pregunta 4	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición

<p>Considerando situaciones que hayas presenciado dentro del área de Talento Humano, ¿cuál es su opinión sobre si la comunicación informal ha contribuido positiva o negativamente al clima laboral?</p>	1	<p>El clima laboral a nivel del grupo pienso que es bueno pero sí hay que mirarlo de las dos partes No no es la misma expresión con mi compañero de trabajo o con mi mi curso de escuela porque voy a hablar de forma muy fluida Muy natural a diferencia con mi jefe de pronto por el rango entonces hay como la comunicación si si todo depende yo creo que el clima laboral más influye si la comunicación si es más asertiva asertiva sino que de pronto de la expresión y de cómo se diga las cosas</p>	<p>Sobre comunicación informal y su impacto en el clima laboral, los participantes manifestaron lo siguiente:</p>	<p>La comunicación informal facilita las tareas laborales como la interacción, la intención de los chismes o rumores pueden percibirse en una dualidad y la comunicación informal como la formal son importantes.</p>
2	<p>Es positivamente sí influye mucho porque nosotros ahí nos damos cuenta nuestro trabajo Cada quien expresa lo que tiene en mente por ejemplo acá con mi jefe le da su opinión qué actividad vamos a hacer hoy entonces todo dialogamos influye muchísimo porque eso de eso resalta nuestro trabajo para salir bien en nuestras reuniones o nuestras actividades diarias</p>	<p>Mantienen una buena relación en el equipo, lo que influye positivamente, ya que las personas pueden expresar sus pensamientos siempre y cuando sea con respeto. La ausencia de protocolos rígidos y formalidades otorga un toque más humano a la comunicación, permitiendo discutir las cosas a tiempo y facilitando que las tareas laborales se realicen de la mejor manera. Según los participantes, si no existiera esta comunicación informal, no tendrían la apertura necesaria para tratar temas de manera positiva como chismes y rumores, lo que permite una comunicación más fluida. Como lo</p>		
3	<p>tiene un poco de los dos cincuenta y cincuenta positiva y negativa positiva por lo que te digo es una forma de romper hielo es una forma de sobrellevar siempre debe haber algún tipo de confianza de amistad de complicidad entre los compañeros pero no todos los hemos basados en el respeto entonces de parte de manera negativa y de manera positiva y de hecho es necesario porque uno en el grupo de trabajo Tiene que enfrentarse a muchas cosas y aquí en la policía y sobre todo un talento humano hay que crearse esa coraza y hay que tener ese carácter como para no aceptar muchas cosas pero lo que te digo emocionalmente mentalmente a lo largo son cosas que dañan cuando la intención del mensaje informal es de dañar a las personas pero si es únicamente con el fin de demostrar afecto Pues todo es todo es válido</p>	<p>aperturas necesarias para tratar temas de manera positiva como chismes y rumores, lo que permite una comunicación más fluida. Como lo</p>		

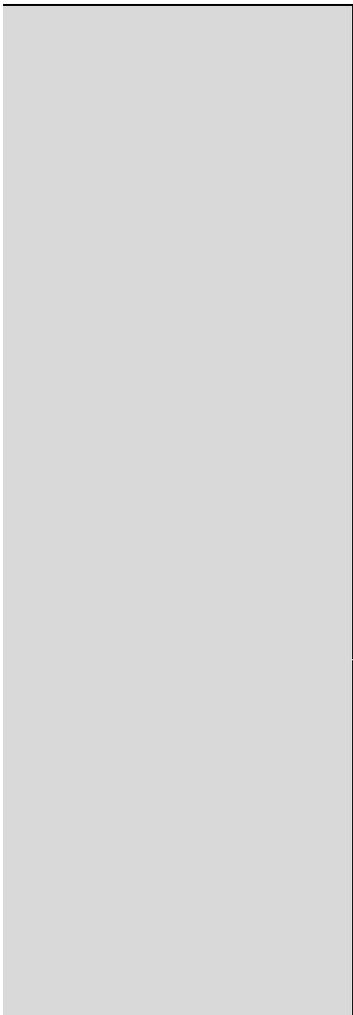
<p>4</p>	<p>A mí me parece que ha contribuido positivamente porque mantenemos un una buena relación entre equipo Pues en el cubículo en el que yo estoy nunca he notado discordias enemistades discusiones por algún tema no</p>	<p>refiere Rojo (2019) Dentro de las ventajas que se le puede atribuir a la comunicación informal, está que</p>	
<p>5</p>	<p>la verdad yo diría no sé sería negativo porque acá el clima laboral es difícil Es complicado Sí la verdad sí como te digo no todos tenemos el mismo genio que él esto que lo otro o de pronto se te colaboro nadie le va a preguntar te ayudo sí está lleno de trabajo nadie te va a venir a preguntar son unos poquitos pero la verdad sí es Hablan mucho chismes que esto que el otro eso hace a veces que el grupo a veces que en ocasionamos Unidos y en otras ocasiones cada quien por su lado yo digo que está ahí como cincuenta cincuenta</p>	<p>puede ayudar a que los equipos de trabajo se unan y que exista una retroalimentación de los diferentes aspectos laborales.</p>	
<p>6</p>	<p>pues es parte y parte no como le digo pues la cuestión de muchos compañeros No es mucho lo de muy pocos por lo sociable no se da que no se presta para para uno tener esa confianza y así mismo también dañan en la situación laboral de uno la verdad por los malos los comentarios y por no integrarse O sea por ser como la gente del montón que le gusta que la haga a como él hace déjenmelo pero no son capaces de aportar un granito de arena al trabajo que se desarrolla usted sabe que el área de talento humano abarca todo todo todo bien y más aquí en el departamento la situación que vivimos o sea ellos no tienen sentido de pertenencia sino que cada quien tira para su lado pero no se dan cuenta y no viven el Vivir del policía que está diario El que está en la calle las experiencias de uno se da cuenta ellos no lo negativo de ellos es tirar para su lado y es como incómodo para uno</p>	<p>Por otro lado, se identificaron algunas distinciones. La efectividad de la comunicación depende de cómo se expresen las cosas. Si la intención del mensaje es dañina, puede ser percibida negativamente, pero si el fin es demostrar afecto, es válida. También se percibe negativamente debido a los rumores y chismes, ya que en ocasiones cada quien actúa por su lado y no todos tienen el mismo temperamento, lo que puede resultar</p>	

7	<p>digamos que ha sido contributivo beneficioso sin embargo hay que tener también claro que que a veces la comunicación formal es algo mucho más específico no Entonces a pesar de que la comunicación informal a veces es un poco más agradable es más fácil de digerir a veces la comunicación formal es importante también no entonces hay que dejar eso eso considero Yo muy bien claro entonces Las dos son importantes a pesar de que es más fácil Cuando lo hace usted de una manera o más espontánea más sin tanto protocolo digámoslo así</p>	<p>incómodo. Asimismo, algunos distinguen que la comunicación informal es tan importante como la formal. Otros participantes sienten que no son escuchados. Aunque reconocen los aspectos positivos, algunos señalan</p>
8	<p>Bueno pienso que es de la experiencia la comunicación informal ha influido de manera positiva pienso yo porque a veces muchos de los problemas que se suscitan en el ambiente laboral tiene mucho que ver con los problemas que que se que se dan en el hogar fuera del trabajo y eso hace que influya en el ámbito laboral</p>	<p>que puede prestarse a malentendidos, ya que algunos compañeros tienden a tratar todo como una broma, lo que a veces lleva a la pérdida de respeto</p>
9	<p>positivamente lo que me decía se genera confianza se da la recocha obviamente siempre se maneja el tema del respeto o en mi caso se maneja mucho el tema del respeto siempre Sé cómo cuándo decir las cosas Y a quién se le debe decir Entonces eso genera pues diría que es más positivo porque no hay tanto un trámite o digamos de llegar a una oficina nueva que sí En el caso de nosotros como es por grados llegar y venga Mi digamos un ejemplo mi sub intendente si no que eso uno ve lo llamo por el apellido ve me están pidiendo esto vos me colaboras con esto sin tanto protocolo ni tanto formalidad</p>	<p>hacia la autoridad.</p>
10	<p>Positivamente porque come digo se habla con más confianza acá hay ordenes hay trabajo que hacer y con la persona que uno tenga una buena comunicación con más confianza se puede sacar un mejor trabajo</p>	

- 11 Yo digo que ah **contribuido negativamente** porque aquí muchos compañeros se fijan en lo de los demás y **empiezan los los chismes los rumores** el disocia todo eso todo hace que lo que te decía anteriormente empiecen los conflictos Ah que yo con ese no me hago porque ese es un hablador o cosas así que uno escucha te digo que es mejor sí es negativo
-
- 12 Yo creo que no lleva mucho a que mejore porque si **no se da el espacio** de que si tu dieces las cosas te escuchan dejen que las cosas pasen y **no le ponen atención** a uno
-
- 13 Lo que pasa es que es **variable con algunas personas se puede hacer una comunicación informal o abierta pero como esto es jerárquico hay situaciones que requieren una comunicación formal** Por ejemplo yo no me puedo dirigir ante mi jefe de la misma forma con la que me dirijo a un compañero que de pronto es del mismo grado mío
-
- 14 el clima laboral influye positivamente porque **uno como jefe si uno da esa confianza genera ese respeto** si uno genera esa cercanía no la hablemos de esa manera jocosa pero sí de una manera muy muy informal muy práctica las cosas se van a dar mejor influye bastante Y eso ayuda porque si de pronto hay un **inconveniente familiar personal no con él puedo confiar** con él le puedo decir Porque si uno llega lineal muy centrado no da confianza de pronto se va con otra persona que es más comunicativa y esa información Se va a fracturar
-
- 15 Pues desde mi perspectiva considero yo que es una contribución positiva por lo que te decía la parte empática **de afinidad con los compañeros la parte de cercanía y humanismo** por cuestiones en el entorno en el que estamos porque como te digo todo es **jerarquizado**

Entonces eso le otorga la parte humana al entorno laboral

16	Sí porque las cosas se hablan a tiempo no se da para que eso sea el show como para ponerse a liderar se habla a tiempo lo que se piensa hacer y que las cosas puedan salir mejor
17	La comunicación informal yo lo veo más de manera positiva porque la comunicación sale digámoslo así
18	Lo que yo veo positivamente
19	Positivamente total yo pienso que si no existiera la misma Ahí es donde ocurre muchas veces inconvenientes no solamente en la Policía Nacional porque en el tema de chismes el tema te disocie cuchicheo las cosas y corregidas claro positivamente Porque si las cosas se hablan fluyen mucho más
20	Positivamente porque a veces necesitamos información rápida pero a veces puede prestarse de una forma negativa al mirar qué los compañeros no respetan a los Sur alternos piensan que todo es broma y a veces se tiende a perder la línea el respeto hacia el mando esas dos cosas vivenciado
21	Positiva Pues porque ya se da más acercamiento y también pues en cuestión laboral uno ya tiene pues como más confianza para el trabajo en el caso de los cumplimientos que piden que la información



Pregunta 5	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Cuándo se	1	La información es clara y precisa con lo que se quiere transmitir	Con respecto a cómo se sienten los	La comunicación

<p>comunica con sus compañeros de trabajo de manera informal siente que lo/a comprenden ¿Por qué?</p>	<p>2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12</p>	<p>Cuando me comunico de manera informal con mis compañeros siento que me comprenden porque existe un ambiente más relajado que fomenta la confianza y la empatía Este tipo de comunicación permite compartir ideas y emociones sin la rigidez de un entorno formal lo que facilita la conexión y el entendimiento mutuo</p> <p>Si siento que me entienden por qué me responden enseguida de acuerdo a lo que requiero</p> <p>Si Siento que me comprenden me escuchan y me dan su punto de vista</p> <p>Si la comunicación informal presenta de una forma más simple y clara lo que se quiere transmitir por lo que se me hace más fácil que me comprendan sin utilizar terminología estructurada</p> <p>En algunos casos si ya que hay empatía</p> <p>Si porque hay comprensión de las maneras de expresión</p> <p>Si porque es el tipo de comunicación que se presenta a diario entre el grupo de trabajo</p> <p>Si por que existe un tipo de empatía con los compañeros del grupo por lo cual se da a entender la información que se brinda</p> <p>En algunas ocasiones ya que muchas veces el mensaje no es claro</p> <p>Sí pienso que me comprenden ya que de esa manera una comunicación informal se hace con el fin de interiorizar más con las personas y poder hablar con más claridad y confianza</p> <p>si por que obtengo buena respuesta de parte de ellos</p>	<p>entrevistados cuando se comunican informalmente con sus compañeros de trabajo y si logran ser comprendidos, mencionaron lo siguiente: La mayoría de los policías señaló que este tipo de comunicación está presente en su día a día, permitiéndoles desarrollar una comunicación clara y precisa. Esto contribuye a generar un ambiente más relajado, que fomenta la confianza, la empatía, y los lazos de acercamiento, además de compartir ideas y emociones sin la rigidez que implica el trabajo policial y su terminología estructurada. Según lo manifiesta Acosta (2011) son canales informales que adquieren mayor participación en las organizaciones.</p> <p>Asimismo, indicaron que les permite recibir expresiones o puntos de vista de sus compañeros de manera</p>	<p>informal fomenta la confianza y la empatía, compartiendo ideas y emociones sin la rigidez del trabajo policial y su terminología estructurada. Permite expresiones rápidas, fortaleciendo el trabajo en equipo y la camaradería. Sin embargo, el mensaje no siempre se transmite con claridad, dependiendo de cómo se comunica la otra persona y cómo se interpreta la información.</p>
---	---	--	---	--

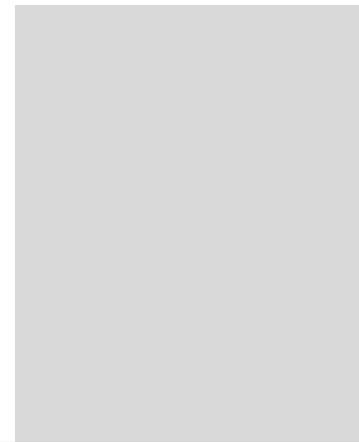
13	<p>Sí se entienden los compañeros realizando comunicación informal toda vez que esta información resalta Los lazos de acercamiento que tienen los los compañeros entre sí</p>	<p>rápida, lo que fortalece el trabajo en equipo y la camaradería.</p>
14	<p>Si se comprenden los mensajes dentro de la comunicación informal por que se ha venido manejando por mucho tiempo</p>	<p>Sin embargo, algunos entrevistados difieren, mencionando que solo logran ser comprendidos en algunas</p>
15	<p>En algunas ocasiones la comunicación informal no es clara ya que no se tiene acercamiento con la mayoría de los integrantes del grupo</p>	<p>ocasiones, ya que el mensaje no siempre se transmite con claridad o no</p>
16	<p>Si doy a conocer claramente lo que quiero transmitir</p>	<p>existe suficiente cercanía con los</p>
17	<p>En algunas situaciones Sí en otras situaciones no depende de la manera cómo se comunica la otra persona y cómo interpreta la comunicación informal</p>	<p>integrantes del equipo. Además, señalaron que la comprensión depende en gran medida de cómo se comunica la otra persona y de la</p>
18	<p>En esos contextos informales a menudo surgen conversaciones que no se dan en las reuniones formales permitiendo que se compartan experiencias y se construyan conexiones más personales Esas interacciones pueden ayudar a fortalecer el trabajo en equipo y a generar un sentido de camaradería lo que a su vez mejora la colaboración en tareas diarias la comunicación informal en el trabajo me hace sentir parte de un grupo y valorado lo que es fundamental para el bienestar en el entorno laboral</p>	<p>forma en que se interpreta la información.</p>
19	<p>Me siento comprendida porque son empáticos y comprensibles de acuerdo a lo que comunico</p>	
20	<p>En ocasiones no siento que sea comprendida la comunicación informal en mi equipo de trabajo</p>	

21 Si porque A través de la **comunicación informal la jerarquía suelen ser menos evidentes** lo que permite una conexión más cercana y una mayor disposición a compartir ideas experiencias y emociones.

Pregunta 6	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Preposición
En su experiencia ¿Qué tipos de mensajes de texto suele enviar con mayor frecuencia al comunicarse informalmente con sus colegas de trabajo?	1	Consignas o recomendaciones	En relación con la experiencia de los entrevistados sobre los mensajes de texto que suelen enviar con mayor frecuencia al comunicarse informalmente, manifestaron lo siguiente: consideran que estos mensajes pueden ser utilizados tanto en aspectos laborales como de amistad. Es decir, para recordatorios sobre proyectos y reuniones, o simplemente para hacer comentarios casuales que generen risas, siempre y cuando se mantenga el respeto. También se utilizan para hacer invitaciones a tomar un café,	Los mensajes informales de texto pueden ser tanto laborales como de amistad, Para recordatorios de proyectos o comentarios casuales que generen risas, invitar a reuniones sociales, lo que genera mayor confianza entre colegas. También hacer comentarios personales, como rumores o chismes.
	2	En mi experiencia suelo enviar mensajes de texto informales que incluyen preguntas rápidas sobre proyectos recordatorios sobre reuniones o simplemente comentarios casuales para mantener el ánimo del equipo También comparto memes o enlaces interesantes que pueden generar risas o conversación lo que ayuda a fortalecer las relaciones laborales		
	3	Normalmente acostumbro a escribir los mensajes acompañados de numerales asegurando de separar las ideas para que se comprendan de una mejor manera		
	4	Mensajes puntuales de fácil respuesta		
	5	En mi experiencia suelo enviar mensajes de texto informales preguntas sobre proyectos o temas de los cuales no entiendo bromas y a veces invitaciones para salir a tomar un café o almorzar		
	6	Saludos cortos e información concreta		
	7	Referente a trabajo		

8	<i>Códigos de Policía utilizados para responder a una orden o un trabajo a realizar</i>	<p>almorzar, participar en actividades deportivas o asistir a reuniones sociales, como un cumpleaños, lo cual genera mayor confianza entre colegas. Así como lo menciona, Acosta (2011) que gracias a la era tecnológica, las redes internas, internet han aportado para que la información sea impartida de manera eficaz.</p> <p>No obstante, algunos colaboradores mencionaron que solo utilizan los mensajes de texto con fines laborales, como consignas, recomendaciones, solicitudes de información o el uso de códigos policiales empleados para responder a órdenes. Por el contrario, algunos también admitieron que los usan para hacer comentarios personales, como rumores o chismes.</p>
9	<i>Algunos que contienen información informal sobre el trabajo y otra relacionado con el mismo</i>	
10	<i>Mensajes laborales solicitud de información</i>	
11	<i>Siempre me dirijo con respeto a los demás y tratando de hablar con más confianza y claridad con mis compañeros</i>	
12	<i>por lo general son de tipo laboral</i>	
13	<i>Se suelen enviar comentarios fuera del trabajo como cosas personales rumores chismes entre otros</i>	
14	<i>Informativos y de conocimiento de los funcionarios de un equipo de trabajo</i>	
15	<i>Mensajes no relacionados con el trabajo enviados por medios electrónicos y de forma verbal</i>	
16	<i>pues por lo general envié mensajes sobre el trabajo o para organizar una reunión como un cumpleaños de algún compañero</i>	
17	<i>En alguna circunstancias se envían mensajes relacionados con el trabajo actividades que se realizan dentro de la labor en algunas en otras ocasiones se envían mensajes no relacionados con el trabajo temas personales y demás</i>	

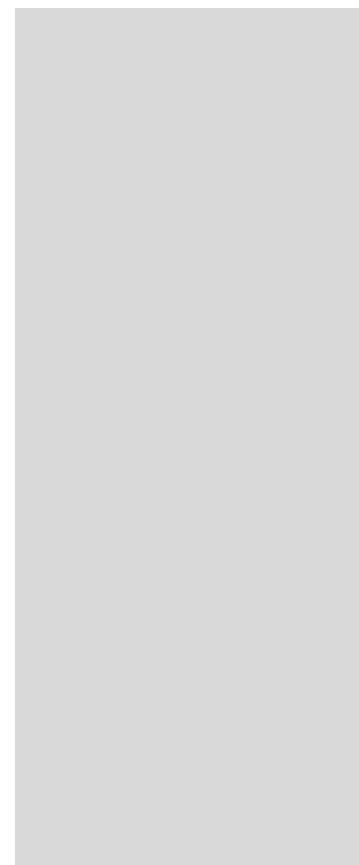
18	Suelo enviar mensajes de texto que incluyen consultas rápidas bromas memes y recordatorios de reuniones
19	Los mensajes informales son mensajes por redes sociales para actividades deportivas
20	Mensajes relacionados con el trabajo
21	los mensajes de texto informales más comunes entre colegas tienden a ser cortos directos y centrados en la coordinación resolución de problemas rápidos o simplemente mantener un ambiente amigable en el trabajo y así mantener buen ambiente laboral



Pregunta 7	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
Desde su perspectiva ¿qué medidas debería implementar para fomentar una charla informal entre colegas?	1	Debe ser información clara y precisa	Según las respuestas obtenidas, las medidas para fomentar una charla informal entre colegas son las siguientes: la organización de encuentros recreativos, como almuerzos, tomar un café, espacios virtuales o canales de chat dedicados a temas no laborales, pausas activas, y juegos para compartir anécdotas o intereses personales. Así como lo refiere Lucas (2007) los	La charla casual entre colegas puede darse por medio de encuentros recreativos de interés común, como juegos o pausas activas. Atenta, asertiva y con un trato cortés y respetuoso, se fomenta así la confianza entre los colegas.
	2	Para fomentar una charla informal entre compañeros considero que se podrían implementar medidas como organizar encuentros informales como almuerzos o cafés grupales donde se incentive a todos a participar También se podrían establecer espacios virtuales o canales de chat dedicados a temas no laborales promoviendo así la interacción casual Además fomentar una cultura de apertura y apoyo en la que todos se sientan cómodos compartiendo anécdotas o intereses personales sería clave para fortalecer esas conexiones		
	3	Se debería implementar la escucha de manera atenta como forma de respeto		
	4	La comunicación asertiva un lenguaje claro		
	5	Programar almuerzos juegos o eventos fuera del trabajo para incentivar la interacción		

6	Buen trato y cortes	<p>colaboradores requieren satisfacer la necesidad de comunicarse para mantener una interacción social.</p> <p>Estas actividades pueden ser incentivadas a través de conversaciones donde se determinen temas relacionados con aspectos que benefician o perjudican al grupo de trabajo, siempre de manera atenta, asertiva y con un trato cortés y respetuoso, fomentando así la confianza entre colegas.</p>
7	Más espacios de interlocución	
8	El respeto ante todo seguido de la empatía comunicación asertiva entre otras	
9	El respeto ante todo y siempre instaurando los límites con el n de que exista una comunicación asertiva	
10	Pausas activas	
11	Primero brindar la confianza para que los demás puedan hablarme o dirigirse hacia mí y así mismo me aseguro que los demás también me brinden esa confianza para que entremos en una charla más informal	
12	Reuniones entre compañeros y espacios donde se generan las pausas activas	
13	Debe existir un espacio de confianza entre los compañeros de trabajo para poder realizar un proceso adecuado de comunicación informal esto teniendo en cuenta que a veces queremos que la información no se difunda solo se comparte con compañeros en los cuales tenemos confianza	
14	Determinar el tema que se va a tratar y como esto afecta o beneficia al equipo de trabajo	

15	Se deben poner límites de lo que se puede hablar y no con las personas de nuestro trabajo
16	Reuniones
17	Debe haber un espacio de confianza y de cercanía con la persona con la cual se está entablando el proceso de comunicación informal eso con el de sea claro unido y cercano
18	Para fomentar la charla informal entre colegas se podrían implementar pausas para tomar el café actividades espacios de descanso cómodos y crear un ambiente abierto donde todos se sientan cómodos compartiendo
19	Que hayan intereses en común al igual que preferencias deportivas
20	Establecer el tema de conversación y los puntos a tratar
21	Fomentar charlas informales entre colegas requiere de un enfoque activo por parte de la organización para crear un ambiente cómodo donde los empleados se sientan libres para interactuar entre ellos



Pregunta 8	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
Desde su	1	Considero es ágil porque se ataca directamente el problema o la información es precisa	Referente a la experiencia de los	La comunicación

experiencia,
 ¿Cuál es la
 velocidad de
 difusión de
 información a
 través de la
 comunicación
 informal en su
 entorno laboral?
 ¿Por qué?

2	Desde mi experiencia la velocidad de difusión de información a través de la comunicación informal es bastante rápida . Esto se debe a que los mensajes se comparten de manera más espontánea y directa, facilitando el flujo de información entre compañeros. Las conversaciones informales a menudo generan un sentido de urgencia y cercanía lo que lleva a que la información se propague rápidamente y se discuta de forma más abierta.
3	Pienso que se maneja de forma acelerada ya que los mensajes se emiten de manera rápida y continua.
4	La velocidad de difusión es rápida , teniendo en cuenta que nos desenvolvemos en el mismo ámbito.
5	La velocidad de difusión de información es bastante rápida, la información laboral que se transmite es más fluida de manera inmediata y espontánea , la confianza también juega un papel fundamental en esta comunicación ya que nos permite transmitir información relevante de inmediato.
6	Rápida y concreta .
7	Regular . Por lo que se requiere mayor espacio de interlocución .
8	Rápida teniendo en cuenta que se suele presentar el mal llamado chisme y lo que no lo saben lo inventan en ocasiones.
9	Es extremadamente rápida teniendo en cuenta la existencia de los diferentes medios digitales de comunicación.
10	Rápida cuando es una mala información .

policías sobre la velocidad de difusión de la información informal, compartieron lo siguiente: En primer lugar, la gran mayoría considera que es bastante fácil y rápida, tanto para aspectos laborales como personales, ya que los mensajes se comparten de manera más directa, fluida y acelerada, siempre y cuando exista una adecuada confianza. Encontrando afinidad con Fay (2011) argumenta que canales comunicativos informales positivos permiten mejorar el flujo de información de los empleados y así se logra optimizar los procesos de decisión debido a que se cuenta con mayores elementos informativos.

Del mismo modo, permite transmitir información laboral

informal puede ser moderada pero bastante rápida, laboral o personalmente, con una adecuada confianza. Se transmite información de manera más espontánea y concreta. Puede ser extremadamente rápida debido a los diversos medios digitales, o también cuando se utiliza para chismes, dependiendo de los intereses comunes en la difusión de la información.

11	<p>Creo que la difusión de información es más rápida ya que desde un entorno de comunicación más informal es más fácil comunicarse tanto laboralmente como en lo personal</p>	<p>relevante de manera más espontánea y concreta. Incluso, algunos consideran que la velocidad es extremadamente</p>
12	<p>Lo normal por que independiente de la información q sea se transmite de manera prudente</p>	<p>rápida debido a la existencia de diversos medios digitales de</p>
13	<p>La velocidad de información se propaga rápido teniendo en cuenta que existen algunos canales de comunicación que favorecen a que esta información Se difunda más rápido como es el internet las redes sociales entre otras</p>	<p>comunicación, como WhatsApp, correos electrónicos o llamadas grupales. Por otro lado, algunos colaboradores</p>
14	<p>Rápida por la facilidad para comunicarnos</p>	<p>difieren, señalando que la velocidad</p>
15	<p>Depende del tema de conversación que se lleve en el proceso de comunicación informal si le es de interés a todos se puede difundir rápido</p>	<p>es moderada, ya que requiere de un mayor espacio de interlocución, o la</p>
16	<p>Muy rápida se multiplica fácil mente por medios digitales</p>	<p>consideran normal, ya que se</p>
17	<p>Depende el tipo o el medio por el cual se está entablado la comunicación informal si es por un medio tecnológico llámese WhatsApp mensajes de texto correo y demás es rápido verbalmente también es rápido pero se demora un poco más</p>	<p>transmite de manera prudente y adecuada. Sin embargo, otro grupo de entrevistados menciona que la</p>
18	<p>La velocidad de difusión suele ser muy alta ya que las personas comparten noticias y actualizaciones rápidamente entre sí Esto se debe a la confianza y la cercanía que se genera en un ambiente informal lo que facilita el flujo de información</p>	<p>es rápida cuando se emplea para transmitir mala información, como chismes, o, en el caso contrario, para</p>

19	La comunicación informal en mi entorno tiene una velocidad adecuada ya que se logra concretar de manera rápida y clara alguna actividad	atacar directamente un problema. En estos casos, la rapidez depende de si existe un interés común en la difusión de la información.
20	Es muy rápida y ágil	
21	es muy alta debido a herramientas de mensajería como WhatsApp correos llamadas grupales y llega a todo un grupo	

Identificar el impacto de la comunicación informal en la salud emocional de los trabajadores del área de Talento Humano del Comando del Departamento de Policía (Nariño)- DENAR.

Categoría de salud emocional

Entrevista semiestructurada

Grupo Talento Humano de Policía DENAR

Pregunta 1	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Qué entiende por salud emocional?	1	Salud emocional salud emocional es como todo lo que te genera bienestar a nivel puedes ver si vamos emocionales va a ser a nivel psicológica no Entonces ese es esa parte de estar bien uno a nivel mental de emociones de expresiones sentimientos	Dando respuesta al primer objetivo específico, correspondiente a la categoría de salud emocional, se logró identificar el concepto que tienen	La gestión adecuada de las emociones permite el desarrollo integral tanto personal como laboral.
	2	La salud emocional para mí que que puede ser está tranquila si estamos hablando en el ámbito laboral mi trabajo tiene que estar todo ful tengo que realizar mis actividades diarias para yo estar		

	tranquila que si no y para mí puede ser una emoción total	los entrevistados sobre la salud emocional, según su experiencia.
3	salud emocional mmmh es aprender a manejar digamos ciertos patrones mentales y emocionales de una persona cuando se enfrenta a una situación salud emocional es aprender a aceptar muchas cosas como por ejemplo los duelos el trabajo estresado el trabajo forzado la economía la enfermedad de un familiar la situación económica la parte física de pronto una enfermedad que se esté presentando la salud emocional es saber enfrentar de manera acertada todas las situaciones que se le presentan a una nueva vida y que no le ocasionen a uno algún tipo de trastorno	Las respuestas fueron las siguientes: La salud emocional se define como el conocimiento, la estabilidad, la expresión y la capacidad adecuada para gestionar los sentimientos, así como el bienestar mental y la percepción física. Así como lo expresa OMS (2017) Hablar de salud emocional se hace referencia al manejo satisfactorio de las emociones, lo que permite gestionar de una manera más adecuada las adversidades del día a día. Esta habilidad ayuda a lidiar con el estrés, establecer relaciones de calidad y consigue un estado de equilibrio emocional en los diferentes ámbitos de la
4	El bienestar de la persona mental	
5	Salud emocional estar bien emocional económica de todo pues si uno no tiene trabajo se le baja todo pues si uno no tiene trabajo igual dinero igual salud igual	
6	Pues yo creería que no es buen ambiente la buena eso iniciar el jefe no yo creo que la emocional porque la emocional pues no sí por el ambiente del grupo si no es lo que manda todo aquí y desde el jefe Comienza todo Yo creo que él es el primero que tienen que sacar la cara por nosotros y si nosotros estamos bien del comandante creo que hacia atrás estamos todos normal Por más que nos digan que somos el peor grupo acá no nos dices talento humano si no talento inhumano pero es muy difícil solucionarle los problemas a todos son como dos mil setecientos policías y tú y yo creo que todos tienen no tienen sus problemas y es muy difícil solucionar a todos eso por eso no miran mal por la parte de afuera si usted por lo menos se va de	

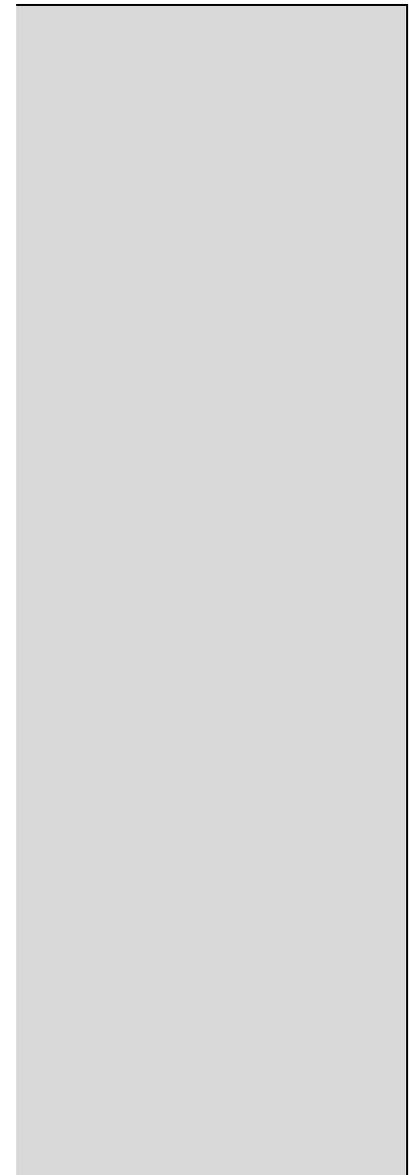
apoyo a una estación nos apoyamos y apenas llega talento humano dicen no es que si no los cogemos bien a ellos ese nos trasladan nos mandan a un roto o sea tiene esa perspectiva que el grupo de talento humano fuera malo

vida.

Además, algunos entrevistados asociaron la buena relación con sus jefes y compañeros con la tranquilidad para realizar sus actividades laborales. También mencionaron la importancia de la aceptación para afrontar adecuadamente los diferentes duelos, como la enfermedad de un familiar y situaciones económicas.

- 7 Salud emocional la **tranquilidad** o no estar como bajo una presión
- 8 Salud emocional creo que se va por más por el concepto de **estar bien a nivel anímico**
- 9 **Salud emocional** yo lo enfatizo mucho con el tema de la **salud digamos física** como me veo como me siento y la **Salud Mental también** mucho o sea las enfocó a las 3 las alineo en una misma
- 10 Estar **estable emocionalmente** eso es lo que entiendo yo
- 11 Yo creo que es tener una **estabilidad de emociones estar bien comer bien hacer ejercicio** solo ayuda todo emocionalmente y pues tener una **buena relación con los compañeros y con la familia** de uno porque uno a veces Sí todo a veces como uno dice no todo es color de rosas eso no tiene problemas personales pero no hay que saber pues tratar afuera y no acaba
- 12 Salud emocional hace parte de la forma **como expresamos lo que lo sentimos** como digamos las cosas de cierta manera lo que nos hace daño lo que nos afecta a muchas personas es que no logramos decirlo en el momento adecuado ni saberlo expresar **llega un**

	<i>momento en el que se desata esos momento de estrés y dolores de cabeza</i>
13	<i>Entiendo yo que te habla sobre las emociones del individuo las personas y él estada anímico tiene mucho que ver</i>
14	<i>También en el lugar de trabajo si yo estoy bien si yo estoy bien las cosas me van a salir me van a fluir el estado emocional estar a gusto con lo que hago y para quién lo hago</i>
15	<i>Salud emocional creería yo que va como ligado como la inteligencia emocional Qué es como el conocimiento de las emociones la gestión La regulación de las mismas sí es eso creería yo tener una conciencia y sobre todo una forma correcta de gestionarlas</i>
16	<i>Como un encuentro mentalmente</i>
17	<i>Todo lo que en realidad uno tiene del ser digámoslo así entonces la salud emocional implica el estado de ánimo el estado físico el estado de salud</i>
18	<i>Salud emocional para mí es como como el estado en que tú emocionalmente o mentalmente te encuentras porque llega Así cuando tú tienes alguna dificultad o una tristeza o algo pues emocionalmente tú no vas a estar bien entonces para mí es fundamental porque genera estabilidad en la parte de nuestras emociones para mí eso es lo que yo comprendo te saludo emocional</i>
19	<i>Pues algo emocional yo creo que son todas esas es precisamente esa capacidad qué tenemos nosotros para afrontar y entender ciertas situaciones o nos perjudican o nos hacen bien en determinada</i>



situaciones

20 Las emociones **lo que uno expresa** *Cómo cómo se siente* *Cómo se siente con su familia en su ámbito laboral*

21 *Pues como emocionalmente uno se siente si se siente bien en su entorno en su familia*

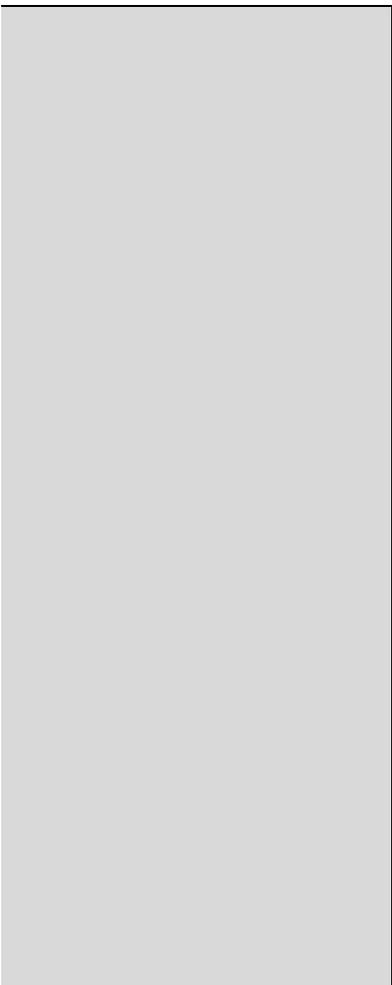
Pregunta 2	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p>Desde su experiencia ¿considera que la comunicación informal en su entorno laboral puede contribuir positivamente o negativamente a su salud emocional? ¿Por qué?</p>	1	<p>Yo Considero que contribuye de manera positiva no siempre y cuando se lleguen esos límites de libertades y respeto hacia los demás</p>	<p>En cuanto a la experiencia de los entrevistados sobre si la comunicación informal ha contribuido de manera positiva o negativa a su salud emocional, respondieron lo siguiente: Ha sido positiva, permitiéndoles tener una comunicación de confianza, siempre y cuando se respeten los límites de las personas. Otros mencionaron que la comunicación informal ha contribuido de manera positiva ya que se enfocan en lo bueno, no en lo malo. En</p>	<p>La comunicación informal es un medio importante para la salud emocional al fomentar el apoyo y confianza en situaciones laborales o personales, pero su impacto varía según el contexto y la gestión de información, ya que puede generar estrés como malentendidos.</p>
	2	<p>Positiva porque Igualmente Como le digo así si yo estoy emocionalmente bien en mi trabajo con mis compañeros también pues de vez en cuando uno sí obviamente acá tienen sus complicaciones por ejemplo cuando uno no ha realizado alguna actividad que debe hacer hasta he llorado porque no se puede entonces por esa parte con mis compañeros bien</p>		
	3	<p>Lo que te decía cincuenta y cincuenta depende depende mucho de la intención</p>		
	4	<p>Pues yo diría que positivamente porque pues no voy a tomar las cosas malas sino las cosas buenas que me ayuden como a fortalecerme como persona que no pues las cosas malas no le afecten a uno no deje sobrepasar las barreras que no tienen como como persona</p>		
	5	<p>Cincuenta y cincuenta cuál sería ese cincuenta los comentarios no me gusta esa hipocresía Me parece que no no no no O sea no sé</p>		

	<p>cómo decirte en o sea la verdad no ahí si cincuenta y cincuenta</p>	<p>situaciones laborales complicadas y estresantes. Como lo argumenta</p>	
<p>6</p>	<p>a mi salud emocional Sí en parte en parte lo negativo negativo de parte negativo porque soy una de las personas que soy como le digo por la experiencia que yo he tenido por donde he estado O sea lo informal es decir afecta o no Si le afecta porque Quisiera darle a todo mundo solución ya todo el mundo tratar de colaborar en lo que más pueda en mi cuestión laboral si lo hago Pero pues uno tiene inconforme porque no O sea no puede no lo puede hacer hasta donde uno quiere quiere como le digo para solucionarle a todos es difícil en positivo sin satisfactorio satisfactorio porque hay mucho compañero que sea muy contento con la labor que más tan solo recibirlo con solo atenderlo así no le dé solución el policía se va contento o el compañero se va contento</p>	<p>Castro et al., (2011) el trabajo policial es una profesional de alto estrés porque se encuentran expuestos a situaciones violentas, nocivas y exigentes. Sin embargo, la comunicación informal les permite reducir el estrés, ya que reciben la información de manera más fácil y rápida, ayudándoles a encontrar soluciones y llevándolos a un estado de tranquilidad y confort.</p>	
<p>7</p>	<p>Sí considero yo que es un poco menos estresante a veces cuando es algo formal más esto es un poco como más digamos que cuando hay un poco más de seriedad y es como más estresantes como más el estar como muy como si dijera eso como muy con muchas expectativas Entonces eso como que hace lo estresado cuando usted está el algo como más agradable más esto Pues usted recibe la información mucho más fácil la digiere más fácil y eso pues ayuda a que esté mucho más tranquilo</p>	<p>Además, algunos destacaron que aproximadamente un setenta por ciento de los policías no vive con sus familias. Para ellos, si un compañero se siente triste por dificultades en su hogar o en el trabajo, la comunicación informal</p>	
<p>8</p>	<p>sí pensó que sí porque cuando hay una una comunicación informal y está pues se lleva de la mejor manera pienso que hay un ambiente laboral sano y Por ende una Salud Mental también positiva y sana porque pues bueno cuando hay de pronto conflictos con los</p>	<p>compañero se siente triste por dificultades en su hogar o en el trabajo, la comunicación informal</p>	

	<p>compañeros entras entra entra uno en grados de estrés y como esa mala relación con los compañeros y eso influiría también en la parte emocional</p>	<p>es un medio para sentirse escuchados dentro de un entorno de confianza y camaradería.</p>	
9	<p>depende si nos vamos al tema la comunicación informal Pues a que no hablamos de tanto protocolo ni informalismo cierto Entonces a veces si nos vamos a un tema a un entorno de recocha que se prestan todas las áreas un entorno de pronto de laboral digámoslo un poco más serio a veces uno Espera que pidan el favor o que digan colaborar me con esto entonces cuando no se ve eso empieza uno pero es que no vino o me habló como muy serio o no es la confianza que le tengo Entonces es como para que venga y me diga esto así o no Entonces sí diría que que depende o sea varía como el producto de las personas a las que uno puede dar esa confianza o tener esa comunicación como tal</p>	<p>Por otro lado, algunas personas difieren al vivenciar tanto lo positivo como lo negativo, y consideran la pregunta compleja. Esto depende del contexto en el que se utiliza la comunicación informal, ya sea en un entorno de recocha o en un ambiente que requiere seriedad. La presencia de una confianza distorsionada o un chisme puede influir en su salud emocional de manera</p>	
10	<p>Positivamente por lo de los lazos de confianza que se crean a través de la comunicación no es una comunicación tan rigurosa sino una comunicación de confianza</p>	<p>negativamente, generando estrés cuando hay una mala relación con los compañeros, ya que cada persona se relaciona de manera distinta, lo que puede llevar a malentendidos. Así como lo</p>	
11	<p>Pues para mí no me afecta porque yo no personalmente no vivo del chisme aaaa que si él dijo que trabaja bien a mí no me afecta porque no me gusta meterme en la vida de los demás y no me gusta que se metan en la mía</p>		
12	<p>Creo que para mí ha contribuido un poco negativamente porque el exceso de trabajo y el exceso de comunicación que tengo que transmitir a provocado en mi episodios de demasiado estrés y eso a echo que me enferme aparte de que uno tiene demasiado trabajo no</p>		

	entienden eso hace que mis emociones no estén bien	argumenta Castro et al. (2015) los chismes y rumores también se pueden concentrar en un grupo social, debido a ello, este tipo de comunicación no solo puede afectar la intimidad y salud mental de un individuo, sino que también tiene la capacidad de afectar negativamente el clima laboral
13	Más bien positivo positivo porque digámoslo así hay un momento como de Comfort hay un grado de confianza donde laboralmente se puede instruir mejor no es lo mismo rodearse de un Coronel o un general que estar con el grupo de uno	de un individuo, sino que también tiene la capacidad de afectar negativamente el clima laboral
14	Claro que influye bastante porque como le dije anteriormente si uno es muy cerrado no Confía en sus compañeros en su grupo de trabajo cuando uno se sienta triste cuando uno tenga una dificultad en el hogar en el trabajo con los compañeros con quién lo va a compartir en el caso de nosotros los policías el setenta % no vivimos con nuestra familia con nuestro entorno necesitamos siempre que nos escuchen Entonces sí ayuda que que si hablamos de comunicación informal hablamos de más de confianza cercanía de panas de camaradería	Sin embargo, también puede influir de manera positiva, generando un ambiente laboral sano y, por ende, una buena salud mental.
15	depende pregunta muy compleja porque hay que analizar los contextos en los que se presente no porque Digamos si hay informalidad con respeto y con empatía pues obviamente va a influir de forma positiva pero Digamos si esta informalidad ya trasciende a generar un malestar a generarte de pronto incomodidad o una afectación a la persona digamos dependiendo los contextos porque como es un grupo muy amplio somos seres humanos no nos relacionamos de la misma forma con todos entonces no nos llevamos muy bien con todos como te digo es muy relativo y depende de los contextos Pero puede influir tanto negativa como positivamente	Otros comentarios manifiestan que no se han sido afectados, ya que mantienen una postura neutral. Mencionan que no les gusta la hipocresía ni meterse en la vida de los demás, y tampoco que se metan en la suya. Algunos

16	<i>Pues ahí sí varía porque sí son cosas positivas Obviamente que sí va a favorecer pero si no son afectivas obviamente sí me van a molestar me va a afectar yo he vivido esos dos aspectos</i>	<i>consideran la comunicación informal únicamente negativa debido al exceso de trabajo y el estrés generado, lo cual ha provocado enfermedades tanto físicas como emocionales.</i>
17	<i>Como le digo influye de las dos formas si a manera de chismes o si hay confianza</i>	
18	<i>Sí claro porque porque puede de que hayan Comunicaciones o ciertas conversaciones lo que te digo Pues si son positivas obvio que le pueden ayudar mucho pero así es lo contrario también aún no lo puede bajar el ánimo como afectar Aunque hay personas que de pronto dicen no a mí no me afecta lo que digan pero la verdad sí lo afectan sí depende de quien venga esa información porque aquí todos tenemos diferentes personalidades entonces uno a veces no conoce que esa persona es un poco más brusca por ejemplo para decirte sí expresarte algo porque es la forma Y cómo digan las cosas uno dice es como brusco Como así pero no</i>	
19	<i>A mi salud emocional positivos total y más en el caso en el que yo me desempeño pues precisamente todo esto contribuye de manera significativa y positiva</i>	
20	<i>Sí De manera positiva como te digo a veces uno necesita las cosas rápido y a veces uno está estresado y eso pues le facilita lo que uno necesite</i>	
21	<i>ha sido bueno porque no he tenido ningún inconveniente</i>	



Pregunta 3	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
------------	--------	-----------	-----------------------	-------------

<p>Desde su punto de vista ¿Cómo se sentiría si llegara escuchar una información de tipo informal sobre usted?</p>	<p>1 Dependes claro que digan esa persona es X tal persona no entonces se refieren así de manera informal de uno yo creo que se tomaría tan natural no siempre he tratado de como que ya lo que hable como de uno todo eso que a uno no lo afecte de manera normal</p>	<p>Se logró identificar como se podrían sentir lo entrevistados del área de talento humano al escuchar una información de tipo informal sobre su persona, lo que mencionaron fue lo siguiente</p> <p>Indicaron que se sentirían bien y alegres ya que considera que los compañeros tienen buenas referencias de su persona ya que manejan una buena comunicación con los compañeros de su grupo de trabajo. Como lo menciona Toala et al, (2017) las causas que provoca este canal de comunicación son intereses personales o emocionales.</p>	<p>La percepción de la información informal sobre sí mismos es positiva o negativa, dependiendo del contexto, su expresión y la interacción con sus compañeros o jefe puede influir en el bienestar emocional del grupo.</p>
	<p>2 mal porque es como voy a estar solo aislado ya pésimo personalmente no me gustaría siempre he sido muy comunicativa he estado a las de mis compañeros cuando uno recién llegaba a una unidad si le pasa porque uno ya llega solo no conoce a nadie entonces no es aislado por ejemplo a mí me decían que yo era muy callada normal si soy así pero no me conocían entonces eso es lo que debemos saber que cuando uno no conoce a la persona uno no debe de tachar o rayar que ve que eso entonces siempre decían si escuche eso que ve como la calladita Entonces ya día a día yo iba tratando de comunicarme con mis compañeros pero bien</p>	<p>Pero si lo percibiera en algún aspecto negativo buscarían la manera de arreglarlo, aclararlo y lo tomaría como un proceso de</p>	
	<p>3 Ya aprendí a manejarlo ya no me afecta personalmente pues Me sentiría mal porque pues emocionalmente solo va a afectar a uno pero pues ya depende de cómo yo lo tomé y pues ya sucedió pero pues uno debe seguir con las cosas porque pues desde que uno sepa que está haciendo las cosas bien uno debe estar tranquila y manejar pues las emociones negativo claro sería son como los malos</p>		
	<p>4 rumores las malas cosas que se presentan pero pues normal o sea yo solo lo interiorizo y yo digo bueno esa persona porque está hablando así de mí Yo no le he dado motivos pues yo digo no yo hasta el momento eh estado haciendo las cosas bien O sea no yo creo que no del cien% Yo creo que un dos% lo negativo porque pues lo positivo Pues sí lo que yo le digo Tenemos una buena relación allí y</p>		

manejamos buena comunicación con todos los compañeros

autorreflexión para seguir mejorando como persona. consideran que el responder a esta pregunta depende de la persona del lugar y la situación de cómo se expresa la comunicación informal y de qué manera es escuchada ,

5 *es que hay tantas cosas no se la verdad tengo un genio que mejor dicho yo no le prestó atención a las cosas uno entre mas no el es así sabiendo que no son las cosas así bueno no lo tomo tan a personal hace rato tuve una discusión es que iba a salir a vacaciones y no es que tú Cómo se le ocurre o sea yo no le doy órdenes a mi mayor le expliqué entonces no cuando yo me presente de vacaciones Bueno comenzaron los chismes no es que tú te palanqueaste buena en fin Bueno usted piense de lo que usted quiera yo la palanquee la verdad yo como para guardar rencor yo trato de llevar las cosas bien y como que lleva las cosas en paz entonces como que ese día normal Buenos días buenas tardes hasta mañana yo como de guardarle rencor a nadie uno cuando se muera una no se va a llevar nada de eso tratar de manejar esa cosa*

puede ser recibida tanto de manera negativa sintiéndose enojados o incomodos , como positiva generándole tranquilidad, por otro lado a pesar de no haber escuchado información que consideren negativa de tipo informal opinan que depende de la autoestima que se tenga como persona para tener la capacidad

6 *La verdad la verdad soy de las personas que no viven los chismes Yo apenas escucho algo yo lo primero que hago es ponerlo y decirle a la persona ya no quién le dijo como le dijo y qué es lo que pasó aclarar las cosas de frente no de chisme o sea no casi no no me incomoda pero sí me gusta Buscar las soluciones claro porque uno queda al de igual forma pero afectarme no me afecta porque como dice el dicho*

de diferencia y aceptar lo que le hace bien y lo que no, y por ultimo expresaron que dependen del bienestar emocional del jefe para

el que nada debe nada teme

tener bienestar emocional entre los compañeros del área de talento humano.

7

*habría que verlo como lo escucha uno muchas veces el entorno porque ese es a veces la problemática de una comunicación informal que la comunicación informando **Usted la expresa como sin tanto sin tanta precaución digámoslo así y eso puede afectar a otros** entonces esa es la diferencia de cuando alguien diga algo de pronto más formal cuando se están tratando temas delicados considero yo que en esos casos son debe ser algo muy formal porque si está hablando algo ya muy específico entonces que la comunicación informal es para tratar temas también Obviamente que no sean como tan específico de algo no muchas veces lo tomé uno bien porque por eso le digo **todo depende del del lugar y del momento** y de la situación de que se esté tratando si están hablando de usted algo que sea sumamente negativo pues obviamente eso lo va usted hacer sentir un poco mal si cuando usted escucha al contrario algo bueno algo positivo pues eso es chévere porque o sea antes le va a subir a usted la el ánimo claro entonces*

8

*pienso que que eso **va más ligado como a la parte como la parte más como de la autoestima** porque Bueno si Yo escucho quizá un comentario de pronto malintencionado o negativos sobre mí y yo pienso que o sea desde desde mí pienso que eso no es verdad Entonces pues no debería aceptarme Entonces es malo no hasta ahora no yo no lo eh escuchado en algunas ocasiones lo positivo y*

pues de hecho me he enterado de quizá por comentarios de otras personas o sea no directamente las personas que que de pronto piensan eso de mí

9 *Yo soy muy recochera demasiado yo soy muy cansona Yo soy muy pero recochera respetuosa no pero cuando escucho algo que de verdad no me gusta me enoja o es referente a mí yo a mí sí me gusta frenar el conflicto digamos el tema desde el punto o sea soy de las personas de quién le dijo eso cómo pasó eso Y dónde entonces haga tal cosa entonces venga hablemos preguntemos quién le dijo o dónde pasó o cortemos el tema le interesa saber algo sobre mí pues Pregúnteme yo le contesto*

10 *Mmmh pues dependiendo que tipo de información que se brinde pero hasta el momento no eh escuchado*

11 *Pues me sentirá un poco incómodo o a la vez tranquilo depende de la información y personalmente me a mí me gustan arreglar los problemas como dicen la cara a cara buscaría esa persona y que me lo diga personalmente si tiene algún inconformismo algún problema conmigo*

- 12 *Yo diría que las que soy de las personas que si a mí me lo dicen bien lo recibo bien pero si lo dicen con ese lenguaje pasivo agresivo Y qué sienta que aquí lo manejan bastante la gente no lo expresa bien Entonces eso sí genera malestar y Por ende uno depende mucho de las reacciones de las personas por ejemplo aquí funciona bien no si mi jefe está de buen genio todos estamos de buen genio pero si mi jefe está de mal genio todos estamos de mal genio*
-
- 13 *dependiendo la persona si De pronto es una persona muy allegada de uno pues no pasaría nada pero si De pronto es una persona que de pronto habla cosas negativas cosas que ni siquiera vienen al caso o no lo conocen aún no bien Pues sí sería algo negativo*
-
- 14 *desde mi experiencia he recibido eso Como le digo todo depende y cómo es Uno como persona Si no es muy centrado es muy comunicativo y no da de qué hablar a la gente uno no tiene por qué si hay esos rumores secretos para mí me resbala cómo ya saben cómo es uno ellos me conocen yo no he mantenido esas que este man es esto que esté mal es aquello que de manera de chismes no como le digo la confianza que se ha generado aquí en mi grupo es bastante amena Y eso permitido de qué ese tipo de comentarios no se hagan o ellos no lo permiten*
-
- 15 *como te digo eso va muy ligado a la respuesta anterior Pero no por lo general bien porque pues considero yo qué que los compañeros tienen buenas referencias obviamente yo me imagino que habrá algún o otro que no le caiga bien pero por lo general la comunicación es buena entonces si es en algún aspecto positivo obviamente me va a alegrar si de pronto sea algo que algún error*

que esté cometiendo o alguna observación de mejora obviamente **Lo tomaré como una reflexión para poder cambiar mejorar** o por el contrario pues confrontar la situación y mejorarla

-
- 16 *Pues la verdad aquí sí la escuché pero **hice de cuenta que no la escucho***
-
- 17 *Cómo ya me ha pasado normal digo Esto fue lo que dijeron si fue bueno así fue malo si fue bueno obviamente digo bueno Están apreciando mi trabajo a pesar de que esa comunicación informal no llega de manera informal y **si es informal a uno lo decae lo deprime** Por más que uno trata hacer aquí **las cosas bien hay otras personas aquí que no valoran** que no miran ese el trabajo que uno hace Sí o sí afecta pero no quiere decir que eso pues uno no lo sepa sobrellevar*
-
- 18 *Sobre todo lo que yo veo aquí Compartiendo con mis compañeros que de hecho llevo añitos ha sido positivo que de pronto lo que me transmite **lo que me informan o me hacen sentir ha sido positivo***
-
- 19 *Depende porque si es de manera positiva o no se va a sentir bien yo creo que para cualquier persona es bueno recibir elogios y si es una **situación negativa** obviamente verificaría el foco de la misma De dónde es erradicaría Cuál es la situación y obviamente si es una **información distorsionada Tratar de aclarar la misma***

20 *Pues escuchar y mirar de dónde vino no solucionar el problema de raíz. Pues sí es algo malo uno lo puede tomar a mal no y decirle Mira pues yo lo entiendo así no Pues sí es algo malo pues obvio me va a afectar como cualquier persona me va a afectar y algo positivo Sí pues que uno a veces tiene una reunión un comité que a uno lo feliciten por eso Y si la gente está hablando mira ve a tal persona le contaste*

21 *Pues hasta ahora no me ha pasado pero tampoco me gustaría Pues que si hay algo mal me lo dijeron a mí pues ni tampoco ni me gusta escuchar Y si he hecho algo mal que me lo digan personalmente*

Pregunta 4	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<i>Desde su opinión ¿Qué tipo de comentarios informales por parte de sus compañeros de trabajo puede</i>	1	<i>De pronto lo que a eso no sé si se autoanalice y analiza las demás personas de pronto los comentarios que degrade como tu tu forma de ser o tu ser como persona entonces yo creo que a veces como que aún no lo Baja un poco de ánimo Pero pues igual también no no hay que dejarse afectar por eso comentarios que veces va y viene y ya</i>	<i>Respondiendo a la pregunta sobre qué comentarios de comunicación informal por parte de sus compañeros del área de talento humano pueden impactar su salud emocional, la mayoría mencionaron lo siguiente: En cuanto a comentarios positivos,</i>	<i>Los elogios laborales pueden elevar la motivación y el bienestar, pero los comentarios que denigren su trabajo pueden perjudicar la salud emocional, dependiendo de su recepción, como un proceso</i>
	2	<i>Por ejemplo que digan ah no ella no trabaja no hace nada se la pasa por ahí chismoseando en un oficina ella no rinde no toca sacarla para mí sería totalmente traumático porque yo aquí en pasto tengo mi familia entonces que me digan no toca sacarla de la unidad dentro del Comando de policía va a ser muy mucha traba Entonces sería eso que vivieron hablando que ya no hace nada no siendo así</i>		

llegar a impactar su salud emocional?

<p>3</p>	<p>ya aprendió a manejarlo por ejemplo situaciones amorosas eeh situaciones laborales por ejemplo que tengas la facilidad de estar en grupos de trabajo entonces por ejemplo yo salí de sijin estuve en sanidad estuve en el gaula la gente dice es que es mosa del jefe entonces yo digo porque yo hago las cosas bien puedo ganármelos y tengo la opción de hacerlo y reconocer mi trabajo entonces en algún momento me afectaba esos ese tipo de comentarios por ejemplo en cuanto a mi físico yo soy una mujer que ha pasado por por muchas etapas de peso sobre peso delgadez por una x o y situación en algún momento me afectaba que me digan estás muy delgada o que me digan estas yendo al gimnasio o que me digan ahora estas muy gorda son cosas que ya no que ya no que omito que ya las se manejar ya no sobre pienso como me miran las demás personas y me siento satisfecha en cuanto a lo que soy y que por salud algo debo cambiar en cuanto a la parte física mental entonces ya son cosas a mí personalmente ya no me molestan</p>	<p>los asocian a que se resalte la labor de su trabajo en un ambiente de camaradería y agradecimiento con sus compañeros, lo cual les genera motivación. Consideran importante sentirse reconocidos cuando se habla bien de ellos, o recibir un saludo agradable. Otras respuestas difieren en lo siguiente: a pesar de que en su actual lugar de trabajo los comentarios positivos en cuanto a elogios por su trabajo son comunes, mencionan que los comentarios negativos que podrían impactarlos negativamente y desestabilizarlos emocionalmente serían aquellos</p>	<p>de crítica contractiva o neutralidad.</p>
<p>4</p>	<p>negativo no positivamente Sí porque pues cuando le resaltan la labor aún no entra reconcha y eso pues cuando le resaltan la labor de trabajo uno se siente bien porque uno dice sí estoy haciendo las cosas bien y se está dando anotar mi trabajo con las demás personas</p>	<p>negativamente y desestabilizarlos emocionalmente serían aquellos</p>	
<p>5</p>	<p>No yo digo que ninguno así como yo te decía comentario siempre Y de pronto escucho a una persona hablando y yo me voy o si me voy a quedar ahí yo no digo nada o sea yo solamente escucho</p>		

6 no sabe que no no me afecta porque soy de las personas que mientras sé que estoy haciendo mi trabajo bien lo que digan por fuera me tiene sin cuidado **positivo en mirar el agradecimiento de los compañeros y la labor desempeñada** así sea lo mínimo siempre llegado a la casa lo que primero que hice agradecerle a Dios por el trabajo que realicé y sentirse satisfecho por eso con que a uno le digan gracias uno se siente muy ben por muy ben servido

7 era lo que yo le decía anteriormente si Yo escucho cosas favorables Pues eso me va a impactar a mí positivamente cuando escucho cosas de pronto no muy favorables Ahí es donde de pronto se va a sentir un poco mal y va a ser positivo un ejemplo no es que es muy entregado a su trabajo es muy no sería como entregada la palabra es como muy activo muy muy esos comentarios de que es como de que soy como muy práctico y muy colaborador hacia mi trabajo entonces es obviamente me ha beneficiado y lo hace sentir a uno bien muchas veces eso mismo pero entonces no es que él es muy muy digámoslo entre como ya la palabra regalado no es que eres demasiado regalada eso a veces pues obviamente lo hace sentir como un poco no **valoran el trabajo no valoran el sacrificio pero pues todo le digo dependiendo del entorno y el momento y de la forma en que se diga** entonces puede ser la misma palabra pero dependiendo de pronto el entorno eso puede hacerlo a uno tomarlo de forma positiva o de forma negativa

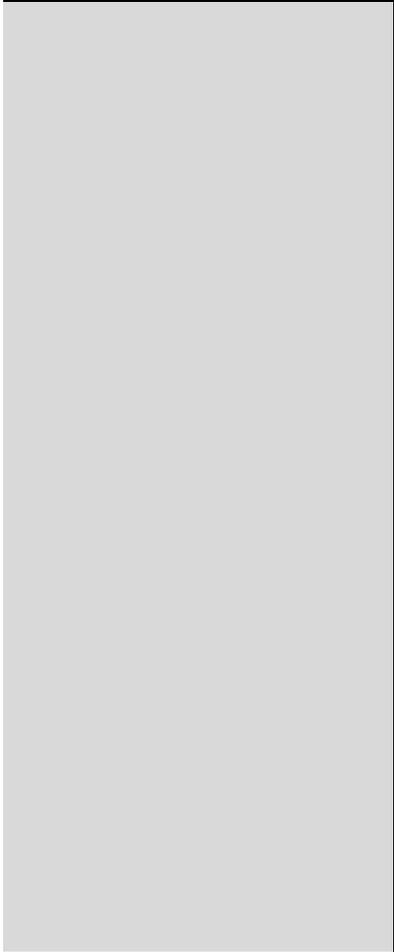
que denigran su trabajo, lo consideran ineficiente, los subestiman o desconocen el buen proceso que realizan. Ejemplos de estos comentarios son: "usted no es capaz", "no le gusta trabajar", "no vale", "no sirve", "no hace nada". Teniendo un grado de afinidad con lo que menciona Rojo (2019) una comunicación informal negativa canalizada a través de los rumores y chismes, pueden llegar a deteriorar el clima laboral, desmotivando a los colaboradores y afectando considerablemente la productividad de las organizaciones

8 *bueno en la parte positiva pues es como cómo se llama eso es como satisfactorio de pronto encontrar comentarios de que bueno haces un buen trabajo eres muy organizada* *tratas de hacerle el trabajo como de la mejor manera de mejorarlo de atender de quizá de pronto recomendaciones pero pues obviamente si llegas ya escuchar un comentario mal intencionado* *obviamente queda al primer impacto pues va a afectarme pero como le digo si uno está pronto tiene unos buenos cimientos desde su autoestima pues uno controlarlos pero resulta que no todas las personas estamos en esa misma capacidad de pronto de hacer caso omiso a los comentarios negativos*

9 *Yo soy de las que dice las cosas como salieron como como hay que decir las yo no no me gusta adornar las palabras y pues así me han enseñado a todo el mundo digan que uno está hablando mal de alguien no porque no me gusta hablar mal de las personas no me gusta que hablen mal de mí entonces no hablo mal de las personas cuando tengo que hacer un comentario negativo y se lo hago a la persona de frente o no un comentario negativo sino una crítica de pronto Igual las críticas no son ni positivas ni negativas es una crítica y la persona la toma de las dos formas dependiendo de la clase de persona que sean Entonces siempre trato de hacerle entender a la gente si de pronto estoy disgustada o no me gusta algo O tengo algo en pretexto como el chisme o murmurar no es que tal cosa*

No obstante, consideran importante escuchar tanto comentarios positivos como negativos para saber y reconocer si están realizando sus labores de manera adecuada o inadecuada. Algunas respuestas manifiestan que ningún comentario podría afectarlos negativamente, ya que hacen caso omiso a cualquier comentario, ya sea laboral o personal, familiar en cuanto a relaciones de pareja.

- 10 En lo **negativo del desempeño laboral** que digan esta persona no hablando entre ellos **digán no esta persona no sirve** acá no hace nada así entonces obviamente uno está tratando de dar lo mejor y esos comentarios lo van a desestabilizar emocionalmente
-
- 11 Pues hasta el momento no he escuchado el comentario No no me han afectado pero es que de pronto digan Ah eso **yo tengo una hija que digan aah ese es un mal papa** me afectaría emocionalmente Y de pronto hoy día Buscar a esa persona en un ambiente maluco **va haber problemas o reclamos**
-
- 12 a mí comentarios por ejemplo que saluda bien acá sea de grado alto comienzan a utilizar ese lenguaje como el que usted tiene algo con esa persona acá nadie puede ser amable con nadie Porque mejor dicho siempre hay que **manejar una postura recta de qué Cómo le digo con amigos no trabajo**
-
- 13 Pues por parte de mis compañeros de trabajo más bien sería en el momento en el que toque la cuestión laboral conmigo que de pronto hablen cosas negativas no veas que usted no sabe hacer que no puede hacer no le gusta hacer pero en el lugar laboral que soy ahorita no me ha pasado donde estaba antes y tuve unos inconvenientes Y si fuese **positivamente yo creería que el trabajo se tornaría más Dinámico más fácil**



- 14 *yo siempre he trabajado con muchas personas situaciones Cómo se le puede llamar culturales la institución es muy multicultural Por qué Porque somos de diferentes regiones ahora no he tenido aquí aquí en este grupo no he tenido ese tipo de comentarios No los he escuchado o a mí no me los han dicho porque usted sabe que uno tiene más confianza con unos que con otros y esos otros Pueden decir cosas con uno no es que mi Sargento acaban de decir algo de usted entonces ya no le puedo dar una respuesta muy clara porque yo si no no lo he presenciado y tampoco lo he sentido*
-
- 15 *De pronto que critiquen o denigren el trabajo de uno realiza que sería como no una afectación pero sí una alteración de qué sobreestimen desconozcan el proceso y aún así lo miren como si tuvieran algún tipo de conocimiento no me llegaría afectado de alguna forma de que vaya a generar una afectación negativa pero pero sí un malestar o una incomodidad y lo positivo Pues sería que le resalten el trabajo y uno se siente bien porque él es tan reconociendo la labor que uno hace aquí*
-
- 16 *No hacerle caso o sea yo por lo menos estoy medicada yo estoy con psiquiatría y todo por antecedentes que tengo pero si usted llega y por un momento hoy me mira mal yo como que esa vieja está como rara y ya mañana está súper bien Entonces no mato cabeza diciendo no que le habrá pasado o ir a buscarme no a mí me resbala ya he pasado por tantas cosas que jumm*

17 *Qué tipo de comentarios que le digan no que mi jefe dijo que estaba durmiendo en su trabajo que se resalta el compromiso que usted tiene lo negativo cuando uno trabaja y sabe que está trabajando y uno sabe que ha entregado los resultados de pronto horas y todo eso que uno hasta ha dejado de compartir con la familia por cumplir y que le digan esa señora no hace nada*

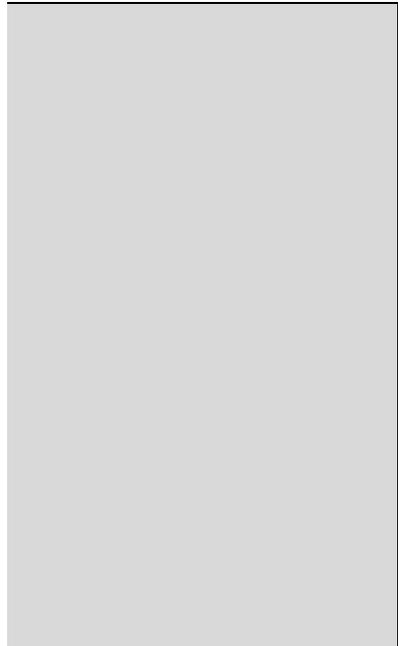
18 *por ejemplo aquí en la parte laboral que desempeñen mi labor de mi trabajo incluso que de pronto me han dicho que voy a estar postulada como la mejor del mes por ejemplo entonces esos comentarios que suelen hacer en cuanto a mi trabajo para mí ha sido un impacto muy positivo incluso me ayuda como a mi ánimo a seguir trabajando de esa manera la motivación mejor dicho porque incluso hace como un mes en un mes me quedé sola porque mi compañera se fracturó le dieron dos meses de incapacidad me quedé sola porque mi otra compañera también salía de vacaciones y como a los dos días yo también tenía una cirugía también entonces me tocó trabajar los turnos sola entonces me tocó sacar el trabajo adelante entonces como que me resaltaron huy no súper bien entonces La verdad sí ha sido muy positivo*

19 *yo creo que ambos y Como le decía Un inicio todo es indiferente medida los elogios y las cosas buenas lo van a sentir mejor y lo ayuda que uno haga muchísimo mejor el trabajo y como le digo eso siempre va a ser bueno y así mismo los comentarios negativos pueden afectar Ah es que usted no funciona es que usted no vale Es que no sirve lo que usted está haciendo eso baja también el rendimiento laboral entonces cada uno en su medida pero no hay un equilibrio específico lo bueno y lo malo el desequilibrio total es*

cuando ya no se escucha nada por ningún lado y uno no sabe si está haciendo las cosas bien o está haciendo las cosas mal

20 *Que hablen bien que no se ha reconocido por lo que hace que Miren el trabajo que uno hace que sí sirve que te miren*

21 *Pueden ser comentarios laborales que de pronto no se haya equivocado o personal también digamos los comentarios digamos que uno esté saliendo con alguien o hablan comentarios Pero a mí no me ha pasado porque yo casi no soy de dar mucha confianza yo soy muy reservada en mis cosas a cualquiera no le doy Y le cuento mis cosas personales*



Pregunta 5	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p>¿Qué emociones experimenta al considerar que sus relaciones interpersonales con sus compañeros de</p>	1	<p>Tranquilidad</p>	<p>Es decir, en cuanto a las relaciones interpersonales que generan emociones e influyen en el rendimiento laboral de los policías, experimentan lo siguiente: gran parte de los colaboradores señala que esto depende del ambiente laboral, de</p>	<p>Depende del control emocional de la persona y del contenido de información, como los chismes, lo que provoca tanto emociones positivas como negativas. Estas pueden incluir una mezcla</p>
	2	<p>Al considerar que mis relaciones interpersonales con mis compañeros pueden influir en mi rendimiento laboral siento una mezcla de motivación y responsabilidad Por un lado la buena conexión con mis colegas me inspira a colaborar más y a ser más productivo Por otro también siento la presión de mantener esas relaciones positivas ya que el apoyo mutuo y la comunicación efectiva son clave para el éxito del equipo Esto me impulsa a esforzarme por cultivar un ambiente de trabajo armónico</p>		
	3	<p>Sensación de tranquilidad</p>		

trabajo pueden influir en su rendimiento laboral?

4	Empatía solidaridad alegría	la persona y del contenido de la información, lo que provoca tanto	de sensaciones como
5	Siempre y cuando el ambiente laboral sea óptimo las emociones que se pueden sentir son positivas lo que mejora el estado de ánimo y de esta manera indirectamente afecta positivamente el desempeño laboral en caso de un ambiente laboral deficiente sería todo lo contrario	emociones positivas como negativas. Estas pueden incluir una mezcla de sensaciones como confianza, motivación, alegría o tranquilidad, que surgen de una buena conexión entre colegas; o, por el contrario, sensaciones de ansiedad, frustración,	confianza, motivación, alegría, tranquilidad, o ansiedad, frustración, preocupación, presión o incluso bullying.
6	Alegría		
7	Alegría		
8	Los chismes que se presentan por lo general en el trabajo no influyen en mi rendimiento laboral	preocupación, presión o incluso bullying.	
9	Existen muchas experiencias dentro de las que se encuentra la alegría el miedo la incertidumbre y en algunos casos la ira	Asimismo, mencionan que procuran controlar sus emociones para que no afecten su rendimiento laboral, esforzándose por mantener buenas relaciones, en parte para evitar sentirse ansiosos o ser objeto de chismes.	
10	Trato de que las emociones no afecten mi rendimiento laboral		
11	Pienso que se mejora el rendimiento laboral ya que existiría esa confianza entre compañeros de forma que podamos comunicarnos fácilmente sin temores ayudando a solucionar las dificultades que se presentan en el ambiente laboral		
12	Depende por que se pueden dar tanto emociones positivas o negativas		

<p>13</p>	<p>La comunicación informal puede generar emociones que ayuden al rendimiento laboral toda vez que esta comunicación infiere en que los compañeros se desestresen un poco y puedan hablar situaciones diferentes a las del trabajo</p>	<p>Por otro lado, otro grupo de colaboradores afirma experimentar únicamente emociones positivas, como tranquilidad, empatía, solidaridad</p>
<p>14</p>	<p>Sentimientos como la ansiedad en ocasiones la alegría</p>	<p>y alegría, lo que fortalece sus relaciones interpersonales y contribuye a su desempeño laboral. Como lo menciona Garrosa (2019) Las emociones positivas tienen una influencia importante sobre la motivación, la creatividad y el rendimiento en la tarea del trabajador.</p>
<p>15</p>	<p>Las emociones dependen del impacto de la noticia que se difunde y de la persona o tema que se este tratando se pueden ser factores como la alegría la emoción la intranquilidad</p>	<p>Garrosa (2019) Las emociones positivas tienen una influencia importante sobre la motivación, la creatividad y el rendimiento en la tarea del trabajador.</p>
<p>16</p>	<p>Bullying</p>	<p>Finalmente, se identificó un grupo más reducido de participantes que menciona haber sentido únicamente emociones</p>
<p>17</p>	<p>La relación es interpersonales dentro de un equipo de trabajo son fundamentales para que el proceso o la misionalidad del trabajo se lleve a cabo de buena forma eso teniendo en cuenta que si no existe una buena relación de trabajo no puede haber un buen rendimiento laboral</p>	<p>Finalmente, se identificó un grupo más reducido de participantes que menciona haber sentido únicamente emociones</p>
<p>18</p>	<p>Se puede sentir motivación y preocupación La buena relación con mis compañeros me motiva y mejora mi rendimiento pero también me preocupa que conflictos o tensiones puedan afectar mi productividad y bienestar en el trabajo</p>	<p>Finalmente, se identificó un grupo más reducido de participantes que menciona haber sentido únicamente emociones</p>

19	Es muy importante ya que si el entorno laboral es bueno el Estado emocional del personal será igual y abra un mayor rendimiento en el área laboral	negativas, como la ansiedad.
20	En muchas ocasiones serian emociones relacionadas con la ansiedad	
21	Las relaciones interpersonales en el trabajo influyen directamente en las emociones y por ende en el rendimiento laboral Cuando las relaciones son positivas generan emociones como confianza motivación y satisfacción Sin embargo, cuando son conflictivas pueden generar ansiedad frustración y estrés por ello es fundamental cultivar relaciones interpersonales saludables en el entorno laboral	

Pregunta 6	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Qué circunstancias considera que se necesitan para tener una conversación amigable con un compañero de trabajo que le	1	Resolución o realización de un inconveniente	En cuanto a las circunstancias que los policías consideran necesarias para tener una conversación amigable que les genere felicidad, señalaron lo siguiente: ofrecen una gran variedad de aportaciones, como ambientes relajados y sin distracciones para abordar temas	Circunstancias que generen felicidad ambientes libres, relajados, donde se puedan abordar temas de interés común, tanto personales como laborales, con asertividad y confianza. Para el esparcimiento o los reconocimientos laborales.
	2	Para tener una conversación amigable con un compañero de trabajo que me genere felicidad considero que son necesarias algunas circunstancias como un ambiente relajado y sin presiones un momento adecuado en el que ambos podamos hablar sin distracciones y un interés genuino en lo que el otro tiene que compartir Además el uso de un tono ligero y la disposición a compartir anécdotas o intereses personales pueden ayudar a		

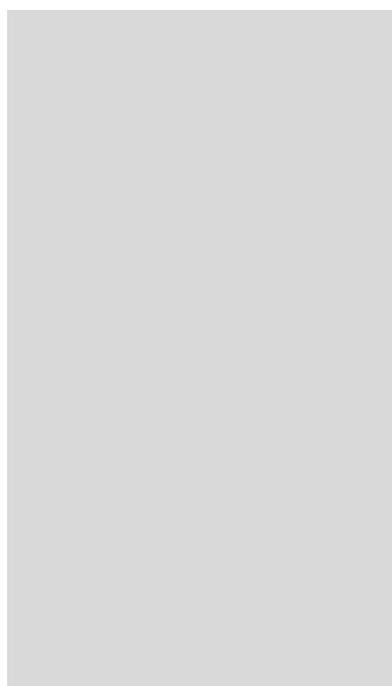
genere felicidad?

	<i>crear una conexión auténtica y positiva</i>
3	<i>Un ambiente tranquilo</i>
4	<i>Un momento oportuno un ambiente tranquilo y un espacio adecuado</i>
5	<i>Intereses compartidos temas o conversaciones que nos interesen mutuamente</i>
6	<i>Espacios de esparcimiento y buen trato</i>
7	<i>Espacio tiempo y lugar</i>
8	<i>Que exista empatía y comunicación asertiva con el compañero de trabajo</i>
9	<i>Sobre todo se debe sobreponer el respeto hacia las demás personas identificando que todos somos iguales así la información puede fluir con más facilidad</i>
10	<i>Un buen compañerismo</i>
11	<i>Siempre escuchando a un compañero y tratando de generar confianza en la charla bien sea laboral o personal</i>
12	<i>Felicitaciones Reconocimientos Buenas noticias en general un ascenso</i>
13	<i>Debe existir un espacio adecuado entre los funcionarios del grupo de trabajo para poder fomentar un espacio de comunicación informal</i>
14	<i>Empatía con los compañeros de trabajo</i>
15	<i>Que exista empatía y mucha cercanía entre las personas</i>

de interés común, tanto personales como laborales, siempre que se dé en un contexto de empatía, comunicación asertiva y con personas con las que puedan generar confianza. Así como lo destaca Lucas (2007) por medio de la comunicación informal se tratan temas diversos, de carácter personal o laboral.

También mencionan la importancia de contar con tiempo libre para el esparcimiento y los reconocimientos laborales.

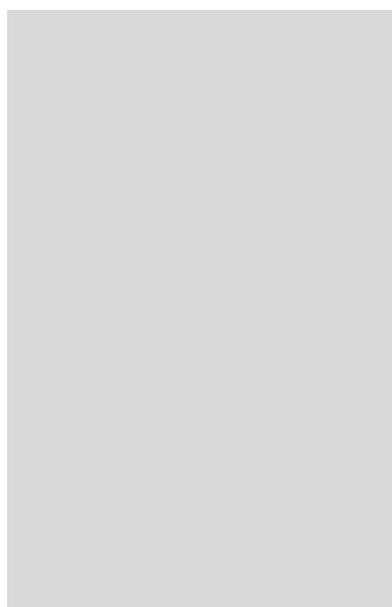
16	Tiempo
17	Debe existir un proceso de confianza con la persona y cercanía para que el proceso de comunicación informal fluya
18	Para tener una conversación amigable que genere felicidad considero que se necesita un ambiente relajado tiempo libre de presiones una conversación de interés común y una actitud abierta y positiva de ambos
19	Para mi lo primordial es el respeto empatía y comprensión
20	Que exista unidad con esa persona
21	La combinación de un ambiente adecuado, un estado emocional positivo, intereses comunes, un tiempo adecuado y respeto mutuo son claves para tener una conversación amigable que genere felicidad



Pregunta 7	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Qué tipo de emociones le puede provocar el que se genere un chisme sobre usted en su lugar de trabajo?	1	Tristeza o desagrado	En lo que respecta a las emociones que puede provocar un chisme sobre los colaboradores, se identifican las siguientes: incomodidad, decepción, desconfianza, ansiedad, estrés, tristeza, enojo, desagrado,	Incomodidad, decepción, desconfianza, ansiedad, estrés, tristeza, enojo, desagrado, disgusto, preocupaciones y sensaciones de vulnerabilidad. O un chisme
	2	El que se genere un chisme sobre mí puede provocar emociones de incomodidad y ansiedad Me sentiría vulnerable al saber que la información errónea está circulando lo que podría afectar mi reputación Además podría generar desconfianza hacia mis compañeros y una sensación de aislamiento Sin embargo también podría motivarme a aclarar la situación y fortalecer mis relaciones interpersonales al abordar el tema de manera abierta y honesta		
	3	Decepción desconfianza		

4	Tristeza enojo	<p>disgusto y sensaciones de vulnerabilidad debido a la difusión de información errónea, lo que afecta la reputación de la persona. También surge preocupación por la eficacia de las relaciones laborales. En adición con lo que menciona Toala et al, (2017) las causas que provoca este canal de comunicación son conflictos entre compañeros.</p> <p>Conviene subrayar que, desde otra perspectiva, un chisme puede ser visto como una oportunidad para abordar el tema de manera abierta y honesta, con el fin de encontrar una posible solución ante las dificultades que este puede generar.</p>	<p>puede ser una oportunidad para abordar el tema de manera abierta, honesta, y buscar soluciones.</p>
5	Desconfianza entre los compañeros generando dificultades para tener una comunicación abierta con ellos		
6	Posiblemente enojo		
7	Ninguna		
8	Puede llegar a incomodar		
9	Desagrado ya que este tipo de comunicación lo único que hace es destruir la reputación y demás de las personas		
10	Malos comentarios sobre el rendimiento laboral me provocaría estrés		
11	Disgusto en caso de que esta información sea mala con el n de generar un movimiento en sus labores asignadas o incluso el hecho de salir de su lugar de trabajo		
12	desmotivación desconanza decepción impotencia y en ocasiones tristeza		
13	Se puede generar malestar emocional por cosas personales que se difunden sobre alguien		
14	Enojo y rabia por que los chismes no son bien recibidos por nadie		
15	Me desagradaría mucho que se difunda un chisme sobre mi		
16	El mal genio		
17	Esto siempre va a provocar enojo ya que un chisme genera inconformismo		

	<i>con el demás con la con la demás gente</i>
18	<i>El chisme sobre mí puede provocarme ansiedad frustración y desconfianza También puedo sentirme herida o preocupada por cómo afectará las relaciones laborales</i>
19	<i>El que se genere un chisme en el entorno laboral Puede generar estrés rabia frustración y afección emocional</i>
20	<i>Desagrado y enojo</i>
21	<i>El surgimiento de un chisme sobre una persona en el lugar de trabajo puede provocar una variedad de emociones que a menudo suelen traer conductas negativas</i>

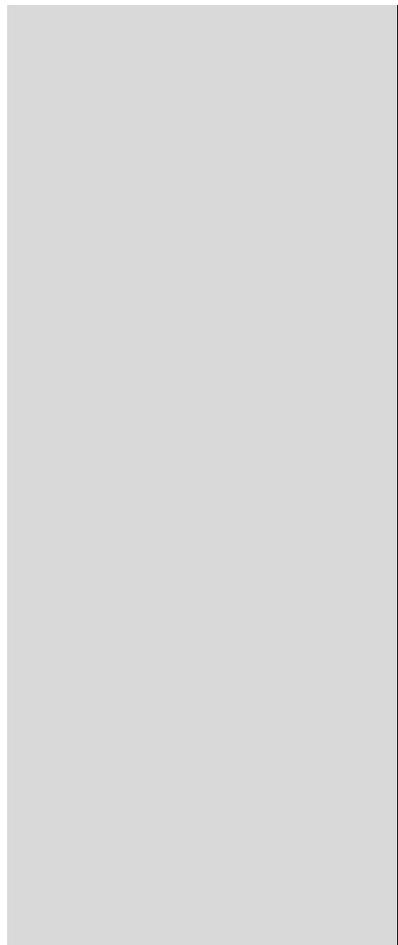


Pregunta 8	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Cómo considera que afecta una habladuría sin fundamento en la serenidad emocional dentro de su clima	1	<i>Pérdida de confianza</i>	Los colaboradores consideran que una habladuría sin fundamento afecta su serenidad emocional de la siguiente manera: contextualizan que una habladuría sin fundamento es un tipo de comunicación que desinforma y distorsiona la realidad de los	Desinforma y distorsiona la realidad de los sucesos, provoca pérdida de confianza. Esto desestabiliza emocionalmente a las personas involucradas y afecta el rendimiento del grupo, aumentando el estrés
	2	<i>Una habladuría sin fundamento puede afectar significativamente la en el clima laboral Puede generar tensiones y desconfianza entre los compañeros lo que impacta negativamente en la colaboración y la comunicación Además puede crear un ambiente de ansiedad y malestar donde las personas se sienten inseguras o temerosas de hablar abiertamente Esto a su vez puede disminuir la motivación y el compromiso de los empleados afectando la productividad y el</i>		

laboral?

	bienestar general del equipo		
3	Impacta de forma negativa puesto que altera el clima organizacional y la armonía entre los compañeros de trabajo		sucesos, como por ejemplo la personalidad de un compañero, lo que provoca una pérdida de confianza. Esto desestabiliza emocionalmente a la persona afectada, genera distanciamiento dentro del equipo de trabajo,
4	Afecta el buen ambiente de trabajo crea tensión entre partes del grupo de trabajo		afecta la productividad o el rendimiento del grupo, y aumenta el estrés y la ansiedad. Teniendo
5	Conflictos entre los involucrados y esto hace que se genere un mal ambiente laboral		afinidad con lo que menciona Rojo
6	Me generaría desconfianza		(2019) una comunicación informal
7	Para algunos es desequilibrante		negativa canalizada a través de
8	Una habladuría generaría choques entre los compañeros de trabajo y por ende disminuiría el rendimiento laboral		los rumores y chismes, pueden llegar a deteriorar el clima
9	Afecta totalmente ya que en muchas ocasiones se usa este tipo de comunicación para desinformar y modificar la realidad de lo sucedido		laboral, desmotivando a los colaboradores y afectando
10	Puede crear una mala imagen sobre tu personalidad		considerablemente la
11	Pienso que esto generaría una distancia en el equipo laboral ya que en muchas ocasiones esto causaría que muchas personas crean en esta habladuría y generen cambios o movimientos del lugar de trabajo		productividad de las organizaciones
			y la ansiedad.

12	Afecta mucho porque eso puede desestabilizar emocionalmente a una persona y generar mucha desmotivación
13	Siempre va a afectar se que se hable mal de los demás y más si se habla de cosas personales
14	Daña el bienestar del equipo de trabajo y afecta la convivencia
15	Me afectaría mucho no es bueno hablar de los demás
16	Indispone a la persona tornándola con angustia
17	Se puede ver gravemente afectada la emoción las emociones la parte psicológica mental y personal de un funcionario si se empieza a entablar habladurías o chismes sobre Esa esa persona si se empieza con habladurías y chismes sobre ella
18	Esto puede generar un ambiente hostil y disminuir la colaboración entre colegas
19	Una habladuría sin fundamentos genera un ambiente tenso y poco sano en el entorno laboral
20	Todo se afecta en un equipo de trabajo con los chismes
21	pueden tener un efecto profundamente negativo en la serenidad emocional dentro del clima laboral Fomentan la desconfianza aumentan el estrés y la ansiedad



Pregunta 9	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿De qué	1	Puede generar desconfianza o falta de colaboración	Asimismo, los colaboradores	Dependiendo de la

forma cree que una difamación puede alterar la fortaleza emocional de un compañero de trabajo?

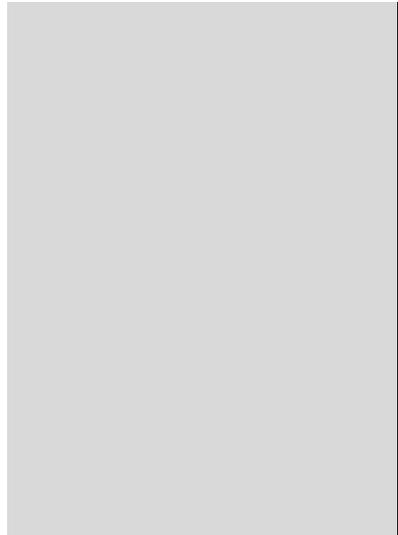
2	<p>puede alterar significativamente la fortaleza emocional de un compañero de trabajo al generar sentimientos de inseguridad vergüenza y desconfianza Esta situación puede llevar a la persona afectada a sentirse aislada y menospreciada lo que puede impactar su autoestima y bienestar general Además la presión de lidiar con rumores puede distraer a esa persona de sus tareas y responsabilidades afectando su rendimiento y su relación con el equipo En resumen la difamación puede erosionar la confianza y la cohesión en el ambiente labora</p>
3	<p>Disminuye considerablemente su motivación y por ende empeoraría su rendimiento en el trabajo</p>
4	<p>No todos reaccionan de la misma manera ante estas situaciones A algunas personas les puede generar gran frustración</p>
5	<p>Baja autoestima del afectado estress ansiedad aislamiento</p>
6	<p>Entorpeciendo las sanas relaciones por la mala comunicación</p>
7	<p>Desequilibra</p>
8	<p>Depende de la persona existen personas que colocan mucho cuidado a una habladuría y ello le afecta en cambio otros compañeros no ponen cuidado y siguen normal su trayectoria</p>

expresaron cómo las difamaciones pueden llegar a alterar la fortaleza emocional de sus compañeros. Señalaron que, al ser las emociones aspectos intrínsecos de los policías, la gravedad de las difamaciones y la capacidad de cada persona para afrontar dichas situaciones juegan un papel importante. Aunque en ocasiones algunos tienen las herramientas para controlarse emocionalmente, por lo general, este tipo de situaciones puede generar desconfianza, inseguridad, vergüenza y ansiedad, disminuyendo la motivación y afectando su rendimiento laboral. Así como lo refiere CRET-LOG (2000) si se tiene que una mala

difamación y la capacidad de afrontamiento de la persona para controlarse emocionalmente, pero generalmente provoca desconfianza, inseguridad, vergüenza, ansiedad y desmotivación, afectando su rendimiento laboral y llevando a posibles confrontaciones.

9	<p>También puede afectar la fortaleza emocional de un equipo de trabajo ya que una persona no podría trabajar conforme con la idea de que se está abriendo una brecha con sus compañeros por difamaciones</p>	
10	<p>Puede alterar muchas cosas ya que afecta el rendimiento laboral personal</p>	
11	<p>Según la gravedad de la difamación creo que alteraría de forma drástica tanto su trabajo como su comportamiento con sus mismos compañeros</p>	<p>gestión del bienestar emocional puede conllevar a que los trabajadores sufran ansiedad, estrés, burnout e incluso depresión, que son las principales causas de baja laboral en el mundo.</p>
12	<p>se puede descontrolar y generar una reacción no favorable</p>	
13	<p>Afecta el buen desempeño laboral de los funcionarios ya que como seres humanos somos seres emocionales</p>	
14	<p>Esto afecta a la persona y al equipo por el daño emocional</p>	
15	<p>Una difamación afectaría mucho a una persona teniendo en cuenta que las emociones hacen parte del trabajo diario que se llevan una labor un equipo</p>	<p>Como consecuencia, se desequilibran las relaciones saludables dentro del equipo, al tener presente que se está hablando negativamente de ellos, lo que puede llegar al punto de posibles confrontaciones no favorables.</p>
16	<p>Una mala reacción impulsiva</p>	
17	<p>Esto puede afectar gravemente la parte emocional de un funcionario y a su vez esto puede afectar el desempeño y el desarrollo laboral de la persona</p>	
18	<p>Una difamación puede debilitar la fortaleza emocional de un compañero al generar inseguridad ansiedad y estrés Puede afectar su autoestima y su</p>	

	capacidad para relacionarse con otros
19	La difamación puede alterar la fortaleza emocional de muchas maneras ya que cada persona tiene un afrontamiento diferente a dicha situación pero puede generar afcción emocional grave
20	Se puede llegar al punto de que se vea afectada la vida de esta persona
21	La difamación puede tener un impacto negativo en la fortaleza emocional de un compañero de trabajo afectando su bienestar psicológico y su desempeño laboral

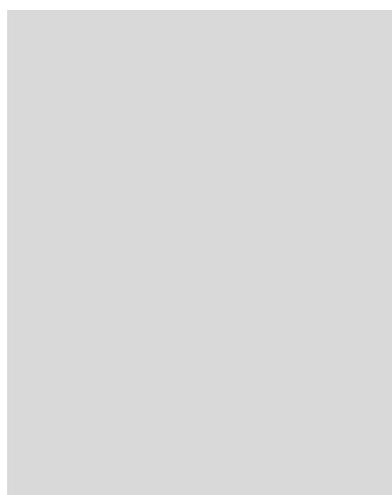


Pregunta 10	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Si la comunicación informal desapareciera de su lugar de trabajo como lo impactaría emocionalmente?	1	Negativamente	El siguiente punto trata sobre cómo impactaría a los policías el hecho de que la comunicación informal desapareciera en su lugar de trabajo, a lo que manifestaron lo siguiente: esto dependería de cómo se percibe la comunicación informal, ya sea de manera positiva o negativa. En primer lugar, gran parte de los	Dependería de cómo se perciba la comunicación informal. Desfavorable, ya que es clave en las relaciones interpersonales, se perdería la camaradería y las conexiones libres y naturales, obligando a comunicarse por canales estructurados y
	2	Si la comunicación informal desapareciera podría tener un impacto emocional significativo en varias áreas La comunicación informal como conversaciones casuales bromas o mensajes espontáneos juega un papel clave en las relaciones interpersonales Su ausencia podría generar sentimientos de aislamiento ya que se perderían las conexiones más relajadas y humanas entre las personas También podría aumentar el estrés y la ansiedad ya que toda interacción sería más formal y estructurada eliminando la exhibilidad y el confort emocional que proporciona la		

	comunicación más libre y natural	colaboradores lo percibiría de manera desfavorable, ya que este tipo de comunicación, cuando se utiliza adecuadamente, juega un papel clave en las relaciones interpersonales. Su desaparición provocaría la pérdida de camaradería, conexiones relajadas, libres, naturales y humanas. Teniendo afinidad con lo que menciona Lucas (2007) la comunicación informal incrementa el sentido de pertenencia de las personas ya que se sienten integradas en sus equipos y fomenta la colaboración.	jerarquizados, provocando estrés. De manera favorable, permitiría manejar información más confiable y controlada, centrándose en la productividad laboral o simplemente como un proceso de adaptación.
3	Se sentiría una sensación de presión		
4	No me afectaría buscaría la manera de comunicarme con mi entorno de la mejor manera		
5	Estresado teniendo en cuenta que la ausencia de interacciones ligeras generaría mucha presión laboral		
6	Serían cambios convertidos en oportunidades		
7	Afrontar un nuevo momento de adaptación		
8	No tendría impacto emocional porque se podría utilizar otro medio de comunicación		
9	Sería en parte impactante que desapareciera este tipo de comunicación por que aquellos que la usan adecuadamente fortalecen lasos de amistad		
10	Sería favorable por qué se manejaría información más real	Obligando a los policías a comunicarse únicamente a través	

11	<p><i>Sería incómodo tanto que tengamos que comunicarnos de cierta confianza y simplemente que sea algo jerarquizado ya que no podríamos entablar una conversación normal sino todo se manejaría a través de órdenes y cumplimientos</i></p>	<p><i>de canales formales, estructurados y jerarquizados, lo que generaría una mayor presión, estrés y aislamiento laboral, al limitarse a</i></p>
12	<p><i>Eso es relativo si este tipo de comunicación es negativa, generaría tranquilidad y confianza</i></p>	<p><i>cumplir órdenes.</i></p>
13	<p><i>Sería mejor que la comunicación informal desaparezca para centrarse en el verdadero trabajo</i></p>	<p><i>Sin embargo, otro grupo de entrevistados expresó que sería un factor favorable, ya que</i></p>
14	<p><i>Sería mejor que esta comunicación sea manejada de forma controlada</i></p>	<p><i>manejarían una información más confiable y real, lo que les</i></p>
15	<p><i>Ya que la comunicación informal no hace parte de las funciones diarias que se cumplen en un trabajo esta serían mejor que no se llevaran a cabo para concentrarse en la labor que se está</i></p>	<p><i>permitiría centrarse de manera más controlada y productiva en su trabajo. Por otra parte, un número de policías mantiene una postura</i></p>
16	<p><i>Sería bueno porque habría más contacto físico entre las personas</i></p>	<p><i>neutral, afirmando que no tendría</i></p>
17	<p><i>La comunicación informal dentro de un entorno laboral es necesario toda vez que no todo puede ser trabajo ya que esto también afecta en la parte emocional de los funcionarios la comunicación informa la ayuda que se rompan estos Estos espacios de rutina</i></p>	<p><i>ningún impacto emocional, ya que lo aceptarían únicamente como un proceso de adaptación y una oportunidad para buscar otros medios de comunicación.</i></p>

18	Si la comunicación informal desapareciera me sentiría aislada y desconectada de este modo la falta de interacción afectaría la camaradería y el apoyo emocional en el trabajo disminuyendo mi motivación
19	Sería algo agobiante ya que es así como se logra la relación interpersonal con los compañeros de trabajo
20	Sería mejor que no se llevara a cabo en un espacio de trabajo
21	Puede generar una serie de impactos emocionales negativos desde el aislamiento y el estrés hasta la disminución de la satisfacción laboral y el compromiso



Pregunta 11	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Qué emociones provocaría en usted si un compañero le pide un favor laboral de manera inesperada y haciendo uso de una	1	Sorpresa Si un compañero me pidiera un favor de manera inesperada y usando una comunicación informal improvisada podría experimentar varias emociones podría sentir sorpresa por la falta de formalidad en el pedido Dependiendo de la relación con el compañero y el tono de la solicitud podría sentirme cómodo o incluso apreciado, al percibir confianza y cercanía Sin embargo si la solicitud es repentina y el contexto no es adecuado podría generar cierta incomodidad o frustración especialmente si el favor requiere mucho tiempo o esfuerzo inesperado	Acerca de las emociones que provocaría en los policías cuando se les solicite un favor laboral de manera improvisada y haciendo uso de la comunicación informal. Así como lo refiere Toala et al, (2017) las causas que provoca este canal de comunicación son carencia de información. Los policías Manifestaron que gran parte de las respuestas	Depende de la circunstancia; si el favor se solicita con respeto y existe confianza, habría buena disposición, aunque priorizando sus propias responsabilidades. De lo contrario, tomarían la solicitud negativamente, generando mal humor, disgusto, estrés y
	2			
	3	Depende de la confianza que tenga con el compañero y de qué favor		

comunicación informal improvisada?		me va a pedir		
	4	Actualmente es cotidiano el uso de comunicación informal	expresó que dependería de la circunstancia; intentarían	frustración.
	5	Actuaría con disposición ante la solicitud del compañero intentando ayudar a solucionar la situación que presenta	determinar la veracidad de la solicitud, ya que inicialmente	
	6	Tomar las cosas con calma resolviendo las tareas a realizar	sentirían sorpresa por la falta de	
	7	Depende la circunstancia	formalidad al pedir el favor. Sin	
	8	De manera respetuosa le haría el favor que solicita	embargo, si el favor se solicita con	
	9	Si es respetuoso al momento de hacer o entablar el requerimiento no existiría problema en responder	respeto y existe confianza, estarían	
	10	Lo verificaría ya que no se puede proceder a una mala información	dispuestos a ayudar a sus	
	11	Según las circunstancias me daría alegría tratar de ayudar algún compañero en caso de que este lo requiera de manera formal o informal pero en caso de que me encuentre en una situación con una carga laboral y ocupado en	compañeros, siempre y cuando no	
		ese momento si trataría de pedirle un momento y con mucho gusto al finalizar mi trabajo le ayudaría	interrumpa sus propias actividades laborales, ya que	
	12	Desde que este al alcance y se pueda generar, no tendría problema y por ende mi reacción sería favorable y presta a colaborar	pueden encontrarse en una	
		Dentro de una empresa todo debe quedar debidamente sustentado por lo	situación de alta carga de trabajo y deberán priorizar sus responsabilidades.	
	13	cual le solicitaría a la persona que lo solicitado se haga de forma formal	Por otro lado, se identificaron	
	14	Depende la situación y la comunicación que se trate de entablar para	respuestas que manifestaban que	
poder responder		realizarían el favor sin ninguna restricción, dispuestos a ayudar a su compañero con calma y		

15	Se debe establecer De qué forma solicita a la persona o cómo se interpreta la información que está solicitando teniendo en cuenta esto se brinda la información o se brinda la información o no	respeto. Por último, se detectaron algunas respuestas en las que tomarían la solicitud del favor de manera negativa, lo que les generaría mal humor, disgusto, estrés y frustración.		
16	Mal genio disgusto			
17	No habría Por qué reaccionar mal si un funcionario quiere entablar comunicación informal ya que es completamente acertado realizar esto dentro de la labor diaria que se realice			
18	Me provocaría sorpresa y quizás un poco de nerviosismo pero también podría sentirme halagada por la confianza que deposita en mí Si esta en mis manos de ayudar podría experimentar satisfacción al colaborar			
19	Me provocaría emociones como estrés frustración			
20	Habría que determinar cómo se entabla la conversación			
21	podría experimentar una variedad de emociones como asombro empatía etcétera que dependerían del contexto y la relación con esa persona			
Pregunta 12	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Cuáles son	1	Tranquilidad y confianza	En cuanto a las emociones que	Dependiendo de cómo

las emociones que le provocan a usted la comunicación informal en su lugar de trabajo?

2	La comunicación informal en el lugar de trabajo me provoca emociones positivas como comodidad y cercanía Me ayuda a sentirme más relajado y a establecer conexiones más auténticas con mis compañeros Además fomenta un ambiente de confianza y colaboración lo que facilita el trabajo en equipo Sin embargo en ciertas situaciones, si la informalidad se da en momentos inadecuados podría generar cierta distracción o falta de concentración
3	Tranquilidad y satisfacción
4	Tranquilidad al tratarse de una comunicación más espontanea
5	Confianza
6	La confianza y la felicidad
7	Depende el tipo de comunicación y con quien
8	Alegría y enojo en particular
9	Si se usa de manera adecuada puede generar felicidad ya que este tipo de comunicación fortalece los lazos de amistad con un equipo de trabajo
10	Rabia
11	Mira alegría el hecho de que podamos comunicarnos de una forma clara con confianza ya que podríamos mejorar nuestro entorno laboral de esta forma

provoca la comunicación informal en el lugar de trabajo de los policías, expresaron lo siguiente: dependiendo de la forma en que se utilice la comunicación, ya sea de manera acertada o no, y de la persona involucrada, esta podría generar tanto alegría y motivación como enojo, desagrado, desconfianza, malestar e inconformidad. Otro punto que manifestaron los colaboradores es que, al tratarse de una comunicación más espontánea y clara, las emociones serían únicamente positivas, tales como tranquilidad, confianza, satisfacción, felicidad, relajación y sentido de pertenencia. Asi como lo refiere Garrosa (2019)

utilice la comunicación y la persona, de manera acertada o como chisme, se generará tanto confianza, tranquilidad, sentido de pertenencia y alegría, como enojo, desagrado, desconfianza, malestar e inconformidad.

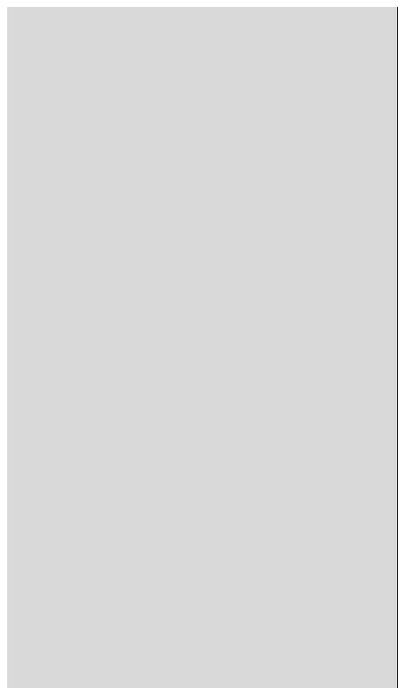
12	Depende si son positivas o negativas. al ser negativas generarían desagrado, desconfianza, mal genio y desmotivación y al ser positivas sentiría felicidad y motivación	Las emociones positivas tienen una influencia importante sobre la motivación, la creatividad y el rendimiento en la tarea del trabajador.
13	En muchas ocasiones esta comunicación se usa para hablar situaciones que no tienen que ver con el trabajo y ocasiones se usa para el chisme por eso causa desagrado	
14	En muchas ocasiones genera inconformidad con algunos funcionarios del equipo	Sin embargo, se identificaron algunas respuestas que la percibirían de manera negativa, ya que en muchas ocasiones este tipo de comunicación se emplea para generar chismes, lo que provoca sentimientos de rabia, desagrado o inconformidad. Así como lo afirma Castro et al. (2015) los chismes y rumores no solo puede afectar la intimidad y salud mental de un individuo, sino que también tiene la capacidad de afectar negativamente el clima laboral.
15	Depende del tema que se esté hablando si es algo algo negativo genera malestar si es algo positivo puede generar alegría	
16	Indispone con las personas	
17	Las emociones que provocan la comunicación informal dependen del Tipo de comunicación que se está entablando si la comunicación es acertada puede provocar felicidad entusiasmo alegría si la comunicación informal no es acertada puede provocar enojo rabia inconformismo	
18	La comunicación informal me provoca alegría relajación y sentido de pertenencia	
19	Alegría calma	
20	En algunas ocasiones me genera desagrado por que usan esta comunicación para la difamación	

21 puede provocar una mezcla de emociones positivas y negativas desde alegría y relajación hasta frustración e inseguridad Estas emociones influyen en la dinámica del equipo

Pregunta 13	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Cómo se siente usted cuando se comunica con un compañero sobre asustón que no tiene nada que ver con su trabajo?	1	Tranquilo	El siguiente punto explica cómo se sienten los entrevistados cuando abordan temas de conversación que no tienen ninguna relación con su trabajo, manifestando lo siguiente: gran parte de los policías lo verían como un aspecto positivo, sintiendo tranquilidad, ya que son espacios que generan una desconexión laboral, saliendo de la rutina y entrando en un estado de serenidad en el que se disipa la presión y el estrés, lo que fortalece la confianza y ayuda a mantener un equilibrio entre lo social y lo	Sería un aspecto positivo, disipando la presión y el estrés, lo que fortalece la confianza y mantiene el equilibrio social y laboral. Pero dependiendo del momento y de la carga laboral, podrían sentirse preocupados, priorizando su desempeño laboral, dado que la comunicación informal puede distraerlos de sus responsabilidades.
	2	Cuando me comunico con un compañero sobre un asunto que no tiene nada que ver con el trabajo generalmente me siento relajado y en confianza Estas conversaciones me permiten desconectar un poco del entorno laboral y crear una relación más cercana y personal con mi compañero Sin embargo dependiendo del momento y de la carga laboral también podría sentirme un poco preocupado por el tiempo que se pierde o por la posibilidad de no cumplir con las responsabilidades laborales a tiempo		
	3	Se siente una sensación de compañerismo y solidaridad en ocasiones		
	4	Siempre estoy dispuesto a hablar con mis compañeros de trabajo así no tenga nada que ver con el mismo		
	5	Me siento tranquilo estos espacios permiten desconexión laboral y disminuyen la presión del momento		
	6	De forma cortés y fluida		

7	Sereno	<p>laboral. Así como lo refiere Lucas (2007) los colaboradores requieren satisfacer la necesidad de comunicarse para mantener una interacción social.</p> <p>Por otra parte, algunos colaboradores manifestaron sentir intranquilidad, ya que, dependiendo del momento y la carga laboral, podrían sentirse preocupados, priorizando su desempeño laboral, dado que la comunicación informal puede distraerlos de sus responsabilidades.</p>
8	Sentiría que me tiene confianza y no defraudaría su sentimiento hacia mi	
9	Muy bien porque aveces hay que salir un poco de la rutina para seguir trabajando de la mejor manera	
10	Genera un mal impacto a la personalidad	
11	Muy bien porque esto quiere decir que hemos entrado en un entorno en el cual podemos hablar de cierta confianza y nuestra charla puede ser no solamente laboral	
12	Muy bien las comunicaciones entre compañeros no necesariamente tienen q ser laborales	
13	Es mejor concentrarse en lo que se está haciendo la comunicación informal nos desvía del objetivo del trabajo	
14	De vez en cuando cuando se esta en un espacio fuera del trabajo esta da comunicación ayuda a salir de la rutina	
15	Teniendo en cuenta la situación y la información que se esté brindando se puede sentir serenidad estar con un compañero con el cual podemos hablar sobre temas sin preocupación	
16	Ayuda bastante si de pronto tengo una preocupación puedo comunicarla	

17	Esto puede ayudar a liberar un poco el estrés que genera el trabajo dentro de la rutina diaria que se maneja lo cual puede favorecer efectivamente en la parte emocional
18	Me siento relajada disfrutando de la desconexión del trabajo estas charlas me ayudan a fortalecer la relación con mi compañero
19	Muchas veces generamos relaciones sociales con nuestros compañeros de trabajo y en eso uno habla fuera del entorno laboral y de diferentes temas y es positivo ya que se mantiene la tranquilidad y equilibrio entre lo social y laboral
20	A veces intranquilidad ya que me concentro mucho en mi desempeño laboral
21	Estas interacciones informales pueden ser valiosas para fortalecer las relaciones interpersonales y mejorar el clima laboral siempre y cuando se mantenga un equilibrio con las responsabilidades laborales



Pregunta 14	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
De manera general ¿Cuál es su perspectiva	1	A mí me parece Bueno bueno si no Considero que de pronto Como ahorita es una suposición estamos en confianza tu y yo hola como estas a diferencia de Dios y Patria Buenos días ya nos limita hace una barrera entre los dos	Respondiendo a la última pregunta, se logró identificar que, de manera general, el impacto de	De manera general la comunicación informal mejora el bienestar

sobre el impacto que tiene la comunicación informal en su salud emocional?

2	<p>por ejemplo positivamente el impacto es cuando yo recién llegue me toco coger un cargo donde yo no sabía nada recién estaba cogiendo ese cargo y un impacto siempre yo por que todo mundo me decía ella no va a poder con ese cargo utilizamos un indicador donde nos califican cuando yo llegué estaba bajo o sea en rojo y yo me pues en mente y saque es adelante sí voy a lograrlo sí voy a poder llego mitad de año y gane el indicador y lo pase cien por ciento y estaba en treinta por ciento y entonces para mí fue una emoción total a todo mundo le decía si miras que yo si pude y para mí una emoción positivamente fue muy bien</p>	<p>la comunicación informal en la salud emocional de los trabajadores del área de talento humano es el siguiente: La mayoría de las personas se sienten bien, ya que consideran que este tipo de comunicación tiene un impacto positivo y es necesario para el desarrollo de sus funciones laborales. Teniendo afinidad como lo menciona Toala et al, (2017) las causas que provoca este canal de comunicación son necesidad de compartir cierta información con el resto de compañeros.</p>	<p>emocional al promover el desarrollo integral, aunque su impacto puede variar según la intención de la comunicación dentro de un grupo de trabajo jerárquico.</p>
3	<p>Lo que te decía es la intención cincuenta y cincuenta depende del escenario de cómo lo diga de quién me lo diga que si es una persona que no conozco pues pero si es alguien cercano a mí sí si de pronto lo tendré en consideración todo depende del emisor y receptor</p>	<p>No los limita y disipa barreras, permitiéndoles relacionarse, desahogarse y generar</p>	
4	<p>El impacto que tiene es positivo porque tomo las cosas buenas de mis compañeros y no me dejo afectar por los malos comentarios Igual cuando alguien está haciendo un mal comentario yo lo evito</p>		
5	<p>No qué te digo yo digo que no sé ninguna porque la verdad o sea aquí cada quien yo pienso así hay muchos que no están pendientes de su trabajo si no de pronto a lo que hace la otra persona si usted de pronto lo ven haciendo nada Ah es que mira solamente se la pasa chateando o mirando el tikTok yo no sé qué Entonces como maluco no y unos no le dan interés Pues no le importa nada o sea cada quien en lo suyo</p>		

6 el **impacto sería más en lo positivo** porque hasta el momento no me conocen como mal pues hasta el momento no eh tenido ningún llamado de atención no tengo me reconocen por la labor que desempeño **no soy el que anda metido en chismes** no soy el que anda cargado con nadie soy muy Imparcial muy Imparcial no me voy con el que más necesite ni con el que menos necesite ni con el más amigo no Imparcial la imparcialidad para mi es lo importante **lo negativo no me afecta** la verdad

7 la cosa positiva que tiene la salud emocional en mi entorno laboral No pues es que teniendo un **entorno laboral favorable y positivo** Eso hace que también uno desarrolle sus labores y y no solamente sus labores sino que también uno emocionalmente con su familia esté bien entonces si las cosas van a favor o van siempre de manera positiva eso genera un **bienestar tanto personal laboral familiar**

8 Pienso que la comunicación informal impacta de manera pues puede ser también de las dos no de cuál era **positiva y de manera negativa** puede impactar de las 2 de las dos formas maneras o pueda que uno se pueda que **influya en el estado anímico** se sienta bien o se sienta mal entonces y yo pienso que influirían las dos desde las dos perspectivas

camaradería. Emocionalmente, creen que si están bien en su ámbito laboral, esto puede contribuir a su bienestar mental, personal y familiar.

Por otro lado, algunas respuestas refieren que, aunque están de acuerdo en que la comunicación informal es beneficiosa, difieren en cuanto a la perspectiva que se le dé. Consideran que puede ser buena o mala, dependiendo de cómo se comuniquen el emisor y el receptor. Algunas personas mencionan que, si perciben un mal comentario, optarían por evitarlo.

<p>9</p>	<p>pues emocionalmente trato de no pararle bolas a la gente porque siempre se presta para muchas cosas trato de tener esa confianza digamos con las personas allegadas con las personas que uno siente que puede tener esa confianza o esa amistad de pronto no laboral pero pues igual sin faltar el respeto ni ni nada Cuando se trata tema de chisme o algo así y queda ahí como por ejemplo que no diga Pero quién dijo eso o sea dígame como para uno porque pues uno debe cortar las cosas de raíz sí o no desde dónde salió cuando no dicen prefiero alejarlo porque igual si así como fueron le dijeron ella va Y dice lo mismo entonces es mejor dejar las cosas ahí y no seguir entablando una confianza una amistad una conversación con esa persona si no lo estrictamente necesario laboral</p>	<p>Por último, se identificaron unas pocas opiniones en las que se menciona que el impacto ha sido negativo. Estas personas consideran que no hay buena atención a la parte emocional, o se sentirían mal psicológicamente por no tener la posibilidad de dar su opinión debido a que no corresponden al nivel de rango de sus demás compañeros.</p>
<p>10</p>	<p>Pues como le digo son cosas positivas y cosas negativas en el aspecto positivo que de pronto lo exalten a uno que digan no ese patrullero hace las cosas bien entonces como que uno se siente bien y va tratar de seguir haciendo lo mismo y uno se siente mejor</p>	
<p>11</p>	<p>pues como te decía no no creo que no me veo afectado porque no me gusta meterme en la vida de los demás Pero sí generaría un inconformismo al ver que hable mal de los compañeros y uno aquí se da cuenta que todos trabajan y se dedica a los pero sí generaremos un ambiente negativo</p>	
<p>12</p>	<p>El impacto Es que aquí como trabajadores salimos quemados no hay una buena atención en la parte emocional no hay nada solo trabajo</p>	
<p>13</p>	<p>De pronto cuando uno se siente laboralmente se siente insatisfecho cuando uno no puede opinar algo Por qué Simplemente no corresponde al grado de los demás de pronto eso psicológicamente sí Me sentiría mal que no lo dejen opinar de algo que uno de pronto</p>	

tenga la experiencia pero como uno no tiene grado no tiene la capacidad que tienen otros

14 Ayuda mucho en la materia personal y laboral porque que ya conocen cómo es Uno Qué tipo de persona es uno **tienen ese tipo de confianza la camaradería esa amistad** entonces lo que uno solicite lo van a hacer todo va va a fluir Y si uno se ha afectado laboralmente uno tiene que **confiar en quién desahogarse**

15 como te digo un aspecto o una herramienta por decirlo así que tiene muy importante tanto a nivel positivo o negativo todo está en Cómo lo empleé la persona Lo que sí es que es muy trascendente no es algo que pase desapercibido no es algo que de pronto no influya sí que en todo sentido muy importante como te digo tanto a nivel positivo nos ayuda a **afianzar esos lazos esa comunicación interacción** esa parte humana dentro de nosotros y a pesar que tenemos un uniforme Nosotros somos seres humanos somos seres sociales somos seres que nos relacionamos somos seres que necesitamos esa interacción social entonces la comunicación informal nos brinda ese aspecto ya la forma en Cómo se emplea es la afectación que **va a generar tanto positiva o negativamente**

<p>16</p>	<p>Pues acá ha influido en dos cosas algo como que sí muy bueno por parte de mi jefe a mí me interesa no me gusta estar ni hablando ni diciendo Simplemente yo cumplo con mi trabajo y si me puedo capacitar Sería mucho mejor Y eso es lo que me ha servido en este momento A quién talento humano llevo un año dónde me han hecho muchas cosas buenas que ni en mi anterior trabajo que dure 12 años yo nunca fui personaje del mes y siempre llevaba la carta laboral altísima y yo era la que lideraba el proceso porque yo era la profesional y nunca recibí nada en cambio acá llevo un año condecoraciones personaje del mes entonces me sirve más ese lado no andar de lado a lado diciendo yo hago no sino que mi trabajo hable por mí yo desde que estoy perfecta y mi jefe vea eso a mí de resto lo que hablen no me interesa pero bueno de pronto sí un poco que me digan alguna cosa es que vos sos peligrosa me influye pero sí puedo manejar esas dos aspectos bien</p>
<p>17</p>	<p>La verdad sí es importante también independientemente de lo que sea porque hay muchas cosas que de forma formal a uno nunca le van a decir ya es uno que debe saber qué cosas van a afectarme Y qué cosas no Y si hablamos en general eso va a pasar en todos lados y eso va a pasar siempre y lo único que tenemos que seguir es trabajando pero sí Considero que es importante</p>
<p>18</p>	<p>Yo diría como te digo muy buena la verdad muy buena hasta ahora no puedo decir que hasta me ha impactado negativamente no al contrario para mí ha sido muy positivo</p>
<p>19</p>	<p>mi perspectiva yo digo que es algo realmente bueno para mí yo Considero que siempre va a ser algo bueno para mi salud mental de cualquier forma que uno lo mire O sea que sea algo malo o algo</p>

bueno siempre va a ser bueno para aclarar o continuar con lo mismo

20 De igual manera te voy a contestar de las dos partes puede ser que están hablando mal puede ser que estén hablando bien pero yo lo voy a tomar de la mejor manera y voy a buscar la raíz de dónde viene eso

21 Pues en ocasiones es bien para uno personalmente en el puesto laboral y en confianza puedo no contar sus cosas personales por esa parte bien como te digo no todo el mundo se le puede contar

Comprender los efectos de la comunicación informal en la convivencia del área de Talento Humano del Comando del Departamento de Policía (Nariño)- DENAR.

Categoría de convivencia

Entrevista semiestructurada

Grupo talento Humano de Policía DENAR

Pregunta 1	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Cuál es su percepción sobre el impacto de la comunicación	1	Me parece que es buena si siempre y cuando llegando hasta las palabras de respeto y promoviendo los valores en el equipo	Se logra identificar en la primera pregunta de la categoría de convivencia, referente a la percepción que tienen los	La comunicación informal fortalece el trabajo en equipo Pero su interacción
	2	La comunicación muy bajita Mala porque poco bueno sí se trabaja en equipo pero por ejemplo cuando es de que cada quien tiene que enfocarse en su en sus actividades o hay otra persona que necesita ayuda poco lo hacemos entonces la comunicación es así poco		

<p>informal en el trabajo en equipo?</p>	<p>3 mmmmh Pues a ver también cincuenta y cincuenta depende del momento en el que estén viviendo depende del rol el trabajo que estén haciendo pero que afecte directamente como tal en la parte laboral en un equipo de trabajo Considero que no no mas es personal</p>	<p>trabajadores del área de talento humano sobre el impacto de la comunicación informal en el trabajo en equipo, lo siguiente:</p>	<p>varía según la unión de subgrupos y personalidades diversas.</p>
<p>4</p>	<p>yo digo qué relativo porque pues Hay momentos que se puede uno como la comunicación o sea puede ser eeeh como te explico porque pues Hay momentos de relajó y Hay momentos que pues sí hay que ponerle seriedad a las cosas entonces pues yo que es relativo no los espacios para mí es relativo</p>	<p>La percepción de los participantes se puede considerar dividida en varios aspectos. La mayoría tiene una percepción positiva, ya que</p>	
<p>5</p>	<p>Más o menos como ya te lo había dicho</p>	<p>mencionan que este tipo de</p>	
<p>6</p>	<p>el trabajo en equipo muy unidos como te digo nosotros no es que queramos ser separados del grupo de talento humano pero mi grupo lo conformamos tres lo conformamos cuatro si lo considero con mi grupo de trabajo como talento humano que es el área mía la verdad con dificultades inconvenientes con jefes que jefe que tenemos Pues chapado a la antigua pero pues nosotros Tratamos de la armonía y llevarla muy bien y somos muy delicados no tenemos llamados de atención absolutamente para nada la verdad con mi grupo lo miro muy bien</p>	<p>comunicación es un medio para buscar la colaboración entre compañeros, generando la empatía necesaria para afianzar sus relaciones. Consideran que es esencial para el trabajo en equipo, mejorando el desempeño de sus</p>	
<p>7</p>	<p>No pues es que la comunicación es esencial en un trabajo en equipo si uno no se logra comunicar con el entorno laboral pues ese equipo va a estar fracturado ya no va a ser un equipo sino hacer un grupo de trabajo</p>	<p>actividades y logrando sus objetivos propuestos. Así como lo menciona Fay (2011) argumenta</p>	
<p>8</p>	<p>Pienso que es positivo ya que si tenemos o adoptamos una comunicación informal de forma acertada pues podemos lograr los objetivos propuestos</p>	<p>que canales comunicativos informales positivos permiten</p>	

9	<p><i>Me pareció buena positiva en el caso de nosotros como policía digámoslo Así es muy importante porque la gente de afuera no entiende digamos los mensajes o las categorías los rangos que se manejan aquí en la institución entonces a veces o en una situación donde tengamos mucho estrés o estemos afanados uno no se va a poner con tanto formalismo ni con tanta protocolo a decir algo sino que uno dice él vea reacciones vamos a hacer esto hagamos esto lo otro lo otro y salen las cosas rápido</i></p>	<p><i>mejorar el flujo de información de los empleados y así se logra optimizar los procesos de decisión debido a que se cuenta con mayores elementos informativos</i></p>
10	<p><i>Pues para mi seria la comunicación informal en el trabajo se crea más confianza y se mejora el desempeño de la actividad que se esté realizando</i></p>	<p><i>A través de la comunicación informal, pueden manejar mensajes y categorías propias de la institución, encontrando mayor</i></p>
11	<p><i>algo muy negativo para el equipo aquí de talento humano porque y demás no del cliente externo Porque si tú si uno viene acá o va a pedir un favor o algo y hablan mal del funcionario externo eso va a generar que de pronto los jefes se lleven un mal aspecto o tengan una mal imagen de esa persona</i></p>	<p><i>agilidad en su trabajo cuando tienen contacto con personas externas. Consideran que, sin este tipo de comunicación, el equipo se</i></p>
12	<p><i>Ahí como qué el que más hace es como la competencia del reconocimiento digámoslo así hay mucha competencia</i></p>	<p><i>fracturaría y no se consideraría un equipo, sino solo un grupo de</i></p>
13	<p><i>No como le digo Pues sería algo más Dinámico sería algo como más rápido Sería más fácil cuando hay confianza</i></p>	<p><i>trabajo.</i></p>
14	<p><i>buena Pues bueno pero sí hay uno que otro roce Pero uno trata de de que eso no se expanda que eso no llegue a mayores pero así relativamente es buena en materia de convivencia y en el grupo Y sí Hay momentos en los que hay diferencias como en todo lado Ay Aquí todos somos un grupo pero acá cada uno tiene su grupo Por qué tienen más contacto Tú sabes que uno aquí está dividido por oficinas y una oficina hay dos o cuatro Entonces ellos tienen su grupito pero</i></p>	<p><i>Por otro lado, un alto grado de participantes también considera positiva la comunicación informal, pero difieren ligeramente, ya que perciben que depende del rol que</i></p>

en sí si este grupito no trabaja uno le dice esto no le dije esto que todo mundo trabaje en granado para que todo funcione bien y todos cumplan

se esté desempeñando. Mencionan que el área de talento humano está dividida en diferentes subáreas conformadas por grupos más pequeños, y que existe un

15 Me parece que lo fortalece porque como te digo nos brinda esa parte empática y nos permite el afianzamiento de las relaciones

mejor trabajo en equipo en cada grupo de manera individual. Sin

16 Pues bien porque aquí cuando hay un proyecto todos dicen de pronto el proceso no puede ser mío puede ser de una compañera Pero entonces ella escribe en el grupo por favor necesitamos que nos puedan colaborar las personas que estén libres uno Aunque no es mi proceso pero es mi grupo Y si yo estoy en mi horario con mucho gusto le ayudo

embargo, puede haber falencias en el trabajo en equipo del área de talento humano en general, ya que se pueden generar controversias debido al

17 Un impacto positivo

desconocimiento de las funciones

18 En el trabajo en equipo Pues yo la veo bien aunque no falta los compañeros que de pronto no están o como que no lo reciben de la misma forma entonces algunas veces uno se siente incómodo con algunas personas Entonces como te digo como todos no somos iguales si puede haber algunos que se puede decir de roces Por qué noto alguna incomodidad con algunos compañeros que a veces no es todo tan positivo pues

de los diferentes grupos. Además, la interacción de diferentes personalidades puede causar incomodidad al recibir información informal de manera

19	<p>es una perspectiva buena en cada equipo de trabajo si bien Aquí somos un grupo hay varios equipos y en cada equipo es donde existe la comunicación Entonces cuando miramos el trabajo en equipo de uno o de los otros es bueno pero digamos este otro equipo o hasta en el equipo que uno trabaja entrar en controversia en cuanto a lo que hacen los demás y nosotros ni siquiera ni saber qué es lo que se está haciendo es bueno cada equipo el trabajo que desarrolla cada equipo es bueno como grupo si hay falencias Claro que las hay pero básicamente es una buena percepción con respecto al trabajo en equipo de cada grupos Qué hay aquí en la oficina</p>	<p>distinta. Unas pocas personas perciben la comunicación informal únicamente de manera negativa, mencionando que hay mucha competencia, que cada trabajador se enfoca en sus propias actividades y que pocas personas ayudan a sus compañeros cuando lo necesitan.</p>
20	<p>Sí claro pues yo tengo mi equipo de trabajo de seis personas y entre más comunicación así hablamos mejor funciona el grupo que Vete a un tren administrativo qué tienes que ir a dar órdenes por oficio no no se entiende mejor en cambio Si hablamos y coordinamos vamos a hacer un mejor ejercicio</p>	
21	<p>Pues hasta el momento bien como te digo mi relación con mis compañeros no con todos con algunos solamente es laboral y con los demás confianza sí a veces hacemos un compartir</p>	

Pregunta 2	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
Desde su experiencia ¿considera que la comunicación	1	Fortalece fortalece las relaciones del grupo de trabajo porque es una mejor comunicación y es una comunicación más fluida más cercana	En respuesta a la pregunta sobre si la comunicación informal fortalece o debilita las relaciones interpersonales entre los	La comunicación informal permite conocer detenidamente la interacción personal
	2	Fortalecido mucho teniendo en cuenta que uno dialoga por cada uno de ellos realizamos actividades y eso fortalece nuestro ámbito laboral y mental		

<p>informal fortalece o debilita las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo de Talento Humano? ¿Por qué?</p>	<p>3</p>	<p>también cincuenta y cincuenta facilita y debilita ósea a de la mano porque porque no puede ser rígida si es rígida la comunicación si De pronto es un poco más formal más estricta yo considero que es de las dos cincuenta y cincuenta o sea tanto como la va a facilitar como la va a debilitar va a haber de las dos de acuerdo como no vaya tomando las cosas y de acuerdo en el momento en el que uno este imagínate uno teniendo comunicación informal en un ataque Guerrillero por ejemplo marica noo dispara aahh jajajaja no ósea imagínate uno en un hostigamiento qué comunicación informal hay que actuar y no hay comunicación de hecho en ese momento entonces es el escenario los espacios todo depende de muchas cosas</p>	<p>miembros del equipo del área de talento humano, la mayoría de los participantes han tenido una experiencia positiva. Mencionan que es un diálogo más fluido, generando mayor confianza y colaboración, y fortaleciendo los lazos de amistad como grupo. Esto permite el crecimiento personal al</p>	<p>holística, pero puede ser negativa si no se aborda con discreción y tolerancia, particularmente en un entorno jerárquico.</p>
	<p>4</p>	<p>Las fortalece porque sí son buenas tú elogias al compañero y lo ayudas a sobresalir y yo digo que eso te hace crecer personalmente porque tú estás haciendo saber que esa persona sí está trabajando bien si está haciendo las cosas bien</p>	<p>ayudar a discernir y conocer los pensamientos internos y externos de los compañeros, lo que les permite sobresalir en sus propios problemas personales que a simple vista no se logran ver. Así como lo mencionan Bravo (2013) quien afirma que la convivencia se afianza en el reconocimiento de</p>	
	<p>5</p>	<p>Como te digo ahorita no son todos la verdad o sea está todo en un cincuenta y cincuenta hay días ya nos reunimos cuando hay alguna actividad cuando hay algún cumpleaños tenemos algún tropezón con algún compañero Pero eso no falta No una discusión verdad porque eso ha pasado de qué listo no lo yo no tengo que hace eso único lo último que yo sé tú eres de notificaciones eso te corresponde a ti en vez de decir ven Yo te envío en esto y buscamos solución no todos luchamos a una persona</p>	<p>permite el crecimiento personal al ayudar a discernir y conocer los pensamientos internos y externos de los compañeros, lo que les permite sobresalir en sus propios problemas personales que a simple vista no se logran ver. Así como lo mencionan Bravo (2013) quien afirma que la convivencia se afianza en el reconocimiento de</p>	

6 *interpersonales La verdad sí no sé así quedo loco pues en mi grupo no lo que pasa es que aquí hay mucho caso pues mi grupo tenemos un muchacho que tienes problemas con problemas psiquiátricos ya por la experiencia vivida a diario pero no no lo miro nosotros tratamos más de apoyarlo porque han sido situaciones complicadas nos apoyamos nos fortalece bastante aunque el quiere irse por otro lado nosotros entendemos la condición de él y no nosotros tratamos de sacar eso y si nos fortalezas bastante*

7 *la debilita cuando esa comunicación informal se expresa sin tener una cierta precaución no es a la parte negativa de la comunicación informal mientras que la comunicación formal se supone de ser un poco más cerrada más sellada Entonces no va a tener la posibilidad de afectar a los demás digamos que en eso hay que tener una cierta precaución de la comunicación porque la informal es mucho más fácil de vivir es más agradable recibirla pero a veces puede ser también mucho más fácil de que se dé que se esparza la comunicación y afecte a otras personas que no tengan nada que ver en el tema es bueno siempre cuando se tenga una precaución*

8 *en mi caso no me voy a ir por él ni por fortalecer ni por debilitar creo que son del parte y parte fortalece y debilitan porque Bueno o sea eso va también como relacionado mucho al tema de perspectivas de cómo uno percibe a los compañeros No hay muchas personas que pronto existe de pronto esas esos roces o por temas laborales lo que digo que todo pues también viene como del tema de la familia no del lugar a veces hay problemas en el hogar y a veces no todas las personas estamos como en esa capacidad de tolerar o de saber sobrellevar a las personas Entonces qué es lo que en los en los dos*

cada ser humano como portador de una particular y propia manera de construir y vivir la realidad, de su dignidad como individuo.

De igual forma, una gran variedad de entrevistados está de acuerdo en que esta comunicación informal ha fortalecido las relaciones interpersonales. Sin embargo, difieren al experimentarlo tanto en lo positivo como lo negativo. Esto depende del tipo de comunicación, la persona y del momento en el que se presenta. Puede afectar si no se tiene la precaución de a quién se le expresa de manera informal por ejemplo sucesos familiares, ya que esta información tiene la posibilidad

	<p>ámbitos en el ámbito positivo y en el ámbito negativo o sea como puede fortalecer porque sería como un camino hacia hacia el mejoramiento o hacia la resolución de conflictos pero pues si nos vamos por el lado también puedes debilitar el digamos que esa convivencia en el grupo</p>	<p>de esparcirse muy fácilmente a personas que no poseen la suficiente confianza para tratar o tolerar los temas personales mencionados, llegando a interpretar la información de forma errónea y transmitiéndola del mismo modo.</p>
9	<p>Es que eso depende la persona no digamos que como que debilita porque a veces se pierde el respeto o se pasa la confianza demás pero como tal a mí no yo no le paro bolas a la gente la verdad que más hace uno aquí si no cumplir</p>	<p>Por último, un pequeño grupo de entrevistados considera que la comunicación informal es netamente negativa. Mencionan que no es un medio confiable para poder relacionarse con todos sus compañeros, lo cual provoca aislamiento dentro del grupo.</p>
10	<p>Las fortalece como le digo creando lazos de amistad las pausas activas que se realizan a través de charlas chistes que se hacen</p>	<p>Teniendo afinidad con Kaplan & Sadock (1999) eludimos a quienes pueden producirnos algún</p>
11	<p>La debilita mucho porque hace que los compañeros ya ya cada quien coja por su lado o se hacen grupitos se aíslan entonces si debilita mucho el grupo</p>	
12	<p>Pues sería que la debilita pues unos no utilizan el lenguaje adecuado hay mucha presión y como te digo aquí depende mucho del estado emocional del jefe no creo que haya una buena comunicación por ese lado</p>	
13	<p>Pues sí afectaría por qué esto es jerárquico sí afectaría bastante por la cuestión de jerarquía a nivel de las relaciones interpersonales</p>	

- 14 *Comunicarse de esa manera informal no tan como cuadrículada eso ayuda bastante a nivel interpersonal porque como le digo **hablar uno informal significa que hay confianza** porque ya formal es muy rígido que esto se hace y se tiene que hacer así porque yo digo no en el grupo de trabajo si yo trabajo solo yo mismo tomo mis decisiones Pero si ya hacen un grupo de trabajo uno debe apoyarse a veces porque a veces Ellos saben más que nosotros*

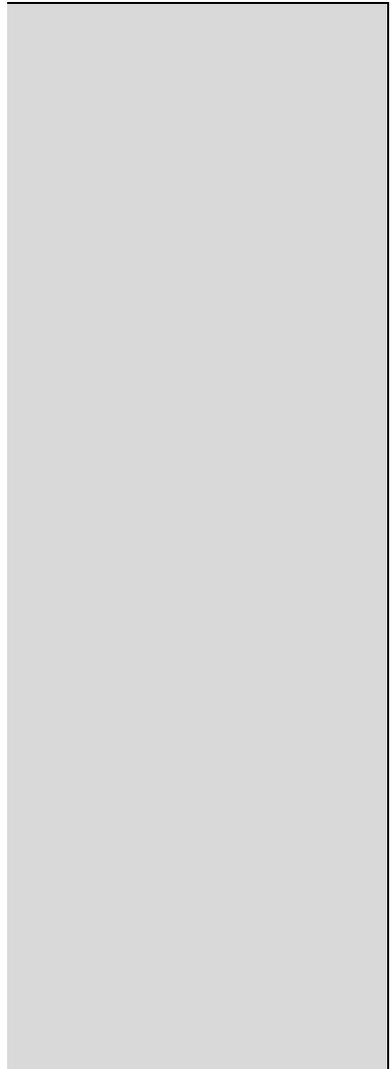
- 15 *sí Considero que lo fortalece por qué a través de esa interacción es donde **conocemos como aspectos tanto a nivel interno y externo de las personas** nos brinda esa ventana de discernir aspectos o condiciones que a simple vista no se ven de las otras personas*

- 16 *Bueno es que eso yo no lo puedo hablar directamente por mí Porque si yo digo no sí es chévere pero yo no sé o **sea entre todos mis compañeros uno siente que que no se puede contarle** porque ella explora todo eso por donde no debe ser entonces uno apuesta como de siempre decir hasta donde uno puede no puede explorar mucho con todos los compañeros*

- 17 *Vuelvo a decir lo mismo si la comunicación es sana obviamente la fortalece pero si **la comunicación en muchos casos acá se da de manera negativa** Qué fulanita dijo el chisme entonces obviamente eso debilita las relaciones en todos Y si nota se sientes la tensión que un grupito por aquí que otro grupito por allá Y eso es la que una muchas veces uno como que no está de acuerdo Yo soy de las que **soy Imparcial** y de las que digo eso no puede seguir así*

sentimiento de fastidio o rechazo; la forma como acordamos tácitamente actuar en ciertos ámbitos con el fin de obtener aprobación y aceptación social.

También señalan que existe una dificultad para establecer una adecuada relación interpersonal con los compañeros de trabajo debido a las barreras de niveles de rango que pueden tener sus compañeros, al ser parte de una institución jerárquica. Según refieren, un ejemplo sería que dependen del estado emocional del jefe.



- 18 *Pues la verdad Bueno han habido algunos casos de pronto de algunas Comunicaciones y como no son tan cómo te digo es la forma en como dicen las cosas no falta algún comentario algún que alguien se refiere a algún compañero que de pronto lo reciba mal o cómo suele pasar que si de pronto dicen alguna cosita ya lo comentó a la otra persona y no lo dicen como era entonces uno sí nota en ciertos compañeros no directamente en mi equipo de trabajo Cómo te digo en el resto en general hay algunos compañeros que sí les puede generar algún malestar entonces a veces es como la forma en la que lo dicen de pronto esa comunicación no es de la forma más adecuada fortalecido total eso es lo que faltaba yo creo que en uno en una época de crisis en este sentido no pero gracias a cierto trabajos que se han venido adelantando con algunos profesionales que trabajan en esta oficina y con los pasos que uno mismo da para avanzar se ha logrado conseguir algo bueno Entonces sí para mí sería algo bueno*
- 19 *lo que se ve cada uno y también pues salirnos de lo laboral y meternos en la cabeza de cada uno cuando hablo de eso es mirar qué piensa que le gusta qué quiere en sus proyecciones Y también puedes empezar a mirar fechas especiales celebraciones ya que sea del simple compañero que uno ve todos los días que está al lado mío cuando trabajo sino enfocarnos de lleno con que esa persona es importante no solamente a nivel laboral si no a nivel personal*
- 20 *ha fortalecido porque uno a veces tiene cosas que decir y las expresa y uno atiende el consejo de las demás personas se fortalece el compañerismo y sabemos lo que estamos haciendo todos te voy a poner un ejemplo en mi grupo en mi grupo somos tres cuando yo llegué al grupo imagínate una pastusa y una caleña entonces pues*

hay que hablar hablamos si es un proceso largo pues repartámonos todo en orden para que todo funcione y no tengamos inconvenientes a largo plazo

21 Me **ha ayudado bastante porque me han colaborado**

Pregunta 3	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p>¿Cree que un dialogo sin protocolo está relacionada con los medios de comunicación digitales como WhatsApp, correo electrónico, Instagram etc, en las vidas de los trabajadores?</p>	1	<p>Sí y mucho porque incluso a veces llegas y te escribe en el WhatsApp no dice buenas noches entonces Hola buenas noches Cómo está en vez de decir hola la diferencia de que te respondo buenas noches Cómo está mucho gusto mi nombre es ta ta ta la tecnificación porque de igual es mi WhatsApp</p>	<p>Siguiendo con el análisis de la categoría de convivencia y en respuesta a la pregunta sobre si la comunicación informal está relacionada con los medios de comunicación digitales en sus vidas laborales, se logró identificar lo siguiente: la mayoría de los entrevistados expresaron que esta comunicación está completamente inmersa en su día a día, siendo propia e individual de cada persona se considera</p>	<p>Por medio de WhatsApp, la comunicación informal tiene mayor influencia, abordando temas personales como laborales, pero su efectividad depende del respeto con el que se emplea.</p>
	2	<p>Porque por ese medio uno se comunica con funcionario cada amigo que tenga acá en su unidad si el funcionario está enfermo está en su residencia uno tiene como comunicarse con ellos por medio de WhatsApp</p>		
	3	<p>Lo que pasa es que la comunicación informal a facilitado muchas cosas yo creería que los emoticones que los emojin todo lo que se envía es de comunicación informal porque lo que haces es facilitar las cosas y ser como más más certera el mensaje no porque imagínate algún protocolo no por WhatsApp Hola buenos días Cómo estás puntos suspendidos bueno muchas cosas Y ahorita como todos andamos corriendo y vamos afanosos viviendo el día a día entonces un emojin y ya y eso es comunicación informal facilitar</p>		

¿Por qué?

<p>4</p>	<p>Pues yo diría que una conversación entre dos personas es más fluida es más asertiva pero pues a muchas personas de hoy en día que no lo toman así entonces digo que para mí todas son válidas porque hay muchas personas que no se les facilitan facilita hablar de tú a tú personalmente sino que disfruta más hablar por WhatsApp o para comentar los problemas lo hacen más fácil por WhatsApp porque pues no tienen temor a las cosas que puedan decir la otra persona o no se sienten avergonzados a mí me parece más cómodo de persona a persona</p>	<p>incluso una necesidad. La comunicación informal se utiliza mucho más. A través de WhatsApp, los términos técnicos y formales se aplican con menor grado. Se pueden abordar temas tanto laborales,</p>	
<p>5</p>	<p>La verdad yo digo que más ya como más personal no a ver qué te digo a veces como en él El ejemplo el grupo que tenemos nosotros que he visto que ha veces mi mayor notifica pregunta cosas de trabajo informes y que eso y a veces uno no lo coge de recocha pero envía caritas uno como que lo ve bien</p>	<p>para des tensionar un mensaje formal, como informal. En situaciones laborales que requieren desarrollarse lo más pronto posible, utilizar una comunicación sin protocolo por medio de WhatsApp proporciona mayor facilidad. Así como lo menciona Acosta (2011) gracias a</p>	
<p>6</p>	<p>si porque esa vaina se presta para muchas cosas bueno esos medios de comunicación si distorsiona mucho las cosas claro bastante porque es una una comunicación muy muy rara muy maluca porque desde ahí se desprende muchos comentarios malos o muchas interpretaciones malas así no quiero o sea usted no lo no lo sepa escribir pero o sea no lo quiso escribir así porque es diferente Pero pues interpretan O sea no interpreta por muchas cosas malas pero si los medios de comunicación sí afecta mucho es lo peor que pudieron haber creado la verdad hasta para las parejas en serio hasta para un matrimonio un noviazgo eso será para muchas cosas</p>	<p>la era tecnológica, las redes internas, internet han aportado para que la información sea</p>	

7	<p>Es que los medios tecnológicos es una herramienta que nos facilita pero a pesar de eso depende de como nosotros lo apliquemos sin embargo yo creería que a pesar que uno se comunice uno por WhatsApp por Instagram siempre era de un respeto que también es importante no a pesar de que la comunicación sea no formal siempre debe haber una cierta un cierto respeto que se debe de todas maneras teniendo en cuenta</p>	<p>impartida de manera eficaz.</p>	
8	<p>sí pienso que están relacionados porque por medio de esos medios digamos electrónicos o tecnológicos Es por donde se transmite también información no solamente de forma verbal a veces son requerimientos como laborales o no o requerimientos de pronto de situaciones de tipo personal</p>	<p>También permite la comunicación en situaciones personales; por ejemplo, si un compañero se encuentra en su residencia con una incapacidad médica, puede comunicarse por WhatsApp. Este canal incluso ofrece más interacción que la presencial, debido a las</p>	
9	<p>demasiado diría yo porque hoy en día Todo se ha vuelto digital por ejemplo el tema de WhatsApp se utiliza demasiado para dar diferentes instrucciones hacer diferentes actividades entonces a veces uno como para des tensionar el mensaje de pronto tan formal o el regaño Pues trata uno de enviar un sticker o enviar soy una de esas de enviar un sticker o algo como para o de pronto decir que sí se entendió el mensaje o como para decir para cogerte el tema de pronto recocha como voy no tal cosa pero pues no Sí claro Sí se ve mucho interfiere demasiado</p>	<p>distancias, los tiempos o las ubicaciones de los trabajadores del área de talento humano, incluyendo al jefe.</p>	
10	<p>Pues igual las conversaciones que tenemos la mayoría de las veces es como informal uno se expresa de la manera que uno quiere sin estar siguiendo protocolos con confianza</p>	<p>Un grupo reducido de respuestas mencionó lo siguiente: aunque están de acuerdo en que los medios digitales de comunicación como WhatsApp son beneficiosos, difieren en que esto depende de</p>	
11	<p>Sí claro ahorita las redes sociales influyeron mucho por ejemplo no puede subir una imagen con tal persona ya acá ya van a decir anda con tal Y sí Entonces sí debilita y mucho hace mucho el chisme</p>	<p>diversos factores. Se puede</p>	

<p>12</p>	<p>Por ejemplo en mi número de celular era muy privado pero vulgarmente mi celular se prostituyó me llamaban los días domingos en la noche la gente no tiene respeto y te siguen y se convierte como un estrés normal Y si uno lo apaga es peor de la presión de que de pronto algo no hice</p>	<p>relacionar tanto en aspectos positivos como negativos. Refieren que se sienten más cómodos tratando temas o problemas</p>	
<p>13</p>	<p>Pues lo que hoy se mira en las redes sociales uno mira los grupos de WhatsApp como comentarios negativos comentarios positivos Y eso influye mucho en la persona y más que todo en la cuestión laboral</p>	<p>personales de persona a persona. Por otro lado, un número aún más reducido de entrevistados</p>	
<p>14</p>	<p>ahorita esas herramientas prácticamente son nuestra fuente de comunicación y uno ahí utiliza aún más comunicación informal porque uno ahí escribe obviamente Con mucho respeto con mucha cortesía por qué en esos grupos hay mujeres Hay personas mayores de pronto ponen un chiste y uno puede hacer las cosas más rápido que miren que necesito tal cosa tin tin tin y de una manera muy informal Porque si fuera formal Muy buenas tardes muy comedidamente Me permito solicitarles obviamente en algunos casos uno lo hace de esa manera como para generar respeto si hablamos en el grupo interno uno lo dice así Pero si ya hablamos a nivel general en otros grupos de WhatsApp uno utiliza unos términos más apropiados y más formales para solicitar las cosas</p>	<p>menciona que lo perciben únicamente de manera negativa. A través de estos medios de comunicación, se puede distorsionar la información, prestándose para muchos chismes o malos entendidos, tanto en lo laboral, donde se pierde el respeto por no tener privacidad fuera de</p>	

15	<p>sí y no sí En primera instancia sí se entiende pues porque no Son medios institucionales o digamos empleados directamente para el trabajo pero pues vos sabes que como se ha venido implementando la evolución del ámbito laboral ya estos medios están siendo implementados por lo menos los grupos de WhatsApp se supone que es un mecanismo de comunicación personal porque pues por lo menos aquí en la institución no lo dotan pero sin embargo es un canal por el cual ya incluso hay más interacción que en la misma forma personal por la distancia por los tiempos digamos de pronto por la ubicación Entonces como te digo en estos momentos es una forma de comunicación informal pero que ya se está Estableciendo formal</p>	<p>sus horas laborales, sintiendo presión y estrés, como en lo personal, en cuanto a familia o relaciones de pareja.</p>	
16	<p>Sí claro porque uno da a conocer lo que uno hace y si se siente bien laboralmente sí lo puede dar a conocer</p>		
17	<p>Es una necesidad prácticamente si uno no tiene el celular a la mano o el WhatsApp Porque casi la mayoría Estamos pendientes del WhatsApp Por qué se ha convertido en esa herramienta de trabajo para todos Y sí se realiza la comunicación informal pero en realidad no se debe hacer porque ahí es como para las notificaciones y eso o que nuestro jefe diga muy buen trabajo de todos y ya</p>		
18	<p>Sí si de hecho por ejemplo nada más el grupo que tenemos nosotros aquí interno de todo el grupo de trabajo incluyendo el jefe se maneja bastante la información así y también por ese medio también se da mucho ese tipo de comunicación por ejemplo Sí claro</p>		

19	<p>Total porque pues ahorita yo no sé pues si es afortunado o Desafortunadamente la sociedad la mueve mucho las redes todo tiene que ver con medios digitales y todas esas situación y precisamente la manera de nosotros proyectar todo el trabajo que hacemos y que sea de conocimiento de todo el mundo es con actividades audiovisuales entonces total están completamente inmersas en el día a día de nosotros acá y las labores que desempeñamos</p>
20	<p>aquí evidencio Pues que solo es WhatsApp y el correo electrónico porque son los que más utilizamos ya los otros no porque pues ya es algo más personal más de uno más de fotos más de todo</p>
21	<p>Por WhatsApp porque así como hablamos acá pues en la oficina también Hablamos en la noche preguntamos Cuándo estamos de permiso nos saludamos nos preguntamos Cómo estamos</p>

Pregunta 4	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Cómo afectaría su convivencia con sus compañeros de trabajo en caso de que esparciera un secreto	1	<p>Dependerá de la información y de quién viene la información mi convivencia con los compañeros de trabajo se vería seriamente afectada Probablemente me sentiría avergonzado y culpable por haber traicionado la confianza de alguien lo que podría generar tensión o desconfianza entre mis compañeros y yo</p>	<p>Con respecto a la afectación de la convivencia por motivos de la difusión de un secreto personal, gran parte de los policías expresaron que se generaría un ambiente laboral de tensión, tristeza y desconfianza, con interacciones incómodas y distantes entre la persona que</p>	<p>Se generaría tensión, tristeza y desconfianza, con interacciones incómodas y distantes, provocando ambientes hostiles. Si llegara a suceder, dependería del tipo de información y de la reacción de la persona.</p>
	2	<p>Esto podría deteriorar el ambiente laboral volviendo las interacciones más incómodas o distantes Además la reputación que tengo en el equipo podría verse afectada dañando las relaciones a largo plazo y afectando</p>		

personal?

	<i>negativamente la colaboración y el respeto mutuo</i>	<i>confió y quien reveló el secreto. Esto deterioraría no solo los lazos interpersonales y el compañerismo, sino que también afectaría gravemente el equilibrio emocional de la persona involucrada, llevando estas situaciones negativas a ambientes hostiles. Así como lo menciona (Rojas 2011) la mala utilización de los canales comunicativos informales puede dificultar la convivencia de los individuos porque este tipo de comunicación no presenta regulación alguna y permite la promulgación de rumores, chismes y mensajes erróneos que pueden generar controversia, malestar y discusiones entre los colaboradores de una</i>
3	<i>Se ve claramente afectada la confianza</i>	
4	<i>Seria incomodo generaría tensión en mi ambiente laboral</i>	
5	<i>Desconfianza y aislamiento de la persona que divulgue un secreto personal</i>	
6	<i>Se generaría desconfianza en el grupo</i>	
7	<i>Depende la reacción de mis compañeros</i>	
8	<i>Se afectaría total no le volvería a hablar a quien le tuve confianza y delató mi secreto</i>	
9	<i>Afectaría mucho porque difundir algo que es muy personal para alguien puede quebrantar su equilibrio emocional y no trabajaría adecuadamente</i>	
10	<i>Me causaría tristeza</i>	
11	<i>Me sentiría muy mal ya que si es un secreto personal debe quedarse ahí de forma personal más no ser divulgado ni tomarlo de pronto de una manera burlesca</i>	
12	<i>No lo se porque no me ha pasado pero me imagino q debe ser desagradable e incomodo</i>	

13	Esto puede deteriorar la sana convivencia del grupo de trabajo y se pierden los lazos de compañerismo	organización		
14	Se dañaría el compañerismo entre el equipo de trabajo	Sin embargo, unas pocas		
15	Las relaciones interpersonales se deteriorarían completamente	respuestas afirmaron que no han		
16	Provocaría distanciamiento con la persona q lo revela	vivenciado estas situaciones, pero		
17	Nunca es bueno hablar sobre la situación personal de los demás en este caso la persona se vería gravemente afectada por la información que se está difundiendo sobre ella	si llegara a suceder, dependería del tipo de información y de la reacción de la persona que se viera involucrada		
18	Esparcir un secreto personal afectaría negativamente mi convivencia generando desconfianza y tensión por lo cual se podría llevar a un ambiente hostil y dificultar las relaciones			
19	Afectaría de manera negativa ya que no me sentiría incómoda en mi lugar de trabajo			
20	Se varia afectada la convivencia en el grupo de manera drástica			
21	Esparcir un secreto personal puede tener efectos perjudiciales en la convivencia con los compañeros de trabajo generando desconfianza tensión y un ambiente laboral negativo			
Pregunta 5	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Cree que la	1	Facilita la cooperación al ser de forma más clara y ágil	Por lo cual, los policías tienen	En perspectiva,

<p>comunicación informal facilita o dificulta la solidaridad y cooperación con sus compañeros de trabajo? ¿Por qué?</p>	2	<p>Creo que facilita la solidaridad y cooperación con mis compañeros de trabajo Este tipo de interacción crea un ambiente más relajado y cercano permitiendo que las personas se conozcan mejor y construyan relaciones de confianza Al sentirse cómodos entre sí los compañeros están más dispuestos a ayudarse mutuamente y colaborar de manera más unida Además la comunicación informal puede romper barreras jerárquicas o de formalidad que a veces impiden una cooperación más abierta y espontánea</p>	<p>diversas experiencias en cuanto a si la comunicación informal facilita o dificulta su solidaridad y cooperación. En varias ocasiones, se identifica que tienen una postura en perspectiva, ya que depende de la persona y de la manera en que se transmita la información. Como lo refiere Gómez (2013) se determina que dicho clima puede considerarse, desde un punto de vista funcional, como variable dependiente de aquellas con las que interactúa tales como: la comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo que pueden ir variando su peso explicativo en el transcurso del tiempo, afectando no de igual manera a todos aquellos componentes de la organización.</p>	<p>dependería de la persona y la intención. Facilitando la espontaneidad y la cooperación, rompiendo barreras jerárquicas. O dificultado la información puede ser mal transmitida, lo que lleva a perder la credibilidad de las palabras de sus compañeros.</p>
	3	<p>Facilita la solidaridad compañerismo tolerancia y la empatía</p>		
	4	<p>Facilita la comunicación con mis compañeros en el entendido que nos comunicamos de una manera más espontánea y sin preocupaciones</p>		
	5	<p>Facilita la cooperación ya que se crea un ambiente relajado donde uno puede expresarse libremente adoptará ideas y consejos que pueden servir para solucionar situaciones laborales</p>		
	6	<p>Depende de el grado de comunicación el cual debe ser de forma asertiva</p>		
	7	<p>Si la comunicación cumple con el objetivo de transmitir puede facilitar</p>		
	8	<p>Creo que es un tipo de comunicación que facilita la cooperación entre compañeros porque permite crear un ambiente sano de</p>		

	compañerismo	
9	Aporta en un gran porcentaje si se usa de manera adecuada sin dañar la honra y buen nombre de nadie	Sin embargo, gran parte menciona que, si se emplea de manera adecuada, respetuosa y en un entorno de confianza, este tipo de comunicación facilita la cooperación, creando un ambiente sano de mayor comodidad y agilidad, rompiendo barreras jerárquicas y permitiendo construir relaciones más espontáneas, de tolerancia y solidaridad. En cambio, otros colaboradores expresaron que puede llegar a dificultar la comunicación, ya que la información que se brinda puede ser mal transmitida, desvinculándolos del desempeño de los objetivos de trabajo y cooperación, lo que lleva a perder
10	Diculta por qué se brinda mal una información	
11	Creo que depende de cómo cada persona la tomemos siempre debemos separar la amistad o la confianza que le damos unos con otros y lo estrictamente laboral que siempre debemos realizar o cumplir con nuestro trabajo	
12	las dos cosas Porque al ser positiva se facilitaría mucho el compañerismo y equipo de trabajo y al contrario afectaría mucho y generaría todo lo contrario	
13	Se dificulta ya que al no estar centrados en la misionalidad del trabajo se pierde el sentido de cooperación	
14	Dentro del trabajo creo que dificultaría el desempeño de los demás	
15	Hay que establecer como se usa la comunicación y si esta ayuda al desempeño de las funciones que se llevan a cabo en la entidad	
16	Dificulta por qué se puede perder la credibilidad	
17	La comunicación informal facilita en gran parte la solidaridad el compañerismo y el respeto entre los funcionarios de un equipo de trabajo si es usada de buena forma	

18	<p>Creo que la comunicación informal facilita la solidaridad y cooperación</p> <p>Permite crear lazos de amistad de cierta manera fomenta la confianza y</p> <p>facilita el intercambio de ideas lo que mejora la colaboración y el trabajo en equipo</p>	<p>la credibilidad de las palabras de sus compañeros.</p>
19	<p>Facilita la solidaridad ya que es más sencillo el colaborar he interactuar con nuestros compañeros</p>	
20	<p>En algunas situaciones se facilita pero en la mayoría de los casos dificulta</p> <p>muchos los canales de comunicación</p>	
21	<p>En general la comunicación informal tiende a facilitar la solidaridad y la cooperación en el lugar de trabajo al fomentar relaciones interpersonales positivas</p>	

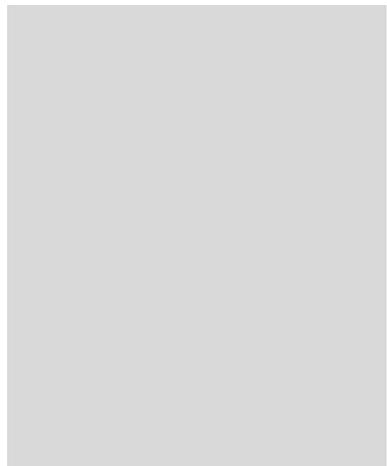
Pregunta 6	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Cómo afectaría la comunicación informal en la convivencia con sus compañeros en su lugar de	1	<p>Depende de los mismos compañeros</p> <p>afectaría positivamente la convivencia con mis compañeros de trabajo Ayuda a crear un ambiente más amigable y relajado facilitando el entendimiento mutuo y fortaleciendo los lazos entre</p>	<p>En lo que respecta a cómo afectaría la comunicación informal en la convivencia de los policías, mencionaron que, en primera instancia, dependería de las palabras y del nivel de respeto que exista entre los compañeros. Sin embargo, si se utiliza de</p>	<p>Si se utiliza de manera excesiva para dar un mensaje distorsionado de la realidad, chismes, o si se da en momentos inapropiados, podría generar distracciones, malentendidos y malos</p>
	2	<p>colegas Esto a su vez puede generar un sentido de pertenencia y confianza dentro del equipo Sin embargo si se utiliza de manera excesiva o en momentos inapropiados podría generar distracciones o malentendidos afectando la productividad En general cuando se</p>		

trabajo?

	<p><i>equilibra adecuadamente la comunicación informal contribuye a una convivencia más armoniosa y colaborativa</i></p>	<p><i>manera excesiva para dar un mensaje distorsionado de la realidad, como por ejemplo en cuanto a chismes, o si se da en momentos inapropiados, podría generar distracciones, malentendidos y malos comentarios, lo que indispondría a los compañeros de trabajo.</i></p>	<p><i>comentarios, lo que indispondría a los compañeros de trabajo.</i></p>
3	<p><i>Se vería afectada siempre y cuando no se tengan en cuenta los límites del respeto</i></p>	<p><i>generar distracciones, malentendidos y malos comentarios, lo que indispondría a los compañeros de trabajo.</i></p>	
4	<p><i>No afectaría la convivencia por el contrario trae más facilidad a la comunicación</i></p>	<p><i>Teniendo afinidad con lo que menciona Sierra et al.(2013)</i></p>	
5	<p><i>Se genera un ambiente de confianza que fortalece lazos necesarios para mantener un buen ambiente laboral</i></p>	<p><i>Las prácticas de chismes en el pasillo, conversaciones en espacios no laborales, comentarios ente empleados</i></p>	
6	<p><i>Dependiendo de las palabras que se utilicen en la comunicación informal</i></p>	<p><i>previamente alteran el orden establecido en una empresa y pueden provocar mensajes comunicativos que no se ciñen a la realidad, generan discordias,</i></p>	
7	<p><i>Si la comunicación cumple con su propósito será afectada de manera positiva a ese propósito</i></p>		
8	<p><i>Si existe el respeto no afectaría la convivencia entre compañeros de trabajo</i></p>		
9	<p><i>Si se usa para destruir y dar un mensaje distorsionado de la realidad</i></p>		
10	<p><i>Mal por qué general una mala información generando malos comentarios y un mal ambiente laboral</i></p>		

11	Afectaría en el sentido que tomemos esa comunicación informal o confianza para responder de una forma no cortés y que no realicemos nuestras actividades designadas	incomprensiones y sentimientos adversos frente al lugar del trabajo o sus compañeros.
12	Mucho si esa comunicación es negativa	Aunque un grupo menor de
13	Se puede ver afectado el compañerismo por el tema de los comentarios y chismes	respuestas manifestó que no afectaría, al contrario, si la
14	Puede afectar en los procesos ya que todos están estandarizados	comunicación informal se
15	Si la comunicación informal es positiva no afectaría en nada	encuentra en equilibrio y cumple
16	Indispondría el grupo de trabajo	con un propósito positivo, trae
17	Como se ha dicho en otras oportunidades si la comunicación informal es utilizada de buena manera afecta positivamente la labor que se desempeña en un equipo de trabajo	consigo mayor facilidad, generando mayor confianza en la
18	La comunicación informal mejoraría la convivencia al fortalecer las relaciones promover un ambiente de confianza y facilitar el intercambio de ideas esto ayudaría a crear un clima laboral más positivo y de mas colaboración	comunicación entre el grupo de trabajo de talento humano de la policía.
19	No la afectaría si hay respeto	
20	La pregunta se relaciona con la anterior se puede ver afectada en la mayoría de los casos	

21 *La comunicación informal puede enriquecer la convivencia laboral si se maneja de manera equilibrada Puede fomentar relaciones saludables confianza y un ambiente más relajado pero debe evitarse el exceso ya que puede generar malentendidos distracciones y pérdida de profesionalismo Un buen ambiente de trabajo depende de encontrar ese equilibrio donde la informalidad facilite la convivencia sin afectar el rendimiento o la colaboración efectiva*



Pregunta 7	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p><i>Desde su experiencia podría explicar si la comunicación informal se puede convertir en un hábito positivo o negativo en la convivencia</i></p>	1	<p><i>Depende de la información que se genere</i></p>	<p><i>Con respecto a si la comunicación informal se puede convertir en un hábito positivo o negativo en la convivencia del grupo de trabajo, los policías mencionan que, en primer lugar, dependería del equilibrio, el origen y de cómo y cuándo se utilicen las palabras. Esto puede generar tanto un ambiente de confianza y cooperación, reduciendo tensiones y</i></p>	<p><i>Dependería del equilibrio, del origen y de cómo y cuándo se utilice. Generando un ambiente de confianza y cooperación en dificultades laborales y actividades de esparcimiento, reduciendo tensiones y permitiendo un flujo de ideas más abierto, como negativamente con rumores que afectan la</i></p>
	2	<p><i>Desde mi experiencia la comunicación informal puede convertirse en un hábito tanto positivo como negativo dependiendo de cómo y cuándo se utilice Como un hábito positivo puede fortalecer las relaciones entre los compañeros crear un ambiente de confianza y facilitar la cooperación Las interacciones informales ayudan a reducir tensiones y permiten un flujo más abierto de ideas Sin embargo si la comunicación informal se vuelve excesiva o se usa en momentos inapropiados puede convertirse en un hábito negativo afectando la productividad y generando distracciones El equilibrio es clave para que sea beneficiosa en la convivencia labora</i></p>		
	3	<p><i>Pienso que la comunicación informal constituye un puente para facilitar el diálogo y dar a conocer nuestras necesidades sentimientos dificultades</i></p>		

con su grupo de trabajo?	4 <i>La comunicación informal se convierte en un hábito positivo teniendo en cuenta que a la mayoría de integrantes del grupo trabajo les agrada comunicarse de una manera más fácil</i>	<i>permitiendo un flujo de ideas más abierto, como también un ambiente negativo donde se</i>	<i>productividad o generan distracciones.</i>
	5 <i>Positivo ya que me permite tener lazos de confianza mejorar el ambiente laboral resolver inconvenientes que se puedan presentar entre otras</i>	<i>producen rumores que afectan la productividad o generan distracciones.</i>	
	6 <i>La comunicación informal de mí desde mi experiencia se ve reflejada en cómo se utilizan las palabras</i>	<i>Sin embargo, otro grupo de</i>	
	7 <i>Positivo si es usada con un cierre estructura de respeto y adaptativa al entorno</i>	<i>colaboradores manifiesta que esto solo sería considerado como un aspecto positivo, ya que este tipo</i>	
	8 <i>Si no lo solicita con respeto se convertiría en un hábito negativo y así viceversa</i>	<i>de comunicación, al ser el favorito para varios, puede transmitir una</i>	
	9 <i>En un hábito positivo por que como se ha dicho anteriormente este tipo de comunicación coayuda a que la información en un equipo de trabajo sea más confiable y fluida</i>	<i>idea con mayor facilidad, confiabilidad y fluidez en ambientes como, por ejemplo, actividades de esparcimiento.</i>	
	10 <i>Negativo</i>		
	11 <i>Puede ser un hábito positivo siempre y cuando tengamos en claro nuestras funciones a cumplir y creo que mejoraría nuestra convivencia en el entorno laboral</i>	<i>Además, constituye un puente de diálogo para abordar necesidades y dificultades que puedan surgir</i>	
	12 <i>total todo depende de su origen y de la intención con que se genere esa comunicación</i>	<i>en el rendimiento laboral del</i>	

13	Es un habito negativo ya que no tiene que ver con el desarrollo laboral de la empresa	grupo de talento humano. Asi como lo indica Fay (2011)
14	Negativo ya que no es debidamente formal	argumenta que canales comunicativos informales
15	Si se usa de forma adecuada aportando al trabajo se puede condicionar como un buen hábito	positivos permiten mejorar el flujo de información de los empleados y así se logra optimizar los procesos de decisión debido a que se cuenta con mayores elementos informativos.
16	Negativo por qué algunas personas creerán algo que no puede ser cierto	Se debe agregar también que algunas opiniones expresaron que lo considerarían únicamente como un hábito negativo, ya que no es debidamente formal y no tiene relación con el desarrollo laboral, donde algunas personas lo utilizan para crear información que no es cierta.
17	La comunicación informal se puede convertir en un hábito positivo usándolo desde la perspectiva de que aumente y fortalezca el rendimiento laboral del personal	
18	La comunicación informal puede ser un hábito positivo al fortalecer relaciones pero también puede ser negativo si interfiere con la productividad o genera rumores todo depende de cómo se gestione en el equipo Es importante tener equilibrio	
19	Se puede convertirse en un habito positivo si se le da un buen uso como para realizar actividades de esparcimiento	
20	Si se usara adecuadamente sería positivo	
21	La comunicación informal puede convertirse en un hábito tanto positivo como negativo en la convivencia con el grupo de trabajo dependiendo de cómo y cuándo se utilice	

Pregunta 8	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p>Desde su punto de vista ¿Considera que la charla casual contribuye o afecta la creación de un espacio social con sus compañeros?</p>	1	<p>Contribuye y demasiado A veces llegas y te puedes expresar tal y como tú eres aah diferencia de que por un uniforme de toda una institución entonces llegas y te limitas</p>	<p>En respuesta a la última pregunta sobre si la comunicación informal contribuye o afecta la creación de espacios sociales entre los trabajadores del área de talento humano, los colaboradores expresaron lo siguiente: la gran mayoría mencionó que esta comunicación les permite hacer planes y contribuye a crear espacios como pausas activas, compartir una risa en el cubículo de trabajo o una reunión general con todos los compañeros. Lo denominan formar una comitiva para compartir una gaseosa con un pastel, un café con empanadas</p>	<p>La comunicación informal facilita la creación de espacios sociales, generando temas variables de conversaciones, especialmente en un entorno jerárquico, aunque su impacto puede ser limitado por actividades laborales, divisiones y la persistencia de rumores.</p>
	2	<p>Si si porque charla Pues así como se dice la charla casual es cuando uno es a un lugar y empieza a conversar de X o Y motivo por ejemplo de relaciones personales de su residencia Considero que sí contribuye mucho en el afecto de los espacios</p>		
	3	<p>facilita rompe el hielo de una manera porque viéndonos como por el lado de la policía anteriormente el que no hubiera una comunicación informal hacía que el subalterno viva muy alejado del Superior porque te enseñaban las escuelas que era comunicación formal que era el saludo a tres pasos y que todo lo que podías acercar a tu comandante y que no lo podías ver a los ojos eso es comunicación formal hoy en día la comunicación informal positiva digámoslo Así ha facilitado como ese acercamiento y que el comandante no sea inalcanzable</p>		
	4	<p>Contribuye porque no todo tiene que ser rígido no tiene que llevar un paso a paso sino que de un momento a otro surge un tema de conversación todos aportamos liberamos el estrés dejamos todo a un lado nos desconectamos de las caras que estamos haciendo Y son cinco minutos como decir una pausa activa también yo lo considero así y ya después tú te despegas la mentira tomas tus actividades</p>		

5	<p><i>cincuenta y cincuenta como las pausas activas</i> porque uno se estresa la verdad como te decías ahí hasta para preguntarle bien Yo te ayudo bien que tienes eso o cualquier persona no puede ser cualquier persona <i>hacer de pronto un compartir</i> ayer en El cubículo de uno que son compartidos o la charla que la risa que es Tú sabes que uno por medio de su risa uno se dispersa como que hacemos esa pausa activa y ya volvemos con las cosas de la oficina pero no es con todos sino con el grupito que uno tiene o a veces que de pronto en la tarde decimos que vamos <i>hacer de compartir no todos de pronto puede ser</i> por el trabajo uno se une que vamos a compartir que compramos el uno trae esto el otro trae esto y así algo pues le decimos a los otros compañeros ve van a come</p>	<p>en el cumpleaños de algún compañero o celebrar fechas especiales como el Día del Padre o el Día de la Madre. Otras actividades de integración incluyen una tarde de cine, compartir con la familia dentro del mismo entorno laboral, entre otras. Todo esto les ayuda a liberarse del estrés y brinda</p>
6	<p><i>si lo fortalece mucho hay que salir de la rutina</i> o que nosotros llamamos la pausa activa o salir del confort o salir del estrés eso solo fortalece mucho mejor hasta para hablar de familia de todo entre los compañeros Bueno <i>porque ahí se genera una unión más grande</i></p>	<p>espacios sociales para charlar sobre temas laborales, personales o familiares, y expresarse libremente sin las limitaciones que</p>
7	<p>Puede contribuir siempre y cuando se hablen temas que favorezcan o que que aporten positivamente pero también podría hacer lo contrario entonces <i>todo depende de cómo se aplique el diálogo</i> y los temas si hablamos de manera positiva hacia mejorar algo va a ser positivo pero si nos reunimos para desdibujar alguna actividad puede sr negativo</p>	<p>pueden existir entre el subalterno y el comandante, otorgando un mayor acercamiento y disipando las normas de comunicación</p>
8	<p>En gran medida cada vez que que se hace como como esa esa comunicación informal contribuye a cómo <i>fortalecer esos lazos de amistad</i> entre los compañeros qué espacios sociales hemos podido también crear reuniones de pronto <i>reuniones para compartir</i> algún tipo de digamos una gaseosa con un pastel y entre esa Esa esa</p>	<p>establecidas por la escuela de policía. Así como lo indica Lucas (2007) Refiere que los beneficios</p>

	<p>pequeña charla pues surge de pronto una reunión Macro con todos los compañeros donde se comparten risas experiencias y digamos que se sale de la rutina del trabajo</p>	<p>de la comunicación informal Los directivos pueden llegar a conocer las opiniones de sus colaboradores.</p>
9	<p>No si se presta para eso aquí tiene la costumbre uno de hacer una comitiva entonces mandemos a pedir empanadas arepas la gaseosa el pan hagamos café entre grupo se dispersa y sale Uno de ese entorno a tomarse el café a reírse de algo que haya pasado dentro del mismo trabajo o a preguntar de la familia</p>	<p>Por otro lado, unas pocas opiniones difieren. Están de acuerdo en que la comunicación informal contribuye de manera positiva, pero mencionan que los tiempos para realizar estos espacios son limitados por sus funciones laborales. También consideran que establecer un espacio para que todo el grupo de talento humano comparta en salidas, como paseos, es muy raro, ya que existen grupos que salen individualmente. Además, mencionan que la integración solo se fortalece por momentos, ya que</p>
10	<p>Si contribuye bastante como usted dice la charla ahí es donde uno puede hacer planes actividades de esparcimiento si es dentro del mismo grupo seria excelente</p>	
11	<p>Yo que crea contribuye sí o refuerza el compañerismo el trabajo en equipo pero por momentos por días porque después ya empiezan otra vez como los los rumores que leen Entonces sí Hay momentos que cuando hacen celebraciones aquí de cumpleaños de amigos todo eso sí fortalece el grupo pero por unos días y ya</p>	
12	<p>Pues sí lo contribuye por qué cuando tenemos esos espacios de de esparcimiento somos otros digamos Nos reímos estamos bien todos pero cuando ya empieza el trabajo se cambia</p>	
13	<p>Pues sería bueno esa comunicación abierta con algunos compañeros es necesario a veces saber qué le pasa al compañero no hay esa confianza algunas personas se enteran en saber en qué pueden ayudar y yo he vivido esos espacios sociales de ayuda</p>	

- 14 *No eso afecta de manera positiva Por qué Porque usted mismo lo dijo casual algo así sí ya sin tanto protocolo sin tanta cosa y generan aún más cercanía más confianza más amistad mmmmmh lo que pasa es que el tiempo no no los permite pero cada vez que hay un compartir un café que a comer allá afuera y de hablar cosas laborales personales cositas un almuerzo qué me dicen dos o tres personas salen a almorzar juntas a veces Sí Prácticamente más es un café ya lo que uno haga por fuera de la oficina ya obviamente no se va a hablar del trabajo pero aquí sí mientras uno se organiza un café mira que hagamos esto que hagamos lo otro y uno genera esos espacios claro por lo menos un aspecto muy importante y que considero yo que que influye mucho tanto en la salud física como mentales preguntar sobre la familia sí me entendés digamos un ejemplo yo llego a tu oficina y estás trabajando ve Qué más Cómo estás Cómo está tu esposa Cómo está tu hijo Tu mamá o bueno vamos a salir a descansar qué vas a hacer va a salir con tu familia vas a estar solo se van a armar los parches si me entendés o sea son como ese tipo de interacción de aspecto personal la que permite ir al pie y afianzar el interés en la parte humana y personal cada uno de los compañeros*
- 15 *después de las reuniones de integración, días después, comienzan nuevamente los rumores entre los compañeros.*
- 16 *No me parece que es muy bien cómo te digo hay grupos que no se la pasa súper bien puede contar puede producir y puede aportar hacer mejoras Y de pronto cuando son los cumpleaños gran cositas ahí son veinte minuticos celebrando el día de los papitos el día el día del padre no fue mucho pero sí fue un detallito celebrándole a los papitos el día del padre y es así como uno se integra*

- 17 *sí contribuye digamos en el caso de ayer que tocaba organizarles el Día del Padre A los compañeros desde la semana pasada entonces aquí de personal femenino yo soy la más antigua entonces uno comienza a organizar que esto ta ta ta están de acuerdo sí o no y recolectamos y organizamos uno de esos espacios y en esos espacios también se da el tema de cualquier cosa Pero todo es laboral la celebraciones que el Día del Padre que el día de la mujer que el día de la madre que el día del padre esos espacios así o qué vamos a organizar algún paseo Pero eso depende de los permisos que den otros que digamos nosotros qué vamos a salir y todo y compartir es muy poco o salen es en grupitos no todos si nos reunimos para salir es muy poco*
-
- 18 *Sí claro acá independientemente de la cantidad de trabajo que hay y todo y que todos los días uno no puede estar como relajado si sacamos espacios para tener momentos de interacción por ejemplo los cumpleaños Tratamos de buscar una salida entre todos y claro es conveniente porque a veces el estrés el trabajo lo tiene uno que pueda salirse uno de la un poquito de la rutina hace falta*
-
- 19 *con lo que te decía ahorita cuando se da la oportunidad de compartir no solamente el tema laboral sino cuando nosotros tenemos una celebración de cumpleaños actividades de integración una tarde de cine compartir con la familia en medio del entorno laboral Entonces yo Considero que esos son los espacios donde se puede visibilizar eso*
-
- 20 *Sí claro porque se hablan de diferentes temas y uno aprende por ejemplo que me voy a tomar un café con compañeros y empecemos a hablar de diferentes temas que de pronto hagamos un paseo*

21 A veces **compartimos aquí las celebraciones** de cumpleaños el día del padre que ahorita en al mediodía salimos a almorzar

Describir el impacto de la comunicación informal en la salud física de los trabajadores del Comando del Departamento de Policía (Nariño)- DENAR, en el área de Talento Humano.

Categoría de salud física

Entrevista semiestructurada

Grupo talento Humano de Policía DENAR

Pregunta 1	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
Desde su experiencia ¿Cómo describiría el ambiente de comunicación informal dentro del área de talento humano y como cree que	1	Dependiendo del grado eso lo que decíamos si vamos a mirar como unos como los tratamos no trata de no no hacerme daño a mí pues va a ser normal y creo que no va a haber cambio de pronto en la Salud Mental y pues llevaría para la salud física de pronto de si me afectó emocionalmente entonces me va a dar ansiedad voy a querer comer más a mí me pasa eso cuando me estreso quiero comer más quiero No sé comer comer entonces también puedes subir de peso me puede causar algunas enfermedades	Para responder a la primera pregunta relacionada con la categoría de salud física, respecto a la experiencia de los trabajadores del área de talento humano y su percepción del ambiente de comunicación informal y su impacto en su cuerpo o un aspecto fisiológico se	La comunicación informal puede aliviar el malestar físico en situaciones laborales complejas, genera estrés y dolencias físicas por comentarios laborales, distorsionados y discriminatorios, pero existe la posibilidad de
	2	El cuerpo negativamente sería un dolor de cabeza cuando nos tocan reuniones por ejemplo perdemos algún indicador no nosotros nos llaman las reuniones el jefe por ejemplo aquí es j1 que es el comandante del departamento de policía entonces ha uno no ya le ponen que negativas en el folio de vida entonces uno se estresa el		

provocaría un impacto en su cuerpo o un aspecto fisiológico?

estrés

3

lo que pasa es que mira yo siento que las personas nos sentimos de una manera y no percibimos como nos ven las personas desde afuera yo me veo internamente a través de mis ojos pero no sé cómo las personas me ven a través de sus ojos Entonces por ejemplo yo puedo aceptarme físicamente y no hacer ningún cambio en mi cuerpo porque me gusta pero entonces de repente va a haber una persona que de manera jocosa o de manera informal me diga es que estás muy delgada o es que estás muy gorda o es que estas muy plana o el Común denominador en Colombia es que no tienes senos grandes un ejemplo y pasa en la policía porque siempre en el caso de la mujer es expectante no la la parte física como se ve cómo se peina Cómo se viste este no sé si aplicarlo a talento humano si no la policía en general siempre la mujer no informada va a venir con ese estigma de que tiene que estar bien físicamente para de alguna manera lograr algún respeto en la institución digámoslo así no es lo mismo una mujer esbelta que una mujer gorda una mujer flaca que es un ejemplo si llega un compañero y le dice no es que estás un poco flaca automáticamente si no es fuertemente mentalmente eso va a empezar a molestarle a molestarle y se va como a se va como a presionar no me había dado cuenta que estaba muy delgada que estaba muy gorda entonces de alguna u otra manera si afecta físicamente a una persona

ha considerado. Algunas personas experimentaron un impacto positivo en su cuerpo y mencionaron lo siguiente: en primer lugar, describen el bienestar físico con el emocional, ya que a través de la comunicación informal se sienten tranquilos, alegres y satisfechos. Esto es especialmente relevante cuando enfrentan situaciones estresantes debido a sus actividades laborales, que pueden manifestarse físicamente en forma de dolor de estómago, dolor de cabeza, dolor en las amígdalas o, en algunos casos, por dolencias físicas como el dolor de espalda. La comunicación informal les

sobrellevarlo.

4	<p>Digo que no porque porque eso depende de cada persona en Cómo se deje afectar por las cosas no yo digo que cada quien maneja sus tiempos y Sus emociones Pues de mi parte no no dejo que eso me estrese o me afecte positivo si negativo yo digo que no porque pues o sea cada quien se dejó impactar y se deja sobrellevar de las cosas positivo porque pues a mí me da gusto llegar a trabajar el ambiente es Bueno yo me siento tranquila siento tranquilidad</p>	<p>ayuda a resolver estas dificultades laborales y a veces un chiste puede aliviar su malestar físico. Por otro lado, algunas personas experimentaron la comunicación informal de manera negativa,</p>
5	<p>yo digo que no nada No si yo digo que no porque o sea reventarse la cabeza por otro no la verdad yo digo que no si acá uno si de pronto tienes cosas con los compañeros es mejor dialogar no de pronto surge una situación comentarla con el jefe a ver qué pasa</p>	<p>debido a comentarios distorsionados y expresiones discriminatorias relacionadas con el aspecto físico. Estos comentarios generan malestar psicológico, dolores de cabeza, ansiedad, inducción al llanto y alteración de hábitos alimenticios o de sueño en quienes los reciben.</p>
6	<p>No pues lo positivo porque lo negativo Como le digo no vivo de eso porque creo que sí traigo la negativa a colación me voy afectar lo positivo Sí impactan el cuerpo Pues la verdad no sé no como a lo físico a lo físico no sé si este bien lo que le voy a decir como la alegría la alegría la satisfacción el desespero no malo sino bueno de uno haber O sea no de saber de no saber cómo expresar la situación en lo positivo porque uno se vuelve como un niño a veces por las cosas buenas que uno realiza no sabe cómo manifestarlo pero eso es la alegría la satisfacción de uno</p>	<p>Además, hubo respuestas que</p>

7	<p>bueno es que ya ir uno a ese punto es un poco más complicado pero creería yo que de pronto un mal comentario le puede afectar a uno digamos que físicamente si si hablan si el comentario que usted escucha es negativo un ejemplo alguna parte de su cuerpo pues va a ser como muy tendiente y eso lo va a poner usted a generar mucha información que le podría generar un dolor de cabeza o si ya hablan de pronto de una situación física que usted tenga Pues eso va a ser de pronto incurrir que como que usted se adentre a analizarse de pronto un poco más físicamente que si tiene alguna situación médica pero de pronto diría yo que yo me haya puesto analizarlo hasta ahora no</p>	<p>indican que algunas personas, si escuchan comentarios informales de este tipo, no permitirán que les afecten de ninguna manera o sabrían cómo sobrellevarlos y controlarlos, incluso si no han experimentado directamente estas situaciones.</p>
8	<p>pues de hecho tengo como algo así como una experiencia de que días pasados estaba entrando como en tema de de situaciones de estrés por la carga laboral y demás y pienso que a través de esa comunicación informal pues se pudo como solucionar porque digamos que en factores estresantes se trataban también de no solamente del trabajo en sí sino también de una persona o sea si dependía de una persona y creo que esa persona también aprendió de alguna manera manejar también los niveles de estrés que era lo que a mí también me provocabas esos niveles de estrés y Pensó que con esa comunicación informal se pudo subsanar digamos que ese impacto que que generaba pero en mi cuerpo a raíz del estrés Me dolió me daba como dolores de estómago</p>	<p>Finalmente, un pequeño número de colaboradores mencionaron que, debido al estrés laboral derivado de llamadas de atención o negativas, experimentan dolores de cabeza o se sienten físicamente tensionados. Teniendo afinidad con lo que refiere Carter (2014) es importante tener en cuenta que</p>

<p>9</p>	<p>por ejemplo a uno de mujer le afecta mucho que le digan estas como gorda o digamos en este caso pues ya tuve la otra vez un inconveniente por eso un comentario que hicieron y lo o sea yo hice lo transgiversar y lo tomaron de una forma diferente entonces eso me afectó me hizo doler la cabeza y adicional me puse a llorar porque yo dije dígame quién fue porque pues uno sabe de ahí que fue y así uno dice Bueno yo dije o no dije eso o yo Ese fue tal cosa o sea no es para que lo tomen así o no pensé que fuera a afectar tanto el tema entonces si claro si afecta</p>	<p>la ansiedad y la depresión causan, con frecuencia, cambios adversos en el sistema inmunitario de la persona, lo que abre paso a diferentes enfermedades físicas.</p>
<p>10</p>	<p>No lo eh vivenciado</p>	
<p>11</p>	<p>Bueno depende del comentario porque si hay comentarios buenos uno se puede sentir como aburrido así o estresado que uno aquí tiene como un poco de estrés Entonces si hay un comentario positivo pues obviamente la persona o yo personalmente lo haría y los elogios o los buenos comentarios nos suben el ánimo si como más animo como para trabajar</p>	
<p>12</p>	<p>Por ejemplo creo que es comunicación generaría estrés y eso me afectaría nivel físico</p>	
<p>13</p>	<p>Pues la verdad cuando es algo negativo lo que siempre ha pasado rumores cuentos chismes que inventan de alguna persona yo lastimosamente viví una mala experiencia con eso me enteré de cosas que ni yo sabía pero la verdad sí afectaría bastante físicamente llega un estado de depresión ya no come ya no duerme ya no se alimenta Yo acá abajo llega un punto en que pues psicológicamente uno queda mal uno se cree lo que los demás le dicen entonces Si todos los días te dicen que no puedes que esto está mal llega a un punto que no se lo cree y simplemente uno psicológicamente se va para abajo</p>	

14 lo que pasa es que si ya vamos a dolencias físicas aquí más de uno tiene dolor de espalda que está en constante movimiento de pararse sentarse no puede estar mucho tiempo de pie y en el caso mío que no puedo estar mucho de tiempo de pie no puedo estar mucho tiempo sentado pero por ejemplo uno tiene un dolorcito de cabeza pero ya una sonrisa uno ya se olvida porque usted sabe que uno está mucho tiempo pegado El computador mucho trabajo uno se estresa y ese dolor de cabeza pero si alguien llega y lo hace reír y habla de una manera muy jocosa sale un chiste separa ve qué está pasando Nos reímos todos y uno se olvida de eso ayuda físicamente no ha de desaparecer el dolor pero sí olvidarse que uno tiene esa dolencia ya es diferente cuando eso sucede también cuando la persona tiene como una tristeza tiene algún problema familiar uno lo escucha habla con ellos sonríen y ellos como que se olvidan de ese problema que tienen y comienzan a hacer las cosas bien porque usted pues aquí trabajar bajo presión y usted teniendo problemas en su casa o en su hogar Es complicado y no tiene quien lo escuche por lo menos llegan aquí una compañera pasó algo pasó a ver qué pasa y que uno mira y que tin tin tin de una manera muy informal no olvídense de eso hagamos esto hagamos aquello Mire que a mí me pasó esto mire que esto esto y esto despreocúpese no muestre esa tristeza ante los demás porque no todos podemos actuar de la misma manera Uno se pueden burlar otros Pueden decir qué es lo que está pasando pero tampoco es decir esconda sus sentimientos pero peor cuando le pasa algo uno tiene desahogarse siempre ayuda eso en la parte mental en la parte física en la parte emocional siempre que usted tenga una comunicación permanente constante formal e informal y muy asertiva Claro que

cualquiera dice no trabaja bien

15 *Yo creo que influye mucho como los comentarios muchas veces conscientes o inconscientes referente al aspecto de la persona no en el saludo veee Hola cómo estás aah pero te veo como más Delgado ha subido de peso estás más acuerpado estás más gordito qué estás haciendo de esa forma influye*

16 *No afectarme no en mi cuerpo no trato de controlarlo si es algo negativo trato de que no me afecte pero si es algo positivo Claro que me satisface pero no es que diga Ay qué emoción me voy a bailar no*

- 17 A mí sí claro el estrés se presenta en todo con el dolor de cabeza la migraña que duele no siempre el dolor de estómago las amígdalas todo eso pues no me he resfriado y nada pero es como por la carga laboral que uno tiene y el estrés que se maneja acá en la oficina que haya aprecio no toda es en base a la comunicación informal pero en parte sí claro
-
- 18 sí como te digo cuando la comunicación no es tan positiva yo creo que sí lo logra uno afectar la salud Porque por ejemplo uno se puede estresar Entonces por ejemplo eso como sea uno le puede afectar a uno en la salud o alguna mala comunicación que te genere como ese malestar Entonces sí claro eso sí influye bastante la parte física sí pero tan directamente a mí ahí Es más como el estrés dentro del trabajo no porque algún comentario sobre mí o alguna cosa pero sí por el manejo de pronto Qué hay días que son más pesados que otros de pronto si genera como el dolor de cabeza como los nuditos acá que uno está tensionado a veces Sí claro Sí impacta físicamente a mí sí
-
- 19 pues esas son un poco más como le digo yo más compleja no por el tema de la respuesta sino que Es dependiendo de cada persona de cómo se sienta precisamente con el tema de la comunicación para cómo se ve hablemos un ejemplo compañeros digamos que tengan un sobrepeso estamos hablando de la parte física y los comentarios Precisamente lo lleven a que el cambie su físico porque a él no le gusta porque no se ve porque yo pienso que eso no Debería ser así y Pues en sí como tal No se ha dado uno a veces sí escucha pero hasta qué punto afectan a las personas no con respecto a la pregunta ya tomando la personal no no he visto un comentario que de pronto hayan hecho cambiar que sienta que he tenido un cambio en mi

aspecto no

- 20 No a mí no me afecta nada A mí mis compañeros me dicen vos sos tan fría O sea a mí el chisme Y lo que digan de mí me tiene sin cuidado pues a mí no me afecta
- 21 Pues que uno se siente bien acá igual la comunicación es Con mucho respeto con cada uno acá el saludo Pues si de pronto uno necesita alguna información de del proceso que cada uno llevamos se pide de buena manera y en mi cuerpo uno se siente bien cuando hace bien las cosas

Pregunta 2	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
Desde su perspectiva ¿De qué manera crees que una conversación sin formalidades puede influir en	1	Yo creo que influye mucho aun que la institución está cargada de Norma técnica de instructivo de resoluciones de protocolos y eso hace que a uno lo limite pero a veces pierdes como la esencia de ser tú como persona entonces ya no puedes expresarte normalmente con tu piensas y eso te puede llevar a generar otro riesgos psicológicos riesgos físico como la alimentación	Dando respuesta a la siguiente pregunta sobre la perspectiva de la comunicación informal y su influencia en el funcionamiento del cerebro o la mente: Los entrevistados mencionaron que, si los parámetros normativos	Dependiendo de la confianza, la comunicación informal permite preservar la identidad personal y la tranquilidad mental por problemas tanto personales como laborales
	2	Influye mucho porque he tenido una comunicación asertiva uno puede dialogar y uno se relaja o sea muy relajante para mí dialogar con otra persona sobre los problemas que tengo Entonces yo me relajo mucho		

el funcionamiento de tu cerebro o mente?

3

esa comunicación informal de cierta manera una especie de acoso por ejemplo estoy teniendo comunicación informal con un compañero y el compañero empieza a cortejarme y aunque sea habitual que en el trabajo te digan mamacita cosita rica y bueno con el tiempo uno va aprendiendo a aceptar muchas cosas lo que te decía pero pero de golpe va a haber personas a las que no les va a gustar que las traten de esa manera como con esa confianza como con esa informalidad no es lo mismo que a uno le digan señorita tal cosa tal cosa como lo básico que a uno le digan huy mire mi amor culonsita o lo que sea siento que que es que no es lo mismo y que **sí va a afectar que a muchas personas no les gusta que las traten así aunque sea mucha confianza la que haya**

4

Dependiendo qué tema sea no porque hay muchas personas que lo cogen uno **improvisto y uno queda como que al cerebro como que está procesando** y uno dice bueno Y ahora qué respondo pero pues sea como el momentico de que lo cogen a uno de imprevisto en un tema de conversación

5

no siempre y cuando cómo te digo Siempre y cuando no se metan con uno como que de pronto que le digan no es que tú no haces nada sin saber cómo es Uno si me lo han dicho en recocha digámoslo así cada quien tiene con quién **recocha hasta un límite con respeto pero no**

6

tranquilidad lo despeja más lo relaja porque lo ayuda bastante tratar de uno los problemas que no tiene personales hablamos con una persona muy bueno pero según la persona también no según la confianza de la persona y cómo le brinda esa confianza a la persona por **uno no a todas las las personas pueden pueden ser abierto yo le cuento a usted y usted va por allá y distorsiona yeso si lo puede**

institucionales de la policía fueran los únicos y predominantes en su día a día, se verían psicológicamente afectados, ya que percibirían que pierden su esencia como personas. Así como lo indica Moreno et al., (2020) argumentando que la comunicación informal puede generar un malestar generalizado entre algunos individuos que puede incluso ocasionar problemas de salud mental como desmotivación, ansiedad o depresión.

Sin embargo, al tener la posibilidad de poner en práctica la comunicación informal y dependiendo de la confianza que tengan con sus compañeros o jefes de trabajo, pueden dialogar y dar

dentro de un entorno jerárquico.

afectar a uno también eso puede hasta para problemas pero la comunicación muy buena porque necesita si no está la familia de personas que lo escuchan

consejos sobre temas o problemas tanto personales como laborales.

Esto les permite sentirse mentalmente tranquilos,

describiendo nuevamente el

estado emocional con el mental.

Por otro lado, algunas personas

mencionaron que no han

experimentado ninguna afectación

en ningún aspecto, o incluso ni

siquiera lo han vivenciado.

7 es que si fuera una comunicación formal o informal si es algo negativo él contra suya automáticamente debe afectarlo no sé y no lo he experimentado o no lo he podido identificar de pronto a qué punto podría llegar afectando a uno pero pero sí claro si es algo negativo siempre va a afectar dentro de las conversaciones informales a veces le dan a uno ciertas recomendaciones o ciertas cosas que que uno de pronto se pone a analizarla si uno dice oiga sí podría mejorar un ejemplo de pronto la postura en la forma de sentarse y puede ser algo muy informal muy sencillo pero que de pronto lo sintió a Y eso puede hacerte a mejorar una postura de la forma de sentarse y la forma de levantarse la silla que eso le va a mejorar su estado de salud

8 comunicación informal desde mi perspectiva pues de hecho también desde mi experiencia creo que ha impactado de manera positiva en el entendido que a veces cuando uno quizás se siente frustrado por por algunas situaciones Y de pronto escucha un comentario o un consejo de una persona que que está como cerca de ti Y de pronto te anima o te da pautas como para saber sobrellevar las cosas creo que impacta de manera muy positiva en la forma como uno lleva las cosas y digamos que eso hace que se sienta uno más tranquilo más relajado y pueda realizar pues las labores del trabajo de una manera más fluida

9	<p>Qué pasa lo que hablamos ahorita el tema de la confianza cuando uno sabe digamos que el jefe le tiene confianza a uno uno sabe debe de ejercer un poco más el trabajo que uno hace entonces cualquiera de los jefes de los compañeros que te ponga a ti ayúdame a hacer tal cosa de mi trabajo de mi proceso entonces usted sabe que o le va a decir ve colaborar me con esto o estoy súper alcansadimima me ayudas con una parte de esta a decir vea igual eso no se presta con todos por eso te digo Aquí hay personas que si se tienen confianza y tú sabes a quien vas a la fija para pedirle un favor será que me ayudas con una parte y yo hago la otra parte Entonces sí se ve uno Digamos como en esa parte de ahí de que de que hay un poco más de responsabilidad y que por muy informal o que no te pasen una orden como tal por escrita o te digan es que tiene que cumplir tal cosa Sabes que igual tienes que hacer lo que te están pidiendo y hacerlo bien yo lo tomo por ese lado no se</p>
10	<p>Mmmmh tampoco No lo eh vivenciado</p>
11	<p>Hay momentos que si son buenos para la charla o sea como momentos de esparcimiento que uno dice de echarla lo vuelve agradable le cambia el ánimo lo hace salir de la cotidianidad y para mentalmente es una gran ayuda porque uno se despeja un poco</p>
12	<p>Realmente yo no dependo mucho de lo que suceda acá lo que queda acá queda acá y lo he tratado es que no me afecte si es acá es acá yo salgo de acá y me voy a mi vida la real porque siento que aquí es mi trabajo y ya trato que no me afecta por mi lado</p>
13	<p>cuando hay un exceso de confianza cuando ya todo el mundo ya no lo cogen a uno con ese respeto sino que más espontáneo y de la recocha Qué hacen llega al punto en que ya no lo toman en serio cuando uno</p>

necesite que lo tomen en serio ya no se va a poder Sí podría afectar

14 *claro ayuda bastante Por qué nosotros estamos todo el tiempo bajo una directiva una norma un instructivo Y eso es algo muy formal algo muy puntual algo muy Y si llega el momento en el que uno llega son muy jocosos convivencias con ocurrencias Entonces eso ya la otra persona va a decir va a decir no y mentalmente se va a ver afectada de una manera positiva Pero si ya cogemos y nos vamos que no que sí que tienes que hacer esto y tienes que hacerlo así porque los parámetros son así así entonces Está jodida de la mente y llega uno con eso peor Entonces uno termina de abarcar y es difícil*

15 *es muy relativo no lo que te estaba explicando esto influye en la manera como la persona lo emplee por ejemplo una comunicación informal Yo estoy con un compañero no estamos hablando de trabajo Entonces ve cómo te sentís qué tal que no que estoy cansado que estoy agotado que tengo mucho trabajo que lo esto que lo otro o sea es Del ámbito laboral pero se trasciende algo muy personal no Entonces ya es como una programación neurolingüística que si uno se rodea En un entorno donde todo mundo está agotado todo mundo está cansado va a terminar uno también por agotarse y contagiarse como de esa misma parte energética de cansancio y agotamiento de la misma forma que se ve una persona que está en un entorno motivado No receptivo pues abierto digamos un enfoque diferente a la situación que se esté presentando va a reflejar como un impacto positivo Sí o sea en diferentes contextos no porque pues hay compañeros que viven lamentándose por todo Cómo hay otros que mantienen una actitud*

optimista frente a todo y yo por lo general trato de ser muy empático y digamos cuándo percibo esos aspectos trato de entenderlos pero no apropiarlos sí me entendés Como qué mi compañero está cansado pero pues qué se puede hacer

-
- 16 *No yo me siento perfectamente **mentalmente no me siento cansada***
-
- 17 *Lo que decía al principio si yo me dejo afectar obviamente no voy a dar o uno a veces como que necesita Escuchar ese cierto tipo de cosas como para poder sobrellevar las cosas Y de esa forma uno como que se va fortaleciendo pero que yo **diga que mentalmente me está afectando y que ya no pueda salir de eso no***
-
- 18 *la verdad sí me he sentido bien **Sí he tenido momentos de estrés** como te digo por el nivel del trabajo o por lo que te dije ahora que me tuve que quedar sola huy por lo menos eso sí fue para mí que yo dije Dios mío tengo que sacar eso que me tocaba doblarme en tiempo pero si para mí esa presión en el trabajo Sí fue bastante difícil sí me logré estresar y uno como que se enferma no te digo que no pero más como por ese aspecto de lo contrario **en general me he sentido bien***

		<p>19 <i>Totalmente de acuerdo o sea uno se ve totalmente más lúcido más animado más cansado pero todo eso es un conjunto un complemento para verse uno completamente preparado Yo creo que esa sería la respuesta completamente preparado gracias a la unión de todo lo que acabamos de hablar</i></p>		
		<p>20 <i>No de pronto he estado cansada mentalmente por el estrés del trabajo pero así porque comunicación informal no</i></p>		
		<p>21 <i>Pues en cuanto a esa parte yo me siento bien porque me han colaborado en la información que a veces se requiere me preguntan que cómo estoy y están pendientes Pues en que colaboran</i></p>		
Pregunta 3	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p>Desde su punto de vista ¿Ha considerado alguna vez que la divulgación de una información informal puede provocar un cambio en los hábitos físicos de su</p>	1	<p><i>Si porque llegarías dependiendo de la información informal y como se la se la divulgue si sea pues si es bueno por lo menos no te afecta pero si es mala sí afectaría De pronto yo trato de que no me afecte pero a veces si te quedas con la espinita o te baja el ánimo y entonces haces como que has escuchado esa personas que hablan mal de ti sí entonces tu tratas de alejarte de esas personas pero aves también es bueno para uno pues yo creo que lo que debe estar debe estar y lo que no pues no</i></p>	<p><i>En cuanto a la tercera pregunta sobre el punto de vista de los trabajadores del área de talento humano respecto a si la comunicación informal provocaría un cambio en sus hábitos físicos de comportamiento, se manifestaron las siguientes opiniones. Algunas respuestas mencionan que, a través de la comunicación</i></p>	<p><i>Dependiendo del contenido de la comunicación informal, puede facilitar la adopción de hábitos físicos saludables como en la aparición de conductas perjudiciales para la salud física.</i></p>
	2	<p><i>Sí porque o sea al ver que que estemos divulgando diciendo algo malo como te lo habíamos dicho me pongo triste a veces hasta lloro o sea totalmente Ya me baja la hasta la autoestima o no le puedo bajar y sí influye mucho</i></p>		
	3	<p><i>Claro que si si es información muy personal y que empiece a divulgarse claro incluso puede llevar a la depresión la ansiedad al aislamiento al suicidio entonces entonces Claro que sí</i></p>		

comportamiento?

<p>4</p>	<p>Cuando es negativo instantáneo me bajonea me pone un poco triste <i>Pero sabes como de momentico nomás y ya después yo mismo analizo las cosas y veo pues que si Yo realmente estoy fallando en algo y pues mejor y si yo veo que realmente no es como un disocie nada más yo digo Bueno o sea ya queda allí</i></p>	<p>informal, los compañeros que practican algún deporte pueden invitar a otros a adoptar este nuevo hábito, sirviendo esta</p>
<p>5</p>	<p>Qué será yo digo que yo digo que de pronto sí uno sí escucha eso como que se aleja de esa persona no cambia la rutina y que uno se abre y en sus cosas en su trabajo Y si esa persona cuando uno no le conviene esa persona qué es lo que uno hace porque la persona digamos Así es como esa fruta podrida del grupo digámoslo así y una qué prefiere bienestar no le va a dar esa persona no le va a dar nada bueno a uno</p>	<p>comunicación como un puente para dar consejos a quienes tienen comportamientos considerados nocivos o con restricciones de salud física. Así, podrían adoptar ejercicios de</p>
<p>6</p>	<p>Si como el mal genio si lo eh evidenciado como le digo no me preocupa en la cuestión negativa pero si me da mucho mal genio mucho aburrimiento mucho estrés hasta que luego hablar con alguien y generar de ahí algo positivo la recocha ejercicio la risa los chistes porque me conocen a mí por eso por no poder quedarme callado y siempre salgo con una estupidez y hacer reír ah todo mundo la verdad si</p>	<p>respiración que les ayuden a alcanzar un estado de tranquilidad o realizar ejercicios específicos para sus limitaciones de salud. Así como lo menciona</p>
<p>7</p>	<p>si claro el solo hecho que de pronto un compañero que que está haciendo ejercicio y que se sienta un poco mejor de su salud y haga el comentario me ha servido un ejemplo montar bicicleta le recomiendo que haga ejercicio que es bueno eso de pronto el solo hecho de hacer el comentario y lo pone a uno de pronto a decir Oiga si puede ser que también a mí me sirva ese ejercicio o hacer algún tipo de ejercicios tanto que me digas no de pronto que me inviten más bien y están Pues dentro de una comunicación informal Y de pronto ya no debe realizar</p>	<p>(Casas, 2006) las condiciones van dirigidas a lograr el bienestar de los trabajadores pero no sólo en el sentido de un buen ambiente físico, se trata además de que existan buenas relaciones</p>

	<p><i>el ejercicio diga oiga si me sirvió el comentario que hizo algún tipo de compañero</i></p>	<p><i>personales, buena organización, salud emocional, y que se promueva el bienestar familiar y social de los trabajadores a través de la protección de riesgos,</i></p>
8	<p><i>sí pienso que sí que que la comunicación informal creo que también es un puente para para solucionar digamos que esos factores o esos o esos comportamientos que de pronto son nocivos para la salud mental de las personas entonces creo que sí es un paso un camino hacia el mejoramiento de esos comportamientos los hábitos físicos en mi caso es hacer ejercicios de respiración que me a contribuido a ese llamado a la calma además también el ejercicio físico entonces son esos dos factores pues en mi caso que que los empleos si los a modificado Por qué Porque bueno unos uno se deja llevar a través de digamos de los consejos y de las personas y uno uno pues los aplica porque pues piensa que bueno por probarlo no los voy a probar a ver si es cierto y pues en mi caso Sí he aplicado el tema por ejemplo de la respiración y de los ejercicios y pues sí me ha funcionado</i></p>	<p><i>estimulando su autoestima y el control de su propia salud.</i> <i>Por otro lado, hay comentarios que señalan experimentar tanto aspectos positivos como negativos. Estos difieren en cómo se puede transmitir información informal, ya que si la divulgación, sea personal o laboral, es negativa, puede afectar el estado de ánimo del receptor, llevando a una conducta de alejamiento o cambios en sus hábitos de alimentación y sueño, o limitando su práctica de ejercicio.</i></p>
9	<p><i>Pues el típico y lo que hablábamos ahorita no que le dicen a uno estás como gorda Entonces ya deja uno de comer inmediatamente Entonces ya en el compartir uno dice no no ya no quiero</i></p>	<p><i>Finalmente, algunos</i></p>
10	<p><i>Dependiendo de la información que se divulgue no puede ser positivo o negativo dependiendo o sea de acá en lo laboral de pronto hay información como que le puedo decir como incentivos o algo así</i></p>	

	<p>entonces uno escucha no que van a dar este permiso hay que entregar lo más rápido posible el primero que lo haga entonces uno se motiva mas</p>	<p>colaboradores mencionaron no haber experimentado cambios en sus hábitos físicos de</p>
11	<p>si claro porque si el comentario es muy informal o sea ya uno empieza como con rabia o como con rencor Entonces sí genera cambios drásticos y de pronto Hasta problema depende donde sean los chismes Ah que que sea más temprano o ir al gimnasio te suena ya como ya voy a dejar de ir porque ya empieza el chisme Y de pronto que pensar al jefe que no tiene trabajo en eso sí afecta el gimnasio no ha cambiado porque yo lo hago después de horas laborales</p>	<p>comportamiento debido a la comunicación informal.</p>
12	<p>Ah no si es que han habido un montón porque a veces iba al gimnasio y ahora ya no me queda tiempo y él estar aquí es cumplimientos y si no los doy extiendo mi horario laboral Por qué me dicen bueno déjelo para mañana pero sé que si yo lo dejo para mañana va hacer algo que no se puede aceptar</p>	
13	<p>de pronto sí Y es algo bien delicado porque muchas veces uno no se atreve a comentar eso o reclamar algo y se queda con los chismes con lo que hayan dicho de uno y con el tiempo uno se da cuenta que cuando ya está mal psicológicamente afectado ya uno dispone a hacer otras cosas se refugian otras cosas en juegos de azar en alcoholismo en drogadicción en lo que sea Y eso pasa mucho a mí no mucha gente a mí me pasó yo estuve en tratamiento Y todavía estoy en tratamiento por mucha presión muchas cosas llega al punto en que uno ya no le importa nada venía por venir ya no quería estar ya querías morirme llegué has estado emocional llegué al punto en que ya no lo encontré sentido a nada me sentí uno más no más pero el tratamiento sí me ha</p>	

servido mucho porque he aprendido a valorar muchas cosas que no sabía porque no creían mis capacidades porque antes me decía usted no puede y yo me lo creía y físicamente uno llega a un estado de preocupación que ya no duerme ni come ni duerme solamente ve anochecer y amanecer ya no le importa ni siquiera bañarse

14

pero en mí no Como le digo uno para cambiar algo físico uno no necesita basarse en lo que digan los demás cierto simplemente si uno no lo quiere hacer no lo hace la convección no he tenido ningún cambio ni físicos ni fisiológicos ni morfológicos Por qué uno no lo siente Y cómo le digo a veces cuando la mente está ocupada no es para pensar en cosas malas a veces puede haber mucho trabajo es tanto así que nosotros nos desviamos de nuestra familia por estar ocupados en el trabajo uno dice a ve no he llamado a la casa Ese es el único cambio que puede haber pero no es un cambio físico es un cambio emocional se puede decir Pero eso si no afecta es diferente porque hay personas muy afectadas porque tienen un control o los controlan que si no llega tal hora porque no ha llegadoCuál es la demora que no sé qué sí llegó muy temprano yo soy muy de las personas muy carismáticas quiero estar aquí quiero estar allá ya todo mundo lo trató bien porque así es como quiero que me traten a mí Entonces eso puede generar suspicacia en algunas personas

simplemente por la forma de ser uno

15 *la verdad no porque pues por lo menos yo soy una persona muy disciplinada practico mucho deporte De hecho tengo dos disciplinas entreno en el gimnasio y salgo a patinar entonces ya lo tengo como un estilo de vida lo tengo adoptado y fortalecido de tal forma de que sí o sí lo tengo que cumplir entonces no veo tanta influencia de pronto en verificar algunos aspectos referente al aspecto de alimentación tema de cuidados porque lo que te decía la plática informal por lo general son en aspectos relevantes digamos en el aspecto físico en el aspecto comportamental y todo eso Entonces digamos se pueden hacer ciertos comentarios como ah te veo más delgado te veo contrario subiste de peso esto y esto pero en sí que yo diga que voy a modificar digamos en la parte física lo que te digo las rutinas que tengo las disciplinas que practico no no ha generado alguna alteración*

16 *no porque digamos las cosas que son muy personales yo no las divulgo son mías ni con mi mejor amiga son mías y trato de no compartirlas si ya llega el momento en el que tengo que decirlas las tengo que decir*

pero no me afecta

17 *personalmente Sí claro por ejemplo no tenía el hábito de hacer ejercicio debido a varias restricciones de salud entonces entre varios compañeros me decían mira y estos ejercicios que puedes realizar ahí Estas actividades que puedes hacer porque eso te va como a fortalecer digamos los músculos como la parte lumbar lo de la columna esas cosas hay otros como que sí han sido comentarios qué lanzan o uno escucha pero yo no les hago caso que digan No pues sí ya no puedes hacer nada declárate no apta a medida que va pasando el tiempo Pues igual todo depende de uno si está en esa capacidad de hacerlo simplemente uno no escucha ya hace ese cambio y ese cambio va dentro de uno como persona*

18 *No la verdad eso sí no tiene nada que ver por ejemplo yo todos los días camino me vengo a pie y mis actividades físicas Lo que pasa que como me hicieron una cirugía hace un mes un mes y medio he tenido que esperar no he podido todavía pero la verdad que me afecten por algo aquí en el trabajo que algo influya en mis hábitos y en la parte física no*

19 *No creo que influyan porque en ese sentido sí tengo totalmente claro cuando hablamos de la parte física mía Ahorita vengo con una situación médica que yo tengo totalmente presente qué puedo que debo que quiero Y cómo Debo hacerlo pues para mejorar la parte física entonces independientemente de los comentarios que se escuchen o la comunicación Qué hay entre los compañeros y que de una u otra manera lleguen a mis oídos No creo que influyan en absolutamente*

nada porque yo ya tengo claro qué es lo que debo y tengo que hacer con respecto a eso

20 Sí han cambiado pero a raíz de mi familia Pero de comunicación y eso no

21 No porque yo en estos días no he hecho ejercicios no he hecho porque no he tenido tiempo pero no eso no ha influido en nada

Pregunta 4	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p>Desde su opinión ¿Qué sensaciones corporales asocia con la comunicación informal que promueve un mal clima laboral?</p>	1	<p>Cuando se genera desinformación</p>	<p>Para dar respuesta a la siguiente pregunta encaminada a las sensaciones corporales asociadas con la comunicación informal que promueve un mal clima laboral. Se logró analizar que gran parte de los entrevistados refieren que al tener una mala comunicación informal afecta significativamente su</p>	<p>Las sensaciones corporales derivadas de una mala comunicación informal son malestar general Migraña, taquicardia, tensiones musculares, sudoración leve, cansancio, desmotivación provocando Baja producción,</p>
	2	<p>Desde mi opinión la comunicación informal que promueve un mal clima laboral suele estar asociada a sensaciones corporales negativas como tensión en el cuerpo especialmente en los hombros y el cuello o una sensación de incomodidad en el estómago También podría experimentar nerviosismo con una respiración más acelerada o una sudoración leve debido al estrés Estas sensaciones reflejan la incomodidad y la falta de armonía que genera un ambiente laboral negativo afectando tanto el bienestar físico como emocional</p>		
	3	<p>Migraña y taquicardia</p>		

4	Un mal clima laboral implica una tensión tanto física como mental de los Integrantes del grupo de trabajo	bienestar físico, mental y emocional ocasionando niveles altos de estrés. Teniendo afinidad con lo que indica Carter (2014) la ansiedad y la depresión causan, con frecuencia, cambios adversos en el sistema inmunitario de la persona, lo que abre paso a diferentes enfermedades físicas.	desinterés e incumplimiento de objetivos
5	Tensión nerviosismo inseguridad cansancio		
6	La sensación es corporales pues pueden ser pueden verse relejadas en los gestos de las personas		
7	Tensión posiblemente		
8	A causa del estrés se presentan problemas de salud mental		
9	A causa de un mal clima laboral se puede crear un hábito de estrés y esto puede traer con sigo desencadenantes enfermedades físicas y mentales	Por lo cual, la mala comunicación conlleva a perjudicar un mal ambiente laboral dejando consecuencias determinantes como lo son:	
10	Estrés	Migraña, taquicardia, tensiones musculares, sudoración leve, cansancio, desmotivación. Baja producción, desinterés e incumplimiento de objetivos. Por otro lado, se resalta que algunos entrevistados indicaron que las	
11	Serían los malos gestos		
12	afecta mucho la parte de salud puesto q en ocasiones suelen presentarse muchas dolencias físicas y mentales		
13	Se puede asociar con sintomatología en el cuerpo las cual se refleja en enfermedades laborales		
14	Malestar y puede generar hasta enfermedades		
15	Puede generar estrés y malestar corporal		
16	Arrugar la frente		
17	Las sensaciones corporales que puede producir la información o la comunicación informal de manera desacertada pueden ser sintomatologías en el cuerpo lo cual puede afectar también la parte física emocional de		

	los funcionarios	sensaciones corporales se logran relacionar con la comunicación no verbal.
18	Asocio la comunicación informal negativa con tensión en los hombros nerviosismo malestar estomacal y cansancio mental Estas sensaciones refejan un mal clima laboral y pueden afectar la motivación y el bienestar en general	
19	Las sensaciones que asoció son eficacia o accesibilidad	
20	Malestar general provocado por el estrés	
21	En mi opinión la comunicación informal que promueve un mal clima laboral puede generar diversas sensaciones corporales incómodas ya que afecta el bienestar emocional y se relaja en el cuerpo	

Pregunta 5	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Qué opina usted sobre los comentarios que puede haber en su lugar de trabajo sobre el aspecto físico de un compañero?	1	El físico no genera la personalidad sin embargo sí puede afectar de manera negativa en su actividad	Con respecto a los comentarios que pueden haber en el lugar de trabajo sobre el aspecto físico de un compañero. Se logró analizar que la mayoría de los participantes coinciden en evitar hacer comentarios negativos frente al aspecto físico de sus compañeros, puesto que influye	Los comentarios sobre el aspecto físico es mejor evitarlos, puesto que genera ansiedad, depresión y baja autoestima o siempre y cuando se den con respeto se puede de manera asertiva sin lastimar al otro
	2	Opino que los comentarios sobre el aspecto físico de un compañero en el lugar de trabajo no son apropiados ya que pueden generar incomodidad afectar la autoestima y contribuir a un ambiente poco profesional Este tipo de observaciones aunque a veces se hagan sin mala intención pueden percibirse como una falta de respeto o incluso como una forma de acoso		

	<p>lo que afecta negativamente la convivencia laboral Es importante mantener un entorno de respeto y centrarse en la capacidad y el desempeño profesional de los compañeros evitando comentarios que puedan ser hirientes o innecesarios</p>	<p>negativamente en su bienestar emocional, generando altos niveles de ansiedad, depresión y baja autoestima. Teniendo un gado de afinidad con lo que</p>
3	<p>Desde mi punto de vista es algo irrelevante y poco importante para mí por ende evitaría dicha conversación</p>	<p>menciona Marín (2008) este tipo de comunicación afecta la</p>
4	<p>Me parece muy desagradable que en el lugar de trabajo u otras circunstancias se hable del aspecto físico de las personas o los compañeros</p>	<p>convivencia laboral, la salud mental y física de sus</p>
5	<p>inapropiados y pueden este tipo de comentarios puede crear un ambiente de trabajo incómodo afectando la autoestima y el bienestar emocional de la persona</p>	<p>colaboradores debido a los mensajes que se llegan a transmitir y que ocasionan roces</p>
6	<p>Generan inseguridad y maltrato hacia las demás personas</p>	<p>entre los trabajadores.</p>
7	<p>Depende la circunstancias y la intención</p>	<p>Por ende, afecta</p>
8	<p>Comentarios despectivos frente a algún compañero de trabajo no deberían existir se estaría vulnerando el respeto en el lugar de trabajo</p>	<p>significativamente el clima</p>
9	<p>Si es positivo y constructivo si se usa adecuadamente pero si usa erradamente puede afectar mucho a esa persona</p>	<p>laboral por lo cual, puede ser uno de los factores principales para</p>
10	<p>Causa depresión</p>	<p>un bajo rendimiento laboral. Por</p>
11	<p>No me gustaría ya que no estoy de acuerdo con ese tipo de comentarios con respecto a las personas</p>	<p>otro lado, es importante resaltar una de las respuestas se inclinó</p>
12	<p>Es muy respetable las opiniones que se generan siempre y cuando se den con respeto</p>	<p>frente al decir un comentario u</p>

13	Son totalmente desagradables y desviados del trabajo no podemos juzgar a los demás por su apariencia	opiniones hacia los demás siempre y cuando se den con respeto y de manera asertiva posiblemente no lastime al otro.
14	Puede afectar las emociones de esa persona y si desempeño laboral	
15	No son bienvenidos por que afectan a una persona	
16	Está muy mal por qué no sabemos las dificultades medicas personales o físicas que presentan estas personas	
17	Nunca es bueno realizar comentarios aparte del trabajo sobre el aspecto físico de los compañeros es mejor decirle a esta persona lo que está ocurriendo de manera personal y discreta	
18	Opino que estos son inapropiados y pueden generar un ambiente tóxico Debemos enfocarnos en el respeto por los demás	
19	Para mi sería algo que no se debe presentar ya que no es cuestión de nosotros el hable del físico de una persona y menos de criticar su apariencia física es algo muy personal que no sabemos cómo puede afectar a la persona	
20	No tienen que ver nada con el trabajo y dañan el ambiente laboral	
21	no son apropiados ni profesionales Estos comentarios pueden generar un ambiente incómodo afectando negativamente la confianza de las personas	



Pregunta 6	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
Desde su	1	Creo depende de la responsabilidad de cada funcionario	Frente a la siguiente pregunta	La comunicación

perspectiva ¿De qué manera cree que una conversación sin formalidades puede influir en el la capacidad de atender sus funciones laborales?

2	Desde mi perspectiva una conversación sin formalidades puede influir positivamente en la capacidad de atender mis funciones laborales Al crear un ambiente más relajado y amigable las interacciones informales pueden fomentar la comunicación abierta y la colaboración lo que facilita la resolución de problemas y la generación de ideas Sin embargo si las conversaciones informales se descontrolan o se producen en momentos inapropiados, pueden distraer y reducir la productividad Por lo tanto es importante encontrar un equilibrio que permita disfrutar de la informalidad sin sacrificar la concentración y el enfoque en las tareas laborales	enfocada en la conversación sin formalidades puede influir en la capacidad de atender sus funciones laborales. Se logró detallar que algunos participantes optan por la conversación sin informalidades puesto que les permite crear un ambiente más	informal puede contribuir a un ambiente relajado y amigable, fortaleciendo las relaciones interpersonales, fomentando la creatividad y mejorando el desempeño laboral. Sin embargo, también puede afectar
3	Resulta una forma más sencilla para emitir los mensajes asegurando que estos sean comprendidos	relajado y amigable, permitiéndoles mejorar la comunicación y fortalecer las relaciones interpersonales. Asi como lo menciona Fay (2011)	negativamente el clima laboral, reflejando una diversidad de experiencias entre los trabajadores.
4	Puede influir de manera positiva a la hora del cumplimiento de mis funciones laborales	argumentando que canales comunicativos informales positivos permiten mejorar el flujo de información de los empleados y así se logra optimizar los procesos de decisión debido a que se cuenta con mayores elementos informativos.	
5	Mejora la comunicación y fortalece relaciones		
6	Depende el trato que se le dé a las personas las palabras que se utilicen en la comunicación informal		
7	Si la estructura de la conversación es clara y emite el mensaje adecuado no habría mayor afectación		
8	Una conversación sin formalidades influiría en el resultado de las funciones laborales totalmente		
9	Puede aportar al desarrollo de una actividad laboral que se este ejecutando por un equipo de trabajo		
10	Depende el tipo de información ya que es negativa genera mal impacto		
11	Creo que influiría demasiado ya que en muchas ocasiones se hace más		

	<i>alegre el día</i>		<i>Del mismo modo, aumenta la motivación y la creatividad beneficiando el desempeño laboral. Por otra parte, desde el punto de vista de algunos sujetos señalaron que la conversación sin informalidades puede influir negativamente en el respeto hacia los demás compañeros, afectando el clima laboral. Sin embargo, se puede lograr un equilibrio, que permita disfrutar de la informalidad sin saciar la concentración y el enfoque de las tareas laborales.</i>
12	<i>Lo laboral es muy aparte. uno no debe mezclar lo personal a lo laboral y en lo posible se debe dar buen manejo a ciertas situaciones con el n de no afectar la efectividad en el trabajo</i>		
13	<i>Totalmente afecta el trabajo y nos desviamos de lo importante</i>		
14	<i>Puede afectar ya que se desviaría del trabajo formal que se está realizando</i>		
15	<i>Puede afectar el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad</i>		
16	<i>Baja el ánimo y las ganas de realizarán el trabajo</i>		
17	<i>Esto no tiene que afectar en nada la parte laboral el de lo contrario puede aportar a que se a que se realice un mejor trabajo y una mejor la hora</i>		
18	<i>puede mejorar la capacidad de atender funciones laborales al fomentar un ambiente de confianza facilitar la colaboración y permitir el intercambio de ideas Esto puede aumentar la motivación y la creatividad lo que beneficia el desempeño en el trabajo</i>		
19	<i>Sería de manera negativa ya que para todo debe estar presente la formalidad y respeto</i>		
20	<i>Se puede ver afectado el libre desarrollo de las actividades laborales</i>		
21	<i>Desde mi perspectiva de manera tanto positiva como negativa dependiendo del contexto y de cómo se maneje</i>		

--	--

Pregunta 7	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
------------	--------	-----------	-----------------------	-------------

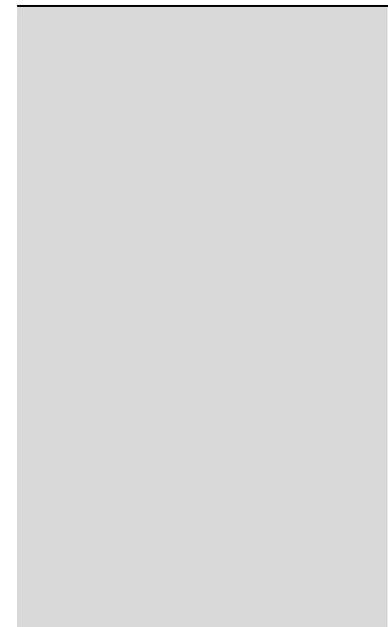
<p>Desde su experiencia</p>	<p>1 A mi salud yo Considero que positivamente Bueno si vamos a la me encuentro con mi con mi compañeros de mis compañeros de trabajo aquí hay dos tres cuatro que son más de confianza y hablamos tan fluido tan naturales sin protocolo entonces con ellos decimos vamos al gimnasio y incluso son motivaciones que te dan a diferencia que te dicen vamos a hacer una prueba física entre los veinte y veinticinco que son de la oficina entonces ya salen los escusados que no puedan ir lo que no les gusta hacer ejercicio entonces si hay limitaciones depende esas personas que tan motivantes sean para uno</p>	<p>En términos generales, respondiendo a la última pregunta, la mayoría de los sujetos experimentan que la comunicación informal ha contribuido positivamente a su salud física. Se sienten físicamente</p>	<p>La comunicación informal en general promueve el bienestar físico. Establecer límites es clave para sostener un equilibrio saludable en estas interacciones, pero está condicionado por el nivel de confianza y la intención del mensaje.</p>
<p>¿considera que la comunicación informal en su entorno laboral</p>	<p>2 Negativo pues ya personalmente si ya me llaman la atención por parte de mi jefe me estreso y positivamente cuando realiza mis actividades acorde a lo que me han solicitado Entonces es mi salud física es muy animado en mi cuerpo excelente</p>	<p>más ligeros y animados, ya que las interacciones derivadas de esta comunicación les llenan de energía. Complementado con lo que dice Lucas (2007) Señala que los colaboradores requieren</p>	
<p>¿puede contribuir positivamente o negativamente a su salud física?</p>	<p>3 mmmmh pues contribuir no siento que no contribuir de pronto de manera negativa pero de manera positiva que me digan que estoy gorda pues no jajaja yo lo vería de manera negativa pues depende como te digo de la intención de cómo me digan las cosas la forma el tono de voz si es amana de consejo si es amana de burla si es a manera de critica si es amana de observación pues siempre tiene que haber la intención</p>	<p>satisfacer la necesidad de comunicarse para mantener una interacción social.</p>	
<p>¿Por qué?</p>	<p>4 Para mí positivamente por lo que yo te explicaba hace rato negativo cada quien decide si si Deja que penetre esa barrera Y lo positivo Sí porque pues uno es el orgullo ese sabiendo que está haciendo las cosas bien aunque le reconozcan esos esos logros que uno tiene</p>	<p>Los consejos recibidos les han ayudado a cambiar sus hábitos físicos para mejorar tanto en el ámbito personal como laboral,</p>	
	<p>5 no cincuenta y cincuenta hay que como pensar y conectar en otras cosas mejores una aquí termina sus labores y uno qué piensa tengo que ir a recoger mis niñas eso y lo otro uno como que matándose la</p>	<p>preparándolos para enfrentar</p>	

	<p>cabeza por otro no digamos una recocha ahí con mi SI una recocha un ratico pero no todo bien</p>	<p>cualquier tipo de conflicto que pueda surgir.</p>
6	<p>Positivamente y contribuye bastante a las interacciones no sé cómo que lo llena de energía a uno y tratar de lo negativo sacar hablar y lo positivo que a uno lo ayuda lo desestresa lo reanima a seguir adelante si esas cosas</p>	<p>Por otro lado, unos pocos comentarios mencionan que siempre depende de la confianza, del momento y de la intención con la que se comunica un mensaje informal. En ese sentido, esta comunicación puede impactar positiva o negativamente en su salud física, o incluso adoptar una postura neutral, ya que saben poner límites para proteger su salud física ante cualquier información de carácter informal.</p>
7	<p>como le he dicho puede ser positivo o negativo dependiendo de la forma en que se tome pueden ser cosas negativas que de pronto se lo dan un poco de de ánimo Pero al contrario también pueden haber cosas positivas que usted puede escuchar o que usted le pueden decir que de pronto en una comunicación formal no lo van a hacer a veces un comentario sencillo le puedo subir el ánimo y eso lo puedo hacer mejorar mucho a comparación dependiendo obviamente mucho de momento de la situación por la que no esté pasando a veces está uno emocionalmente un poco abajo de nota porque de pronto tiene algún familiar enfermo pero pues de pronto un buen comentario un buen consejo le puede emocionar a usted le puede arreglar de pronto el momento que usted estaba pasando mal que usted solamente estaba viendo de pronto lo negativo Pero que de pronto una conversación no formal fue mal algún compañero le puede dar como un apoyo de ánimo con alguna palabra y eso se puede uno ayudar Claro que sí creería yo que es favorable</p>	
8	<p>Sí desde desde mi experiencia pienso que la comunicación la comunicación informal si ha contribuido de manera positiva y pues sí ha traído cambios físicos en mi cuerpo</p>	

9

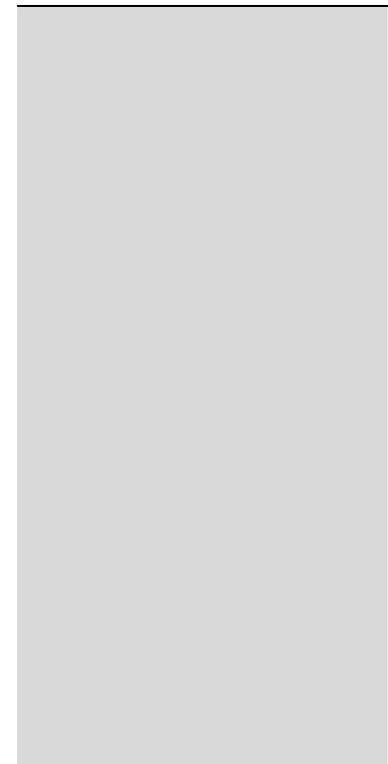
depende Pues cuando hay comentarios o lo que tú dices de pronto críticas o digamos la comunicación y esa confianza para hacer muchas cosas o que le dicen no es que usted es muy bueno para que o ayudarme con esto ya que vos sabes hacer esto o cómo hago Esto entonces eso incentiva o en mi caso ayuda mucho Bueno estoy haciendo bien el trabajo estoy haciendo No notar Porque la idea No es que no tenga uno solo sino que no tenga el equipo pero van a decir bueno es que digamos en este caso fulanita lidera muy bien la actividad entonces digámosle a fulanita para que nos ayude a liderar la actividad Igual también depende la confianza porque no todo el mundo viene le pide a uno mismo un favor siempre envían Al amigo al conocido no vos que te ríes con ella anda a decirle para que nos ayude con esto Entonces sí se está viendo de pronto el trabajo o se están viendo bien las cosas cuando es negativo pues uno sí tiende De pronto aburrirse De pronto a dejar de comer o como a comer mucho en mi caso yo me estreso y me da por comer comer y comer entre más dulce coma mejor entonces Y desanima claro yo tenía la costumbre digamos yo entrenar todos los días por la noche entonces uno cuando llega muy cansado muy aburrido como que no no se está viendo solo crítica o todo está mal hecho o es eso pues uno deja de ir porque uno no tiene como ese ese ánimo y todo el cuerpo se siente que no nada más usted se siente cansado usted dice quiero cerrar los ojos y desaparecer o desconectarme un rato del mundo y que nadie diga nada Hasta que amanezca un nuevo día

- 10 *Positivamente como le digo acá se crean lazos de confianza y se trata de siempre de animar a compañero de hacer el trabajo de la mejor manera de pronto no entienden algo algún tema y si el compañero si lo sabe le explica y por las motivaciones que ellos den se ve reflejado en el trabajo*
-
- 11 *Claro si para mí si sería favorable de pronto que me digan ve estas gordo entonces uno comienza a comer bien*
-
- 12 *No contribuye a nada Todo es negativo porque los estresores aquí son demasiados y estás con los pensamientos de que de que no tienes esto no tienes esto y no colaboran*
-
- 13 *La comunicación entre nosotros entre compañeros es informal pero hasta ahora no he mirado que que me haya afectado ha sido algo más neutral lo que pasa es que eso se da de cada uno de llegar hasta un cierto punto de respeto*



14 *positivamente* Sí claro que influye porque como le digo si estamos bien todos funciona bien todo marcha bien Y si uno no tiene en quién confiar en quién desahogarse físicamente uno va a estar mal va a trabajar mal ahí sí ya va a haber un problema de salud y puede llegar a ser un *problema de Salud Mental porque uno tiene una bajo presión que no puede dormir que el insomnio pero si uno se desahoga tiene a quien contarle los problemas laborales personales o familiares que uno tenga* independientemente que no sean que cumplan de sangre con uno uno se va a sentir mejor va a llegar esa carga a mí ya me pasó una vez trabajo carga laboral que yo físicamente ya estaba mal psicológicamente físicamente no físicamente cansado pero psicológicamente llega un momento en el que me senté le conté a alguien lo que me estaba pasando y comencé a llorar pero luego cinco minutos bueno sigamos con lo nuestro o sea borrón y cuenta nueva y uno siente como que esa carga aquí en los hombros Y *esa presión me sentía como levitando Y eso es porque porque uno Confía en las personas que tiene alrededor* tiene una buena cercanía tiene una buena convivencia tiene una buena amistad y fuera de eso hay *Esa camaradería esa confianza* porque a cualquiera uno no le cuenta las cosas y para qué usted sabe uno de hombre es muy orgulloso y bueno que uno cuente con esas personas porque uno dice no no le paré bolas a eso que aquí vamos a seguir adelante que eso es borrón y cuenta nueva no se sienta y se para y coge sus papelitos como si nada

15	<p>como te digo depende del contexto en el que se presente sin embargo negativamente no creería como te digo son costumbres ya muy arraigadas que tengo y son disciplinas que ya ha dado como estilos de vida A menos de que no sea un diagnóstico médico o alguna condición que vaya a reflejar más adelante alguna afectación a mi salud un ejemplo que me esté excediendo en el ejercicio o que me esté excediendo en la parte del descanso y eso podría generar cambios pero Considero que los cambios han sido positivos porque son para dar un más adelante no pero de que la comunicación informal impacta si puede impactar de ahí a que generen afectación no dejaría</p>
16	Positivamente
17	Contribuye de manera positiva a lo positivo Y ya y lo negativo Pues igual personalmente no permito
18	Positivamente
19	Positivo Pues realmente yo no he escuchado algo así que me afecte
20	Es positiva
21	Sí ha sido positivo



Identificar el impacto de la comunicación informal en la salud emocional de los trabajadores del área de Talento Humano del Comando del Departamento de Policía (Nariño)- DENAR.

Categoría de Salud Emocional

Grupo Focal

Grupo Talento Humano Policía DENAR

Salud emocional: Se va a tener en consideración el siguiente caso de estudio hipotético para la realización de las preguntas con respecto a la categoría de salud emocional.

Sofía y Alejandro son dos compañeros que trabajan en una empresa de publicidad ellos tienen una relación cercana y amistosa. Durante los descansos, suelen tener un diálogo relajado sobre diversos temas, sobre actividades de la organización hasta los chismes sobre compañeros de trabajo. Sin embargo, en una ocasión, Sofía tiene una charla casual con Alejandro sobre rumor que ha escuchado sobre la posible promoción de otro colega. Aunque la conversación comienza de manera ligera, Alejandro comienza a sentirse inseguro sobre su propio desempeño y proyecciones dentro de la empresa. La comunicación informal y relajada sobre temas de promociones y favoritismos genera en él una sensación de competencia desmedida y ansiedad por su futuro profesional. Este ejemplo ilustra cómo la comunicación informal y espontánea en el entorno laboral puede tener un impacto en la salud emocional de los trabajadores. Los chismes y rumores, aunque aparentemente inofensivos, pueden generar sentimientos de inseguridad y ansiedad en aquellos que los reciben. En este caso, la falta de filtros en la comunicación entre Sofía y Alejandro sobre temas sensibles dentro de la empresa contribuye a un ambiente de desconfianza y competencia nociva, afectando el bienestar emocional de ambos trabajadores.

Pregunta 1

Sujeto

Respuesta

Análisis de respuesta

Proposición

<p>¿Qué tipos específicos de situaciones de comunicación informal están contribuyendo al ambiente laboral descrito en el caso, y cómo creen que está impactando la salud emocional de los empleados?</p>	<p>1</p>	<p>yo creería que se está dando la comunicación informal en medida que se está suministrando información que si bien está relacionada en el contexto del clima laboral no es de forma oficializada Porque primero se está dando en un entorno donde no están laborando y segundo no se está dando de una forma formal valga la redundancia simplemente se está haciendo un comentario al respecto Y si bien genera de forma negativa como escuchamos en el caso qué se está hablando como de posibles ascensos o como pérdida del empleo por decirlo así entonces obviamente la persona le genera un malestar y obviamente le está afectando de forma negativa</p>	<p>En respuesta a la primera pregunta del caso hipotético presentado en el grupo focal, los entrevistados expresan sus opiniones sobre cómo los tipos específicos de situaciones de comunicación informal están influyendo en el ambiente laboral descrito en el caso, y de qué manera creen que esto impacta en la salud emocional de los empleados.</p>	<p>La filtración de un chisme genera malestar emocional.</p>
<p>2</p>	<p>Pues se Observa que la comunicación está haciendo bien llevada la comunicación porque ella se está llevando Por qué pasa de ser comunicación informal y vas a hacer un chisme eso va a comenzar a generar un malestar lo que va a hacer que se genere un problema Y eso va a conllevar llevar a ciertas rupturas porque es una información que se está filtrando</p>	<p>Mencionan que, si la comunicación informal se infiltra entre los compañeros en forma de chisme, incluso dentro del contexto laboral, puede generar malestar emocional en quienes la reciben.</p>		
<p>Pregunta 2</p>	<p>Sujeto</p>	<p>Respuesta</p>	<p>Análisis de respuesta</p>	<p>Proposición</p>

<p>Desde su punto de vista ¿cómo se podría sentir Sofía después de haber hecho el comentario casual?</p>	<p>1</p> <p>Pues creería yo como pasa en muchos entornos no solo en el laboral que a veces hacen comentarios de forma no mal intencionada sino que simplemente surgen en la conversación pero pues al notar el malestar de la otra persona pues diría yo si Sofía es una persona receptiva de pronto se podría sentir mal o al evidenciar que la persona se incomoda o se nota algún tipo de malestar dependiendo la empatía que tenga Sofía hacia la otra persona Así mismo sería la reacción de ella</p>	<p>En cuanto a la segunda pregunta hipotética, se obtuvo una sola opinión que menciona lo siguiente: depende de la intención que está detrás de la comunicación informal, ya que puede generar malestar en la persona que la recibe. Debido un comentario que no tiene malas intenciones y surgir como un aspecto dentro de la conversación, aun así, causando incomodidad.</p>	<p>Un comentario sin malas intenciones también puede causar incomodidad.</p>	
Pregunta 3	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p>Desde su punto de vista ¿que otro tipo de comentarios informales podrían afectar emocionalmente algún trabajador?</p>	<p>1</p> <hr/> <p>2</p>	<p>Los comentarios sobre el aspecto físico de pronto Se podrían utilizar porque a veces se utilizan como si fueran en chiste Pero creería que la otra persona le va a incomodar</p> <p>Se sentiría como un ataque Claro sí o también el calificar el trabajo de la persona sin tener pleno conocimiento de su cargo de sus funciones de sus actividades por decir denigrarlo o exaltarlo de esa forma podría incidir tanto negativa como positivamente sin tener completamente Claridad al respecto</p>	<p>En la tercera pregunta hipotética, se identificó la opinión de los entrevistados respecto a los tipos de comentarios informales que pueden afectar emocionalmente a algún trabajador. Se relaciona con comentarios sobre el aspecto físico y comentarios denigrantes o exaltantes sobre el desempeño de sus actividades laborales.</p>	<p>Los comentarios sobre el aspecto físico y denigrantes sobre el desempeño laboral pueden generar una afectación emocional.</p>

Pregunta 4	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p>Desde su experiencia dentro de su entorno laboral ¿cuál el impacto que tiene la comunicación informal en su salud emocional? ¿Por qué?</p>	1	<p>como yo le comentaba pues este tipo de comentarios inciden de manera positiva como también de forma negativa porque pues lo que yo le decía a él en casos de que le resaltan la labor uno dice bueno al menos se dan cuenta el jefe o los compañeros dicen que el trabajo está bien realizado o que la exaltación esté dirigida para todo el grupo uno dice todos Estamos bien Y eso nos motiva a seguir trabajando de una manera más eficiente pero cuando son negativos es donde cada uno tiene ya el nivel de percepción si se deja afectar ese tipo de comentarios</p>	<p>Basándose en la experiencia propia de los trabajadores de policía del área de talento humano, responden a la siguiente pregunta sobre el impacto que tiene la comunicación informal en su salud emocional. Señalan nuevamente que este impacto puede ser tanto positivo como negativo, ya que los comentarios pueden motivar o afectar a los empleados, dependiendo del contexto en el que se encuentren.</p>	<p>El impacto de la comunicación informal en los policías depende del contexto.</p>
	2	<p>Claro es muy relativo de acuerdo al contexto en el que se emplea y la forma en la que se hace</p>		
Pregunta 5	Sujetos	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p>¿Si Sofía hubiera hecho estos comentarios de</p>	1	<p>Afectaría teniendo en cuenta que difundir un rumor o chisme dentro de un equipo de trabajo afecta directamente la convivencia del grupo</p>	<p>Con respecto al caso hipotético con los comentarios de Sofía, los policías señalaron que la difusión de rumores sobre la eficiencia laboral y</p>	<p>La difusión de rumores sobre la eficiencia laboral puede generar incertidumbre, Provocando discordias,</p>
	2	<p>Depende los procesos mentales de las personas del trabajo</p>		
	3	<p>Afectaría la salud emocional de sus compañeros causando discordias entre los mismos del grupo</p>		

<p>qué manera afectaría la salud emocional de sus compañeros de trabajo?</p>	<p>4</p>	<p>Afectaría nocivamente la salud emocional de mis compañeros porque este tipo de comentarios está en juego su carrera laboral</p>	<p>las metas por cumplir puede generar incertidumbre y afectar el ambiente de trabajo. Estos rumores no solo pueden provocar discordias, sino también desestabilizar la salud emocional de los empleados,</p>	<p>causando ansiedad y perjudicando la convivencia.</p>
	<p>5</p>	<p>se verían afectados porque esto generaría una desestabilidad emocional y provocaría ansiedad al compañero que reciba este tipo de mensajes</p>	<p>pueden provocar discordias, sino también desestabilizar la salud emocional de los empleados,</p>	<p>Fomentando una dinámica de competencia desleal, donde algunos pueden ser resilientes mientras que otros se ven</p>
	<p>6</p>	<p>Afecta de manera directa al sentir que el no puede llegar a la meta como lo están haciendo los demás</p>	<p>causando ansiedad y perjudicando la convivencia. Además, podrían</p>	<p>afectados</p>
	<p>7</p>	<p>El implantar un chisme dentro de las personas en un equipo de trabajo hace que la convivencia de los funcionarios se vea afectada y se pueden generar disputas entre los compañeros de trabajo</p>	<p>fomentar una dinámica de competencia desleal, lo cual deteriora relaciones. Sin embargo el impacto</p>	
	<p>8</p>	<p>Si dentro de una organización existe una persona que busca afectar a los demás induciendo a que se produzca envidia con los compañeros y más aun con temas relacionados con promociones y ascensos esto no solo genera competitividad si no malos entendidos entre compañeros</p>	<p>de estos comentarios depende en gran medida de los procesos mentales y la capacidad de cada persona para</p>	
	<p>9</p>	<p>Afectaría en gran parte por que al generar un rumor sobre situaciones de los demás compañeros esto genera incertidumbre y afecta la calidad emocional de los trabajadores</p>	<p>gestionarlos, ya que algunos pueden ser más resilientes, mientras que</p>	
	<p>10</p>	<p>Opino que más allá de Sofía tener la responsabilidad de hacer que sus compañeros se sientan bien o no con su comentario su compañero se vio afectado porque no se siente seguro de su desempeño laboral Lo que hace que sienta temor de perder su empleo por no estar al nivel de los demás</p>	<p>otros se ven más afectados.</p>	

	<i>En ocasiones lo que decimos de manera informal y espontánea así no tenga la intención de generar daño lo provoca en los demás</i>
11	<i>Afectaría de manera negativa ya que pudiesen existir compañeros que aún no han ascendido ya llevando 10 hasta 19 años en la institución en un grado</i>
12	<i>El hecho de plantar incertidumbre dentro de una equipo de trabajo por una posible promoción de un funcionario hace que la competitividad y la envidia surja y esto afecta el clima laboral</i>
13	<i>Afectaría en el clima laboral en su rendimiento y en la parte mental de todo el personal</i>

--	--

Pregunta 6	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<i>Si estuvieran involucrados(a) en la situación de Alejandro ¿cómo creen que la comunicación informal influiría en ustedes?</i>	1	<i>En la mayoría de los casos la mejor opción sería no involucrarse en la situaciones que tengan que ver con rumores que afecten mi trabajo</i>	<i>Los entrevistados expresaron que si estuvieran en la posición de Alejandro, evitarían involucrarse o dejarse influenciar por personas que intentarían difundir rumores negativos sobre su desempeño laboral. Pero también mencionan que estos rumores podrían llegar a desestabilizar generando sentimientos</i>	<i>Puede generar tristeza, estrés pero evitarían involucrarse o dejarse influenciar por personas que intentarían difundir rumores negativos sobre su desempeño laboral así manteniendo el respeto y cooperación.</i>
	2	<i>Entraría en una Posición evaluativa con la persona que quiera hacerme ese tipo de comentarios</i>		
	3	<i>Pienso que no sé afectaría la comunicación informal ya que ellos hablan entre sí de cosas sin perjudicar a las demás personas</i>		
	4	<i>Me generaría emociones de tristeza competencia nociva</i>		
	5	<i>influiría bastante esa clase de información por cuanto si logra afectar y desestabilizar emocionalmente</i>		
	6	<i>De manera negativa debido al grado de estrés q ocasionar a sentir que no puedo cumplir con mis metas y otros si</i>		

7	<p>En estas situaciones como la que presenta Alejandro la comunicación informal puede generar disputas y separación grupal entre los integrantes de un equipo de trabajo por el rumor que ha sido difundido</p>	<p>de tristeza, estrés y fomentando una competitividad nociva que podría derivar en disputas, distanciamientos y dudas sobre el rendimiento de sus compañeros. Sin embargo, señalaron que en su entorno laboral real esto no les afectaría, ya que no se suele hablar de temas que busquen perjudicar a los demás, manteniendo así un ambiente de respeto y cooperación entre los colegas</p>
8	<p>Dentro de la situación en la que se plantea el caso de Alejandro estuvo mal que se dejara influenciar por los comentarios de la compañera ya que con esto solo se genera malestar emocional por las incógnitas que surgen a un estímulo que se le da a otra persona</p>	<p>de tristeza, estrés y fomentando una competitividad nociva que podría derivar en disputas, distanciamientos y dudas sobre el rendimiento de sus compañeros. Sin embargo, señalaron que en su entorno laboral real esto no les afectaría, ya que no se suele hablar de temas que busquen perjudicar a los demás, manteniendo así un ambiente de respeto y cooperación entre los colegas</p>
9	<p>Es mejor no dejarse llevar por los comentarios de los demás y trabajar enfocado en la misionalidad de cada proceso los ascensos y promociones se ganan por méritos</p>	<p>de tristeza, estrés y fomentando una competitividad nociva que podría derivar en disputas, distanciamientos y dudas sobre el rendimiento de sus compañeros. Sin embargo, señalaron que en su entorno laboral real esto no les afectaría, ya que no se suele hablar de temas que busquen perjudicar a los demás, manteniendo así un ambiente de respeto y cooperación entre los colegas</p>
10	<p>Personalmente si estuviera en esa situación, me encargaría de indagar más a Sofía para conocer el porqué de sus comentarios para saber si en realidad me afectan de manera directa o no En ocasiones nos sentimos afectados por los comentarios de los demás sin tener un motivo para hacerlo</p>	<p>de tristeza, estrés y fomentando una competitividad nociva que podría derivar en disputas, distanciamientos y dudas sobre el rendimiento de sus compañeros. Sin embargo, señalaron que en su entorno laboral real esto no les afectaría, ya que no se suele hablar de temas que busquen perjudicar a los demás, manteniendo así un ambiente de respeto y cooperación entre los colegas</p>
11	<p>En mi no influiría ya que no es mi deseo ascender dentro de la institución</p>	<p>de tristeza, estrés y fomentando una competitividad nociva que podría derivar en disputas, distanciamientos y dudas sobre el rendimiento de sus compañeros. Sin embargo, señalaron que en su entorno laboral real esto no les afectaría, ya que no se suele hablar de temas que busquen perjudicar a los demás, manteniendo así un ambiente de respeto y cooperación entre los colegas</p>
12	<p>Cuando este tipo de comunicación es utilizada para fomentar el malestar dentro de un equipo de trabajo influenciaría en forma negativa</p>	<p>de tristeza, estrés y fomentando una competitividad nociva que podría derivar en disputas, distanciamientos y dudas sobre el rendimiento de sus compañeros. Sin embargo, señalaron que en su entorno laboral real esto no les afectaría, ya que no se suele hablar de temas que busquen perjudicar a los demás, manteniendo así un ambiente de respeto y cooperación entre los colegas</p>
13	<p>Negativamente causando estrés laboral desmotivación especulaciones Disminuirá la productividad por estar pensando en lo mismo</p>	<p>de tristeza, estrés y fomentando una competitividad nociva que podría derivar en disputas, distanciamientos y dudas sobre el rendimiento de sus compañeros. Sin embargo, señalaron que en su entorno laboral real esto no les afectaría, ya que no se suele hablar de temas que busquen perjudicar a los demás, manteniendo así un ambiente de respeto y cooperación entre los colegas</p>

Pregunta 7	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p>Si estuvieran en el lugar de Alejandro ¿Cuáles otros tipos de emociones podrían surgir al escuchar esos comentarios?</p>	1	Puede generarse furia e inestabilidad	<p>Los colaboradores expresaron que si se vieran en la situación de Alejandro, experimentarían una serie de emociones que afectarían su estabilidad emocional. Señalaron que podrían sentir furia, desmotivación, tristeza, frustración, ansiedad, envidia e impotencia, especialmente cuando su esfuerzo no es valorado equitativamente.</p>	<p>Podrían sentir furia, desmotivación, tristeza, frustración, ansiedad, envidia e impotencia, especialmente cuando su esfuerzo no es valorado equitativamente.</p>
	2	Para mi ninguna emocionan yo sé que hago bien mi trabajo		
	3	Pues si nos colocamos en este tipo de situaciones que vivencia Alejandro podría generarle desmotivación se supone que hace un buen trabajo y no se le reconoce		
	4	Frustración tristeza		
	5	a incertidumbre la inseguridad la ansiedad y el estrés		
	6	Envidia rabia impotencia		
	7	Se puede generar incertidumbre causada por el hecho de que se está promoviendo el trabajo de una persona esto genera competitividad		
	8	La envidia sería un favor detonante de emociones ante el caso de Alejandro porque esta persona puede llegar a presentarse por que promueven a otra persona y no a mi ya que pensamos que todos trabajamos igual y la promoción debería hacerse por igual pero se debe tiene en cuenta muchos factores que pueden generar malestar por una sola persona que planta la semilla del chisme		
	9	Sentiría fastidio por esa persona que quiere inyectar un mal ambiente laboral		
	10	También pueden surgir emociones de rabia inseguridad		

ansiedad molestia negativismo generalmente son varios las emociones que sentimos cuando no estamos de acuerdo con los comentarios de las demás personas más aun cuando no nos sentimos seguros de nosotros

11	Alegría al ver que mis compañeros están cumpliendo con sus metas
12	Estando en la posición de esta persona yo creo que en mi posición manejaría la tranquilidad del caso ya que los méritos se obtienen por el trabajo realizado y de esto deben ser conscientes los jefes
13	No estaría a gusto con incertidumbre malestar desmotivado

Pregunta 8	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Qué emociones creen que experimentarían al escuchar información no oficial sobre posibles cambios dentro de la empresa?	1	Depende de cómo se utilice la comunicación no informal puede generar emociones como furia tristeza en algunos casos alegría	Con respecto al caso hipotético podrían experimentar una variedad de emociones debido a los cambios en su lugar de trabajo, como ansiedad y nerviosismo, generando incertidumbre porque puede desestabilizar su vida en general. También podrían sentir enojo, coraje o envidia al comparar su situación con la de otros. Sin embargo, en estos casos es recomendable centrarse en	Depende del impacto de los cambios generaría ansiedad enojo, coraje, envidia o inquietud y curiosidad siendo posible que resulten beneficiosos
	2	Nerviosismo provoca inestabilidad en mi vida		
	3	Emociones como enojo y coraje		
	4	Ansiedad curiosidad		
	5	ansiedad incertidumbre estrés nervios miedo		
	6	Envidia en particular		
	7	No hay que tener envidia del trabajo que realizan los demás y de las promociones laborales de los trabajadores de una empresa uno se gana las cosas trabajando y haciendo conocer su trabajo		
	8	En estos casos es mejor preocuparse de cómo nos estamos desempeñando y hacer un examen emocional y determinar si en realidad mi labor debe ser reconocida por encima de la de los demás		

<p>9</p>	<p>Como ya se había dicho es mejor que cada trabajador se enfoque en sus actividades y no en la de los demás hay que responder por lo que se nos asigna</p>	<p>las propias responsabilidades y evitar enfocarse en el trabajo de los demás, reflexionando que cada contribución es valiosa para el éxito del equipo. El impacto de estos cambios dependerá de cómo se comunique la información y del tipo de cambios que se presenten. Aunque en un principio puedan generar inquietud o curiosidad, es posible que resulten beneficiosos, ya que el reconocimiento y las oportunidades se logran a través del esfuerzo y la calidad del trabajo que cada persona desempeña</p>	
<p>10</p>	<p>Sin duda alguna como trabajadores cuando escuchamos cambios en las empresas siempre pensamos en despidos, y empezamos a recordar la cantidad de veces que hemos fallado o que no hemos cumplido con nuestros deberes eso nos lleva a pensar que a lo mejor seremos despedidos sentimos zozobra y ansiedad al imaginar que podemos perder el trabajo</p>		
<p>11</p>	<p>Temor por un traslado a otra unidad donde no pueda</p>		

compartir con la familia

12 Siempre puede presentarse preocupación siempre y cuando esté en peligro el trabajo que estamos realizando

13 Expectativa miedo dudas inseguridad rabia

Pregunta 9	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p>¿Qué tipo de episodios similares o diferentes descritos en el caso le han causado a usted ansiedad?</p>	1	<p>Casos en los cuales de acuerdo a la precio que se ejerce en el cumplimiento de funciones desencadenan episodios de estrés lo cual se hace notable ante el equipo de trabajo esto puede traer con sigo comentarios emitidos por medio de comunicación no informal</p>	<p>Basándose en el caso hipotético, los entrevistados señalaron que el cumplimiento de sus funciones laborales a menudo genera episodios de estrés, principalmente debido al uso constante de la comunicación formal. Sin embargo, algunos también han experimentado situaciones similares de ansiedad, particularmente a raíz de cambios en su lugar de trabajo, lo que les afecta emocionalmente al haber alcanzado un estado de confort. Entre los factores que más les impactan están la finalización de contratos laborales,</p>	<p>El cumplimiento de sus funciones laborales genera episodios de estrés, ansiedad por cambios en su lugar de trabajo, la finalización de contratos laborales, los ascensos de compañeros, comentarios malintencionados. O en caso contrario no haberlos vivenciado, lo que refleja una variabilidad en las respuestas emocionales</p>
	2	<p>Pues desde mis vivencias ninguno</p>		
	3	<p>No me han causado ansiedad ningún tipo de episodio</p>		
	4	<p>En lo personal un cambio de sitio de trabajo</p>		
	5	<p>La terminación de mi contrato de trabajo</p>		
	6	<p>El ascenso de un compañero de trabajo y que algunos no han podido ascender en su trayectoria institucional</p>		
	7	<p>Todos los relacionados con chismes y comentarios que se generen en un equipo de trabajo pueden generar malestar emocional lo cual trae consigo enfermedades</p>		
	8	<p>Se genera ansiedad en casos donde se plantean cambios dentro del grupo ya que una persona alcanza a adoptar un estado de Confort en el que las actividades que realiza diariamente se convierten en un hábito motivo por el cual un cambio dañaría emocionalmente al trabajador</p>		

Los **chismes** en las oficinas son frecuentes y los comentarios de los demás son más vistos por personas que desean dañar la vida de los demás

los ascensos de compañeros, y el hecho de no haber podido ascender dentro de su trayectoria institucional. Además, los comentarios malintencionados o los chismes dentro del entorno laboral pueden generar un fuerte malestar emocional, que incluso podría derivar en problemas de salud. No obstante, algunos de los entrevistados afirmaron no haber vivenciado episodios de ansiedad relacionados con su trabajo, lo que refleja una variabilidad en las respuestas emocionales ante este tipo de situaciones.

9

10	Me causa ansiedad No cumplir con una tarea o un compromiso Llegar tarde a mi lugar de trabajo Discutir con una persona muy cercana Perder a un ser amado
11	Me produce ansiedad un traslado de departamento repentino
12	Momentos en los cuales se anuncian posibles traslados y movimientos dentro del grupo
13	El voz a voz de un comentario de recorte de personal

Pregunta 10	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
Desde su punto de vista ¿que otro tipo de comentarios informales podrían afectar emocionalmente a algún trabajador?	1	Los relacionados con la vida personal del equipo de trabajo	con respecto a la perspectiva de los	Comentarios malintencionados con la vida privada, sobre su apariencia física o críticas negativas sobre su desempeño laboral afectan emocionalmente
	2	Depende del receptor	colaboradores los comentarios	
	3	La forma despectiva ante las personas ya sea por su apariencia física o por algún suceso de su vida	informales que podrían afectar	
	4	Críticas a la manera de trabajar	emocionalmente son aquellos que	
	5	sobre su vida privada y personal respecto a su pareja o su orientación sexual	tienen una intención malintencionada, como los chismes	
	6	El chisme malintencionado en contra de un compañero de trabajo puede perjudicar notablemente	relacionados con su vida privada, especialmente en lo que respecta a	
	7	Todo los que no se relacionen con el trabajo y que sean de la vida personal de los demás	sus relaciones de pareja o su orientación sexual. Además	
	8	Dentro de la de la organización todo tipo de comentarios que no esté relacionado con el trabajo puede de una u otra forma afectar el desempeño laboral de los funcionarios que realizan su trabajo en una empresa organización estos pueden llegar a influir sobre el desempeño laboral y la vida emocional de los funcionarios	comentarios despectivos sobre su apariencia física o críticas negativas sobre su desempeño laboral también pueden afectar su estado emocional. Este tipo de observaciones no solo afecta su rendimiento en el trabajo,	
	9	Todos los que tengan que ver con la vida personal de los demás	sino que también deteriora su autoestima y genera un ambiente de incomodidad y tensión en el lugar de trabajo. La falta de respeto y empatía	

en este tipo de interacciones podría desestabilizar la convivencia y el clima laboral, afectando profundamente la salud emocional de los empleados

10 Comentarios como Compararlo con otro trabajador o compañero de trabajo **Insinuar que no tiene las habilidades para realizar la tarea** asignada Subestimar el trabajo del otro Hacer sentir a un compañero lento o ineficaz, en sus tareas Opinar sobre su presentación personal.

11 El **chisme la crítica** entre compañeros por su desempeño

12 **Todo lo relacionado con la comunicación informal puede afectar** en gran medida la sana convivencia de un equipo de trabajo por cuanto esta misma no esta debidamente formalizada y no queda registrada

13 Como por ejemplo por **las metas no cumplidas** de algún trabajador de un determinado mes está el remplazo listo para ocupar su cargo

Pregunta 11	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
Así como los comentarios de Sofía frente a la promoción de	1	Los comentarios de los demás compañeros lo que puede generar preocupación a Alejandro	Con respecto al caso hipotético los policías manifestaron que los comentarios que podrían afectarles emocionalmente en su lugar de	relacionados con la vida personal, la eficacia y eficiencia en el desempeño laboral diario, las relaciones sentimentales entre
	2	Depende el receptor		
	3	En mi lugar de trabajo los comentarios inapropiados de las demás personas		

algún compañero de trabajo que hicieron sentir ansiedad a Alejandro ¿qué otro tipo de comentarios podrían estar afectando la salud emocional en su lugar de trabajo?	4	Comentarios sobre el desempeño de otros compañeros de trabajo	trabajo dependerían tanto del receptor como de la información	compañeros y las opiniones sobre el aspecto físico pero dependiendo de la información del receptor y emisor
	5	Sobre la eficacia y eficiencia de la labor que a diario se ejerce	siendo aquellos relacionados con la vida personal, la eficacia y eficiencia	
	6	Las relaciones sentimentales fuera de matrimonio entre compañeros de trabajo	en el desempeño laboral diario, las relaciones sentimentales entre	
	7	Comentarios relacionados con la vida personal de los demás y que afecten la sana convivencia de los demás	compañeros, y las opiniones sobre el aspecto físico. Estos comentarios	
	8	Siempre que se generen comentarios de una persona y que no estén relacionados con el trabajo así mismo que estos tengan que ver con su vida personal pueden afectar emocionalmente la tranquilidad y el trabajo de una persona o funcionario	pueden perturbar la tranquilidad del trabajador, afectando su bienestar emocional y su capacidad para	
	9	Los que tengan que ver con la vida personal de los demás o también cómo el aspecto físico o las actividades que se hacen en el trabajo	concentrarse en sus responsabilidades, lo que en última instancia podría influir en el clima laboral general	
	10	No darle credibilidad ni importancia al trabajo realizado Minimizar las preocupaciones de alguien puede hacer que se sienta incomprendido Indicar que el compañero siempre esta distraído y nunca hace las cosas como se le indican		
	11	Un traslado repentino		
	12	Comentarios sobre el desempeño laboral cambios dentro del grupo y todo lo relacionado con la vida personal		

13 **Bullying comentarios con respecto a la empresa y a compañeros de trabajo**

Pregunta 12	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p><i>Si estuvieran en esa situación ¿cómo creen que esos rumores afectarían la confianza en los demás compañeros?</i></p>	1	Afectaría en gran escala ya que se perdería la confianza entre los compañeros	<p><i>En cuanto a la situación hipotética los policías creen que los rumores afectarían la confianza dependiendo de la forma de pensar y de la resiliencia de cada persona. Sin embargo, coincidieron en que los rumores podrían erosionar los lazos de confianza, generando divisiones dentro del equipo. Cuando se pierde esa confianza, las relaciones laborales se ven afectadas negativamente, lo que podría perjudicar la colaboración y el ambiente de trabajo. No obstante señalaron que en caso de enfrentarse a una situación en la que alguien difunda rumores con la intención de generar malestar, la mejor forma de</i></p>	<p><i>Dependiendo de la forma de pensar y de la resiliencia de cada persona, erosionando los lazos de confianza, perjudicando la colaboración o mantener la calma de la manera más profesional y adecuada posible</i></p>
	2	Depende la forma de pensar de los compañeros		
	3	La confianza se debería afectada entre los compañeros ya que habría división en el grupo		
	4	Afectaría de manera negativa la confianza de los integrantes del grupo de trabajo		
	5	Afectaría mucho		
	6	Se Rompe notoriamente la confianza entre compañeros		
	7	Se perderían todos los lazos de confianza con los funcionarios de un equipo de trabajo así como las buenas relaciones		
	8	Cuando existe una persona dentro de un grupo de trabajo que busca generar malestar por comentarios que puede llegar a realizar es mejor tratar de no tomar contacto con estas personas y seguir realizando la labor de manera adecuada Para no afectar el equipo de trabajo		
	9	Se dañarían los lazos de confianza y de amistad y es mejor alejar a las personas que tratan de generar rumores o chismes		

			actuar sería mantener la calma, no involucrarse en dichos comentarios, y continuar desempeñando sus propias responsabilidades de la manera más profesional y adecuada posible
10	Se afectarían Creando divisiones en el equipo Generando desconfianza Perdiendo la empatía Ya no hay comprensión Desmotivación al trabajo en equipo		
11	Los rumores afectan de manera negativa tanto el ambiente personal como labora		
12	Se afectan los lazos de confianza entre los integrantes de un grupo esto genera el chisme		
13	Disminuye la confianza se crea un ambiente tenso		

Pregunta 13	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Cómo reaccionaran emocionalmente si estuvieran involucrados(a) en el caso mencionado con anterioridad?	1	Le diría a la persona que comenzó con los rumores que esta situación deja mucho de que hablar y que afecto el bienestar de una persona y un grupo de trabajo	Si los colaboradores estuvieran involucrados en el caso hipotético mencionado anteriormente abordarían la situación de diversas maneras. En primer lugar intentarían contactar a la persona que está difundiendo los rumores para dialogar y ayudarlo a tomar	los chismes generaría enojo, descontento, ansiedad y estrés o se reaccionaria dialogando tomando conciencia otros casos seria guardar distancia y concentrándose en sus propias actividades
	2	De diferentes maneras teniendo en cuenta su forma de percepción		
	3	Posiblemente con enojo hacia las personas que se ven en el caso		
	4	Reaccionaria con descontento puesto que los chismes en el ambiente laboral no son buenos		
	5	Con mucha ansiedad y estrés por no saber lo que va a pasar		
	6	En mi muere el chisme qué traen de cualquier compañero no lo vuelvo		

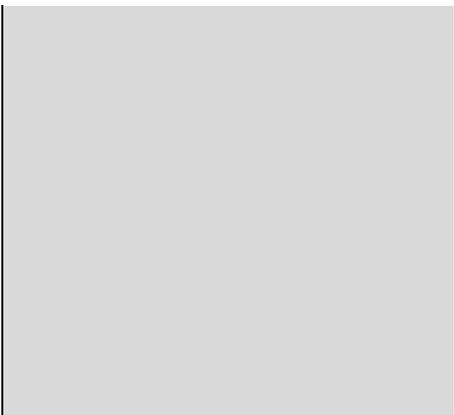
¿Porque?

	público	
7	Se debe actuar de forma imparcial y no hay que dejarse influenciar por los chismes y comentarios de los demás	conciencia de las repercusiones de sus acciones. Sin embargo este tipo de situaciones también podría
8	Ante una situación similar como en la que se encuentra relacionado Alejandro la mejor opción es guardar la imparcialidad del caso y no dejarse influenciar por los comentarios que realizan otras personas	generar enojo, descontento, ansiedad y estrés tanto hacia la persona que propaga los rumores como hacia el
9	Creo que me aislaría optaría por distanciarme de los demás por miedo a ser objeto de más chismes o malos comentarios y podría comenzar a dudar de la lealtad y sinceridad de mis compañeros lo que dificultaría la colaboración y las relaciones interpersonales	entorno laboral en general. En respuesta a otros tipos de opiniones que pudieran surgir, los policías
10	Mi actuar sería normal	optarían por actuar de manera imparcial, evitando dejarse
11	Yo particularmente no me vería afectado por lo que esta persona esta tratando de hacer que es generar malestar emocional simplemente la ignoraría	influenciar por los chismes y comentarios. Para ello, tomarían
12	Con expectativa de lo puede ocurrir porque genera miedo con respecto a lo que puede pasar con su cargo	distancia, concentrándose en sus

13

Se alejaría del grupo a esa persona que solo quiere generar un malestar entre los integrantes del grupo

propias actividades y manteniendo un enfoque profesional que les permita preservar la armonía en el trabajo y el bienestar emocional



Comprender los efectos de la comunicación informal en la convivencia del área de Talento Humano del Comando del Departamento de Policía (Nariño)- DENAR.

Categoría de convivencia

Grupo focal

Grupo Talento Humano Policía DENAR



Convivencia: Se va a tener en consideración el siguiente caso de estudio hipotético para la realización de las preguntas con respecto a la categoría de convivencia.

María trabaja de una empresa llamada tecnología. Durante el día, suele tener comunicaciones espontaneas y relajadas sobre diversos temas, desde sus planes para el fin de semana hasta las últimas noticias de la tecnología. Sin embargo, María le gusta hablar sobre sus compañeros relacionado a chismes. Aunque las conversaciones comienzan de manera ligera, los chismes se esparcen rápidamente entre otros colaboradores, generando un ambiente de especulación y murmuración en la oficina. Con el tiempo, los chismes comienzan a afectar la convivencia laboral, creando tensiones y malentendidos entre los empleados. En este caso hipotético, se evidencia cómo los chismes pueden impactar negativamente en la convivencia laboral. Lo que comienza como una conversación espontánea y ligera se convirtió en un rumor que afectó la dinámica del equipo. La falta de filtro en la comunicación y la propagación de chismes crearon un ambiente de desconfianza y malestar entre los empleados, afectando su capacidad para trabajar en equipo de manera efectiva. Este caso destaca la importancia de promover una comunicación más consciente y respetuosa en el entorno laboral para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo.

Pregunta 1	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p><i>¿Qué tipos específicos de situaciones de comunicación informal están contribuyendo al</i></p>	<p>1</p>	<p><i>Lo que pasa es que la persona que hablando María estaba hablando de los chismes digamos que a María me lo dijo a mí pero yo no tengo que distorsionarla si ese chisme me lo dijo a mí yo tendría que quedarme callada y ya y no andar con todos mis compañeros diciendo María me dijo esto</i></p>	<p><i>Con respecto a la pregunta del caso hipotético sobre cómo la comunicación informal está impactando la convivencia de los empleados, la opinión de los trabajadores de policía del área</i></p>	<p><i>Precaución en la utilización de chismes.</i></p>

<p>ambiente laboral descrito en el caso, y cómo creen que está impactando la convivencia de los empleados?</p>	<p>2</p>	<p>No pues aquí podemos evidenciar lo que está refiriendo mi compañero lo que hemos tratado de comunicar acá Todos la forma de cómo se emplea esta comunicación en el caso del ejemplo se Está realizando de forma negativa a través de unos comentarios que se forman en chismes Se forman en rumores que se están generando una afectación de nivel laboral Entonces es en la forma en la que incide específicamente es eso a través en el aspecto negativo lo que genera en mal ambiente clima laboral</p>	<p>de talento humano fue la siguiente: dado que el ejemplo presentado muestra un impacto negativo de la comunicación informal cuando se utiliza como chisme, lo pertinente en esos casos es no distorsionar la información y mantener la discreción.</p>	
Pregunta 2	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p>¿Cuáles consideran que son los chismes de María que pueden llegar afectar la convivencia laboral?</p>	<p>1 2</p>	<p>Pues teniendo en cuenta que estamos hablando en el contexto laboral creería yo Qué es en el desempeño de algunos trabajadores en la forma en la que se desarrollan las actividades o discrepando en Cómo se hacen con base cómo está estipulado en el entorno laboral</p> <p>De pronto esos tipos de comentarios que se hacen a la ligera se los toma a mal solo puede ser un chiste que de pronto no lo dijo con mala intención pero al otro no le gustó y lo afecto se mal interpretó</p>	<p>Dando respuesta a la segunda pregunta hipotética sobre el tipo de chismes que pueden afectar la convivencia laboral, lo que refirieron fue lo siguiente: pueden ser comentarios referentes al desempeño de las funciones laborales y, nuevamente, depende de la intención con la que se interpreta la información informal.</p>	<p>Los chismes sobre el desempeño laboral puede afectar la convivencia.</p>

Pregunta 3	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p>Desde su opinión ¿Con que intención María realiza los chismes frente a la convivencia laboral?</p>	1	<p>Puede ser de los diferentes ámbitos no Cómo dice la compañera de pronto por llamar la atención o una recocha algo momentáneo o puede ser por des estigmatizar a la persona ya dependiendo en el ámbito en Cómo la persona lo toma</p>	<p>Con respecto a la tercera pregunta hipotética, la opinión de los colaboradores es que la intención con la que se transmite una información de tipo informal, a manera de chisme, varía en llamar la atención, en ser una broma, en estigmatizar, dependiendo del ámbito, en un comentario inocente que sea malinterpretado y en tener intenciones hirientes o negativas.</p>	<p>La intención de un chisme puede tener gran variar, desde llamar la atención hasta motivos hirientes.</p>
	2	<p>puede ser digamos un factor puede ser un comentario inocente que malinterpreta negativa o puede ser un comentario negativo que puede ser hiriente a la persona porque tenga algún problema personal de pronto no congenien en el trabajo bueno pueden abrir muchos factores por el que ella o bueno porque según el ejemplo dice que es una conversación espontánea no entonces quería yo considerando que es una conversación espontánea que ya lo haría sin ningún tipo de mala intención pero que de pronto se interpreta digamos ya de una manera más seria Más directa digamos ya por el lado negativo</p>		
Pregunta 4	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición

<p>Desde su experiencia ¿Cuál es el efecto que tiene la comunicación informal en su convivencia laboral? ¿Por qué?</p>	<p>1</p>	<p>Pues yo digo que sí es una persona receptiva dependiendo de la persona que sea le va a afectar porque hay personas que digamos los comentarios no le afectan porque sabe pues que usted está haciendo las cosas bien o si no les Presta atención O sí hay personas que se dejan llevar de los comentarios ya afectaría psicológicamente muchísimo Y eso va a llevar a un estrés a depresión a todas las enfermedades mentales que se desencadenen de un mal comentario realizado</p>	<p>En cuanto a la última pregunta, basándose en la experiencia propia de los trabajadores de policía y su convivencia dentro del área de talento humano, se podría decir que, al vivenciar tanto lo positivo como lo negativo, nuevamente mencionan que depende de la forma en que se emplea la comunicación informal en las interacciones personales. Pueden ser comentarios que los afecten psicológicamente, llevándolos a un estado de estrés o depresión, o comentarios positivos para su persona.</p>	<p>La intención de una comunicación informal en las interacciones interpersonales puede variar, generando estrés, depresión o comentarios positivos para su persona.</p>
<p>Pregunta 5 ¿Qué tipo de chismes consideran ustedes que en su lugar de</p>	<p>Sujeto</p>	<p>Respuesta</p>	<p>Análisis de respuesta</p>	<p>Proposición</p>
<p>¿Qué tipo de chismes consideran ustedes que en su lugar de</p>	<p>1</p>	<p>Los que tengan que ver con la vida personal de los demás</p>	<p>Los colaboradores consideran que los chismes pueden impactar de manera significativa la convivencia laboral,</p>	<p>Los chismes pueden impactar del desempeño laboral como a temas personales o sentimentales, sobre la apariencia física,</p>
<p></p>	<p>2</p>	<p>Si también cosas personal</p>	<p></p>	<p></p>
<p></p>	<p>3</p>	<p>Los chismes de que se generan a causa de los comentarios ya sea por la forma de decir las apariencias físicas y las palabras soeces hacia las demás personas</p>	<p></p>	<p></p>

<p>trabajo pueden llegar a impactar su convivencia laboral?</p>	4	Chismes sobre el desempeño de los funciones laborales	<p>especialmente cuando se refieren tanto a cuestiones laborales como a temas personales o sentimentales. Comentarios relacionados con el desempeño en el trabajo o expresiones soeces sobre la apariencia física generan un ambiente de incomodidad, afectando de manera drástica la armonía y las relaciones entre los compañeros de trabajo.</p>	<p>generando un ambiente de incomodidad y afectando la armonía.</p>			
	5	Las dos cosas sobre mi vida privada y sobre mi trabajo					
	6	Chismes relacionados con la parte laboral y sentimental					
	7	Todos los chismes relacionados con la vida del personal con la vida personal pueden afectar la parte emocional y la convivencia laboral en un equipo de trabajo					
	8	Chismes relacionados con la vida personal de los demás lo cual afecta drásticamente la convivencia de un equipo de trabajo					
	9	Todos los relacionados con la vida personal de los demás y todo chisme afecta la convivencia en un grupo de trabajo					
	10	Hablar sobre temas personales o familiares de las personas Hablar de relaciones amorosas entre compañeros Generar confusión o distorsión de problemas internos de la empresa cuando opinamos sin estar implicados Inventar historias falsas de los compañeros de trabajo					
	11	La relación sentimental entre dos compañeros de trabajo que son casados					
	12	Todos los que involucren antecedentes de la vida privada de los funcionarios					
	13	Por ejemplo que un trabajador habla de otro integrante de la organización o que directamente hablen de uno					
	Pregunta 6	Sujeto			Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición

¿Cómo reaccionarían ustedes ante una persona como María que comparte chismes con sus compañeros?	1	Se la alejoría del grupo y se le diría que esta actitud no es acorde y que genera un mal ambiente laboral	Los colaboradores expresaron que, ante una persona chismosa, reaccionarían intentando conversar con ella sobre su comportamiento. En caso de que lo consideren desagradable o incómodo, optarían por ignorarla y mantener cierta distancia, adoptando una postura prudente. Estas acciones, sin embargo, podrían afectar el clima laboral.	Ante una persona chismosa reaccionarían intentando conversar con ella sobre su comportamiento o mantener cierta distancia
	2	Evaluativamente		
	3	Reaccionaría alejándome de María ya que no comparto los comentarios hacia los demás		
	4	Sería desagradable e incomodo		
	5	Yo soy de las personas q lo que escucho prefiero callar entre menos uno sepa mejor A veces uno escucha ciertos comentarios que no son muy bueno y al extenderse pueden afectar a los demás Es mejor ser prudente		
	6	La excluyo de mi círculo de trabajo		
	7	Con relación a estas personas es mejor no tenerlas en cuenta es mejor ignorar los comentarios y acciones de estas personas para evitar que se propaguen los chismes y comentarios		
	8	No me dejaría influenciar por este tipo de personas lo mejor es ignorarlas y dejarlas a un lado		
	9	Se aparta a esta gente del equipo de trabajo y se le hace saber que lo que está haciendo afecta el buen clima laboral		
	10	Con molestia y enojo Nadie tiene el derecho de opinar sobre las vidas de las personas y mas cuando la intensión es generar daño o inconvenientes		
	11	Yo la saco de mi círculo social		

12	<i>Seria reacio como esta persona no me gustaría convivir en un mismo entorno</i>
13	<i>Omitir sus comentarios no prestar atención y comunicarme con María estrictamente el tema laboral</i>

Pregunta 7	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<i>Desde su experiencia ¿Cuál es el efecto que tiene la comunicación informal en su convivencia laboral? ¿Por qué?</i>	1	<i>Depende de cómo se haga uso de este tipo de comunicación si se hace adecuadamente no afectaría a un grupo de trabajo si se hace de forma inadecuada puede dañar el trabajo y la vida de los demás</i>	<i>Desde el punto de vista de los policías comentan que el efecto de la comunicación informal en su convivencia laboral es notable ya que pasan más tiempo en el trabajo que en sus hogares, Y su impacto depende del contexto y de cómo se utilice, ya que puede tener tanto efectos positivos como negativos. Aunque este tipo de comunicación facilita las conversaciones y puede fortalecer los lazos entre compañeros también puede generar tensiones, Esto ocurre porque al no estar respaldada por una estructura</i>	<i>la comunicación informal en su convivencia laboral es notable ya que pasan más tiempo en el trabajo que en sus hogares, Y su impacto depende del contexto y de cómo se utilice, ya que puede tener tanto efectos positivos como negativos</i>
	2	<i>Depende el contexto y contenido</i>		
	3	<i>El efecto que tiene la comunicación informal en mi convivencia laboral puede ser no utilizando palabras adecuadas en las expresiones</i>		
	4	<i>Tiene efectos positivos y negativos porque aunque la comunicación informal facilita las conversaciones así mismo puede generar tensiones y mal ambiente laboral</i>		
	5	<i>Eso depende del tipo de información porque puede ser positiva o negativa</i>		
	6	<i>Influye de manera notoria porque vivimos más en el trabajo que en la Casa</i>		
	7	<i>La comunicación informal puede traer con sigo muchos factores desde el punto de vista de la problemática que se puede generar en un equipo de trabajo presizamente por que esta información no es formal y</i>		

	no queda sustentada en ningún escrito o comunicado	formal, puede dar lugar a malentendidos o interpretaciones erróneas que afecten la armonía laboral
8	La comunicación informal es utilizada en un entorno donde se requiere que un mensaje llegue a otra persona sin la necesidad de que existan formalismos eso en ocasiones suele ayudar al desempeño laboral de los funcionarios en otras ocasiones no todo depende de cómo se ha utilizada	
9	Depende de como se implemente este tipo de comunicación puede generar una buena opción de llevar relaciones con los demás	
10	La comunicación informal en el trabajo tiene efectos tanto positivos como negativos Por un lado fomenta la camaradería y fortalece las relaciones entre compañeros facilitando el intercambio de ideas y reduciendo el estrés Sin embargo también puede dar lugar a la propagación de rumores generar exclusión y desviar la atención de las tareas laborales	
11	El efecto de la comunicación informal en mi entorno laboral tiene efecto positivo porque no se manejan corrillos chismes	
12	Ya que hay personas que utilizan este tipo de comunicación para afectar la vida emocional de los demás el efecto en un equipo de trabajo es grande	
13	Dañan los procesos organizacionales el clima laboral habitual	

Pregunta 8	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p>Considera que los chismes pueden contribuir positivamente a la convivencia laboral ¿por qué?</p>	1	<p>No contribuyen en nada ya que esta actividad lo único que busca es demeritar la vida de los demás</p>	<p>En cuanto a la opinión de los policías sobre si un chisme puede ser positivo o negativo, mencionan que, por lo general, no contribuye en ningún aspecto positivo, ya que su principal objetivo es demeritar a las personas, generando descontento, discordias y tensión. Esto daña la salud mental y las amistades dentro del grupo de trabajo, desintegrando la confianza. Sin embargo, dependiendo del contexto y de la intención de los comentarios, un chisme podría llegar a tener un efecto positivo, ya que no toda la información compartida es necesariamente negativa.</p>	<p>Los chismes no contribuyen positivamente, ya que demeritan, dañan la salud mental y las amistades, pero dependiendo del contexto y de la intención, un chisme podría llegar a tener un efecto positivo.</p>
	2	<p>No generan discordia</p>		
	3	<p>Dependiendo del entorno y de las personas que refieran los comentarios y las palabras que se utilizan en este</p>		
	4	<p>No los chismes general tensión y descontento en los Integrantes del grupo de trabajo</p>		
	5	<p>Si claro porque si el comentario es positivo ayudaría a la convivencia laboral no siempre las informaciones son negativas</p>		
	6	<p>Influyen negativamente todo chisme daña la mente y por ende una amistad</p>		
	7	<p>En ninguno de los casos se puede tener presente que un chisme traiga consigo algo positivo para un equipo de trabajo, por lo contrario lo que hace es desintegrar la confianza de todos</p>		
	8	<p>No contribuyen en nada bueno</p>		
	9	<p>Si solamente afectan el clima laboral en la empresa</p>		
	10	<p>No considero que solo traen dificultades porque no s negativos o se hacen bajo malas intensiones</p>		

11	Jamás un chisme sería algo positivo porque afecta de una u otra manera la convivencia laboral
12	No aportan en nada bueno a la convivencia de un grupo
13	No porque deteriora el buen ambiente laboral y su buen funcionamiento

Pregunta 9	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Si ustedes estuvieran involucrados en chismes como los que María estaba comentando que afectan de manera negativa su convivencia laboral de qué manera enfrentaría esta situación?	1	Se llamaría a esta persona y se le haría caer en cuenta que la actividad que está realizando es inadecuada y que va en contravía del buen clima que se lleva en el grupo	Con respecto al caso hipotético, los colaboradores manifestaron que enfrentarían esta situación de la siguiente manera: en primer lugar, establecerían una conversación con la persona que realiza los chismes para reflexionar sobre lo que hace y sugerirle que desista de esas prácticas, con el fin de que se desenvuelva mejor en su ambiente laboral. En casos más graves, se convocaría una reunión con todo el equipo de talento humano para confrontar a la persona que está provocando los	Enfrentar a una persona chismosa por medio de la conversación y reflexión sobre lo que hace, convocar a una reunión o solamente guardarían su distancia.
	2	Aclarando y enfrentando		
	3	Llamando al diálogo entre los involucrados		
	4	Hablaría con María y le sugeriría que deje esta práctica para que así haya un mejor ambiente laboral		
	5	Con la verdad y dando la cara		
	6	Frente a un chisme me alejo y me hago a un lado de ese mal ambiente		
	7	A este tipo de personas es mejor ignorarlas y no dejar que participen dentro de un equipo de trabajo		
	8	Haría una reunión con todos los funcionarios del equipo de trabajo y confrontaría a la persona que está diciendo los chismes de los demás		
	9	Se le diría a esa persona que está haciendo mal y que lo que hace afecta directamente al equipo de trabajo		

			chismes. Sin embargo, otras opiniones refieren que solamente guardarían su distancia, ignorándola para evitar conflictos.	
	10	Si estuviera involucrado en chismes que afectan negativamente la convivencia laboral abordaría la situación comunicándome directamente con las personas involucradas para aclarar malentendidos y manteniendo la calma y una actitud profesional		
	11	Llamaría a maria y la enfrentaría para que el chisme no se siga regando		
	12	Reuniría al todo el grupo y pondría en contexto esta situación y enfrentaría a esa persona dejándola descubierta		
	13	Haría caso omiso y no permitiría que influya en mi trabajo Si el chisme me afecta directamente limpiaré mi nombre con pruebas concretas		
Pregunta 10	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Cómo afectaría su convivencia laboral si una	1	Afectaría ya que una sola persona puede dañar el ambiente laboral	Según la opinión de los entrevistados, si una persona chismosa estuviera en su lugar de trabajo, afectaría su convivencia	Una persona chismosa afectaría la convivencia desestabilizando a todo el grupo de trabajo, ya que es una persona
	2	Existe una reacción a esclarecer el entorno		
	3	Se debería realizar una mesa de diálogo a n de generar mejores comportamientos a María		

persona como
María estuviera en
su lugar de
trabajo?

4	Afectaría de manera negativa creando enemistades entre los Integrantes del grupo de trabajo
5	si sería un poco difícil por cuanto es una persona de mucho cuidado y de poco confiar
6	Afecta negativamente en la convivencia laboral este tipo de personas son dañinas
7	Afecta a todo un equipo de trabajo por el daño que causa a todos los integrantes
8	Se afectaría la convivencia si una persona como estas trabajara con nosotros y dañaría el buen ambiente laboral
9	Es mejor ignorar a esta persona y no comentarle nada de la vida personal solo temas laborales
10	La presencia de una persona como María en el lugar de trabajo puede generar desconfianza entre compañeros crear un ambiente tóxico y provocar divisiones en el equipo Esto puede distraer a los empleados de sus tareas afectar la productividad y disminuir la moral haciendo que se sientan menos valorados y comprometidos
11	Fatal para la sana convivencia entre equipo de trabajo
12	Afectaría en gran medida y sería mejor evitar tener una

de la siguiente manera:
mencionan que solo es necesario que una sola persona realice estas prácticas dañinas para desestabilizar a todo el grupo de trabajo, ya que es una persona de mucho cuidado y de poca confianza, y afecta las relaciones, creando enemistades. La mejor manera de tratarla sería abordando únicamente temas netamente laborales.

de mucho cuidado y de poca confianza, creando enemistades.

cercanía con esa persona

13 Sería molesto contaminaría el entorno laboral

Pregunta 11	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p>Si estuvieran en este equipo de trabajo ¿cómo reaccionaría con estas dinámicas de comunicación?</p>	1	<p>Hay que ser totalmente imparcial y no acercarse a personas que se comportan de esta manera</p>	<p>Si los policías estuvieran involucrados en el caso hipotético, reaccionarían de la siguiente manera: serían imparciales y se alejarían, ignorando ese tipo de situaciones generadas por las personas que crean chismes, y se comunicarían solamente a través de canales formales. Por otro lado, optarían por procurar mejorar su ambiente laboral, siendo empáticos, espontáneos y desarrollando una comunicación asertiva para favorecer el desempeño de todo el equipo de talento humano</p>	<p>Los policías reaccionarían siendo imparciales y ignorando ese tipo de situaciones generadas por las personas que crean chismes, y se comunicarían solamente a través de canales formales, desarrollando una comunicación asertiva</p>
	2	<p>Mejorarlas depende del aporte que cada uno hace para trabajar en conjunto</p>		
	3	<p>Tratando de ser empático con las demás personas y que ellas entiendan las posturas de los demás</p>		
	4	<p>Optaría por practicar una comunicación informal espontánea y asertiva con los compañeros de trabajo</p>		
	5	<p>Con mucha incomodidad aunque en ocasiones es bueno no darle largas y tratar de ignorar esas situaciones para no dejar que el desempeño laboral de cada uno se vea afectado</p>		
	6	<p>Me alejo no me gusta el chisme</p>		
	7	<p>Lo mejor es que la comunicación en un equipo de trabajo se realice de manera formal por la complicación en la comunicación que existe entre un equipo de trabajo</p>		
	8	<p>Hay que medir muy bien los tipos de comunicación que se están desarrollando en la oficina y determinar que tipo de información favorece al buen desempeño del equipo</p>		

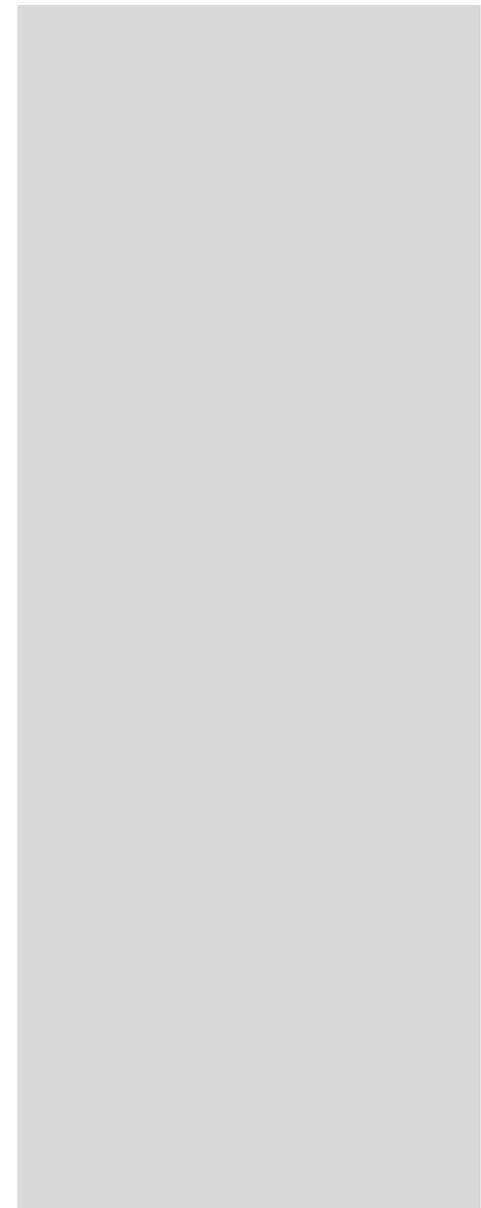
9	Las aplicaría de buena forma que integren al grupo y que sirva para buscar momentos de relajación
10	Para evitar chismes en el ambiente laboral promovería la comunicación abierta y establecería normas claras que acaben la propagación de rumores Modelaría comportamientos positivos al no participar en chismes fomentaría el trabajo en equipo mediante actividades colaborativas y ofrecería redes de comunicación para que los empleados expresen inquietudes de manera constructiva
11	Me alejo para no escuchar
12	Trataría de ser lo más discreto posible y no dar información personal
13	Si fuera líder del equipo dejaría las cosas claras de tratar los temas estrictamente laborales prohibiendo totalmente especulaciones o chismes

--	--

Pregunta 12	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Si María trabajara en el área de talento humano de policía de qué manera creen que esta comunicación	1	Afectaría al grupo ya que para poder laborar bien hay que relacionarse con un buen equipo de trabajo	Según el caso hipotético, si una persona como María trabajara en el área de talento humano de la policía, afectaría su convivencia laboral. En primer lugar, no tendría una buena comunicación con sus compañeros, ya que se	Según el caso hipotético una persona chismosa desestabiliza el desempeño grupal, por transmitir información personal
	2	Si dañaría las relación del grupo		
	3	Se vería afectada ya que no tendría una buena comunicación con los demás compañeros		
	4	Generaría mal ambiente laboral afectaría nocivamente el desempeño de los funcionarios crearía una competencia no sana		
	5	Bastante porque llegaría a desestabilizar el equipo de trabajo		

afectaría su
convivencia
laboral?

6	<p><i>Se crearía disputas entre los compañeros de trabajo y perjudicaría notablemente el ambiente laboral</i></p>	<p><i>podría manejar una cantidad considerable de información personal, desestabilizando así el desempeño grupal. Sin embargo, esto se basa en el caso hipotético, ya que se reconoce que en la realidad los policías de talento humano funcionan como un engranaje</i></p>
7	<p><i>Una persona como estas trabajara en nuestro grupo dañaría los lasos de amistad</i></p>	
8	<p><i>Dentro del equipo de talento humano se maneja un buen ambiente laboral teniendo en cuenta que es un equipo en granado y todos los procesos aportan a la misionería del equipo Si una persona como estas laboral en nuestra dependencia afectaría en gran parte el desempeño laboral</i></p>	
9	<p><i>Se afectaría en gran medida ya que dentro de nuestro grupo se maneja mucha información personal de los funcionarios</i></p>	
10	<p><i>Puede generar desconfianza generalizada entre los empleados impactar negativamente en la ética y moral de los trabajadores además de crear un ambiente tenso y hostil Esto puede perjudicar la cohesión del equipo y dañar la reputación del área ya que se percibiría un manejo irresponsable de la información confidencial La falta de confianza y la tensión podrían dificultar la implementación de políticas y prácticas necesarias para el bienestar del personal lo que es perjudicial en un entorno que requiere colaboración y confianza</i></p>	
11	<p><i>El chisme de donde se vea afecta negativamente</i></p>	



- 12 Siempre **afectaría en cualquier grupo no importa cuál sea ya que el chisme solo busca destruir** a otra persona y más cuando las acusaciones se han sin sustentos
- 13 **Afectaría totalmente el equipo** en todos los campos existentes

Pregunta 13	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Si hubiera una persona como María en el área de talento humano de la policía como llevarían la conversación con esta persona?	1	En lo posible se evitaría hablar con esta persona	Los policías de talento humano llevarían una conversación con María de la siguiente manera: se le daría poca confianza y, en lo posible, se evitaría hablar con una persona que practique los chismes de manera que afecte al grupo. Sin embargo, se trataría de ser directo, delicado, discreto o reservado en lo que se quiere transmitir, especialmente en lo que respecta a aspectos personales. Otras opiniones serían más drásticas en sus acciones, siendo más cautelosos y reduciendo su comunicación a aspectos netamente laborales.	En lo posible se evitaría hablar con una persona que practique los chismes que afecte al grupo siendo directo, delicado, discreto o reservado en lo que se quiere transmitir.
	2	Directa para que no existan malos entendidos		
	3	Tratando de ser delicado en las conversaciones y reservado una información		
	4	Me reservaría mis comentarios personales o información personal de mis compañeros		
	5	De lejos la verdad de poca confianza		
	6	Le digo en la Cara que deje de ser chismosa y la Excluyo de mis amistades		
	7	Sería muy discreto al momento de hablar con una persona como estas no trata de dar información personal		
	8	Sería muy discreto Al momento de hablar con una persona como estas ya que sería muy fácil identificarla como una persona que difunde chismes rumores sobre los demás		
	9	Sería restringida y netamente laboral		

- 10 *Trataría de tener una conversación privada y respetuosa Comenzaría reconociendo su valor como parte del equipo y expresaría mis preocupaciones sobre el impacto negativo de los chismes en la confianza y la moral **Le daría la oportunidad de compartir su perspectiva y reflexionar** sobre sus acciones y luego sugeriría trabajar juntos para fomentar una comunicación más abierta y constructiva*
- 11 *Yo **la evitaría por completo***
- 12 *Sería discreto y alejado **trataría de no entablar conversación***
- 13 *Se hablaría directamente **con ella temas netamente laboral***

<i>Pregunta 14</i>	<i>Sujeto</i>	<i>Respuesta</i>	<i>Análisis de respuesta</i>	<i>Proposición</i>
<i>¿Con que aspectos del caso se identificarían ustedes?</i>	1	<i>Hay personas que buscan la forma de dañar a otros con comentarios que no tienen lugar en la organización</i>	<i>Finalmente, la manera en que los policías se identificarían con el caso mencionado anteriormente sería en la variedad de experiencias, ya que no han contado con una persona con estas características que, de manera intencional, quiera difundir rumores para generar un mal ambiente laboral. Sin embargo otras opiniones indican que sí existen personas que</i>	<i>Los policías se identifican en una variedad de experiencias, con personas que tiene buenas intenciones o malintencionadas en lo que desean transmitir y no permitirían que los rumores les afecten.</i>
	2	<i>Ninguno no me gusta hacer ni decir nada que afecte mi trabajo</i>		
	3	<i>Con los comentarios que se realizan por algunas personas en el grupo de trabajo</i>		
	4	<i>En todo grupo de trabajo hay alguien a persona que habla un poco de más de la vida personal de las personas</i>		
	5	<i>cuando a uno le llegan con comentarios bastante personales de otros compañeros</i>		
	6	<i>En apartarme del chisme</i>		
	7	<i>En el grupo no hemos presentado inconvenientes con personas que quieran difundir chismes de los demás</i>		

8	<i>No hemos tenido inconvenientes con personas similares</i>	<i>realizan comentarios personales que pueden ser percibidos como dañinos, otros optarían por no permitir que los rumores les afecten y guardarían su distancia de estas personas</i>
9	<i>Desconfianza Falta de empatía y Falta de honestidad</i>	
10	<i>No me identifico con nada no me gusta el chisme mucho menos difundirlo</i>	
11	<i>Siempre hay alguna persona en cualquier lugar que le guste el chisme solo hay que saberla idéntica</i>	
12	<i>Han llegado muchas marías a nuestra vida laboral es ya la manera como actuamos con estas personas es lo que marca la diferencia para que no influya en nuestro desempeño</i>	
13	<i>Hasta el momento no hemos contado con una persona de estas características</i>	

Describir el impacto de la comunicación informal en la salud física de los trabajadores del Comando del Departamento de Policía (Nariño)- DENAR, en el área de Talento Humano.

Categoría de Salud Física

Grupo focal

Grupo de Talento Humano Policía DENAR

Salud física: Se va a tener en consideración el siguiente caso de estudio hipotético para la realización de las preguntas con respecto a la categoría de salud física.

Laura trabaja en una empresa de lácteos, tiene un espacio de trabajo en un ambiente relajado y abierto. Durante los descansos, suelen tener conversaciones amigables y relajadas sobre diferentes de temas, pero en el que se incluyen chismes sobre otros compañeros de trabajo. En una ocasión, Laura comparte con Roberto quien es el dueño de la empresa un rumor sobre una supuesta situación conflictiva entre los miembros de la empresa. Aunque la conversación inicialmente parece inofensiva, se convierte en un chisme que comienza a generar estrés en Roberto, quien empieza a preocuparse por el ambiente laboral y por cómo esto podría afectar su compañía. Con el tiempo, la preocupación constante por los chismes y la comunicación espontanea empiezan a afectar la salud física de Roberto, manifestándose en dolores de cabeza frecuentes y problemas para conciliar el sueño. En este caso hipotético, se observa cómo la comunicación informal y los chismes pueden tener un impacto negativo en la salud física de los trabajadores. La preocupación constante y el estrés generado por la especulación sobre la situación laboral de otros compañeros pueden manifestarse en síntomas físicos como dolores de cabeza y trastornos del sueño. Esto resalta la importancia de promover una comunicación más consciente y positiva en el entorno laboral para preservar la salud integral de los empleados.

Pregunta 1	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
------------	--------	-----------	-----------------------	-------------

¿Qué tipos específicos de situaciones de comunicación informal están contribuyendo al ambiente laboral descrito en el caso, y cómo creen que está impactando la salud física de los empleados?

1

Pues todo es como un engranaje Ahí estamos viendo que la afectación en el caso del dueño de la empresa que digamos es el nivel directivo de la corporación o digamos del engranaje laboral y la incidencia que tiene Digamos si la cabeza de la empresa no está bien tanto física como emocionalmente obviamente no va a tener un buen direccionamiento y no va a haber una buena armonía en el entorno laboral pues esta es la incidencia que tiene a nivel emocional y digamos la parte física que obviamente no le va a permitir optimizar todos sus habilidades tanto físicas y psicológicas para el direccionamiento de la misma

Dando respuesta a la primera pregunta, en base al caso hipotético sobre cómo la comunicación informal impacta la salud física de los empleados, la opinión del policía del área de talento humano es que la empresa funciona como un engranaje. Si la persona que mantiene el direccionamiento de las funciones laborales se encuentra emocionalmente inestable, esto afectará directamente su estado físico y psicológico, generando un entorno laboral deficiente.

Un liderazgo inestable, afectaría el estado físico y psicológico de los trabajadores.

Pregunta 2	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
------------	--------	-----------	-----------------------	-------------

<p>¿Qué otros aspectos fisiológicos relevantes consideran que llegaron a ser influenciados en Roberto por los comentarios de Laura?</p>	<p>1 lo que comenzó como algo emocional se comenzó a manifestar como algo físico que ya no pudo con su cabeza Entonces comenzó a manifestar dolor del cuerpo tensiones estrés Entonces eso de pronto va a conllevar a tener que incapacitarse y que Laura tenga estrés postraumático</p>	<p>Se proporcionó una sola respuesta en la segunda pregunta hipotética en cuanto a los aspectos fisiológicos que pueden ser influenciados por la comunicación informal, en forma de chismes: dolor de cabeza y un cuerpo tensionado.</p>	<p>Los chismes pueden provocar dolencias físicas.</p>	
Pregunta 3	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p>Desde su opinión ¿Cuál es la intención que tiene Laura sobre sus comentarios?</p>	<p>1 <hr/>2</p>	<p>Creo que va más relacionado como causar una desunión en el grupo de trabajo Y cómo desestabilizar esa parte de la armonía del equipo de trabajo <hr/>de pronto Laura adopta una postura poco profesional porque pues como bien se sabe es una comunicación informal ya ella es espacio lo está adoptado para manifestar o transmitir de pronto situaciones que no dan a lugar digamos Pues sí se está dando este tipo de novedades debe darse Pues en un entorno o un contexto laboral y no cómo se está haciendo porque en el ejemplo simplemente se están manifestando que está partiendo de una comunicación informal que se supone que debe estar desligada del entorno sin embargo ella se está apropiando de ese contexto para trascender a ese tipo de Comunicaciones para generar ese</p>	<p>En cuanto a la tercera pregunta, basada en el caso hipotético, los entrevistados refieren que la intención de los comentarios informales, en forma de rumores, es desestabilizar al grupo de trabajo y generar un malestar físico</p>	<p>La intención de rumores puede generar malestar físico y un grupo de trabajo inestable.</p>

tipo de malestar

Pregunta 4	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p>Desde su experiencia en su ámbito laboral ¿Cuál es el impacto de la comunicación informal en su salud física? ¿Por qué?</p>	1	<p>Pues creería yo que aquí se comienza a desarrollar mucho el síndrome de burnout Qué es el síndrome del trabajador quemado entonces creo que mucho de nosotros Me incluyo yo tenemos esos síntomas y los manifestamos la presión del estrés el agotamiento el cansancio excesivo el que no quiero ir al trabajo el que se excusa por no llegar creo que se manifiestan en esas cosas</p>	<p>En respuesta a la última pregunta, basada en la experiencia de los trabajadores de policía del área de talento humano sobre el impacto de la comunicación informal en su salud física, perciben que el grupo de talento humano, en general, se ha desunido. sus funciones laborales han llevado al desarrollo del síndrome de burnout, manifestado en estrés, agotamiento físico, dolores de cabeza, dificultades para conciliar el sueño y dolores</p>	<p>La comunicación informal puede ser tanto un inhibidor o ser afectada ante actividades laborales estresantes.</p>
	2	<p>Esa situación se ha presentado y que aquí se mira mucho se ha comentado y he escuchado a muchos y aquí aprovechando el espacio pues se ha desunido mucho el grupo Entonces ha prestado para que cada uno haga sus actividades se esparzan de unos con otros a integrarse O cambiar de pronto ese entorno salir de ese estrés que manejamos a un momento te esparcimos como este que es un momento de esparcirnos nosotros en una actividad diferente a lo laboral se ha prestado mucho para eso para que muchos nos des unamos y se presente el conflicto entre muchos compañeros para no hablar y lo que hablábamos ahí a muchos se nos manifiesta el dolor de cabeza no conciliamos el sueño nos duele el cuerpo que era lo que decía mi compañera que sentimos cansancio que ya no venimos con las mismas ganas de trabajar</p>		

sino que **sino que estamos aquí por cumplir y hacer las cosas**

corporales. y directamente afecta la dinámica de la comunicación informal entre los colaboradores, intensificando sus dolencias físicas y psicológicas. Sin embargo, mencionan que la comunicación informal también puede servir como un medio para dar consejos y realizar actividades recreativas que ayudan a reducir sus niveles de estrés laboral.

3 *Sí yo creo que cuando tocábamos el tema uno se reflejaba en la experiencia con las preguntas que tú nos hacías y lo mirábamos tanto en la parte física como emocional que uno a veces **se deja afectar tanto del trabajo que haya momentos que uno quiere dejar todo tirado e irse** y uno a veces piensa solamente piensa en uno y tal vez no en los demás entonces acá cuando se hacen comentarios no no **por querer hacer sentir mal al otro No nada de eso eso es a veces que es tanto el estrés que cada quien piensa a veces uno solamente** piensa en uno creo Aunque algo otro de los compañeros sí le ayudan a uno a recapacitar a nuevamente aterrizar acá en la en el trabajo en la realidad*

4 *Sí hay complementando con lo que dijeron los compañeros hay que tener en cuenta tanto el engranaje que es la parte física mental como psicológica o sea **todo es como un engranaje** Entonces es la forma en la que incide es si son tantos comentarios son tantas observaciones al respecto nos vamos a enfocar solo en ellas y nos **vamos a dejar a afectar a tal nivel que se va a somatizar a nivel físico** eso es como la interacción ya de que ya*

que los comentarios pasan de estar en la mente a estar en el cuerpo como decía la compañera que ya se empiezan a somatizar que ya empiezan a ver patologías a nivel biológico pero que se desencadenan propiamente de la parte mental

Pregunta 5	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p>Si estuvieran en la situación de Roberto ¿cómo creen que se sentirían físicamente ante la presencia de rumores?</p>	1	Se me han presentado síntomas similares a los expuestos	<p>Según el caso hipotético, si los policías estuvieran en la situación de Roberto ante la presencia de rumores, experimentarían tensión muscular, dolores de estómago, dolores de cabeza frecuentes y problemas para dormir debido a la ansiedad y el estrés que esto genera. Si, en este caso, es el jefe quien se encuentra afectado, adoptaría una postura más firme, procurando alejarse de los chismes y enfocándose en guiar al equipo, ya que es el pilar del grupo</p>	<p>los rumores provocan tensión muscular, dolores de estómago, dolores de cabeza frecuentes y problemas para dormir debido a la ansiedad y el estrés ,en caso de ser el jefe adoptaría una postura más firme</p>
	2	Tensión		
	3	Intranquilo ya que esto podría dañar un clima laboral de la empresa		
	4	Mal Estresado con dolor de cabeza		
	5	Mal eso genera mucho estrés		
	6	Me daría mucha rabia e impotencia		
	7	Hay que tener una posición muy fuerte con un equipo de trabajo al ser la cabeza visible ya que de el jefe está mal el equipo de trabajo está mal		
	8	Hay que ser muy prudente con este tipo de personas sería mejor desistir de ellas		
	9	Es preocupante que la cabeza de la compañía se encuentre enfermo lo mejor es que el jefe no se involucre en estos temas de chismes y se fije en guiar la empresa		

		<p>10 Podría generarme un profundo malestar físico manifestándose con dolores de cabeza frecuentes problemas para dormir debido a la ansiedad fatiga crónica por la falta de descanso tensión muscular en el cuello y los hombros y malestar estomacal estos síntomas y el estrés asociado pueden afectar mi bienestar físico</p>		
		<p>11 dolor de cabeza y ansiedad</p>		
		<p>12 El jefe de la entidad debe ser el que mejor maneje emocionalmente si vida lo mejor seria reunir al grupo y tratar de solucionar el problema que exista</p>		
		<p>13 Dolor de cabeza</p>		
Pregunta 6	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p>Si estuvieran en la posición de Roberto, ¿qué otro tipo de chismes les afectarían físicamente?</p>	1	<p>Todo rumor y chisme es malo y afecta</p>	<p>Con respecto al caso hipotético, otro tipo de chismes que podrían afectar físicamente, mentalmente e incluso emocionalmente, según los policías, serían los comentarios sobre la apariencia física, la vida personal en general, y aspectos laborales, como rumores de despidos o habladurías sobre el rendimiento en el trabajo. Por otro lado, los colaboradores</p>	<p>Los comentarios que afectarían físicamente apariencia física, la vida personal en general, y aspectos laborales, como rumores de despidos o habladurías sobre el rendimiento en el trabajo, en caso del jefe se debe mantener una mayor seriedad</p>
	2	<p>Yo no permito que ningún chismes rumor o mal comentario me afecte</p>		
	3	<p>Las apariencias físicas de las personas</p>		
	4	<p>Chismes sobre la vida personal de los compañeros de trabajo</p>		
	5	<p>Cualquiera la verdad cuando los comentarios son negativos afecta de igual forma la parte física y mental</p>		
	6	<p>Todo chisme perjudica</p>		
	7	<p>Por lo general todo comentario que tenga que ver con la vida personal de los demás afecta física y emocionalmente</p>		
	8	<p>Al ser el jefe de una entidad hay que guardar toda la serenidad del caso</p>		
	9	<p>Los relacionados con la vida personal</p>		

			manifiestan que, en este caso, al tratarse del jefe, se debe mantener una mayor seriedad	
	10	Rumores sobre despidos o recortes Chismes sobre la competencia Habladurías sobre el rendimiento de otros Comentarios sobre cambios en la dirección Conversaciones sobre conflictos interpersonales		
	11	Relaciones extra matrimoniales entre compañeros de trabajo		
	12	El jefe no se debe dejar afectar física ni emocionalmente por los inconvenientes que hayan en su empresa el debe manejar la serenidad del caso para buscar alternativas de solución de conflictos		
	13	Que el personal este en conflicto y dejen de ser productivos para empresa		
Pregunta 7	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Qué tipo de episodios laborales similares o diferentes descritos en el caso les han	1	El estrés la presión la preocupación	Con respecto al caso hipotético y los episodios similares o diferentes que puedan causar dolencias físicas a los policías, estos estarían relacionados con la gran carga laboral, comentarios injustos sobre su desempeño en el	los episodios que causan dolencias físicas son carga laboral, comentarios injustos sobre su desempeño en el área de talento humano y los conflictos interpersonales, provocando cansancio, dolor de cabeza, vértigo
	2	Es más sobre la gran carga laboral que manejamos a veces		
	3	Somnolencia cefalea vértigo polifagia		
	4	La mala comunicación entre dos compañeros ha llegado a generarme estrés nervios dolor de cabeza		
	5	Los malos comentarios o en algunas ocasiones injustos sobre el trabajo que se realiza		
	6	Cuando hablan mal de mi o dicen cosas que yo no he dicho		

causado a ustedes dolencias físicas?	7	No hemos presentado casos de personas con las Cuales hayamos tenido inconvenientes por causa de los chismes	área de talento humano y los conflictos interpersonales. Estas situaciones estresantes derivan en nerviosismo, cansancio, cefalea o dolor de cabeza, vértigo y polifagia, es decir, comer en exceso	y comer en exceso
	8	El estrés generado por la sobrecarga laboral		
	9	Cuando se genera estrés por situaciones del trabajo se pueden generar dolencias en el cuerpo		
	10	Estrés por sobrecarga de trabajo Conflictos interpersonales Incertidumbre laboral Ambiente tóxico		
	11	Una orden dada de un momento a otro para realizar un trabajo		
	12	El estrés es detonante de enfermedades y esto afecta la salud de cualquiera		
	13	Chismes comentarios fuera de base mala interpretación de una información verídica		
Pregunta 8	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
Si ustedes estuvieran involucrados en chismes como los que Laura estaba	1	Hay que enfrentar a la persona que inicia con esta actividad y hacerle caer en cuenta que lo que hace afecta al grupo	Según el caso hipotético, los policías enfrentarían situaciones de comunicación informal que afectan su salud física iniciando una conversación de apoyo con un compañero de confianza para	los chismes se enfrentarían conversación con un compañero de confianza para reflexionar sobre el daño que la persona chismosa está causando al clima laboral., evitando, confrontarla y
	2	Hablando directamente para que no se sigan dando malos entendidos		
	3	Hablando de forma Clara y buscando soluciones a los conflictos que pues se pueden generar		

<p>comentando, afectando de manera negativa su salud física ¿de qué manera enfrentaría esta situación?</p>	4	<p>Hablaría directamente con Laura y pediría que no hable de cosas que no son de su importancia</p>	<p>reflexionar sobre el daño que la persona chismosa está causando al clima laboral. Buscarían identificar qué es lo que falta en el grupo si se presentan malos entendidos, evitando que el problema crezca, e incluso llegarían al punto de confrontarla o ignorarla, excluyéndose de conversaciones personales con personas chismosas. Además, establecerían límites y redirigirían los temas hacia asuntos más positivos</p>	<p>estableciendo límites</p>
	5	<p>Aclarando la situación para que no pase a mayores</p>		
	6	<p>Enfrentó a la chismosa y le hablo claro que no se meta conmigo</p>		
	7	<p>Se enfrentaría excluyéndose de hablar con esta persona y más de comentarle situaciones personales</p>		
	8	<p>Ignoraría totalmente esta situación para que no me afecte físicamente</p>		
	9	<p>Se le haría saber a esta persona que esta causando un daño al buen clima laboral de la oficina</p>		
	10	<p>Enfrentaría la situación reflexionando sobre su impacto y reconociendo mis síntomas Buscaría apoyo de un compañero de confianza y establecería límites en mi participación en conversaciones chismosas redirigiendo los temas a asuntos más positivos Promovería la comunicación abierta entre mis compañeros y si los síntomas persisten consideraría hablar con un profesional de la salud</p>		
	11	<p>Enfrentando las partes relacionadas en el. Hecho para que se llegue a un arreglo amigable</p>		

	12	Se le diría a esta persona que encare personalmente los comentarios que ha escuchado		
	13	Hablaría con Laura directamente aclarando o terminando su comentario definitivamente		
Pregunta 9	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
¿Si Laura trabajara en el área de talento humano de policía de qué manera creen que esta comunicación afectaría su salud física?	1	Afectaría mucho ya que una persona como estas es desagradable para tenerla en un equipo de trabajo	Según el caso hipotético, si una persona como Laura trabajara en el área de talento humano, podría afectar la salud física de los policías con comentarios que provocarían un aumento en la alimentación y la pérdida de buenos hábitos de vida, causando tensión muscular y ansiedad. Esto afectaría también la salud mental del grupo, generando ambientes hostiles donde se perdería la confianza. Mencionan que una persona como Laura no debería ser bien recibida en el clima laboral, ya que todas las personas	Los chismes afectarían en la pérdida de buenos hábitos de vida, causando tensión muscular y ansiedad
	2	Ninguna		
	3	No adoptando estilos de vida saludable lo cual le causaría aumentar la alimentación y por ende afectar su salud física		
	4	Me causaría tensión ansiedad estrés		
	5	Afectaría mucho porque el solo estrés que genera esto ya afectaría la salud de cualquiera		
	6	Viviríamos todos estresados una persona como María no debería ser aceptada en mi lugar de trabajo		
	7	Se afectaría teniendo en cuenta que en un equipo de trabajo todas las personas están vinculadas dentro de los procesos		
	8	Si se afectaría la salud mental del grupo por la existencia de una persona así		

		<p>9 Afectaría en gran medida ya que el grupo es sólido con personas que cuenten con valores y una persona que quiera dañar el ambiente laboral solo afecta a los demás</p>	<p>en el área de talento humano están vinculadas a los procesos de trabajo</p>	
		<p>10 Afectaría generando molestias e incomodidad tendríamos un ambiente laboral tenso hostil donde nadie hablaría con la confianza que este trabajo requiere</p>		
		<p>11 Me dolería la cabeza de solo verla</p>		
		<p>12 Si afecta la salud saber que existe este tipo de personas en un grupo</p>		
		<p>13 Con constantes dolores de cabeza</p>		
Pregunta 10	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p>Desde su experiencia en su ámbito laboral ¿Cuál es el impacto de la comunicación informal en su salud física? ¿Por qué?</p>	1	<p>Depende de cómo se utilice este tipo de comunicación si se usa bien no es problema pero si se usa mal trae malestar</p>	<p>Desde la experiencia de los policías, el impacto de la comunicación informal en su salud física depende de cómo se emplee. Este tipo de comunicación puede tener tanto aspectos positivos como negativos. Cuando incluye chismes, además de provocar distracciones que afectan la productividad, puede</p>	<p>Este tipo de comunicación puede tener tanto aspectos positivos como negativos Provocando distracciones generar enfermedades y hábitos de vida poco saludables, como tensión muscular, estrés, dolores de cabeza, malestar en el cuello, ansiedad e irritabilidad o fomentando la camaradería mejorando la satisfacción laboral</p>
	2	<p>Ninguno</p>		
	3	<p>El impacto en el ámbito de la salud física serían no teniendo estilos de vida saludables aumentando el riesgo de mortalidad</p>		
	4	<p>En ocasiones la mala comunicación ha generado estrés dolor de cabeza irritabilidad</p>		
	5	<p>si es negativa me afecta bastante por el estrés y el dolor de cabeza y cuello que en ocasiones puede generar</p>		

6	Cuando dicen uno que otro chisme lo expresan y no ocasiones se habla cuando no se habla genera dolores de cabeza	generar enfermedades y hábitos de vida poco saludables, como
7	Se puede ver reflejada en la salud física manifestada por medio del estrés lo cual trae como sigo enfermedades laborales	tensión muscular, estrés, dolores de cabeza, malestar en el cuello, ansiedad e irritabilidad. Sin embargo, se reconoce que la comunicación informal fomenta la camaradería, contrarrestando las dolencias físicas y mejorando la satisfacción laboral
8	Depende de cómo sea manejada la comunicación informal genera un impacto negativo si se usa mal	
9	Se afecta seriamente ya que el estrés generado por chismes o rumores puede generar enfermedades	
10	Por un lado conversaciones que incluyen chismes pueden generar estrés y ansiedad, manifestándose en dolores de cabeza y tensión muscular Sin embargo un ambiente de comunicación informal que fomenta la camaradería puede reducir el estrés y mejorar la satisfacción laboral También puede haber distracciones que afecten la productividad y contribuyan al agotamiento físico	
11	No he tenido molestias físicas a causa de un chisme	
12	Depende de como se use la comunicación usará de manera adecuada se podrían evitar problemas	
13	Dolores de cabeza constante por que los chismes o especulaciones es lo primero que genera en mi esas situaciones incómodas	

Pregunta 11	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
Si estuvieran	1	Afectaría la salud física de la persona ya que la preocupación y el	Según el caso hipotético, si los	Los rumores afectarían en

en un entorno donde se difunden rumores, ¿cómo piensan que estos les afectarían físicamente?

		estrés traen con sigo enfermedades
2		No permito que los malos comentarios o rumores me afecten
3		Afectando la salud física y la salud mental de las personas conllevando alteraciones en el organismo
4		trato de no darle mucha importancia a los rumores, pero me generaría ansiedad
5		Bastante se vería afectada la salud mental y física
6		Rabia impotencia dolor de cabeza
7		La pregunta se relaciona con la anterior se vería afectada la salud física
8		Afectarían la salud emocional de todos los integrantes del equipo
9		Se afecta la parte emocional física y psicológica de las personas
10		La incertidumbre y preocupación por lo que se dice podrían generar altos niveles de estrés manifestándose en dolores de cabeza y tensión muscular Además de la ansiedad provocada por los rumores podría dificultar el sueño resultando en insomnio o un descanso de mala calidad lo que afectaría mi energía diaria
11		Dolencias de cuerpo cabeza e irritación y estrés
12		Sería mejor no involucrarse en estos grupos es mejor manejar la distancia

policías se vieran involucrados en situaciones donde se difunden rumores, serían afectados físicamente y psicológicamente. Esto les generaría incertidumbre, preocupaciones, rabia e impotencia, además de dolores de cabeza, tensión y enfermedades relacionadas con la ansiedad. También tendrían dificultades para dormir, lo que reduciría su energía y, por consiguiente, afectaría su desempeño laboral y las relaciones con sus compañeros de trabajo

dolores de cabeza, tensión y dificultades para dormir

13 Si hago caso omiso no generaría ninguna afectación física

Pregunta 12	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
Si ustedes estuvieran lidiando con esos rumores ¿cómo creen que podrían manifestarse esas preocupaciones en su cuerpo?	1	Con dolores de cabeza también en el cuello y espalda	Si los colaboradores estuvieran lidiando con rumores relacionados con el caso hipotético, las manifestaciones físicas debido a las preocupaciones incluirían malestar general, dolores de cabeza, rigidez en el cuello, irritación, afectaciones en la espalda, pérdida de apetito, malestar digestivo y problemas de sueño que provocarían cansancio.	las manifestaciones físicas debido a las preocupaciones incluirían malestar general, dolores de cabeza, rigidez en el cuello, irritación, afectaciones en la espalda, pérdida de apetito, malestar digestivo y problemas de sueño que provocarían cansancio
	2	Pues si ya es algo que se sale de control sentiría tensión		
	3	A través de cambios hormonales cambios físicos aumento de la dieta entre otros		
	4	Dolores de cabeza pérdida de apetito y de sueño		
	5	con varias dolencias en el cuerpo en el sueño en la falta de apetito y en el comportamiento		
	6	Dolor de cabeza irritación		
	7	Con dolores de cabeza y malestar general esto a causa de la preocupación generada por el estrés		
	8	Como dolencias genéricas en el cuerpo		
	9	Con dolores de la cabeza dolor en el cuello en espalda		
	10	Experimentaría dolores de cabeza y rigidez en el cuello y hombros debido a la tensión y el estrés ansiedad podría dificultar mi sueño resultando en cansancio diurno También podría enfrentar malestar digestivo y pérdida de apetito A largo plazo el		

estrés prolongado podría debilitar mi sistema inmunológico haciéndome más susceptible a enfermedades impactando así mi bienestar físico y salud genera

- 11 *Taquicardia*
- 12 *Con dolores de cabeza en el cuello malestar general*
- 13 *Dolores de cabeza enrojecimiento de la vista dolores musculares*

Pregunta 13	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<i>Si estuvieran en esa situación ¿qué sensaciones físicas creen que podrían experimentar?</i>	1	<i>Dolor agotamiento cansancio</i>	<i>Si los colaboradores se encontraran en el caso hipotético mencionado anteriormente, las sensaciones físicas que podrían experimentar serían agotamiento mental, dolor de cabeza, malestar en el cuello, somnolencia, irritabilidad, cansancio, pérdida de apetito, náuseas y cambios de estado de ánimo, como el mal genio</i>	<i>Según el caso experimentarían Agotamiento mental, dolor de cabeza, malestar en el cuello, somnolencia, irritabilidad, cansancio, pérdida de apetito, náuseas y cambios de estado de ánimo, como el mal genio</i>
	2	<i>Es similar a la anterior pregunta así que sentiría tensión presión</i>		
	3	<i>Podría presentar dolor de cabeza somnolencia irritabilidad</i>		
	4	<i>Cansancio perdida de sueño pérdida de apetito</i>		
	5	<i>Dolencias en partes del cuerpo cambios en el sueño y alimentación en el genio y humor</i>		
	6	<i>Irritación malgenio</i>		
	7	<i>Malestar corporal nauseas entre otras generadas por el estrés</i>		
	8	<i>Malestar dolor en el cuerpo cuello y cabeza</i>		
	9	<i>Se puede generar agotamiento físico y mental</i>		
	10	<i>Estrés Dolor de cabeza Ansiedad Malestar general Dolores y tensiones musculares</i>		
	11	<i>Rabia ansiedad desilusión</i>		
	12	<i>Cansancio fatiga dolor</i>		

13 Dolor de cabeza náuseas escalofrío

Pregunta 14	Sujeto	Respuesta	Análisis de respuesta	Proposición
<p>¿Con que aspectos del caso se identificarían ustedes?</p>	1	Con las dolencias físicas en el cuerpo	<p>Finalmente, los aspectos del caso hipotético con los que se identificarían los colaboradores serían variables, ya que podrían experimentar afectaciones en la salud física debido a la ansiedad en un ambiente laboral donde circulan rumores y chismes. Por otro lado, hay quienes no se identificarían con el caso, ya que no lo han vivenciado y no son personas que realicen comentarios que afecten sus relaciones laborales.</p>	<p>Identificándose con afectaciones en la salud física por chismes y comentarios que no afecten sus relaciones laborales.</p>
	2	Pues no lo he vivenciado de primera mano así que ninguna		
	3	No me idéntico con ningún aspecto del caso		
	4	En todo ambiente laboral siempre hay una persona que está pendiente de ellos rumores comentarios o chismes		
	5	Cuando a nosotros nos llegan con comentarios que no son tan positivos de algunos compañeros o jefes de trabajo		
	6	Yo en nada no soy una persona chismosa		
	7	Hasta el momento no se han presentado casos similares con personal del grupo		
	8	también ninguna		
	9	Me identificaría con varios aspectos del caso como el impacto del chisme en la ansiedad y el estrés que pueden afectar la salud física y emocional La dificultad de mantener un ambiente positivo ante rumores resuena al igual que la responsabilidad de cuidar el bienestar del equipo		
	10	En quedarme callada si llega a mi el chisme ahí muere no lo difundo		
	11	Para mí no existen personas así en nuestro grupo		
	12	Con el caso de los afectados por rumores o chismes		
	13	Hasta el momento no hemos contado con una persona de estas características		

 <p>UNIVERSIDAD CESMAG NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</p>	CARTA DE ENTREGA TRABAJO DE GRADO O TRABAJO DE APLICACIÓN – ASESOR(A)	CÓDIGO: AAC-BL-FR-032
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

San Juan de Pasto, 5 De marzo de 2025

Biblioteca
REMIGIO FIORE FORTEZZA OFM. CAP.
Universidad CESMAG
Pasto

Saludo de paz y bien.

Por medio de la presente se hace entrega del Trabajo de Grado / Trabajo de Aplicación denominado **La implicación de la comunicación informal en el clima laboral de los trabajadores del área de Talento Humano del Comando del Departamento de Policía (Nariño) – DENAR.**

Presentado por el (los) autor(es) Gustavo Andrés Delgado Mora del Programa Académico Psicología al correo electrónico biblioteca.trabajosdegrado@unicesmag.edu.co. Manifiesto como asesor(a), que su contenido, resumen, anexos y formato PDF cumple con las especificaciones de calidad, guía de presentación de Trabajos de Grado o de Aplicación, establecidos por la Universidad CESMAG, por lo tanto, se solicita el paz y salvo respectivo.

Atentamente,



CÉSAR ALEJANDRO MORÁN JIMÉNEZ

1085290757

Psicología

3162893533

Cesaralejandromj33@gmail.com

 UNIVERSIDAD CESMAG <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

INFORMACIÓN DEL (LOS) AUTOR(ES)	
Nombres y apellidos del autor: Gustavo Andrés Delgado Mora	Documento de identidad: 1124865864
Correo electrónico: delgadofgustavo@gmail.com	Número de contacto: 3146623317
Nombres y apellidos del autor:	Documento de identidad:
Correo electrónico:	Número de contacto:
Nombres y apellidos del autor:	Documento de identidad:
Correo electrónico:	Número de contacto:
Nombres y apellidos del autor:	Documento de identidad:
Correo electrónico:	Número de contacto:
Nombres y apellidos del asesor: Cesar Alejandro Moran	Documento de identidad: 1085290757
Correo electrónico: Cesaralejandromj33@gmail.com	Número de contacto: 3162893533
Título del trabajo de grado: La implicación de la comunicación informal en el clima laboral de los trabajadores del área de Talento Humano del Comando del Departamento de Policía (Nariño) – DENAR	
Facultad y Programa Académico: Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Programa de Psicología	

En mi (nuestra) calidad de autor(es) y/o titular (es) del derecho de autor del Trabajo de Grado o de Aplicación señalado en el encabezado, confiero (conferimos) a la Universidad CESMAG una licencia no exclusiva, limitada y gratuita, para la inclusión del trabajo de grado en el repositorio institucional. Por consiguiente, el alcance de la licencia que se otorga a través del presente documento, abarca las siguientes características:

- a) La autorización se otorga desde la fecha de suscripción del presente documento y durante todo el término en el que el (los) firmante(s) del presente documento conserve (mos) la titularidad de los derechos patrimoniales de autor. En el evento en el que deje (mos) de tener la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el Trabajo de Grado o de Aplicación, me (nos) comprometo (comprometemos) a informar de manera inmediata sobre dicha situación a la Universidad CESMAG. Por consiguiente, hasta que no exista comunicación escrita de mi(nuestra) parte informando sobre dicha situación, la Universidad CESMAG se encontrará debidamente habilitada para continuar con la publicación del Trabajo de Grado o de Aplicación dentro del repositorio

 UNIVERSIDAD CESMAG <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

institucional. Conozco(conocemos) que esta autorización podrá revocarse en cualquier momento, siempre y cuando se eleve la solicitud por escrito para dicho fin ante la Universidad CESMAG. En estos eventos, la Universidad CESMAG cuenta con el plazo de un mes después de recibida la petición, para desmarcar la visualización del Trabajo de Grado o de Aplicación del repositorio institucional.

- b) Se autoriza a la Universidad CESMAG para publicar el Trabajo de Grado o de Aplicación en formato digital y teniendo en cuenta que uno de los medios de publicación del repositorio institucional es el internet, acepto(amos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación circulará con un alcance mundial.
- c) Acepto (aceptamos) que la autorización que se otorga a través del presente documento se realiza a título gratuito, por lo tanto, renuncio(amos) a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y/o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente autorización y de la licencia o programa a través del cual sea publicado el Trabajo de grado o de Aplicación.
- d) Manifiesto (manifestamos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación es original realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y que ostento(amos) los derechos patrimoniales de autor sobre la misma. Por consiguiente, asumo(asumimos) toda la responsabilidad sobre su contenido ante la Universidad CESMAG y frente a terceros, manteniéndose indemne de cualquier reclamación que surja en virtud de la misma. En todo caso, la Universidad CESMAG se compromete a indicar siempre la autoría del escrito incluyendo nombre de(los) autor(es) y la fecha de publicación.
- e) Autorizo(autorizamos) a la Universidad CESMAG para incluir el Trabajo de Grado o de Aplicación en los índices y buscadores que se estimen necesarios para promover su difusión. Así mismo autorizo (autorizamos) a la Universidad CESMAG para que pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

NOTA: En los eventos en los que el trabajo de grado o de aplicación haya sido trabajado con el apoyo o patrocinio de una agencia, organización o cualquier otra entidad diferente a la Universidad CESMAG. Como autor(es) garantizo(amos) que he(hemos) cumplido con los derechos y obligaciones asumidos con dicha entidad y como consecuencia de ello dejo(dejamos) constancia que la autorización que se concede a través del presente escrito no interfiere ni transgrede derechos de terceros.

Como consecuencia de lo anterior, autorizo(autorizamos) la publicación, difusión, consulta y uso del Trabajo de Grado o de Aplicación por parte de la Universidad CESMAG y sus usuarios así:

- Permiso(permitimos) que mi(nuestro) Trabajo de Grado o de Aplicación haga parte del catálogo de colección del repositorio digital de la Universidad CESMAG por lo tanto, su contenido será de acceso abierto donde podrá ser consultado, descargado y compartido con otras personas, siempre que se reconozca su autoría o reconocimiento con fines no comerciales.

En señal de conformidad, se suscribe este documento en San Juan de Pasto a los 05 días del mes de marzo del año 2025

 Firma del autor	 Firma del autor
Nombre del autor: Gustavo Andrés Delgado Mora	Nombre del autor:



UNIVERSIDAD
CESMAG
NIT: 800.109.387-7
VIGILADA MINEDUCACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL

CÓDIGO: AAC-BL-FR-031

VERSIÓN: 1

FECHA: 09/JUN/2022

Firma del autor	Firma del autor
Nombre del autor:	Nombre del autor:
 Firma del asesor	
Nombre del asesor: CESAR ALEJANDO MORAN JIMENEZ	