

Seguridad Psicológica en el Sector Ferretero de Costa Rica y su Aplicación en Corporación Comercial El Lagar S.A., Durante el año 2024

Psychological Security in the Hardware Sector in Costa Rica and its Application in Commercial Corporation El Lagar S.A, During the year 2024

Alonso Enrique Marín Navarro¹
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, 2024.

Resumen.

La seguridad psicológica es fundamental en una empresa para promover un entorno laboral saludable y productivo. Según estudios, una persona psicológicamente segura de expresarse en cualquier empresa, puede llegar a dar su máximo desempeño sin darse cuenta. Esta premisa, nos lleva a preguntarnos: ¿Por qué las empresas no trabajan la seguridad psicológica al 100% en pro de su talento humano? Muchas veces las empresas se enfocan más que todo en las ventas y números, en tener los anaqueles llenos de productos para vender, pero no ven lo importante que es darle al recurso humano lo que necesitan; recordemos que los colaboradores son el activo más importante de toda empresa. Este trabajo estudia y valora la seguridad psicológica dentro de la Corporación Comercial el Lagar S.A., con el fin de determinar qué tan efectivos son los métodos utilizados, analizando las percepciones individuales de gerentes de sucursales en la empresa, y su relación con valores como el compromiso, satisfacción laboral, sentido de pertenencia y su tiempo dentro de la organización. La investigación es de tipo cuantitativa y se llevó a cabo por medio de encuestas. Los resultados variados y las distintas percepciones y potenciales impactos, denotan la complejidad de este tema, que evidencian el cambio positivo importante para el grupo, con el propósito de mejorar el clima laboral en la empresa. De ahí la relevancia de que se siga trabajando en robustecer el clima laboral en la compañía Corporación Comercial El Lagar S.A., cuyo objetivo es mejorar el desempeño y el ambiente laboral del recurso humano.

Palabras clave:

Empatía, Comunicación, Inclusión, Apoyo, Respeto.

Abstract.

Psychological safety in a company is crucial for promoting a healthy and productive work environment. According to studies, a psychologically safe person within a company can reach their maximum performance without even realizing it. This leads us to ask, why don't companies work on this point 100%? Many times, companies focus primarily on sales and numbers, on having shelves filled with products to sell,

¹ *Bachiller en Administración de Negocios, Universidad Latinoamericana de la Ciencia y la Tecnología, actualmente, Supervisor en una compañía nacional, ORCID (0009-0001-2870-5120), ULACIT. Correo alonsomarin_88@hotmail.com*

but they do not see how important it is to give human personnel what they need. Let's remember that employees are the most important asset of any company. This work studies and evaluates psychological safety within Corporación Comercial el Lagar and how effective the methods used are, analyzing the individual perceptions of branch managers within the company, as well as their relationship with commitment, job satisfaction, sense of belonging, and their tenure within the company. The quantitative research was carried out through surveys. The varied results and different perceptions and potential impacts indicate the complexity of this issue, highlighting the positive change that it would be for the group in the quest for improvement. Hence, the relevance of continuing to work on it within the company to constantly improve results.

Key Words:

Empathy, Communication, Inclusion, Support, Respect.

Introducción.***Descripción del Proyecto.***

La seguridad psicológica en el ámbito laboral es de suma importancia para el crecimiento de una empresa. En este caso, nos adentramos y entendimos un poco más acerca de cómo es la seguridad psicológica, específicamente, en el gremio ferretero durante el año 2024. Corporación Comercial El Lagar S.A., se caracteriza por manejar clientela como constructores, maestros de obra, personas que están acostumbradas a trabajos pesados de construcción; razón por la cual, la seguridad psicológica es algo que muchas veces pasa a segundo plano o desapercibidamente.

La seguridad psicológica es la noción de hablar abiertamente y ser fiel a uno mismo, sin temor a sufrir consecuencias negativas en su imagen, carrera o estatus. Por lo tanto, la seguridad psicológica en el lugar de trabajo, se puede entender como la capacidad de fomentar un sentido compartido y una cultura que permia a los individuos expresar ideas, plantear preocupaciones y hacer preguntas sin sentir, innecesariamente, el miedo a experimentar un impacto desfavorable por parte de su equipo. (Sharon Licari, 2023).

Esta situación de falta de seguridad psicológica en este ámbito, se ha venido evidenciando a través del tiempo en este gremio, con lo que ha tenido consecuencias negativas en resultados que arrojan estudios como el de "Great Place to Work", encuesta que se les hace a la totalidad de colaboradores de una empresa. En la cual da como resultado el poco sentido de pertenencia que poseen los trabajadores de Corporación Comercial El Lagar S.A., hacia la empresa, entre muchos otros resultados no positivos, los cuales se deben de trabajar fomentando la seguridad psicológica.

Justificación del Trabajo de Investigación.

Los beneficios que trae implícitos esta investigación, se enfocan en el impacto y en el bienestar de los empleados, con el propósito de demostrar que una empresa que trabaje en seguridad psicológica a nivel interno, puede mejorar KPIs. Como este tema está relacionado directamente con el desempeño y la productividad, la empresa

necesita personas motivadas siempre, que den su mayor esfuerzo en todo momento, sin importar factores externos influyentes.

La violencia en el lugar de trabajo no sólo se refiere a la violencia física, verbal y otros medios comúnmente reconocidos de daño o de riesgo para las personas en el lugar de trabajo. Esto conduce a un programa integral de seguridad en el lugar de trabajo. (Sharon Licari, 2023).

Beneficios del Trabajo de Investigación.

Esta investigación contribuye a entender la situación en cuanto a la seguridad psicológica en el sector ferretero, específicamente sobre Corporación Comercial El Lagar S.A., cuya tendencia se ha mantenido baja en los últimos años; si bien es cierto, se han hecho esfuerzos por mejorar temas relacionados con el clima interno laboral, con certificaciones internacionales para escuchar más al colaborador, entenderlo e impulsar el buen desempeño del talento humano, aun así, falta campo por abarcar.

Formulación de la Pregunta de Investigación.

¿Cómo mejorar la seguridad psicológica en el sector ferretero en Costa Rica y su aplicación en Corporación Comercial El Lagar S.A., durante el año 2024?

Objetivo General.

Analizar la seguridad psicológica del sector ferretero en Costa Rica y su aplicación en Corporación Comercial El Lagar S.A., durante el año 2024.

Objetivos Específicos:

1. Identificar el nivel de seguridad psicológica en el sector ferretero en Costa Rica, específicamente, en Corporación Comercial El Lagar. S.A.
2. Identificar los métodos de evaluación del clima laboral de Corporación Comercial El Lagar. S.A.
3. Determinar el nivel de interés real de apoyar la seguridad psicológica en sus colaboradores, por parte de los líderes de la empresa.
4. Determinar el clima organizacional, en relación con otros departamentos y cómo esto afecta el desempeño laboral en Corporación Comercial El Lagar S.A.

Forma de Alcanzar los Objetivos.

En esta investigación se utilizó un enfoque cuantitativo y es de tipo descriptivo. Se utilizaron fuentes de investigación primarias, tales como observación directa a los colaboradores de la empresa y 50 encuestas a trabajadores de El Lagar. Fuentes de tipo secundarias, como estudios de mercado e informes de investigación.

Se utilizó el muestreo por conveniencia de Sampieri para una mayor rapidez, con el propósito de orientar el estudio dentro de la empresa en su etapa inicial. La aplicación de las entrevistas se realizó entre semana 5 y 7 de esta investigación, que se ubica entre el 13 y 20 de mayo del 2024.

Marco Teórico.

En el siguiente punto se analizaron elementos que se consideran básicos y esenciales para el desarrollo de este proyecto de investigación; dentro de los cuales, podemos mencionar: importancia de cultivar y promover la seguridad psicológica, beneficios de una cultura de seguridad psicológica, productividad e impacto empresarial, limitaciones de sentirse amenazado laboralmente, clima organizacional.

Importancia de Cultivar y Promover la Seguridad Psicológica de La Mano del Liderazgo.

Los niveles de confianza de la organización están íntimamente relacionados con la seguridad psicológica. La confianza a todo nivel, es la piedra fundamental entre colegas y en el vínculo con el líder. El líder de empresa es quien le otorga seguridad a la persona. (Seguridad Psicológica en el trabajo. GPTW, 2021- párr. 7-8). Por lo tanto, “deben ser los líderes de cada una de las secciones, departamentos o grupos de trabajo, los que estimulen este tipo de entornos.” (ESIC Business & Marketing School, 2022).

El liderazgo genera trabajo en equipo. Y, qué es trabajo en equipo. Según Edmonson (2012 párr.1), el trabajo en equipo se define como el arte de comunicarse y coordinar con personas a través de fronteras de todo tipo: experiencia, estado, y distancia, por nombrar los más importantes en la literatura. En esta tesitura, ya sea que trabaje en equipo con nuevos trabajadores de manera sostenida o en equipos permanentes, éste se suscita en espacios psicológicamente seguros. Además, según Gray et al., (2021): “El estudio muestra que cuando las personas y comunidades afectadas por emergencias reciben apoyo y se promueve su salud mental y su bienestar, mediante la reducción y gestión de riesgos, es más probable que demuestren resiliencia, que participen en la prevención, la preparación, respuesta y recuperación de emergencias”. (párr.1).

En una visión más amplia, Hojman y Pérez (2005- p.35), señalan que la cultura de un país en particular, afectará las culturas de las organizaciones que están en su territorio. Específicamente, abordan el caso chileno; analizan algunas características culturales particulares tales como la presencia de ambigüedades, inconsistencias y contradicciones entre lo que se dice y se hace, así como una tendencia marcadamente verticalista en las relaciones sociales. Estas características culturales nacionales tendrían, de una u otra manera, su reflejo en los valores culturales de las organizaciones; estos son quienes llevarán a las personas pertenecientes a ellas a desplegar distintas formas de adaptación para la sobrevivencia en la organización.

El comportamiento del líder afectará la seguridad psicológica (Jain et al., 2016 p.1), por lo que es relevante formarlos con el objetivo de generar accesibilidad, fomentar la petición de retroalimentación, mejorar la apertura, explicitar y aceptar la propia

falibilidad (Edmondson y Kramer, 2004), así como facilitar las relaciones entre los miembros y con los miembros de la organización, basadas en el respeto, la dignidad y el valor entre ellos (Lee et al., 2011).

Este estudio demuestra que el clima de seguridad psicosocial cierra la brecha entre el individuo y el equipo en el funcionamiento del trabajo; asimismo, afecta el compromiso laboral, el trabajo en equipo y el rendimiento individual (Hu et al., 2022).

Beneficios de una Cultura de Seguridad Psicológica.

Los beneficios de la seguridad psicológica dentro de cualquier empresa, son innumerables, y por esta razón, se deben manejar con mucha responsabilidad. Según Seguridad Psicológica en el trabajo GPTW (2021), menciona algunos beneficios como que “los colaboradores disfrutan y respetan a las personas con las que trabajan y para las que trabajan. Hablan con honestidad con los colegas y líderes. Desarrollan el sentido de camaradería y pertenencia. Los colaboradores están convencidos de que, si trabajan duro y aplican los valores de la compañía, tendrán un buen futuro.” Estos pequeños cambios de comportamiento son impactantes en nuestros lugares de trabajo, específicamente, en el gremio ferretero.

Fomentar activamente las relaciones de confianza (Schepers et al., 2008) y respeto interpersonal (Edmondson y Kramer, 2004), así como desarrollar un clima de trabajo positivo (Hammond et al., 2011) en el equipo de innovación, tendrá efectos positivos en la en la generación de la seguridad psicológica. Efectivamente, Milliken, Morrison y Hewlin (2003 párr. 2), destacan la importancia de la seguridad psicológica para fomentar la comunicación abierta entre los empleados. Con actividades integradoras que permitan una mejor gestión y una mayor conciencia de las dinámicas emergentes en los equipos de innovación, con la idea de generar seguridad psicológica, así como contar con oportunidades para practicar acciones que la fomenten o abrir campos de práctica (Edmondson y Kramer, 2004).

Mayor innovación y creatividad: Cuando los colaboradores se sienten seguros para compartir sus ideas sin miedo a las críticas, provoca una cultura de innovación. Es más probable que los equipos experimenten con nuevos enfoques y piensen de forma creativa. Casarrubias, R. M. (2024 párr. 18)

Limitaciones de Sentirse Amenazado Laboralmente.

Esta respuesta automática ancestral inhibe el aprendizaje. El miedo consume recursos fisiológicos, desviándolos de las partes del cerebro que gestionan la memoria de trabajo y que procesan información nueva. Esto perjudica el pensamiento analítico, la visión creativa y la resolución de problemas (Rock, 2009 párr.9). Por esta razón, la investigación muestra que constantemente estamos evaluando nuestro estatus relativo, midiendo de manera inconsciente cómo nos comparamos con los demás. Se ha observado que los que están más abajo en la jerarquía experimentan estrés en presencia de los de mayor estatus (Zink et al, 2008 p. 275).

Los grupos de trabajo deben proporcionar seguridad para que los empleados se mantengan comprometidos con las metas de la organización (Edmondson, 1999). En relación con el tema de seguridad psicológica en los trabajadores, Frazier et al. (2017), expresa que “rara vez la investigación previa ha teorizado o probado empíricamente las contingencias que pueden influir en la importancia relativa de la seguridad psicológica” (p.6). Frazier et al. (2017 p. 10), plantean que en organizaciones con culturas que rechazan la incertidumbre, sus miembros requerirán señales que vengan de distintas fuentes, canales o actores para asegurarse de que cuentan con la seguridad psicológica suficiente como para correr riesgos. Estos autores plantean que incluso el liderazgo positivo no es suficiente como para estimular a las personas a atreverse a correr riesgos, en entornos de este tipo.

La personalidad de los miembros del equipo estará relacionada con la generación de entornos con seguridad psicológica (Edmondson y Mogelof, 2006). Específicamente, los rasgos de personalidad positivos de los miembros de los equipos se relacionarán con la seguridad psicológica (Frazier et al., 2017). Y, en el lado opuesto, la autoconciencia ejercería una influencia más bien negativa en los sentimientos de seguridad psicológica, ya que haría que las personas estén constantemente preocupadas por sus acciones y cómo éstas serán interpretadas por los demás (Zhang et al., 2010). Incluso, Aldasoro & Cantonnet (2021 p. 280-281), considera que hay diferencias significativas en la gestión de los riesgos emergentes en las empresas estudiadas; por lo tanto, es necesario repensar la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, para lograr estrategias de intervención que reduzcan la accidentalidad laboral, así como la discapacidad asociada. Este estudio evidencia que el acoso en el lugar de trabajo relaciona el clima psicosocial con la intención de abandonar el trabajo, así como la relación entre la seguridad psicosocial y la angustia psicológica. El clima de inclusión muestra una influencia positiva en la rotación en el lugar de trabajo (Bentley et al., 2021 párr.1)

Según los datos, el fomento de la seguridad psicológica a escala comienza cuando los líderes más senior de las empresas desarrollan y encarnan los comportamientos de liderazgo que desean ver en toda la organización. Muchas de las mismas habilidades que promueven comportamientos positivos de líderes de equipo, también, se pueden desarrollar entre los líderes senior para promover la inclusión. Por ejemplo, las habilidades de diálogo abierto y desarrollar relaciones sociales dentro de los equipos, también, son conjuntos de habilidades importantes para los líderes senior. (La Seguridad Psicológica y el Papel Fundamental del Desarrollo del Liderazgo, 2021 párr.12).

Clima Organizacional.

Según la *Empresa Actual* (2024, párr. 2): El clima organizacional o laboral es la percepción global subjetiva que tienen los trabajadores del ambiente de trabajo. Dicha

percepción incluye un amplio rango de temas: productividad, satisfacción, rendimiento, apoyo, objetivos, políticas y ambiente. Esto es muy importante para el buen desarrollo del clima laboral en la empresa, el cual se ve reflejado, también a nivel externo, en el servicio que recibe el cliente. Soto (2020), indica que “El clima organizacional puede ser un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo en su desempeño. Relacionado con el clima organizacional, los factores internos y externos de la organización afectan el desempeño de los integrantes de la empresa”. (párr.1)

Las consecuencias positivas pueden ser el logro, la afiliación, el poder, productividad, satisfacción, integración laboral, retención de talentos, mejor imagen de la empresa, entre muchas otras consecuencias positivas. Cuanto mejor es el clima laboral, mejores son las consecuencias positivas y mejor se aprecian tanto dentro como fuera de la organización. (Soto, 2020 párr.5). Por lo tanto, la medición del clima organizacional es fundamental para comprender y mejorar la experiencia laboral de los empleados en una empresa. Dada la naturaleza subjetiva de este concepto. (Admin-Firstworkplaces. 2024, 25 abril párr.4).

Metodología de la Investigación.

Enfoque de la Investigación.

La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, el cual fue el indicado para evaluar aspectos puntuales acerca de la situación real sobre el tema de seguridad psicológica en Corporación Comercial El Lagar S.A. Este enfoque permitió la recolección y el análisis de datos numéricos que facilitaron la cuantificación de variables y el establecimiento de patrones estadísticos específicos. Algunos investigadores sobre investigación descriptiva afirman lo siguiente: “La investigación cuantitativa se basa en la recopilación y análisis de datos numéricos, con el fin de obtener resultados objetivos y generalizables”. (Investigadores, 2023; párr.6)

Tipo de Investigación.

La investigación se clasificó como descriptiva, cuyo objetivo principal fue el de estudiar la seguridad psicológica en el gremio ferretero, específicamente, dentro de Corporación Comercial El Lagar S.A., sin importar por qué sucede eso. Este tipo de investigación es adecuado, ya que proporcionó una imagen clara de cómo se encuentra hoy en día la cadena ferretera más amplia del país, en cuanto a este tema tan importante. Además, Masters (2023) dice que “La investigación descriptiva tiene como objetivo caracterizar a la población estudiada. Puede tratarse de la descripción de unas conductas humanas, por ejemplo, pero sin explicar el porqué de ellas.” (párr.3)

Tamaño de Población, Muestra y Tipo de Muestreo.

Dentro del marco de este estudio, la manera en la que se seleccionaron los colaboradores fue el muestreo. En estadística, un muestreo es un proceso en el que

se selecciona la muestra de una población. Es decir, un muestreo es un método por el que se selecciona un grupo de individuos para llevar a cabo un estudio estadístico. (Estadística, 2023 - párr.2).

Se llevó a cabo un cuestionario dirigido a una muestra de al menos 50 colaboradores de Corporación Comercial El Lagar S.A., para la recolección de datos primarios. Esta selección de informantes se hizo al azar. El cuestionario consistió en 12 preguntas cerradas, diseñadas para evaluar qué tan familiarizados estaban los colaboradores con la seguridad psicológica en su lugar de trabajo. La administración de este cuestionario se realizó a través de la plataforma digital Google Forms, facilitando así la participación de los colaboradores y la recolección eficiente de datos.

Hipótesis.

El desempeño de Corporación Comercial El Lagar S.A., puede ser mejorado si se aborda de lleno el tema de seguridad psicológica dentro de la empresa. Esto debido a la falta de compromiso que reflejan resultados semanales de auditoría sobre la operación, además de los comentarios negativos en encuestas como las de GPTW.

Instrumentos.

El enfoque utilizado fue cuantitativo para la recolección de datos; esto, porque en este contexto, se diseñó un cuestionario estructurado como el principal instrumento de recolección de datos cuantitativos, con el fin de medir las variables contenidas en la hipótesis, así como otras variables de interés relacionadas con la seguridad psicológica. Según Hernández (2012) dice que “El investigador social debe diseñar un instrumento para medir las variables conceptualizadas al plantear su problema de investigación. Este instrumento es el cuestionario; en éste las variables están operacionalizadas como preguntas. Éstas no solo deben tomar en cuenta el problema que se investiga sino, también, la población que contestará las preguntas y los diferentes métodos de recolección de información (pág. 26). El cuestionario fue aplicado a una muestra de 50 colaboradores de la empresa, seleccionados a través de un muestreo por conveniencia. La estructura del cuestionario permite una recolección sistemática y cuantitativa de datos.

Análisis de Resultados.

La presente investigación se llevó a cabo a un total de 50 personas que se encuentran trabajando para Corporación Comercial El Lagar S.A., durante el segundo trimestre del 2024; la encuesta fue realizada de manera virtual, utilizando Google Forms, con una duración promedio de 7 a 10 minutos cada una. A continuación, se presenta el análisis de la información obtenida a partir de las entrevistas y observaciones.

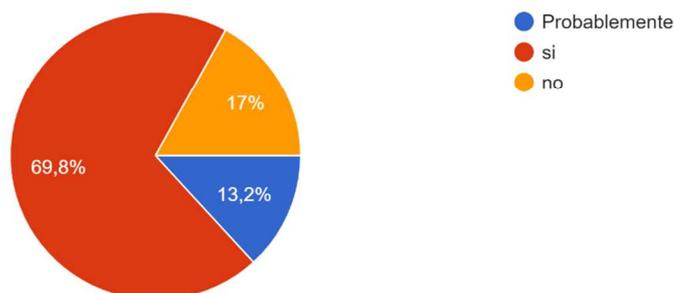
Nivel de Seguridad Psicológica en el Sector Ferretero en Costa Rica Específicamente en Corporación Comercial El Lagar. S.A.

Con el propósito de cumplir con el objetivo específico #1 de esta investigación, se realizaron 4 preguntas cerradas a los 50 entrevistados, las cuales arrojan importantes resultados.

Figura 1.

Considerando su experiencia completa con respecto a la seguridad psicológica en *El Lagar S.A.*, ¿qué posibilidades hay de que recomiende la empresa a su amigo o a un colega?

1. Considerando su experiencia completa con respecto a la seguridad psicológica *El Lagar S.A.*, ¿qué posibilidades hay de que recomiende la empresa a su amigo o colega?
53 respuestas

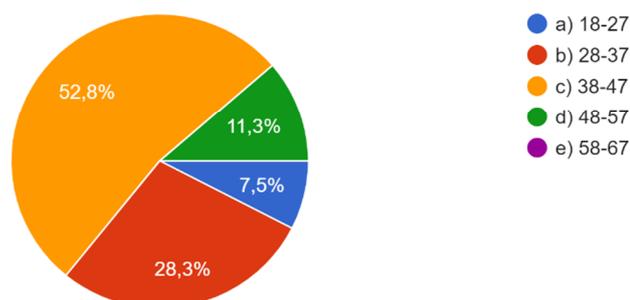


El 69,8% de los colaboradores que participaron en dicha encuesta, sí recomiendan a *Corporación Comercial El Lagar. S.A.* para trabajar, mientras que el 17% no la recomiendan. Lo cual nos da la sensación de un panorama positivo.

Figura 2.

Ítem para determinar el rango de edad.

2. Su rango de edad es
53 respuestas

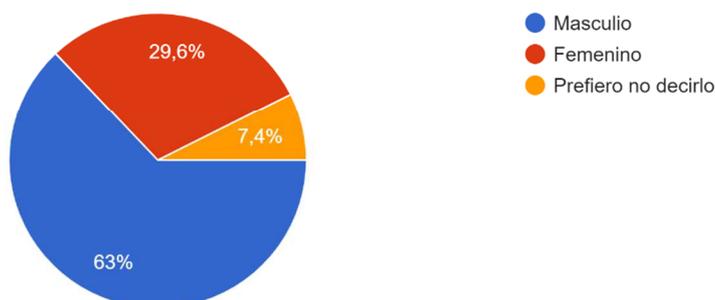


El 52,8% de los colaboradores que participaron en dicha encuesta, tienen de 38 a 47 años; esto se puede catalogar como una edad intermedia, según los rangos mostrados. Mientras que el 7,5% tienen de 18 a 27 años, evidenciando así que existen menos gerentes de tienda jóvenes.

Figura 3.*Identificación de género.*

3. Su género es

54 respuestas

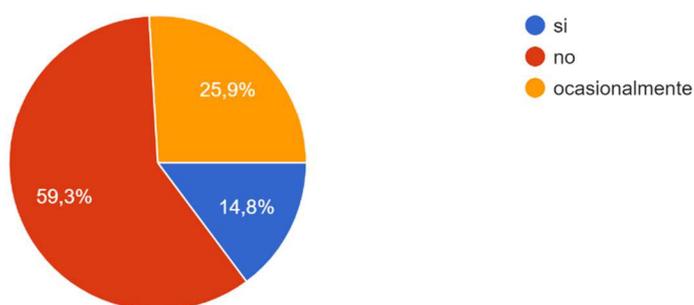


El 63% de los colaboradores que realizaron dicho cuestionario son hombres; mientras que el 29,6% es femenino; un 7,4% prefiere no decirlo. Así, se evidencia que esta encuesta fue realizada en buena parte, según el punto de vista de los hombres.

Figura 4.*¿Se siente amenazado en su ámbito laboral?*

4. ¿Se siente amenazado en su ámbito laboral?

54 respuestas



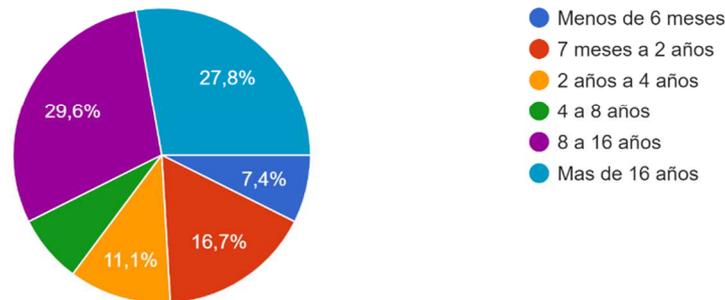
Un 59,3% indicó por medio del cuestionado realizado, que no se siente amenazado; mientras que un 25,9% indica que ocasionalmente se siente amenazado, y un 14,8% se siente amenazado a nivel laboral hablando.

Métodos para Evaluar el Clima laboral en Corporación Comercial El Lagar. S.A.

Figura 5.*Seleccione su experiencia laboral con la organización.*

5. Seleccione su experiencia laboral con la organización

54 respuestas



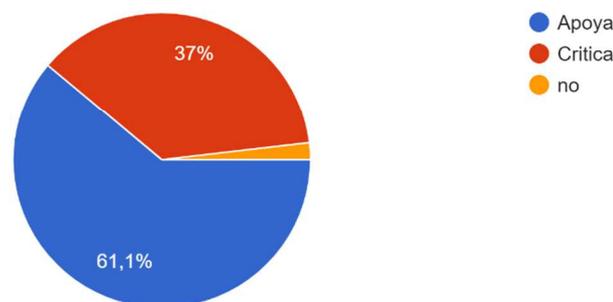
Muchos de los colaboradores tienen de 8 a 16 años de laborar para la empresa; de hecho, un 29,6%. Muy seguido de ese resultado, está el grupo que tiene más de 16 años, con un 27,8%. Un 16,7%, cayendo 11 puntos, le sigue de 7 meses a 2 años. Hasta llegar a un 7,4% con menos de 6 meses. Por lo que podemos deducir que la población encuestada en su mayoría no es personal nuevo en Corporación Comercial El Lagar S.A.

Figura 6.

Quando cometes un error, ¿sientes que se te critica o se te apoya?

6. Cuando cometes un error, ¿sientes que se te critica o se te apoya?

54 respuestas



Un 61,1% consideran que sí se les apoya; mientras que un 37% considera que no hay apoyo.

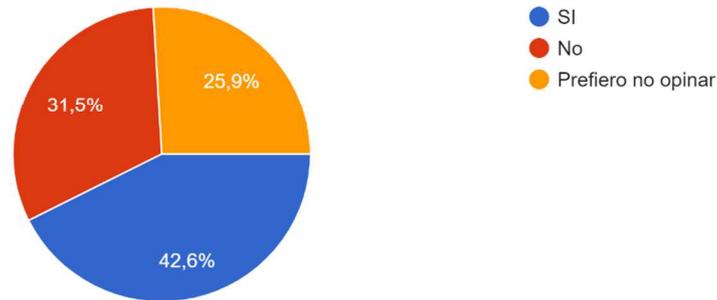
Más del 50% de los colaboradores piensa positivo sobre este punto. Hace valorar que la opción de que existe algún buen tipo de clima organizacional.

Figura 7.

¿Considera usted que GPTW es eficiente y real?

7. ¿Considera usted que GPTW es eficiente y real?

54 respuestas



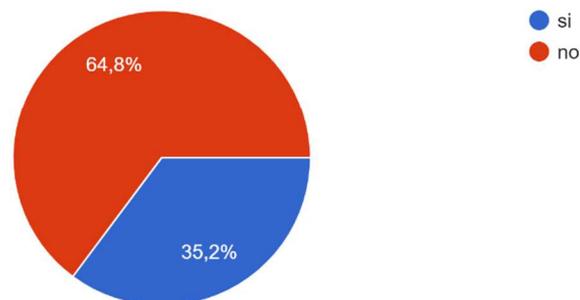
El 42,6% considera que Great Place to Work si es eficiente y real, mientras que un 31,5% considera que no lo es. Dejando un 25,9% sin opinar, lo cual genera un sin sabor al ver cómo esta pregunta puede generar esa respuesta.

Figura 8.

¿El buzón de sugerencias aportó positivamente a la empresa?

8. ¿Opina que el buzón de sugerencias aportó de manera positiva a la empresa?

54 respuestas



Un 64,8% de los encuestados mencionaron que el buzón no aportó de manera positiva a la empresa, más del 50%. Esto demuestra abiertamente la no confiabilidad y compatibilidad que tenían los gerentes de tienda con esta gestión del buzón.

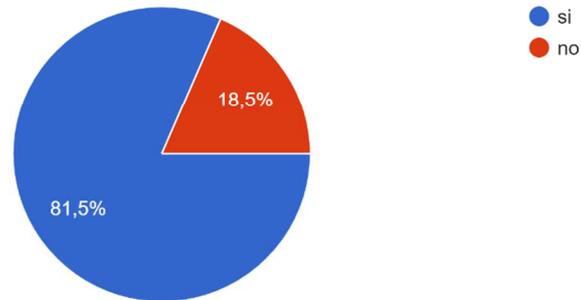
Nivel de interés real de los líderes en cuanto al apoyo de la seguridad psicológica en sus colaboradores.

Figura 9.

¿Los miembros de tu equipo se respetan mutuamente?

9. ¿ Los miembros de tu equipo se respetan mutuamente?

54 respuestas



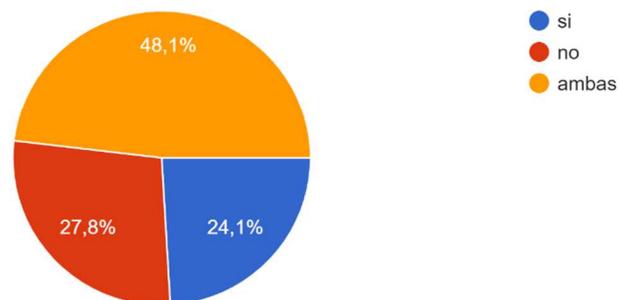
Un 81,5% opina que, sí se respetan mutuamente entre colegas colaboradores; mientras que un 18,5% considera que no. De igual manera, hay una diferencia abismal en positivo para el clima de la empresa.

Figura 10.

¿Prefieres comunicarte por chat con los miembros de tu equipo, más que en persona?

10. ¿Prefieres comunicarte por chat que en persona con los miembros de tu equipo?

54 respuestas



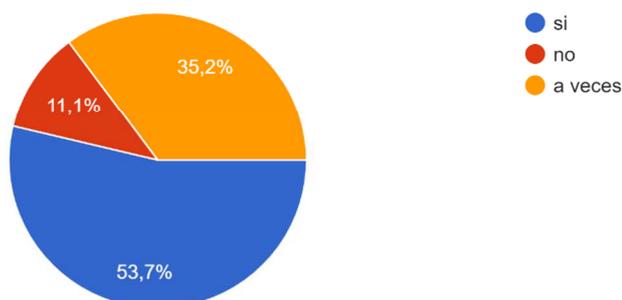
Un 27,8% considera que no; mientras que un 24,1% considera que sí. Aunque un 48,1% indica que la comunicación se hace de ambas formas. Lo cual genera una balanza entre resultados.

Figura 11.

¿Te sientes libre para discutir problemas con el líder de tu equipo?

11. ¿Te sientes libre para discutir problemas con el líder de tu equipo?

54 respuestas



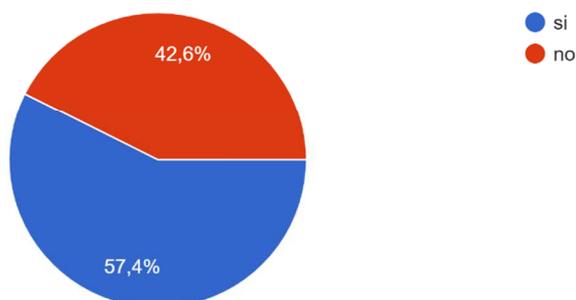
Un 53,7% considera que sí se siente libre para discutir problemas con el líder de equipo; esto es reflejo de confianza, mientras un 11,1% considera que no. Y un 35,2% considera que a veces, lo cual no es del todo negativo.

Figura 12.

¿Siente que se le apoya y respalda por parte del líder de equipo?

12. ¿Siente que se le apoya y respalda por parte de su líder de equipo?

54 respuestas



Un 57% de los encuestados menciona que sí hay apoyo del líder de equipo; mientras que un 42,6% considera que no. Aunque están muy cerca, sigue prevaleciendo la parte positiva.

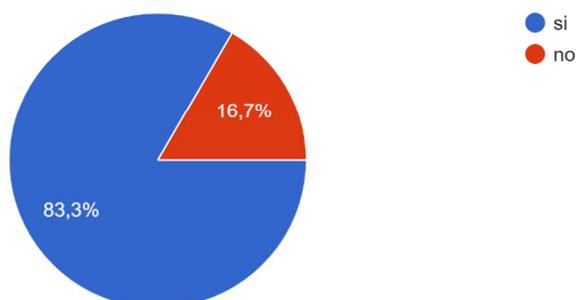
Clima en relación con otros departamentos y cómo esto afecta el desempeño de los colaboradores, en Corporación Comercial El Lagar S.A.

Figura 13.

¿Tu gerente te ayuda a mejorar tu rendimiento en el trabajo?

13. ¿Tu gerente te ayuda a mejorar tu rendimiento en el trabajo?

54 respuestas



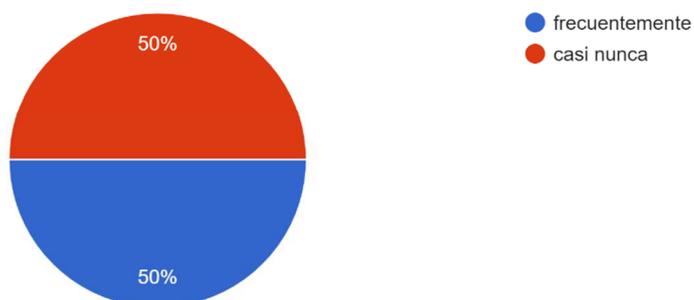
Un 83,3% considera que el gerente le ayuda a mejorar el rendimiento en el trabajo, lo cual demuestra acompañamiento y liderazgo. Mientras que un 16,7% considera que no.

Figura 14.

¿Con qué frecuencia se producen conflictos interpersonales en tu trabajo?

14. ¿Con qué frecuencia se producen conflictos interpersonales en tu trabajo?

54 respuestas



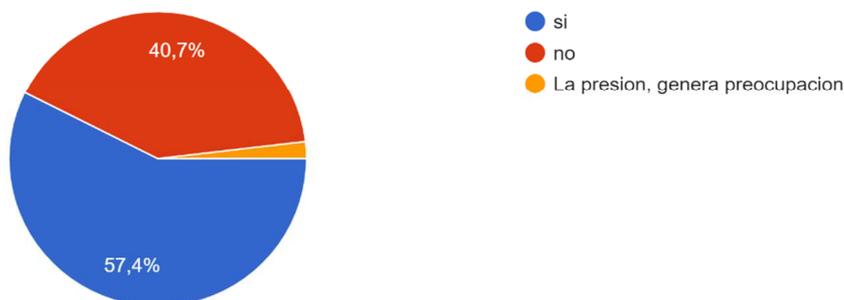
El 50% considera que frecuentemente, mientras que el otro 50% considera que casi nunca, aunque son respuestas casi opuestas, esto deja en evidencia que cada tienda es un mundo aparte y cada gerente de tienda tiene diferentes liderazgos a nivel interno.

Figura 15.

¿Considera que el Lagar S.A. es un lugar sano para trabajar en cuanto a seguridad psicológica, si lo compara con trabajos anteriores?

15. En comparación con trabajos anteriores, ¿Considera el Lagar un lugar sano para trabajar en cuanto a seguridad psicológica?

54 respuestas



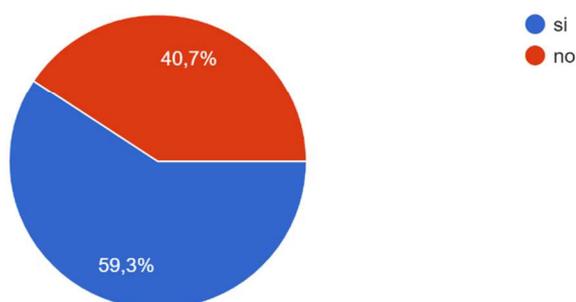
Un 57,4% de los colaboradores encuestados, considera que El Lagar S.A. sí es un lugar seguro para trabajar; mientras que un 40,7% considera que no. Un 2% considera que la presión genera preocupación, lo cual viene siendo inevitable, dependiendo del perfil de colaborador.

Figura 16.

¿Cree que otros departamentos impactan directamente en el desempeño de sus labores de manera negativa?

16. ¿Cree que otros departamentos impactan directamente en el desempeño de sus labores de manera negativa?

54 respuestas



Un 59,3% considera que sí impactan negativamente; mientras que un 40,7% considera que no. Lo cual deja en evidencia que se debe trabajar un poco más en mejorar el clima organizacional entre departamentos.

Discusión.

La investigación dio como resultado que los colaboradores del ámbito ferretero, específicamente, los de Corporación Comercial El Lagar S.A., son personas que en algún momento se sintieron amenazados; pero, a la vez, ya sienten que se les apoya

y que Great Place to Work es un buen sistema para el análisis y mejoramiento del clima laboral y su seguridad psicológica.

De acuerdo con lo investigado en el marco teórico y lo comunicado en diversas fuentes de información, existen muchas ventajas de tener una buena seguridad psicológica dentro de nuestras empresas. La seguridad psicológica puede propiciar un mejor control de la operación como tal, hasta manejar un clima agradable en el que los colaboradores puedan desempeñarse al 100% en sus labores diarias, optimizando sus funciones en su lugar de trabajo. Se desarrolla un sentido de pertenencia del colaborador hacia la empresa, donde se trabaja no por cumplir, si no por realizar las cosas bien a cabalidad; es ahí donde los resultados cambian.

Según los resultados recabados por medio de cuestionarios, es notable destacar que sí existe cierto grado de temor en las respuestas de los entrevistados; pero, prevalece la seguridad psicológica de manera positiva dentro de El Lagar S.A., al menos se denota que se está trabajando al respecto y que el Departamento de RRHH está posicionado de manera correcta.

El grado de temor parece ser normal a nivel corporativo, lo cual es una total sorpresa, ya que el gremio ferretero se caracteriza por ser brusco y directo (la vieja escuela).

Al interpretar los resultados, es importante considerar el contexto específico del departamento de RRHH y la naturaleza de las funciones laborales con respecto a esta rama de estudio en la cual nos adentramos. Si bien es cierto, siempre va a existir "inseguridad psicológica" en cualquier empresa, ya que no todos pueden trabajar juntos y no todos poseen inteligencia emocional para superar algunas circunstancias laborales; pero, entre más seguridad psicológica haya a nivel interno del sitio de trabajo, más positivo sería el desempeño de los colaboradores.

Muchos de los colaboradores se sienten apoyados por su líder laboral, lo cual es totalmente positivo, según son algunos de los resultados de esta investigación.

Great Place to Work es el nombre de la organización que evalúa anualmente a la empresa, con base en pruebas de medición y revisiones sobre el clima organizacional y la seguridad psicológica de la empresa. Del 2022 al 2023 se subió aproximadamente dos puntos en la nota, lo cual es bastante para una empresa tan prestigiosa y reconocida como es Great Place to Work.

Otro punto interesante es el de relacionar las respuestas brindadas por los encuestados, con el tiempo que han estado en la compañía; por ejemplo, los colaboradores encuestados, en su mayoría, trabajan para la compañía desde hace 8 a 16 años. Y más del 50% por ciento se sienten libres de conversar abiertamente con su líder, lo que nos lleva a ver que los colaboradores que se sienten bien con su líder en su mayoría, ya tienen experiencia en el gremio.

Con base en la información de la población consultada, el 69% sí recomendaría a El Lagar S.A. para trabajar; mientras que los colaboradores entrevistados en su mayoría tienen de 38 a 47 años; o, sea, no son personas tan mayores de edad las que tienen muchos años de trabajar en esta empresa, según el análisis realizado.

En relación con el marco teórico y la hipótesis inicialmente planteada, los resultados respaldan la idea de que la seguridad psicológica sí puede ser mejorada a nivel de la

Corporación Comercial El Lagar S.A.; y que los métodos utilizados pueden pulirse un poco más, aunque las personas que actualmente laboran en Corporación Comercial El Lagar S.A., manifiestan que GPTW sí funciona y que sí ha habido mejoría. Ha habido resultados tan variados que, posteriormente, deben ser interiorizados individualmente. Si bien se esperaba que la seguridad psicológica fuese baja a nivel de la empresa, también, se reconoció que esta se puede mejorar, ya que actualmente afecta la conexión social y el sentido de pertenencia hacia la empresa. Estos hallazgos están en línea con investigaciones previas que han destacado los efectos diversos acerca de la seguridad psicológica, en diferentes aspectos del bienestar laboral, en donde, hay consciencia de que este efecto, a largo plazo, puede generar una conexión importante entre los colaboradores y la compañía.

Es importante para futuras investigaciones, explorar más a fondo sobre las estrategias específicas que pueden ayudar a mitigar la baja seguridad psicológica que puede tener un gremio como este, así como determinar las diferencias y las percepciones entre diferentes departamentos, dentro de la misma empresa o que, la empresa pudiera hacer una investigación, según el lugar de residencia de los empleados, pues esto es determinante para las personas que viven muy alejadas del lugar de trabajo.

Además, se podría considerar la realización de estudios para evaluar cómo evolucionan las actitudes y experiencias de los empleados, a medida que se implementan cambios en el modelo de trabajo. Estos estudios podrían proporcionar información valiosa sobre las mejores prácticas para la gestión de una buena seguridad psicológica. En última instancia, se espera que este análisis genere reflexiones y debates sobre el equilibrio entre la flexibilidad y la colaboración en el lugar de trabajo moderno, manteniendo un estilo de vida positivo para las personas, invitando a los lectores a considerar cómo pueden adaptarse y mejorar sus propias prácticas, en respuesta a los desafíos actuales y futuros en el entorno laboral.

Un dato curioso arrojado por dicho trabajo fue el del sentimiento positivo de los colaboradores hacia Great Place To Work, quedando por encima poco más de 10 puntos en la pregunta realizada, la cual mencionada que si GPTW era eficiente y real. Un 42% mencionó que sí lo era, por encima de un 31% que mencionaba que no lo era, y un 25% mencionaba que prefería no opinar. Lo cual indica que se cree en las políticas laborales y de clima organizacional que está aplicando Corporación Comercial El Lagar S.A. para mejorar la seguridad psicológica de sus colaboradores.

Conclusiones.

Identificar el nivel de seguridad psicológica en el sector ferretero en Costa Rica, específicamente, en Corporación Comercial El Lagar. S.A.

El nivel de seguridad psicológica en el sector ferretero en Costa Rica, específicamente, en Corporación Comercial El Lagar S.A, es medio alto; esto porque, aunque la mayoría responde de manera positiva a las preguntas sobre clima laboral y facilidad de comunicación, muchos todavía se muestran incrédulos ante procedimientos que realiza la empresa de manera abrupta para lograr adaptarse al mercado tan volátil en el que se encuentra. De igual manera, se califica medio alto por los resultados de las encuestas en donde, también a su vez, arrojó que los

colaboradores entrevistados, sí recomendarían a Corporación Comercial El Lagar S.A., como un lugar sano para trabajar.

Evaluar los métodos de medición del clima laboral de la Corporación Comercial El Lagar. S.A.

Los métodos aplicados por la Corporación Comercial El Lagar S.A., van por muy buen camino, ya que se ajustan a la realidad y a la volatilidad del mercado hoy en día. Great Place to Work es un ente que se dedica a realizar evaluaciones de clima laboral y seguridad psicológica a empresas; es una marca reconocida a nivel internacional. Aunque, un 31% de los colaboradores de Corporación Comercial El Lagar S.A., no cree en esta firma, lo cual también deja un vacío al ver que no logra llegar al 100% de confianza, por parte de los colaboradores del proceso laboral en El Lagar S.A.

Determinar el nivel de interés real de los líderes en cuanto al apoyo sobre la seguridad psicológica de sus colaboradores.

Con base en criterios de los líderes de equipos de tiendas (gerentes de tiendas), quienes apoyan a sus equipos de trabajo, sí se ve; pero, como siempre, no es fácil apoyar al 100%, ya que se trabaja con humanos no con máquinas. Las preguntas arrojaron resultados que evidenciaron respuestas halagadoras sobre las preguntas directas en cuanto al clima laboral de Corporación Comercial El Lagar S.A., y a GPTW, cuyos resultados fueron positivos.

Determinar el clima entre departamentos y cómo afecta esto al desempeño de los colaboradores, en Corporación Comercial El Lagar S.A.

El clima que se maneja entre departamentos según la investigación, no es tan positivo como pareciera. La última pregunta del cuestionario arroja que un 60% de los colaboradores que realizaron la encuesta opinan que los demás departamentos afectan de manera negativa sus funciones. Este punto se relaciona directamente con la seguridad psicológica, ya que, si no tienen buena química, significa que no correlacionan en el trabajo y que no trabajan en armonía entre sí. Esto va ligado a que un 50% considera que en el trabajo se producen conflictos interpersonales, lo cual refleja un clima tenso a nivel de la corporación.

Recomendaciones.

Identificar el nivel de seguridad psicológica en el sector ferretero en Costa Rica específicamente en Corporación Comercial El Lagar. S.A.

Se recomienda tratar de encontrar un equilibrio entre trabajo y vida personal de los trabajadores, así como comparar las necesidades de la empresa y de los mismos colaboradores, con la convicción de atacarlas para poder generar un buen clima organizacional. Trabajar en coordinación, ya que El Lagar lleva 2 años de la mano de GPTW; es necesario seguir el proceso y siempre buscar nuevas formas para fortalecer y agilizar la comunicación dentro de la empresa.

Evaluar los métodos de medición del clima organizacional de Corporación Comercial El Lagar. S.A.

Se recomienda buscar alternativas para poder tener puntos de comparación entre métodos de evaluación de seguridad psicológica y de su efectividad.

Se recomienda a las gerencias de Corporación Comercial El Lagar. S.A., fomentar el trabajo entre departamentos y fortalecer la comunicación, cuyo propósito es mejorar el clima organizacional, día a día, ante eventualidades.

Determinar el nivel de interés real de los líderes en cuanto al apoyo de la seguridad psicológica en sus colaboradores.

Se recomienda fortalecer a los líderes de la compañía, con cursos de liderazgo y manejo de personal, ya que, según respuestas de la población encuestada, existe cierta brecha, la cual se puede mejorar para formar una relación más robusta entre los encuestados y los líderes.

Determinar el clima entre departamentos y cómo afecta esto al desempeño de los colaboradores, en Corporación Comercial El Lagar S.A.

Se recomienda generar nuevas estrategias para poner a trabajar a los colaboradores, de manera indirecta, unos con otros departamentos para generar una correlación entre los mismos. Se debe incentivar las buenas prácticas y de ser necesario cambiar la manera en la que se presentan resultados para apaciguar los ánimos.

Referencias.

- Admin-Firstworkplaces. (2024, 25 abril). *¿Qué es el clima organizacional y por qué es importante?* First workplaces. <https://www.firstworkplaces.com/blog-de-first/que-es-el-clima-organizacional-y-por-que-es-importante/>
- Aldasoro, J. C., & Jordi, M. L. C. (2021). *The management of the new and emerging musculoskeletal and psychosocial risks by EU-28 enterprises*. *Journal Of Safety Research*, 77, 277-287. <https://doi.org/10.1016/j.jsr.2021.03.011>
- Bentley, T., Teo, S., Nguyen, D., Blackwood, K., Catley, B., Gardner, D., Forsyth, D., Bone, K., Tappin, D., D'Souza, N., & Port, Z. (2021). *Psychosocial influences on psychological distress and turnover intentions in the workplace*. *Safety Science*, 137, 105200. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2021.105200>
- Casarrubias, R. M. (2024, 15 febrero). *El imperativo de la seguridad psicológica dentro de tu equipo*. *MIT Sloan Management Review México*. <https://mitsloanreview.mx/colaborador/el-imperativo-de-la-seguridad-psicologica-dentro-de-tu-equipo/>
- Edmondson, A. C. (2012). *Teaming: How Organizations Learn, Innovate, and Compete in the Knowledge Economy*. John Wiley & Sons
- Edmondson, A. & Roloff, K. (2009). *Overcoming barriers to collaboration: Psychological safety and learning in diverse teams*. En E. Salas, G. Goodwin & C. S. Burke (Eds.), *Team effectiveness in complex organizations. Cross-disciplinary perspectives and approaches* (pp. 183-208). Taylor & Francis Group
- EmpresaActual. (2024, 14 febrero). *Clima organizacional: qué es y tipos*. Empresa Actual. <https://www.empresaactual.com/clima-organizacional/>
- Estadística, P. Y. (2023, 26 julio). *Muestreo (estadística)*. *Probabilidad y Estadística*. <https://www.probabilidadyestadistica.net/muestreo-estadistica/>
- Frazier, M., Fainshmidt, S., Klinger, R. L., Pezeshkan, A., & Vracheva, V. (2017). *Psychological safety: A meta-analytic review and extension*. *Personnel Psychology*, 70(1), 113-165
- Gray, B., Eaton, J., Christy, J., Duncan, J., Hanna, F., & Kasi, S. (2021). *A proactive approach: Examples for integrating disaster risk reduction and mental health and psychosocial support programming*. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 54, 102051. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2021.102051>
- Hammond, M. M., Neff, N. L., Farr, J. L., Schwall, A. R., & Zhao, X. (2011). *Predictors of individuallevel innovation at work: A meta-analysis*.

- Hojman, D. E., & Pérez, G. (2005). *Cultura nacional y cultura organizacional en tiempos de cambio: la experiencia chilena*. Academia. Revista Latinoamericana de Administración, (35)
- Improved Teamwork in Cancer Care: The Role of Psychological Safety in Team Communication*. *Journal of oncology practice*, 12(11), 1000-1011
- Investigadores. (2023, 9 junio). *Investigación cuantitativa. Técnicas de Investigación*. <https://tecnicasdeinvestigacion.com/investigacion-cuantitativa/>
- Jain, A. K., Fennell, M. L., Chagpar, A. B., Connolly, H. K., & Nembhard, I. M. (2016). *Moving Toward*
- Kessel, M., Kratzer, J., & Schultz, C. (2012). *Psychological safety, knowledge sharing, and creative performance in healthcare teams*. *Creativity and innovation management*, 21(2), 147-157
- Kramer, R. M., & Cook, K. S. (2004). *Trust and Distrust In Organizations: Dilemmas and Approaches*. Russell Sage Foundation.
- Lee, J. Y., Swink, M., & Pandejpong, T. (2011). *The roles of worker expertise, information sharing quality, and psychological safety in manufacturing process innovation: An intellectual capital perspective*. *Production and Operations Management*, 20(4), 556-570
- La seguridad psicológica y el papel fundamental del desarrollo del liderazgo*. (2021, febrero 11). McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/psychological-safety-and-the-critical-role-of-leadership-development/es-ES>
- Millán, M. J. R. (2022, October 10). *La finalidad de la metodología cualitativa*. Fundación iS+D. <https://isdfundacion.org/2018/09/26/la-finalidad-de-la-metodologia-cualitativa/>
- Másters, T. Y. (2023, May 17). *Te damos 4 ejemplos de investigaciones descriptivas*. Tesis Y Máster Argentina. <https://tesisymasters.com.ar/investigacion-descriptiva-ejemplos/>
- Milliken, F. J., Morrison, E. W., & Hewlin, P. F. (2003). *An exploratory study of employee silence: Issues that employees don't communicate upward and why*. *Journal of management studies*, 40(6), 1453-1476.
- Sharon Licari. (20 de enero de 2023). *Qué Es la Seguridad psicológica, sus etapas y cómo cultivarla*. Blog de HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/seguridad-psicologica>

Milliken, F. J., Morrison, E. W., & Hewlin, P. F. (2003). *An exploratory study of employee silence: Issues that employees don't communicate upward and why*. *Journal of management studies*, 40(6), 1453-1476.

Rock, D. "Managing with the Brain in Mind." *strategy+business*. August 27, 2009. <https://www.strategy-business.com/article/09306>

Safety Culture. (15 de enero de 2024). *Seguridad Psicológica en el trabajo*. SafetyCulture. <https://safetyculture.com/es/temas/seguridad-psicologica/>

Soto, B. (2020, 10 abril). *Gestion.Org*. <https://www.gestion.org/que-es-el-clima-organizacional/>

Zhang, Y., Fang, Y., Wei, K. K., & Chen, H. (2010). *Exploring the role of psychological safety in promoting the intention to continue sharing knowledge in virtual communities*. *International Journal of Information Management*. 30(5), 425-436.

Zink, C.F., Tong, Y., Chen, Q., Bassett, D.S., Stein, J.L., & Meyer-Lindenberg, A. "Know Your Place: Neural Processing of Social Hierarchy in Humans." *Neuron* 58.2 (2008): 273–83

Anexos.

Anexo 1. Cuestionario Sobre Seguridad Psicológica en el Sector Ferretero en Costa Rica y su Aplicación en Corporación Comercial el Lagar S.A, Durante el año 2024

Introducción.

Estimado colaborador, le solicitamos su amable participación en esta encuesta sobre la seguridad psicológica en su lugar de trabajo, llamado Corporación Comercial El Lagar S.A. Su opinión es muy valiosa, ya que nos permitirá identificar cómo se encuentra la seguridad psicológica dentro de la empresa, qué prácticas impactan directamente, esto es con el fin de poder recomendar estrategias básicas de mejora para la seguridad psicológica dentro de su lugar de trabajo. Esta investigación es parte de los requisitos que realizo para la obtención de mi Maestría en Gerencia de Proyectos de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología ULACIT; por lo tanto, la encuesta es anónima y confidencial. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para fines académicos de esta investigación. Muchas gracias por su amable cooperación.

Instrucciones

Por favor, lea cada pregunta cuidadosamente y seleccione la respuesta que mejor se ajuste a su caso.

Objetivo Específico1: Identificar el nivel de seguridad psicológica en el sector ferretero en Costa Rica.

Cuestionario.

1. Considerando su experiencia completa con respecto a la seguridad psicológica Corporación Comercial El Lagar S.A., ¿qué posibilidades hay de que recomiende la empresa a su amigo o colega?
 - a) Probablemente
 - b) sí
 - c) no

2. Indique su rango de edad.
 - a) 18-27
 - b) 28-37
 - c) 38-47
 - d) 48-57
 - e) 58-67

3. Indique su género.

- a) Masculino
- b) Femenino
- c) Prefiero no decir

4. ¿Se siente amenazado en su ámbito laboral?

- sí
- no
- ocasionalmente

Objetivo Específico2: Identificar los métodos de evaluación del clima laboral en Corporación Comercial El Lagar. S.A.

5. Seleccione su experiencia laboral con la organización.

- a) Menos de 6 meses
- b) 7 meses a 2 años
- c) 2 años a 4 años
- d) 4 a 8 años
- e) 8 a 16 años
- f) Mas de 16 años

6. Cuando cometes un error, ¿sientes que se te critica o se te apoya?

- sí
- no
- ocasionalmente

7. ¿Considera usted que GPTW es eficiente y real?

- sí
- no
- prefiero no opinar

8. ¿El buzón de sugerencias aporta de manera positiva a la empresa?

- sí

no

Objetivo Específico3: Determinar el nivel de interés real de apoyar la seguridad psicológica de sus colaboradores, por parte de los líderes de la empresa.

9. ¿Los miembros de tu equipo se respetan mutuamente?

sí

no

10. ¿Prefieres comunicarte por chat que en persona con los miembros de tu equipo?

sí

no

ambas

11. ¿Te sientes libre para discutir problemas con el líder de tu equipo?

sí

no

a veces

12. ¿Siente que se le apoya y respalda por parte de su líder de equipo?

sí

no

Objetivo Específico4: Determinar el clima organizacional, en relación con otros departamentos y cómo esto afecta el desempeño laboral en Corporación Comercial El Lagar S.A.

13. ¿Tu gerente te ayuda a mejorar el rendimiento laboral?

sí

no

14. ¿Con qué frecuencia se producen conflictos interpersonales en tu trabajo?

frecuentemente

casi nunca

15. Si comparas los trabajos anteriores, ¿has trabajado en alguna empresa con características diferentes al clima laboral de El Lagar S.A.?

sí

no

16. ¿Crees que otros departamentos impactan directamente en el desempeño de tus labores de manera negativa?

sí

no

Agradecimiento. Le agradecemos sinceramente su participación en esta encuesta. Su opinión es muy importante para nosotros y nos ayudará a desarrollar estrategias para mejorar la seguridad psicológica dentro de Corporación Comercial El Lagar S.A.