

INCIDENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
AUXILIARES DE LA COOPERATIVA CAFINORTE DEL MUNICIPIO DE SANTANDER
DE QUILICHAO, CAUCA.

ANGIE KATHERINE LASSO CHAGUALA

Lassochaguala@gmail.com

KAREN NATALIA MUÑOZ PERAFÁN

k.nataliaperafan.18@gmail.com



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN



PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

SANTANDER DE QUILICHAO, CAUCA

OCTUBRE, 2022

INCIDENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
AUXILIARES DE LA COOPERATIVA CAFINORTE DEL MUNICIPIO DE SANTANDER
DE QUILICHAO, CAUCA.

ANGIE KATHERINE LASSO CHAGUALA

KAREN NATALIA MUÑOZ PERAFÁN

Trabajo de grado para obtener el título de psicóloga

Director

JAIME HERNÁN ROSERO BUCHELI

Psicólogo especialista en intervención psicosocial



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN



PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

SANTANDER DE QUILICHAO, CAUCA

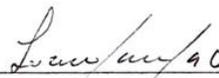
OCTUBRE, 2022

Aprobado

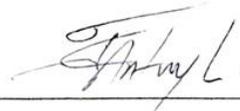
Nota de aceptación



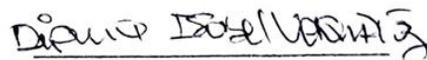
Jaime Hernán Rosero Bucheli
Director de trabajo de grado



María Luzmila Arcila Gómez
Jurado 1



Juan Carlos Antury
Jurado 2



Diana Isabel Velandia Diaz
Coordinadora Programa de Psicología

Agradecimientos

Agradecemos a Dios por habernos guiado por el sendero y permitirnos concluir con éxito un proyecto que en algún momento se tornó difícil.

A los docentes del programa de psicología por haber aportado a nuestra formación en especial al profesor Andrés Torres Cap por su orientación y dedicación en la construcción inicial del trabajo y a la cooperativa Cafiorte por permitirnos realizar la investigación.

Dedicatoria

A mis padres Medardo Lasso y Londana Chaguala, quienes me han apoyado y acompañado en este proceso de crecimiento personal y profesional, porque son un ejemplo de superación y disciplina para sobrepasar mis proyectos. A mi hermano Smith, quien me impulsa hacer mejor cada día, en el aprendí que las dificultades no son obstáculos para lograr tus sueños. A mi hermano Andrés, por estar siempre para mí en los momentos buenos y malos. Y mis hermanos Kevin y Evangely quienes han sido mi motor para avanzar y superarme.

Angie katherine Lasso Chaguala

A mis padres Sonnia y Fanor, quienes con su amor incondicional y su gran ejemplo de esfuerzo, trabajo y constancia me han permitido llegar tan lejos como me lo proponga y me impulsan a superarme cada vez más. A mi hermano Johan por acompañarme en este largo camino, por ser paciente y ayudarme a tener fortaleza. A mi tía Consuelo quien me impulsó a apropiarme de mis sueños y me brindó la oportunidad de seguir preparándome. A mi hermano Raúl, en su memoria dedico mis logros porque durante el tiempo que estuvo a mi lado me brindó su apoyo y su cariño me hizo ver las cosas bonitas que tiene la vida. Y a mi sobrino Juan David por ser mi mayor motivación para trazar y alcanzar muchas metas.

Karen Natalia Muñoz Perafán

Índice

Introducción, 8

Formulación del problema, 9

Justificación, 24

Objetivos, 25

Marco teórico, 26

Metodología, 34

Resultados y discusión, 36

Conclusiones, 50

Recomendaciones, 52

Referencias bibliográficas, 53

Anexos, 65

Índice de anexos

Anexo 1. Solicitud de permiso para la realización de la investigación, 65

Anexo 2. Solicitud para la ejecución y desarrollo de la investigación; cuestionario, 66

Anexo 2. Solicitud de permiso para la realización de entrevista a través de grupos focales, 67

Resumen

Esta investigación tiene como fin describir de qué manera inciden los riesgos psicosociales en la productividad de los auxiliares de la Cooperativa Cafinorte, se realizó desde el enfoque cualitativo y el diseño descriptivo. Se utilizó una muestra de 12 auxiliares pertenecientes a la sede principal. Para la recolección de información se aplicó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos y se llevó a cabo una entrevista semiestructurada. Como resultados se encontraron niveles de riesgo altos y muy altos en el factor intralaboral, impactando de manera significativa en la productividad de los colaboradores, de otro modo, en el factor extralaboral no se evidenció niveles de riesgo altos y muy altos que inciden en el desempeño de los mismos.

Palabras claves. factor intralaboral y extralaboral, organización, productividad, riesgos psicosociales.

Abstrac

The purpose of this research is to describe the impact of psychosocial risks on the productivity of Cafinorte Cooperative's auxiliary workers, using a qualitative approach and a descriptive design. A sample of 12 auxiliary workers from the main office was used. For the collection of information, the battery of instruments for the evaluation of risk factors was applied and a semi-structured interview was conducted. As results, high and very high levels of risk were found in the intralaboral factor, impacting significantly on the productivity of the collaborators; on the other hand, in the extralaboral factor there was no evidence of high and very high levels of risk that affect their performance.

Key words: intralaboral and extralaboral factor, organization, productivity, psychosocial risks

Introducción

Hoy en día las organizaciones empresariales se ven sometidas a múltiples desafíos para subsistir en el mercado y expandirse a nivel nacional e internacional aportando así a la economía y el desarrollo del país, por tal motivo Brume (2019), plantea que es fundamental que la estructura organizacional defina los elementos y características en cuanto a la distribución de funciones, con el fin de tener mayor producción y calidad en el servicio llevando a cabo los elementos necesarios para su ejercicio y consecución de un fin correcto incorporando las partes de la organización, en otras palabras, la estrategia y la estructura deben ir encaminadas a desarrollar cambios tácticos lo que requiere que se trabaje en equipo y no como una suma de individuales.

Dicho lo anterior, es importante evaluar el desarrollo laboral de los miembros de la organización, por lo cual, la presente investigación está centrada en describir cómo inciden los riesgos psicosociales en la productividad de los auxiliares de la Cooperativa Cafinorte del municipio de Santander de Quilichao Cauca, puesto que, es importante que desde el ámbito de la psicología organizacional se evalúen los riesgos psicosociales ya que esta comprende el ejercicio, la dinámica de las empresas y de los miembros que en ellos laboran, además, es pertinente que en la empresa Cafinorte la cual es una industria pionera en la economía de la región y el país y generadora de muchos empleos, se tenga conocimiento de cuáles son los riesgos psicosociales que más inciden en el personal auxiliar y cómo influyen en la productividad de los colaboradores, así mismo, identificar los riesgos psicosociales en los colaboradores es relevante ya que permitirá prevenir enfermedades asociadas a los mismos, de esta manera conllevará a mitigar los efectos que esta traería en la organización como la productividad y costos laborales.

Esta investigación se realizó desde el enfoque cualitativo y se enmarca en el diseño descriptivo, además, se extrajo una muestra de 12 auxiliares pertenecientes a la sede principal. Por consiguiente, para la recolección de información se aplicó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos y se llevó a cabo una entrevista semiestructurada a través de grupos focales.

De este modo, se obtuvo como resultado que los factores de riesgos a los que están expuestos los auxiliares de la organización con un nivel de riesgo alto y muy alto, se originan principalmente por el factor intralaboral el cual representa mayor impacto en la salud integral, del mismo modo en la calidad del desempeño. Además, se evidenció que el factor extralaboral no presenta incidencia en el desempeño laboral, debido que, se identificó que los aspectos externos relacionados al campo laboral no repercuten significativamente en el desarrollo profesional de los colaboradores.

Finalmente, se indica que los factores de riesgos que presentan los colaboradores prolongan la aparición el estrés laboral, lo cual, son ocasionados por la falta organización de la estructura de la institución lo que conlleva a que estos estresores se originen por la interacción entre el trabajador y su ámbito laboral, generando inadecuadas prácticas laborales y al mismo tiempo incurrancia en la productividad.

Formulación del problema

Durante los últimos años Colombia se ha expuesto a grandes cambios en el funcionamiento político, económico y social, lo que ha incidido principalmente en el mercado y en el ámbito laboral, lo cual ha afectado el desarrollo de las empresas; paralelamente esto ha influido en la aparición de nuevos riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores de diversas

organizaciones, tal como se presentó durante el evento Bienestar y Salud Mental por la ministra de trabajo Alicia Arango Olmos (2019), por estudios realizados a nivel nacional durante el periodo 2007- 2017, donde identificaron que dos de cada tres trabajadores presentaron riesgos ergonómicos y psicosociales (estrés laboral, agotamiento, conflictos en el trabajo.), así mismo, se verificó que entre un 20% y 33% manifestaron sentir altos niveles de estrés, además, se registró un incremento del 43% de los trastornos mentales y del comportamiento principalmente en sucesos de ansiedad y depresión (Ministerio del trabajo).

De la misma forma, España (como se citó en Camacho et al, 2017), plantea que, los factores de riesgos psicosociales presentan mayor exposición en los miembros de una organización y así mismo incurren en el crecimiento y desarrollo de la empresa. En otras palabras, estos riesgos pueden generar malas relaciones interpersonales, conflicto laboral, situaciones de violencia, discriminación, conductas inadecuadas, entre otros. Por ello, es importante que en las empresas se genere un entorno laboral saludable con condiciones óptimas que le permita al colaborador trabajar y aprender dependiendo de los medios que dispongan y de sus características individuales, de manera que, permitan que su estado mental y emocional sean los apropiados. Por otro lado, Camacho et al. (2017), afirma que la presencia de riesgos psicosociales en las organizaciones se manifiesta a través de características como la falta de compromiso laboral, insatisfacción, poca productividad, deficiencia en el ambiente laboral, mayor rotación de trabajadores y aumento de costos laborales.

Dicho lo anterior, es preciso que en las organizaciones incentiven a los colaboradores en sus áreas de trabajo con la finalidad de evitar los posibles abandonos laborales, como también, prever el factor salud en sus diversas dimensiones para mejorar la productividad en la entidad, por

ende, es importante que dentro de las empresas se cuente con personal profesional e idóneo que sepa identificar los factores de riesgos psicosociales y dé respuestas a esas necesidades.

Por consiguiente, la OMS (s.f), afirma que los riesgos psicosociales pueden catalogarse en dos niveles principales, en primer lugar, están los que tienen consecuencias negativas en la salud y en segundo lugar los que pueden aportar positivamente al bienestar de los trabajadores. Del mismo modo, la organización plantea que las dificultades más notorias están relacionadas con la necesidad de acoplarse a las circunstancias de trabajo y de vida resultante de la industrialización y mecanización.

En efecto, respecto a las consecuencias negativas, el blog Prevención Integral realizó una publicación en el año 2005 manifestando que, en los últimos tiempos en Colombia han aumentado elocuentemente los riesgos psicosociales los cuales han desencadenado enfermedades relacionadas con el estrés, tales como, trastornos de ansiedad, depresión, trastornos de adaptación, hipertensión arterial secundarias, entre otras, siendo este el más frecuente en la población.

Por otro lado, la Cooperativa Cafinorte la cual aporta constantemente a la economía, no solo en la región del Cauca sino a nivel nacional y principalmente fomenta empleo en el municipio de Santander de Quilichao Cauca y otros municipios del departamento, lo que hace que tenga una alta demanda en el bienestar laboral y seguridad en el trabajo, por lo anteriormente mencionado, nace la necesidad de indagar ¿Cómo inciden los riesgos psicosociales en la productividad de los auxiliares de la Cooperativa Cafinorte del municipio de Santander de Quilichao Cauca?

Antecedentes

Para el desarrollo de este proyecto se tiene en cuenta algunos antecedentes a nivel local, nacional e internacional, los cuales permiten obtener conocimientos sobre los factores de riesgos psicosociales que inciden significativamente en el bienestar del colaborador y por ende en la productividad de la organización.

Antecedentes locales

López-Medina et al. (2014), realizaron una investigación cuyo objetivo fue la identificación de condiciones de seguridad laboral y riesgo psicosocial en trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Popayán, Cauca, Colombia. Este estudio se caracterizó por ser exploratorio, donde desarrollaron un análisis desde la caracterización del objeto de estudio, por lo cual los autores evidenciaron que los factores de riesgos en los colaboradores bajo la modalidad de teletrabajo son; los riesgos ergonómicos donde el 22,9% de los participantes no cuentan con un espacio adecuado para realizar su trabajo y el 12,7% no tienen las herramientas necesarias para el desarrollo de su trabajo. También identificaron, que el 56,1% de los colaboradores trabajan más de 8 horas diarias y más de 48 horas semanales, es decir, que deben estar sentados frente al computador por varias horas, además encontraron, que el 58% de la población no tienen conocimiento del procedimiento del reporte de accidentes o emergencia en caso de presentarse.

Castillo (2016), desarrolló una investigación con el fin de determinar la relación de los factores de riesgo psicosocial y la accidentalidad laboral en el personal asistencial de odontología y urgencias de una Empresa Social del Estado (E.S.E.) del Valle del Cauca. Según la caracterización realizada por el autor para identificar las causas de los accidentes laborales, evidenció que los colaboradores del área de odontología y urgencias, están expuestos a los factores

de riesgos tales como: actos inseguros haciendo énfasis en la falta de cumplimiento de los estándares y protocolos de seguridad, por otro lado, el inadecuado ámbito físico haciendo referencia al orden, aseo y mantenimiento, además el autor constató que la sobrecarga de trabajo fue el factor con mayor probabilidad de ocurrencia de accidentes laborales. También encontró, que los factores de riesgos psicosociales que inciden negativamente en los colaboradores de la empresa son; el ritmo de trabajo que influye en el 100% de los colaboradores, además, la inseguridad en el empleo el cual incide en el 64,4% de los sujetos, de otro lado, las condiciones de trabajo afectando al 51,1% de los colaboradores, así mismo, el conflicto de rol influyendo en el 58,8% de los participantes, de otra manera, el autor concluyó que la falta de apoyo social y compañerismo es un factor de riesgo que incide en el 44,45% de los participantes.

Collazos et al. (2018), realizaron un estudio con el propósito de identificar las estrategias de afrontamiento prevalentes en los docentes de los programas de psicología e ingeniería de sistemas de la fundación universitaria de Popayán que contrarreste el riesgo psicosocial. En el cual evidenciaron, que los riesgos psicosociales que prevalecen en los docentes del programa de psicología e ingeniería son; la inseguridad con un nivel de riesgo del 81% haciendo énfasis a las condiciones contractuales como los cambios de jornada, horarios de trabajo, movilidad funcional, forma de pago y salarios, de otra manera, la valoración de trabajo con un nivel de riesgo del 77% centrándose en la falta de reconocimiento y apoyo de los jefes, como también, la doble presencia con una puntuación de riesgo del 35% haciendo referencia a las condiciones de trabajo y el exceso de carga laboral. Los autores llegaron a la conclusión, que estos niveles de riesgos generan situaciones de indisposición en los docentes incidiendo en el bienestar físico y mental de los sujetos.

Sin embargo, también identificaron que los docentes desarrollan estrategias de afrontamiento que ayudan a contrarrestar estos factores de riesgos como lo son la planificación de afrontamiento activo, reinterpretación positiva-humor, integraciones y auto distracción-aceptación. Además, dicen que utilizan estrategias que ofrecen bienestar institucional de la entidad, las cuales están direccionadas a la calidad de vida en la comunidad universitaria.

Fernández y Pérez (2019), desarrollaron un estudio, con el fin de diagnosticar los factores de riesgo psicosocial de mayor prevalencia en los miembros de la Clínica Odontológica Especializada PREVIRED de la ciudad de Popayán y su relación con la aparición del estrés. Para la recolección de datos aplicaron baterías para la identificación de los factores de riesgos y obtuvieron como resultado que los riesgos psicosociales que ocasionan un mayor nivel de aparición de estrés en los colaboradores son las condiciones ambientales propias de sus funciones produciendo un nivel de estrés del 67% en el personal del área de la salud, así mismo, la exigencia de trabajo ocasiona un nivel de estrés del 100% en el personal operativo y en los administrativos un nivel de riesgos del 20%.

Los autores llegaron a la conclusión, que los factores de riesgos que más prevalecen en los colaboradores es el reconocimiento y compensación con un porcentaje del 87%, como también, las demandas del trabajo con una puntuación del 67%, así mismo, las jornadas de trabajo donde se muestra que el 50% de los colaboradores tienen un alto nivel de riesgo mientras que el otro 50% presenta un riesgo medio, por otro lado, la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral presenta en los participantes un alto nivel de riesgo con el 75%.

Luna y Solarte (2019), desarrollaron un proyecto de investigación con el objetivo de determinar los factores de riesgo psicosocial en el área de Gestión de Demanda Departamental de una Empresa Promotora de Salud en el departamento del Cauca. La investigación la desarrollaron

con la población del área de Gestión de Demanda, ya que los autores manifiestan que son más propensos a desarrollar factores de riesgo psicosocial en el Trabajo (FRPT) lo cual incide directamente en el bienestar de los colaboradores, además proponen que se debe mejorar las condiciones ambiental – laborales y contrarrestar los demás FRPST que identificaron en la investigación.

Los autores evidenciaron riesgos de orden psicosocial, intralaboral, extralaboral y de estrés, siendo este último el riesgo más alto con un porcentaje de 27.74%, seguidamente están los eventos psicosociales en un 25.16%, por otro lado, están los riesgos intralaborales con un 23.887% y la menor incidencia se encuentra en los riesgos extralaborales con un 12.25%.

Antecedentes nacionales

González y Polo (2013), ejecutaron un estudio comparativo con el fin de identificar el efecto de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de la salud. Para desarrollar la investigación los autores tuvieron en cuenta la evaluación de factores, entre ellos los organizacionales, laborales, personales y extralaborales. Obtuvieron como resultado que el factor organizacional cuenta con un 52,1% de riesgos asociados a alta exigencia y responsabilidad, largas jornadas de trabajo, poca organización, etc. Así mismo, en el factor personal identificaron un nivel de riesgo de 37,2% centrándose en edad, género, antigüedad en el cargo y adicciones. Y finalmente en el factor extralaboral evidenciaron que su nivel de riesgo es de 10,6% haciendo énfasis en las pocas actividades recreativas, conflictos familiares, insuficiente tiempo para compartir con su círculo social y condiciones de vivienda.

Beleños y Ucros (2014), realizaron una investigación con el objetivo de caracterizar los factores de riesgos psicosociales laborales y niveles de estrés en el personal administrativo de la Universidad de la Costa CUC. Como resultados los autores evidenciaron un riesgo alto y muy alto

mayor al 51% en cada una de las siguientes dimensiones; participación, manejo del cambio y claridad del rol. De otra manera, en el dominio del liderazgo y relaciones sociales identificaron un riesgo alto y muy alto en más del 51% en las dimensiones como; características de liderazgo, comunicación, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño. Además, en el factor extralaboral constataron que las siguientes dimensiones se encuentran en un nivel de riesgo medio, alto y muy alto en más del 55% de los colaboradores tales como; las características de la vivienda y su entorno, desplazamiento de la vivienda al trabajo y el tiempo fuera del trabajo. Finalmente, los autores señalaron un nivel de riesgo del 58% en sintomatología asociada al estrés en los administrativos de la Universidad de la Costa.

Duque (2016), desarrolló un estudio con el propósito de identificar los factores de riesgos psicosociales intralaborales y de estrés a los que están expuestos los empleados de selección y empleados operativos de Digitex de la ciudad de Manizales. El autor ejecutó la investigación mediante un muestreo aleatorio simple siendo participe 16 colaboradores de selección y 16 operativos. Obtuvo como resultado en el riesgo psicosocial intralaboral que el 31% de los colaboradores de selección se encuentra sin riesgo, además señaló que el 38% presenta riesgo bajo, mientras que el 25% está en riesgo alto y el 6% en riesgo muy alto, de otra manera, los colaboradores operativos el 6% se encuentra en riesgo bajo, el 19% en riesgo medio, el 31% en riesgo alto y el 44% en riesgo muy alto. Finalmente, el autor indicó que los niveles de estrés para los colaboradores de selección arrojaron que el 76% de la población cuenta con un nivel muy alto de estrés, así mismo, el 82% de los colaboradores operativos se encuentran en un nivel muy alto de estrés.

Ortiz (2016), realizó un estudio con el fin de identificar si existen factores intralaborales de riesgo psicosocial en los docentes de tiempo completo de una universidad pública ubicada en

el municipio de Girardot, Cundinamarca, Colombia. El autor obtuvo como resultado que los factores de riesgo psicosocial intralaboral caracterizados como riesgo muy alto y alto están presentes en 32 docentes con un porcentaje del 52%, por otro lado, indicó que 18 docentes están en un nivel de riesgo medio con una puntuación del 29%, además, señaló que los dominios de mayor percepción de riesgo son el control sobre el trabajo y las demandas del mismo.

Velázquez y López (2017), realizaron una investigación con el fin de identificar los factores de riesgo psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la empresa electrificadora Electro López de la Ciudad de Manizales. Obtuvieron como resultado que los factores de riesgos en los colaboradores son los factores intralaborales, haciendo énfasis en las demandas del trabajo con un porcentaje de alto nivel de riesgo del 90%, incidiendo en las responsabilidades y desempeño de los colaboradores lo cual no permite que el sujeto tenga mayor control de sus actividades, así mismo, indicaron que las demandas de la carga mental presentan una puntuación del 65% donde manifiestan que los colaboradores se están exigiendo a nivel cognitivo, puesto que es mayor la información en relación al tiempo que disponen para procesarla, además, evidenciaron que otro factor de riesgo intralaboral son las demandas ambientales y esfuerzo físico con alto nivel de riesgo del 65%, el cual se centra en las condiciones del lugar de trabajo y la carga física relacionada con las actividades laborales.

Por consiguiente, los autores concluyeron que los colaboradores están expuestos a los factores de riesgos extralaborales, hacen énfasis en la situación económica del grupo familiar con un porcentaje del 50%, es decir, que los ingresos económicos no son suficientes para sus gastos básicos, de igual manera, la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo está en un nivel de riesgo significativo del 50%, en otras palabras, los autores afirman que el ámbito familiar, social

o personal de los colaboradores inciden es su bienestar y el desempeño laboral. Además, indicaron que el desplazamiento vivienda-trabajo es un factor de riesgo medio con un porcentaje del 50%.

Santos et al. (2017), desarrollaron un estudio con el objetivo de identificar la prevalencia de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral y establecer su relación con síntomas de estrés en los trabajadores del Ministerio de Transporte. Los autores realizaron un estudio de corte transversal para evaluar la prevalencia de los factores de riesgo psicosocial en 127 colaboradores del Ministerio de Transporte, aplicando la batería para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial validada en Colombia. Lograron como resultados, que en las condiciones intralaborales el 52% del grupo que desempeña roles de jefes/profesionales se clasifica en riesgo bajo y el 44% del grupo de auxiliares/operativos se ubica en riesgo alto, del mismo modo, identificaron en las condiciones extralaborales que el 45% del grupo de jefes/profesionales se clasifica en riesgo bajo y el 53% de auxiliares y operativos también, además, indicaron que la sintomatología asociada al estrés cuenta con un porcentaje del 45% en auxiliares y operativos el cual es clasificado como riesgo alto, así mismo obtuvieron que el 39 % de jefes/profesionales se clasifican en el mismo riesgo.

Guardo et al. (2021), ejecutaron un trabajo investigativo con el propósito de diseñar una metodología de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que permita identificar y generar controles efectivos para los factores de riesgo relacionados con el desarrollo de las actividades laborales en la modalidad de trabajo en casa y teletrabajo para los colaboradores de la empresa Concalidad SAS. Como resultado, los autores indicaron que; un 90,9% tiene establecido de manera fija su área de trabajo para el desarrollo de sus labores, por otra parte, el 36,4% de los colaboradores comparte su lugar de trabajo con familiares, lo cual puede generar riesgo psicosocial, de otra manera, el 90,9% corroboró que la modalidad de trabajo en casa no ha afectado su vida social, sin embargo,

un 9,1% confirmó que sí. En cuanto a las condiciones de salud derivadas del trabajo en casa, los autores señalan que un 90,9% no presentan ninguna condición o incapacidad generada por esta modalidad, así mismo, el 36,4% de los participantes indicaron que en su vivienda se han presentado casos positivos por COVID 19, generando un mayor riesgo respecto al 27,3% que afirman que no se han presentado casos, además, el 55% del personal manifestó “a veces” sentir estrés laboral y un 9% de modo permanente. Los autores concluyeron que más del 50% de los colaboradores están expuestos a este factor de riesgo psicosocial.

Tejada (2018), desarrolló una investigación de análisis de medición de factores de riesgo psicosocial que busca establecer un diagnóstico de los Factores de Riesgo Psicosocial existentes en la E.S.E Hospital Nazareth, a partir del cual se pueda diseñar e implementar un plan de intervención. Como resultado el autor identificó que en el factor extralaboral el total de la población presenta riesgo alto-muy alto con un porcentaje de 18%, contrario al 45% que están sin riesgo. Por otro lado, en el factor intralaboral, el autor dividió la evaluación para cargos de jefatura y para la parte del área operativa, lo cual obtuvo como resultado que un 71% de los jefes presentan riesgo alto-muy alto, así mismo, los colaboradores arrojaron un porcentaje del 36% alto-muy alto; lo que representa la necesidad de una intervención inmediata, principalmente para los jefes de la E.S.E Hospital Nazareth.

Antecedentes internacionales

Paspuel (2014), realizó un estudio con el objetivo de identificar los factores psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas. Obtuvo como resultado, que los factores de riesgo que inciden significativamente en el desempeño de los colaboradores es la gestión de tiempo, evidenciando que el 57,78% de los participantes están en este factor de riesgo, además, señaló que la cohesión del grupo es un factor de riesgo donde

identificó que el 43,91% de los colaboradores se encuentran en dicho factor. Finalmente, el autor concluyó que el 36, 17% de los participantes están en bajo desempeño laboral a causa de los factores de riesgos mencionados.

Blakman (2014), desarrolló un estudio con el fin de identificar los factores de riesgos psicosociales presentes y causantes de accidentes en los conductores que transportan Clinker-cemento en proceso. Donde tuvo como resultado, que los factores de riesgo psicosociales que influyen el rendimiento laboral y que tienen un mayor nivel de probabilidad de ocurrencia de accidente en los colaboradores son; trabajo bajo presión con una puntuación del 35%, como también, la ausencia prolongada del hogar con un porcentaje del 35%, además, el conflicto de autoridad en los colaboradores con una puntuación del 32%, del mismo modo, el autor señaló que el 24% de los participantes presentan desmotivación laboral, así mismo, 17% de los colaboradores tienen temor al despido y el 12% de los participantes tienen sobrecarga de trabajo.

Jhayya y Flores (2015), realizaron una investigación con el fin de identificar los riesgos psicosociales y presencia de estrés laboral en los fiscales de la Unidad de delitos Flagrantes del Cantón Quito. Como resultado los autores evidenciaron, que los factores de riesgos presentados en dicha población son los factores en el entorno del trabajo, es decir; inestabilidad del empleo, insatisfacción laboral y déficit en la comunicación. Además, identificaron que otro factor de riesgo es la organización y gestión de trabajo; en el cual los colaboradores tienen trabajo a presión, sobrecarga mental, turnos rotativos, alta responsabilidad y minuciosidad de la tarea. Finalmente, los autores identificaron que los colaboradores están expuestos al estrés laboral a causa de la mala planificación laboral, la burocratización, la sobrecarga de trabajos, la jerarquización, la falta de recursos y sobre todo por las actividades propias de los colaboradores de la institución.

Gil- Monte et al. (2016), realizaron una investigación con el objetivo de evaluar los factores psicosociales en el trabajo del personal de justicia de la “Comunidad Valencia” para identificar la prevalencia de riesgos psicosociales. Obtuvieron como resultado que los principales riesgos son; la sobrecarga de trabajo donde el 46,02% de los colaboradores están en situación de alto riesgo, la falta de recursos para realizar el trabajo donde los colaboradores están en situación de alto riesgo con un porcentaje de 76,37%, además, señalan la falta de autonomía, la cual está en situación de alto riesgo con un porcentaje de 67,41%, así mismo, indicaron que el 61,44 % del personal manifestó insatisfacción laboral. Finalmente, los autores evidenciaron que el 27,12 % de los colaboradores consumieron en el último año medicamentos por problemas de salud ocasionados por el trabajo.

Pozo (2018), desarrolló un estudio con el fin de determinar la presencia de riesgos psicosociales e identificar los principales riesgos relacionados con el desempeño laboral. Por consiguiente, en los resultados obtenidos de dicha investigación el autor identificó que los factores de riesgos psicosociales que se presentan en el personal del área de administración de la empresa son las exigencias psicológicas, es decir, trabajo que expone al sujeto a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, donde se encuentran expuestos los colaboradores del área de contabilidad y recursos humanos. Como también, señaló que otro de los factores de riesgo es la inseguridad haciendo énfasis en las condiciones de trabajo entre ellas, horario de trabajo, salario, cambio de jornada, movilidad funcional, teniendo mayor presentación en cargos operativos. Por otro lado, el autor indicó que la estima es uno de los factores de riesgo con mayor incidencia en los colaboradores por la falta de apoyo, reconocimiento y motivación. El autor concluyó que dichos factores son considerados como los principales riesgos que inciden en el desempeño de los colaboradores del área administrativa.

Gutiérrez et al. (2020), desarrollaron una investigación con el fin de conocer el nivel de riesgo psicosocial que presentan los trabajadores de la Empresa Pública de Aguas de Manta. Los autores aplicaron la metodología diseñada por el Ministerio del Trabajo del Ecuador, por lo cual, ejecutaron un estudio descriptivo con métodos cuantitativos a 223 colaboradores a través de una encuesta de evaluación de riesgo psicosocial, donde evidenciaron que el 74% presenta un riesgo bajo, sin embargo también identificaron un riesgo medio con un porcentaje del 25% donde varios factores o condiciones que se presentan día a día sobre la actividad laboral en los colaboradores son concurrentes. Finalmente, los autores concluyeron que los factores de riesgos psicosociales más alarmantes son; las condiciones de trabajo, el acoso laboral, doble presencia, liderazgo, acción y control, y acoso discriminatorio.

Crespo y Hernández (2021), realizaron una investigación con el objetivo de analizar los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Pambaflor S.A. Para ello, aplicaron el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO, permitiendo así reconocer las dimensiones con altos niveles de riesgo en los colaboradores. Como resultado los autores evidenciaron que la participación y supervisión arrojó una puntuación del 70%, además, en el factor tiempo en el trabajo con un porcentaje del 48,3% y como último punto están las relaciones y apoyo social con un 43,4%.

Kortum et al. (2010), desarrollaron una investigación con el fin de identificar el impacto de los riesgos psicosociales y estrés relacionado con el trabajo en los países en desarrollo, por tanto, exploraron las percepciones de los expertos en riesgos psicosociales, aplicando una metodología mixta a través de entrevistas y grupos de discusión, las cuales fueron comparados con los países industriales. Como resultado, evidenciaron la preocupación por implementar estrategias para desarrollar estudios sobre los riesgos psicosociales y el estrés laboral así como su impacto en

la salud de los colaboradores, debido que, las condiciones socioeconómicas de los países desarrollados no permiten ejecutar y abordar adecuadamente estos riesgos, por lo cual, los investigadores establecieron estrategias para que los futuros paradigmas de investigación y acción en relación con la gestión de riesgos psicosociales incluya los contextos sociales, políticos y económicos, para que así, vean más allá de las cuestiones centradas en el trabajo y tengan en cuenta la importancia de nuevas formas de procesos de trabajo.

Contexto

La Cooperativa Cafiorte está situada en el municipio de Santander de Quilichao, el cual se encuentra ubicado al sur occidente de Colombia, en la zona norte del departamento del Cauca, limita al norte con los municipios de Villarrica y Jamundí, al occidente con Buenos Aires, al oriente con Caloto y Jámalo, y al sur con Calono. La Cooperativa Cafiorte se dedica a la comercialización del café, como también, al suministro de insumos y los servicios necesarios para su producción, la cooperativa hace presencia en Caloto, Toribio, Tacueyó, Mondomo, Buenos Aires, Miranda y Jambaló. La sede principal cuenta con total de 18 colaboradores de los cuales 15 son auxiliares con cargos de coordinador de proyectos, asistente de administrativa y tesorera, almacenista, auxiliar general, auxiliar de contabilidad, auditor interno, auxiliar de sistemas, analista de calidades, secretaria y asistente contable, cumplen con una jornada de lunes a sábado, el día lunes laboran de 8:00 am a 2:00 pm y de martes a sábado de 8:00 am a 4:00 pm.

Santander de Quilichao cuenta con 80653 habitantes, la economía del municipio proviene mayormente del sector agrícola con cultivos de café, caña de azúcar, yuca, entre otros. por otra parte, el comercio en el casco urbano es una fuente de economía de gran extensión y generadora de empleo, así mismo, la zona industrial con empresas como Colombina, Patojito, Graficenter, entre otras, aportan significativamente en la economía del municipio.

Dentro del aspecto cultural en el casco urbano de Santander de Quilichao, está la semana santa la cual desde años anteriores ha sido una tradición con mayor congregación de feligreses, por otro lado, se encuentran las fugas y danzas las cuales son consideradas uno de los mayores patrimonios de la cultura quilichagüeña y nortecaucana.

Justificación

La problemática de los riesgos psicosociales dentro de las organizaciones se hace evidente a través de diferentes estudios y publicaciones desarrollados en Colombia como en otros países, donde se presenta que este fenómeno repercute de manera significativa, puesto que perjudica el nivel de productividad, eficacia, eficiencia y del mismo modo puede ocasionar afectaciones en la salud física y mental de los colaboradores, los cuales no son ajenos a la organización. Por otro lado, la EU-OSHA (como se citó en Lecca et al, 2013), afirma que el crecimiento de las organizaciones ha conllevado a realizar grandes cambios lo cual ha generado la frecuencia de los riesgos psicosociales, por lo cual, se hace necesario identificarlos, evaluarlos y controlarlos con el objetivo de proteger la calidad de vida de los colaboradores.

Por consiguiente, se aprecia que los riesgos psicosociales pueden desatar hechos o situaciones con mayor posibilidad de ocasionar efectos negativos en la salud del colaborador, lo cual influye en la organización, por lo tanto es importante que desde el ámbito de la psicología organizacional se evalúen los riesgos psicosociales ya que esta comprende el ejercicio, la dinámica de las empresas y de los miembros que en ellos laboran, con el fin de activar el potencial y asegurar la evolución grupal de la organización haciendo crecer sus intereses, de manera que, contribuya al cuidado de la salud mental y comportamientos de los colaboradores asignados a sus departamentos de administración y otros áreas.

Por ello, es pertinente que en la empresa Cafinorte la cual es una industria pionera en la economía de la región y el país y generadora de muchos empleos, se tenga conocimiento de cuáles son los riesgos psicosociales que más inciden en el personal auxiliar y de qué manera influyen en la productividad de los miembros, ya que ayudaría a incrementar las condiciones de seguridad y con ello la protección de la salud de los colaboradores.

Teniendo en cuenta lo anterior, identificar los riesgos psicosociales que presentan los auxiliares de la Cooperativa Cafinorte es relevante ya que permitirá prevenir enfermedades asociadas a los mismos, de esta manera conllevará a mitigar los efectos que esta traería en la organización como la productividad y costos laborales, además, se contribuirá a la protección de seguridad y salud de los colaboradores, así mismo, se hará un aporte al marco de investigación dado que en el departamento del Cauca es muy poca la información que se encuentra sobre el tema.

Este trabajo se enmarca en la línea de investigación del Estudio del Desarrollo Humano y Social, cuyo objetivo es; contribuir desde la psicología a la construcción de conocimiento en el campo del desarrollo humano y social para el abordaje de fenómenos, problemáticas, potencialidades y necesidades psicosociales en diálogo permanente con otras disciplinas en pro de la transformación social (FUP, 2019). Además, se encuadra en el área del conocimiento de individuo, comunidad y cultura.

Objetivo general

Describir cómo inciden los riesgos psicosociales en la productividad de los auxiliares de la Cooperativa Cafinorte del municipio de Santander de Quilichao Cauca.

Objetivos específicos

Identificar los tipos de riesgos psicosociales que presentan los auxiliares de la Cooperativa Cafinorte.

Comprender la forma en que los riesgos psicosociales afectan los factores personales de los trabajadores.

Precisar la incidencia de los riesgos psicosociales en la productividad de los colaboradores.

Marco Teórico

Hoy en día se puede constatar a través de diversos estudios que en las diferentes organizaciones han aumentado las cifras de riesgos psicosociales, así como también la aparición de nuevos factores asociados a los mismos haciendo énfasis en el ámbito familiar, económico y social, los cuales serán abordados durante el desarrollo del texto. Sin embargo, los factores psicosociales son condiciones del trabajo que pueden ser positivos para el individuo si tales situaciones fuesen apropiadas en la organización; lo cual permitiría la facilidad en el trabajo, las buenas relaciones humanas, el desarrollo de las habilidades del colaborador tales como; la motivación, satisfacción laboral, buen nivel de productividad de la organización, el desarrollo de competencias profesionales del sujeto, un adecuado clima laboral, entre otros (Universidad Israel, 2021).

Por consiguiente, es importante conocer la definición de los riesgos psicosociales, ya que estos han generado preocupación en el ámbito laboral, puesto que inciden en la salud física y mental del sujeto afectando su desempeño y al mismo tiempo la productividad en la organización.

Por ello, Monte (2012), afirma que, los riesgos psicosociales ocasionados por la actividad laboral pueden estar relacionados por un deterioro en aspectos como la realización de tareas, diseño y jerarquía de la organización, condiciones del empleo y la distribución del tiempo de trabajo. Sin embargo, la aparición de estos riesgos no solo afectan a nivel físico, sino también a nivel

psicológico. Por ejemplo, un despido puede llevar a la pérdida del estatus y dificultades financieras que pueden traer consigo problemas emocionales por la falta de dinero para solventar sus necesidades.

Por otro lado, Salamanca et al. (2019), establecen que los riesgos psicosociales se han catalogado como un tema de estudio de mayor relevancia en la organización, por el nivel de afectación que genera en los colaboradores, ya que inciden en aspectos ambientales u organizacionales del entorno laboral. De modo que, es importante que se identifiquen estos factores debido a que son el eje central en las evaluaciones de riesgo de las diversas organizaciones. Del mismo modo, Hernández et al. (2013), afirman que estos factores afectan de manera significativa el bienestar y calidad de vida de los trabajadores, así como también el compromiso de la identidad del trabajador con la empresa o institución. De otra manera, Rodas (como se citó en Pereira y Cuero, 2018), afirman que, cuando el colaborador se percata que los principios y valores de la organización están enfocados en aumentar la producción y servicio de la calidad dejando de lado su salud, esto conlleva a presentar insatisfacción laboral lo cual puede aumentar la presencia de riesgos laborales, poca productividad y ausentismo.

Además, cuando la organización está orientada a su producción no tiene en cuenta el factor humano, es decir, se enfoca principalmente en la productividad y crecimiento de la misma, sin dar mayor importancia a la seguridad y salud en el trabajo, por lo tanto, carece de conductas preventivas generando aumento en la probabilidad de aparición de enfermedades laborales y accidentes de trabajo.

Por otra parte, existen dos factores de riesgo psicosocial, intralaboral y extralaboral; el primer riesgo hace referencia a aquellas características de trabajo y de la organización que perjudica el bienestar del colaborador (Ministerio de la Protección Social, 2010). Estos factores

intralaborales producen afecciones en el bienestar integral a causa de las demandas en el trabajo ocasionadas por las altas exigencias y presiones, como también la falta de reconocimiento, es decir, no exaltan las funciones ejecutadas, así mismo la desigualdad de género refiriéndose a la inequidad para establecer las funciones y deberes de los colaboradores. Otra incidencia es la desmotivación, la cual consiste en un desinterés progresivo dado por las condiciones de la organización asociados también al desequilibrio por las cargas de funciones y deberes, a su vez la presencia del conflicto laboral el cual se caracteriza por las falencias en las relaciones interpersonales y humanas produciendo un malestar en el clima organizacional y el ámbito laboral (Sánchez Charpentier, 2006).

Este factor está constituido por cuatro dominios los cuales permiten evaluar los riesgos psicosociales que pueden presentar los miembros de una organización, el primer dominio hace referencia a las demandas del trabajo que aluden a las exigencias que el trabajo impone al colaborar. El segundo dominio se centra en el control sobre el trabajo el cual hace mención a la oportunidad que tiene el colaborador de influir y decidir sobre sus actividades laborales. El tercer dominio es el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo que se refiere a las relaciones sociales que se instauran entre los superiores y colaboradores. Como cuarto y último dominio se sitúa la recompensa la cual expone la retribución que el colaborador adquiere a cambio de su esfuerzo laboral (Ministerio de la Protección Social, 2010).

En segundo lugar, los riesgos psicosociales en el factor extralaboral hacen referencia a los conflictos de trabajo que tiene el individuo a causa de situaciones que inciden en sus aspectos personales, como en el ámbito familiar el cual está relacionado con las interacciones que el colaborador tiene con sus familiares, este se considera como fuente de riesgo cuando dichas relaciones se tornan conflictivas, limitadas o insuficientes. En cuanto al ámbito social, son aquellas

circunstancias externas al trabajo que influyen negativamente en el bienestar del colaborador, es fuente de riesgo cuando dicha situación trasciende afectando el entorno laboral. Del mismo modo, la situación económica alude a los recursos con los que cuenta el núcleo familiar del colaborador con los cuales suplen las necesidades del grupo, es un riesgo cuando dichos recursos económicos son insuficientes o se recurre a deudas insostenibles (Diago et al., 2020).

Asimismo, este factor está clasificado en siete dimensiones que permiten evaluar los riesgos psicosociales. En primer lugar, se encuentra tiempo fuera de trabajo que alude al tiempo que el colaborador dedica a actividades diferentes a las laborales. En segundo lugar, están las relaciones familiares que hacen referencia a las interacciones del colaborador con su núcleo familiar. En tercer lugar, se sitúa la comunicación y relaciones interpersonales que hacen mención a la comunicación e interacción del colaborador con las personas más cercanas. En cuarto lugar, está la situación económica del grupo familiar la cual expone la disponibilidad económica que tiene el colaborador y su grupo familiar para solventar sus gastos básicos. En quinto lugar, se establecen las características de la vivienda y de su entorno, está hace énfasis sobre el estado de infraestructura, ubicación y entorno de la zona donde vive el colaborador y su grupo familiar. En sexto lugar, se encuentra la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo la cual corresponde al predominio de las relaciones familiares y personales en la actividad laboral del colaborador. Por último, está el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda que alude a las condiciones del recorrido que hace el colaborador desde su vivienda hasta su punto de trabajo y viceversa (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Dicho lo anterior, los factores de riesgos psicosociales intralaboral y extralaboral se interpretan a través de los posibles niveles de riesgos, en primer lugar, se encuentra el nivel sin riesgo o riesgo despreciable, es decir, ausencia de riesgo. En segundo lugar, está el riesgo bajo el

cual indica que no está relacionado con síntomas o respuestas de estrés significativas. Como tercer nivel, se establece el riesgo medio en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. En cuarto lugar, se encuentra el riesgo alto lo que representa la posibilidad de coparticipación con respuesta de estrés alto. Por último, el nivel de riesgo muy alto está asociado a respuestas muy altas de estrés (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Es importante tener en cuenta que la vida personal de un trabajador puede ocasionar indisposición en la forma en que realiza su trabajo, ya que en muchos casos el sujeto desconoce las consecuencias de la incidencia que tienen los aspectos personales en el contexto laboral, lo que posiblemente forme un conjunto de conflictos conllevando a la aparición del estrés laboral, siendo este el riesgo psicosocial más frecuente en el trabajo generando malestar en el individuo.

Por lo tanto, el estrés laboral conlleva a manifestar un conjunto de reacciones emocionales influyendo de manera negativa en el bienestar del colaborador, a su vez teniendo consecuencias físicas, psíquicas y organizativas. Siendo así, la primera hace énfasis en las alteraciones físicas como trastornos cardiovasculares, trastorno respiratorio, trastornos musculares, alteraciones en el sistema inmune, entre otros, la segundo hace referencia a efectos psicológicos negativos como dificultad para mantener la atención, el mal humor, la sensación de desorientación, mayor posibilidad de sufrir accidentes, etc. Por último, las consecuencias en las organizaciones se centran en los efectos negativos que no solo perjudica al individuo sino también al ámbito laboral (Mansillas y Favieres, 2016).

El estrés laboral es producido por las altas exigencias laborales y las demandas del entorno el cual conlleva a un ambiente de trabajo inapropiado, afectación en las relaciones humanas, el absentismo, bajo rendimiento y al mismo tiempo el descenso de la productividad, afectando la calidad de vida y el bienestar del individuo (Mansillas y Favieres, 2016). Estos estresores se

originan por la interacción entre el trabajador y su ámbito laboral generando inadecuadas prácticas laborales.

Es así que, existen diversos factores internos y externos que pueden incidir en el nivel de productividad de una organización, puesto que cuando la salud del trabajador está perjudicada por las características de la organización y por los factores extralaborales mencionados anteriormente familia, sociedad y economía, lo cual conlleva a que el desempeño del colaborador no sea óptimo lo que puede causar que la productividad de la organización se vea afectada ya que el trabajador es la base fundamental de toda empresa contribuyendo al crecimiento de la misma (Herazo et al., 2013).

Por ello, es esencial que se identifiquen los factores protectores y de riesgo para que la organización pueda potenciar los factores positivos y contrarrestar los factores negativos que impactan en los resultados de la productividad y así mismo se puedan establecer estrategias que permitan optimizar tales problemáticas en la organización (Herazo et al., 2013).

Además, es importante que los trabajadores y la organización tengan conocimiento sobre los riesgos psicosociales ya que facilitaría el buen desempeño y el mayor nivel de productividad, como también la autonomía, el optimismo, una adecuada realización de sus actividades diarias, mejora en las relaciones personales e interpersonales y la automotivación (Sánchez Martines, 2015). El factor humano es de gran relevancia para adquirir un óptimo desarrollo de eficiencia en las organizaciones haciéndolas más competitivas en el campo industrial (Ángel et al., 2021).

Por lo tanto, es relevante que en las organizaciones se trabaje constantemente la motivación en los colaboradores, puesto que las condiciones motivacionales y satisfactorias pueden verse amenazadas por los riesgos psicosociales que se presenten en la organización, lo cual incide

directamente en el bienestar del individuo a través de componentes psicológicos y fisiológicos que influyen en su desempeño y por ende en la productividad de la organización (Ángel et al., 2021). Como lo menciona Robbins (como se citó en Peña, 2015), la motivación laboral es comprendida como la voluntad del colaborador para realizar diferentes tareas encaminadas al cumplimiento de los objetivos organizacionales, condicionadas por la satisfacción personal.

Del mismo modo, la motivación está relacionada con ciertos factores que inciden en la conducta del individuo generados por aspectos biológicos, psicológicos y culturales. Puesto que, cuando la motivación se potencializa periódicamente y es satisfactoria en las organizaciones, esta permite un buen desempeño del sujeto y a su vez la organización sería más productiva y los colaboradores tendrían mayor responsabilidad en sus funciones y deberes generando así mayor compromiso en la organización (Berardi, 2015).

Dicho lo anterior, una alternativa para desarrollar una motivación satisfactoria en la interacción del sujeto y las características de la organización, como también la facilidad para prevenir la aparición de diferentes factores de riesgos psicosociales dentro de la organización, es fundamental que se implemente la Psicología Organizacional Positiva (POP) ya que, Polo et al. (2013), afirman que esta psicología puede aportar alternativas que ayuden a prevenir este tipo de riesgos psicosociales, además contribuye a que las personas tengan un bienestar integral, lo que conlleva a un desarrollo óptimo en el ámbito de la organización.

Siendo así, es importante resaltar que la Psicología Organizacional Positiva radica en identificar las características que generen una organización plena, entre las cuales según Warr (como se citó en Salanova et al., 2016), se encuentran el control del puesto, haciendo énfasis en la autonomía que tiene el colaborador en su área de trabajo para el control del tiempo y el método con el que desarrolla las funciones. Como también se encuentra, la oportunidad para el uso de

habilidades enfocadas a la posibilidad que ofrece el puesto de trabajo para el desarrollo de las propias habilidades. Por otro lado, la variedad hace referencia a los cambios del ámbito laboral que se dan de manera interna y externa. Además, otra característica son las demandas laborales, que están relacionadas con los recursos laborales que tiene el colaborador para afrontar las demandas de trabajo. Del mismo modo, la claridad de tareas y el rol laboral se centran en la claridad y definición de las tareas a realizar. Así mismo, la oportunidad para el contacto social hace énfasis en las relaciones interpersonales positivas en el trabajo que genere el apoyo entre compañeros. Por último, el feed-back sobre el trabajo realizado, refiere a la devolución de información clara y directa sobre el buen desempeño laboral del sujeto.

Por lo anterior, el reconocimiento de dichas características da respuesta a aspectos claves para el beneficio del individuo y la organización con el fin de potencializar las y minimizar los factores de riesgos, lo cual se evalúa a través de diferentes niveles como el individual, grupal, interindividual, social y organizacional. Por otra parte, la Psicología Organizacional Positiva no solo se enfoca en evidenciar los factores positivos y de riesgos, sino también se compromete con el desarrollo de las empresas y la promoción de la salud de los trabajadores buscando la eficiencia organizacional para obtener éxito financiero (Salanova et al., 2016).

Dicho lo anterior, es preciso evaluar los riesgos psicosociales a través de la Psicología Organizacional Positiva ya que examinar dichos riesgos surge como un contexto de transformación social, lo cual permite promover y prevenir los factores que afectan la salud de los sujetos. Por ello, Charria et al. (2011), afirman que, es importante utilizar un instrumento que permita identificar el objeto de estudio, además que cumpla con las características de validez y confiabilidad y así mismo obtener un diagnóstico preciso sobre las condiciones reales del fenómeno de estudio.

En otras palabras, es importante utilizar un instrumento que permita identificar los factores de riesgos internos y externos para comprender la forma en que los riesgos psicosociales afectan los aspectos personales del sujeto y a su vez precisar la incidencia de los riesgos psicosociales en la productividad de los colaboradores.

Metodología

Esta investigación se realizó desde el enfoque cualitativo, dado que este enfoque se centra en proporcionar y recolectar datos a profundidad del fenómeno de estudio a través de creencias, emociones, pensamientos, interacciones, experiencias y vivencias manifestadas de los sujetos, los cuales son aspectos claves para comprender y analizar el estudio de manera subjetiva (Hernández et al., 2014). De otro lado, este trabajo se enmarca en el diseño descriptivo, toda vez que se describe la incidencia de los riesgos psicosociales en la productividad de los auxiliares de la cooperativa Cafinorte. En cuanto al método se expone el analítico, ya que establece que el fenómeno de estudio se descompone en cada una de sus partes, permitiendo la observación de sus causas, la naturaleza y los efectos (Bernal Torres, 2010).

Población y muestra

La población está conformada por todos los funcionarios de la Cooperativa Cafinorte, de donde se extrajo una muestra conformada por 12 auxiliares que laboran en la sede principal de la Cooperativa Cafinorte.

Criterios de inclusión y exclusión

Como criterios de inclusión se tuvo en cuenta que los participantes sean miembros de la Cooperativa Cafinorte, de igual manera, que sean auxiliares y pertenezcan a la sede principal Santander de Quilichao. En los criterios de exclusión se estimó que no sean colaboradores de la

Cooperativa Cafinorte, que no sean auxiliares y no pertenezcan a la sede principal Santander de Quilichao.

Instrumento

Para la recolección de los datos se utilizó la batería de Riesgos Psicosociales, que fue creada en la Universidad Javeriana y adoptada por el ministerio de la protección social en el 2010. Para este trabajo solo se utilizó el cuestionario tipo B, toda vez que está dirigido al personal que ocupe el cargo de auxiliar y operario en las organizaciones. Este cuestionario tipo B evalúa los factores de riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales. Asimismo, se realizó una entrevista semiestructurada a través de dos grupos focales con el objetivo de obtener información que condujera a comprender y precisar cómo los riesgos inciden en los factores personales y la productividad de los colaboradores.

Procedimiento

Para la recolección de datos, inicialmente se aplicó el cuestionario tipo B de la batería de riesgos psicosociales, en el cual se evaluó el factor intralaboral con el fin de identificar aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo, del mismo modo, se evaluó el factor extralaboral con el objetivo de indagar las condiciones externas al medio laboral que influyen en la salud integral del sujeto.

Posteriormente, se llevó a cabo una entrevista semiestructurada a través de dos grupos focales cada uno integrado por 6 colaboradores los cuales fueron seleccionados de manera aleatoria para conformar el grupo A y grupo B, esta técnica se llevó a cabo con el fin de obtener información sólida que permita la exploración de las experiencias laborales de los sujetos a través de la interacción grupal, además, para el desarrollo de la entrevista se tuvo en cuenta los dominios y

dimensiones que componen los factores de riesgos intralaborales y extralaborales. Por consiguiente, para la codificación de la información adquirida se realizó un análisis de contenido, el cual permitió clasificar la información de acuerdo a cada factor de los riesgos psicosociales, lo cual posibilitó explorar las experiencias laborales de los colaboradores.

Resultados y discusión

Resultados

En el siguiente apartado se dará a conocer los resultados encontrados después de aplicar el cuestionario de la batería de riesgos psicosociales intralaboral y extralaboral.

Factor intralaboral, en este se identifican los niveles de riesgos a los que están expuestos los auxiliares de la Cooperativa Cafinorte, a partir de los dominios que componen el factor.

En el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, se identifica que el 8% que equivale a un colaborador se encuentra en un nivel de riesgo bajo, así mismo, se muestra que, el 25% correspondiente a 3 de los participantes presentan un nivel de riesgo muy alto, del mismo modo, el 67% perteneciente a 8 de los sujetos indican un nivel de riesgo alto.

Por otro lado, el dominio de control sobre el trabajo, señala que el 17% que compete a 2 de los colaboradores no presentan nivel de riesgo, como también, el 17% equivalente a 2 de los participantes indican un nivel de riesgo bajo, así mismo, el 17% perteneciente a 2 de los sujetos presentan un nivel de riesgo medio, de igual forma, el 17% que corresponde a 2 de los colaboradores están en un nivel de riesgo muy alto, mientras que, el 32% que comprende a 4 de los participantes se encuentran en riesgo alto.

Además, en el dominio de demandas del trabajo, se muestra que el 25% equivalente a 3 de los sujetos están en un nivel de riesgo bajo, por el contrario, el 25% que compete a 3 de los

colaboradores presentan riesgo muy alto, mientras que, el 50% perteneciente a 6 de los participantes indican un nivel de riesgo medio.

Por consiguiente, en el dominio de recompensa, se evidencia que el 8% que corresponde a un colaborador se encuentra en un nivel de riesgo bajo, además, el 17% que constituye a 2 de los participantes presentan riesgo medio, del mismo modo, el 17% perteneciente a 2 de los sujetos están en un nivel de riesgo muy alto, mientras que, el 58% equivalente a 7 colaboradores indican riesgos alto.

Factor extralaboral, en este se identifican los niveles de riesgos a los que están expuestos los auxiliares de la Cooperativa Cafinorte, a partir de las dimensiones que componen el factor.

En la dimensión de tiempo fuera del trabajo; se identifica un 8% equivalente a un colaborador lo que indica un nivel de riesgo muy alto, mientras que, el 17% que constituye a 2 de los participantes presentan riesgo bajo, por el contrario, el 25% perteneciente a 3 de los sujetos no presentan riesgo, además, el 50% que corresponde a 6 de los colaboradores se encuentran en un nivel de riesgo alto.

Por otra parte, se evidencia en la dimensión de relaciones familiares, que el 17% que pertenece a 2 de los colaboradores están en un nivel de riesgo medio, de otro modo, el 25% equivalente a 3 de los participantes indican riesgo bajo, mientras que, el 58% correspondiente a 7 sujetos se encuentran sin riesgo.

De otra manera, se señala en la dimensión de comunicación y relaciones interpersonales, que el 8% constituyente a un colaborador no presenta riesgo, además, el 25% que corresponde a 3 de los participantes están en un nivel de riesgo bajo, así mismo, el 25% equivalente a 3 de los sujetos indican riesgo medio, mientras que, el 42% que pertenece a 5 de los colaboradores se encuentran en un nivel de riesgo alto.

Como también, se identifica en la dimensión de situación económica, que el 8% equivalente a un colaborador presenta riesgo bajo, del mismo modo, el 8% que pertenece a un participante está en riesgo alto, por el contrario, el 17% constituyente a 2 de los sujetos indican un nivel de riesgo muy alto, por otro lado, el 25% que corresponde a 3 de los colaboradores señalan no tener riesgo, mientras que, el 42% que compete a 5 de los participantes están en riesgo medio.

Por otro lado, se muestra en la dimensión de características de la vivienda y de su entorno, que el 8% constituyente a un colaborador no presenta riesgo, por el contrario, el 17% que concierne a 2 de los participantes indican un nivel de riesgo bajo, de igual forma, el 17% correspondiente a 2 de los sujetos señalan riesgo muy alto, mientras que, el 25% que pertenece a 3 de los colaboradores se encuentran en un nivel de riesgo alto, además, el 33% que compete a 4 de los participantes presentan riesgo medio.

Además, en la dimensión de influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, se evidencia, que el 8% equivalente a un colaborador se encuentra en un nivel de riesgo bajo, así mismo, el 8% que corresponde a un participante está en riesgo alto, de otra manera, el 17% perteneciente a 2 de los sujetos presentan un nivel de riesgo medio, mientras que, el 25% que compete a 3 de los colaboradores indican riesgo muy alto, por otro lado, el 42% que concierne a 5 de los participantes no señalan riesgo.

Por último, la dimensión de desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, muestra que, el 17% que pertenece a 2 de los colaboradores se encuentran en un nivel de riesgo medio, como también, el 42% equivalente a 5 de los participantes presentan riesgo bajo, del mismo modo, el 42% de los sujetos indican no tener riesgo.

Posteriormente, con el desarrollo de la entrevista a través de los grupos focales conformados en grupo A y B, se adquirió información de las experiencias laborales de los

participantes a partir de los factores de riesgos psicosociales teniendo en cuenta los dominios y dimensiones que los constituyen.

Factor intralaboral

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. En este dominio se puede constatar que el apoyo social que reciben los colaboradores por parte del jefe es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales, según lo manifestaron los colaboradores del grupo A y B, ya que perciben que es una persona capacitada desde el área comercial, en la cual, direcciona al equipo de trabajo hacia los mismos objetivos y metas que como Cooperativa deben cumplir, en cuanto a la comunicación y cercanía con los colaboradores es escasa para incentivar y permitir la participación de los mismos en la resolución de conflictos laborales y personales que puedan interferir en la interacción del equipo de trabajo.

Por lo tanto, el sujeto 1 del grupo A afirma que, “conoce mucho del tema, es un experto, más que todo en el manejo del café por su experiencia, por su tiempo en la empresa, nos ha adquirido aprendizaje”, así mismo, el sujeto 3 del grupo B manifiesta que “es más a decir que hacer y nosotros hacemos, no tanto participativo”, del mismo modo, el sujeto 3 del grupo A expresa que, “se divide en dos, en la parte comercial y en la parte humana. Él en la parte comercial si tenemos que calificarlo, yo lo calificaría en 100 puntos, pero en la parte humana yo lo dejaría en un 40”.

Por otra parte, los participantes manifestaron que en la Cooperativa no se efectúa el área de talento humano, lo cual, es ratificado por el sujeto 4 del grupo A; “no hay una persona que tenga conocimiento de cada uno de los empleados, y aparte de eso se preocupe por lo que le puede pasar a nivel personal y que afecte su situación laboral”. Además, el sujeto 1 del grupo B expresa, “que

haya una persona dedicada a ver qué es lo que pasa como recurso humano no, aquí cada uno está en su rol, pero si nos damos cuenta por la continua relación que hay”.

Además, los participantes manifestaron que en la Cooperativa no hacen un adecuado uso de los canales de comunicación entre los miembros, causando así la desinformación y retrocesos en las actividades laborales.

Por lo cual, el sujeto 4 del grupo A expresa que, “de pronto se presenta malos entendidos por el teléfono roto, no, que es lo común de todo lado, eso a veces retrasa los procesos”, así mismo, el sujeto 5 del grupo B manifiesta que, “la comunicación no es clara, creo que hay falta de comunicación, ósea como se distorsiona la información, si hay compañerismo, pero a veces no nos sabemos comunicar”, además, el sujeto 3 del grupo B dice “a veces está la comunicación pero no es clara, y si uno dice; no, ya es claro, es así y luego cambia, eso nos ha perjudicado ya que a veces las indicaciones cambian mucho”.

Por otra parte, los participantes expresaron que la interacción que se establece como compañeros de trabajo es buena y se da de manera respetuosa. Por lo tanto, el sujeto 3 del grupo A manifiesta que, “con respeto, porque de todas maneras cada uno está en su sitio de trabajo, y cuando hay la comunicación es respetuosa”, como también, el sujeto 3 del grupo B afirma que, “somos pocos entonces hay mucha familiaridad, entonces siempre está como ese compañerismo”.

Recompensas. En el siguiente dominio se indica que el reconocimiento que se hace a la contribución del colaborador no corresponde con sus esfuerzos y logros, como también, se evidencia que en la organización no se evalúa la productividad de los participantes lo que conlleva a la no contraprestación del esfuerzo realizado en la Cooperativa, la cual corresponde a

reconocimientos y servicios de bienestar y desarrollo, lo que provoca insatisfacción laboral y desmotivación.

Por tanto, el sujeto 6 del grupo A señala que, “no hay medición de metas, ni nada. Cada uno tenemos una función, la desempeñamos muy bien y se hace”, así mismo, el entrevistado 6 del grupo B manifiesta que “no hay reconocimiento como tal”, del mismo modo, el sujeto 5 del grupo A, refiere que “a veces no se recompensa ese tiempo que se le da a la empresa, entonces a veces falta motivación en esa parte.” Además, el sujeto 4 del grupo A expresa que, “si es desmotivante porque aquí hay mucha gente que se esfuerza demasiado para que al menos le den un gracias y nunca se recibe, pero si cometes un error es la primera persona que cae, entonces eso es desmotivante”, de igual forma, el sujeto 6 del grupo B indica que, “como tal no hay actividades de motivación”.

Control sobre el trabajo. El dominio control sobre el trabajo refiere que, los colaboradores poseen cierto grado de autonomía y decisiones sobre las actividades que están a su cargo siempre y cuando no comprometa el funcionamiento de las diferentes áreas de la organización. Sin embargo, la mayoría de veces se ven obligados a dejar de lado las tareas por las cuales fueron contratados debido a sus conocimientos y habilidades en su campo, ya que, deben cumplir con otras actividades asignadas, las cuales no son capacitadas por parte de la Cooperativa y esto los obliga a informarse y capacitarse por sus propios medios.

Por esta razón, respecto a la autonomía el sujeto 5 del grupo A manifiesta que, “le llega el trabajo y usted le da la prioridad que saca primero”, de igual forma, el sujeto 6 del grupo B afirma que, “hay algunas decisiones que se tomarían, pero más que todo en la mayoría dependen de lo administrativo” del mismo modo, el sujeto 1 del grupo A señala que, “Yo creería que después de que no afecte los resultados, usted mira como inicia la jornada”, además, el sujeto 4 del grupo B

indica que, “si, en el almacén la compra de insumos para la venta en esa parte hago un estudio, si es viable comprar esos insumos para venderlos, ya se socializa que se va hacer esa renegociación con tal empresa”.

De otra manera, se identificó en cuanto a capacitaciones sobre cargos a ocupar o sobre nuevos requerimientos, que no hay plan de inducción por parte de la Cooperativa, ya que, sujeto 1 del grupo A manifiesta que, “pues de pronto cuando llega alguien nuevo, un agente de compras, para manejar el café, lo capacitan, pero ya acá en el área de nosotros, pues, toca a veces averiguar por uno mismo cómo hacer las cosas”, así mismo, el sujeto 2 lo afirma diciendo, “Autocapacitación”, del igual forma, el sujeto 2 del grupo B declara que, “en algunos temas nos es que sepamos y seamos los últimos manejándolos, pero nos ha obligado que por lo menos leamos, si o si, nos toca actualizarnos en el campo”.

Demandas del trabajo. En este dominio se señala que el tiempo que disponen los colaboradores para ejecutar sus actividades no es suficiente, lo cual conlleva a que en ciertas ocasiones los colaboradores pasen más tiempo de la jornada laboral establecida, lo que implica que algunos colaboradores sientan exceso de carga laboral, así mismo, se identificó que la organización no ha tomado medidas frente a la situación.

Por su parte, el sujeto 4 del grupo A, manifiesta que, “sí, hay veces se siente que hay como una recarga, pero pues aquí como todos somos multifuncionales, aquí tenemos un cargo, pero pues tenemos varios trabajos encima y todos en su momento nos vemos llenos y hay a veces pues damos un poco más del tiempo de nosotros fuera del horario laboral” del mismo modo, el sujeto 4 del grupo B indica que, “la empresa está más enfocada a lo que es la parte del café, pero tenemos otras actividades que ha generado a la empresa que haya más carga de trabajo, se trata de solucionar entre nosotros los compañeros pero a veces queda mucha carga y sobre todo en tiempo de

cosechas”, además, el sujeto 5 del grupo B señala que, “dependiendo el momento, en mi caso el tema de eventos, porque tengo muchas cosas, uno trata de llevar el día”, como también, el sujeto 1 del grupo A indica que, “no podemos solicitar más gente para trabajar, pero si hay un mecanismo que es a través de pasantes, donde se puede utilizar pasantes, para por lo menos que nos ayuden en ciertas actividades para poder solventar en la carga, pero pues a veces, si nos es autorizado, pues entonces tenemos que empezar a dividirnos las actividades”, por el contrario, el sujeto 3 del grupo A expresa que, “no, porque en el área donde yo estoy a medida que va llegando los equipos los voy reparando, entonces, uno mismos se tira la carga, si me pongo hacer pereza pues yo sé que se me van acumular las cosas”.

Factor extralaboral

Tiempo fuera del trabajo. En esta dimensión se indica que la mayoría de los colaboradores cuentan con el tiempo suficiente para compartir con sus familiares y allegados, además de realizar actividades recreativas y de ocio, sin embargo, una minoría de los colaboradores manifiestan no poder compartir el tiempo fuera del trabajo con sus familiares ya que no residen en su lugar de trabajo.

Por lo cual, el sujeto 4 del grupo A señala que, “dependiendo de la situación, por ejemplo, él se queda aquí toda la semana, entonces él ve a su familia cada 8 días, muestras que uno sí puede decir que si, por ejemplo, hoy lunes dos de la tarde, entonces digamos usted puede dedicarle 4 horitas más, o estar, aunque sea en la casa viendo a su familia, y por la noche normal va tener usted su espacio”, además, el sujeto 5 afirma lo dicho por el sujeto 4 “sí, es cierto lo que dice el compañero, no me da el tiempo porque mi familia no vive aquí”, de igual forma, el sujeto 3 del grupo B señala que, “no, yo me quedo aquí en la semana, pero pues mi familia no está aquí,

entonces no me da el tiempo”, por el contrario, los demás entrevistados expresan que “sí” cuenta con el tiempo suficiente fuera del trabajo.

Relaciones familiares. Esta dimensión refiere que los colaboradores cuentan con el apoyo de su familia cuando lo requieren, sin embargo, ellos procuran no vincular las dificultades del trabajo con sus relaciones familiares.

Siendo así, el sujeto 4 del grupo A manifiesta que, “siempre mi familia está al pendiente de uno, el apoyo te lo brindan, orientación, hablando, y, varios temas”, del mismo modo, el sujeto 1 del grupo B indica que, “por ejemplo hay semanas que uno se quede aquí y literalmente no ve la cara con el otro, pero, el apoyo que recibo de ellos es a que horas te recojo o te llevo algo” así mismo, el sujeto 2 del grupo B expresa que, “a mi emocionalmente y en lo económico mi papá me ayuda, mis hermanos me ayudan a transportarse, siempre cuento con ellos, entonces eso es como el respaldo y muchas veces no es económico, en el caso mío uno si siente ese apoyo”, como también, el sujeto 5 afirma que, “pues por lo menos uno trata de priorizar las cosas, porque para mí, sinceramente la familia arriba y el trabajo sigue, pero igual usted debe tener la responsabilidad”.

Comunicación y relación interpersonales. Se señala en esta dimensión que los colaboradores de la Cooperativa cuentan con adecuadas relaciones interpersonales, lo que facilita la comunicación con los integrantes de su entorno social.

Por su parte, los sujetos del grupo A y B manifestaron que comunicarse con otras personas para expresar algunas dificultades que presentan no les es difícil, puesto que, han establecido una confianza y esto les permite interactuar con mayor facilidad sobre sus aspectos personales.

Situación económica del grupo familiar. La dimensión situaciones económicas del grupo familiar refiere que, los colaboradores de la cooperativa cuentan con los ingresos financieros suficientes para solventar las necesidades básicas del grupo familiar, del mismo modo, no tienen deudas económicas que inciden en su bienestar integral, así como en sus actividades laborales.

Dicho lo anterior, los sujetos del grupo A y B manifiestan no poseer deudas económicas que afecten su estabilidad emocional y su desempeño laboral, además, afirman que los ingresos en su hogar alcanzan a cubrir los gastos básicos.

Características de la vivienda y su entorno. En esta dimensión se expone que las condiciones de la vivienda de los colaboradores son adecuadas, favoreciendo la comodidad y el descanso del sujeto y el grupo familiar, sin embargo, algunos de los participantes señalan que el entorno donde viven es inseguro ya que se presentan situaciones de robos, hurtos y sicariato.

Por lo anterior, el sujeto 2 del grupo A manifiesta que, “depende de la situación y se lo puedo decir yo, porque donde estaba que no es tan bravo, pero había su riesgo, a donde estoy ahorita es seguro”, además, el sujeto 3 del grupo A expresa que, “pues ahora donde vivo es seguro”, por el contrario, el sujeto 1 del grupo B dice, “es un peligro en todas partes, usted va al parque, va a la galería, va aquí, va allá y siente miedo”, así mismo, el sujeto 3 del grupo B señala que, “últimamente a nivel general, acá el tema de seguridad está complicado, ya que por ejemplo donde yo vivo me da más tranquilidad que vivir en otro barrio”, como también, el sujeto 6 del grupo B indica que, “el tema de inseguridad ya es cotidiano, ya no le da miedo, el tema es más político, social que se le sale a uno de las manos, es decir la misma autoridad, la misma alcaldía no hace frente de seguridad. La gente tiene temor de salir”.

Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo. En esta dimensión se indica que las influencias y exigencias de los roles familiares y personales de los colaboradores no inciden en el desarrollo y desempeño de las actividades laborales.

Por consiguiente, el sujeto 2 del grupo A manifiesta que, “no, lo que pasa es que uno los problemas familiares no los puede llevar al trabajo”, así mismo, el sujeto 3 del grupo A afirma lo dicho por el entrevistado 2 “ni el trabajo a la casa”, como también, el sujeto 1 del grupo B señala que, “no mezclo lo familiar con lo laboral”, del mismo modo, los demás sujetos corroboran que sus problemas personales o familiares no afectan su trabajo.

Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda. En la siguiente dimensión se constata que las condiciones en que los colaboradores realizan el traslado desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa son adecuadas, comprendiendo la facilidad y accesibilidad del transporte.

Siendo así, el sujeto 2 del grupo A, manifiesta que, “tengo vehículo entonces para mi es fácil” del mismo modo, el sujeto 3 del grupo A expresa que, “es un sitio pequeño entonces no hay tanto problema”, así mismo, el sujeto 5 del grupo A señala que, “es fácil moverse”, además, el sujeto 2 del grupo B indica que, “yo cojo domicilio”.

Discusión

Con base a los resultados obtenidos a través de las herramientas utilizadas se evidencia la presencia de riesgos psicosociales con un alto nivel de riesgo en el factor intralaboral, por lo que se puede indicar que la aparición de estos riesgos se debe al inadecuado funcionamiento de la estructura organizacional, como dice Bastidas (2018), al no tener una adecuada estructura organizacional, se presenta un mal funcionamiento en las actividades laborales generando una serie

de malestar en el colaborador a nivel individual y grupal, ya que la falta organización causa retraso en los procesos laborales incrementando así los factores de riesgos. Dicho lo anterior, se envió que en la Cooperativa el factor intralaboral representa mayor impacto en la calidad del desempeño de los colaboradores, el cual está originado por la desorganización de la estructura para la delegación y ejecución de actividades laborales, prolongado continuamente la carga laboral y mental, lo cual, está causando retrocesos en el desarrollo de las actividades laborales. De acuerdo con Rivera Sánchez (2017), la carga de trabajo abarca esfuerzos tanto físicos como mentales en los cuales el colaborador se ve sometido por su jornada laboral, incidiendo directamente en el rendimiento laboral y de la misma manera se presenta un malestar físico, desgastamiento mental, insatisfacción laboral y poca productividad. En otras palabras, la sobrecarga laboral ocasiona afectaciones fisiológicas y psíquicas en los colaboradores lo que implica que se presenten interferencias en el ámbito laboral.

Además, se identificó un desequilibrio en la integración del superior hacia los participantes a causa de dificultades en el ejercicio de un adecuado liderazgo para la gestión de actividades y desarrollo, lo que conlleva entre otros aspectos a la ausencia de estímulos que actúen como impulsores para aumentar el rendimiento de los colaboradores, de igual forma, esto ocasiona deterioro en el compromiso para la ejecución de las actividades laborales. Según Noriega (2008), el líder dentro de la organización debe tener la capacidad de comunicarse y de integrarse con los colaboradores, puesto que, la comunicación permite transmitir las opiniones y estados emocionales del sujeto, del mismo modo, la integración posibilita la ejecución de acciones eficientes de manera grupal generando la conexión entre los colaboradores para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Del mismo modo, se evidenció que en la Cooperativa no hacen un adecuado uso de los canales de comunicación entre los miembros causando así la desinformación y retrocesos en las actividades laborales. Como señalan Canseco y Ojeda (2016), la comunicación es un medio facilitador de múltiples procesos valiosos para el desarrollo y crecimiento de las organizaciones, además, permite intercambiar información entre quienes la integran, facultando la resolución de conflictos, fundamentación de estrategias que rediseñen los cursos administrativos o intensifiquen la productividad y el desempeño en las distintas áreas, como también, posibilita que cada uno de los colaboradores construya el valor de apreciación de las experiencias a nivel individual y grupal, siendo así un aspecto fundamental de las relaciones laborales.

Como también, se expone que la falta de retribución al esfuerzo y compromiso de los miembros de la Cooperativa no permiten un desarrollo eficiente en la productividad, así como en la prestación de un servicio de calidad. Tal como lo afirman Aguiar et al. (2012), los incentivos laborales son una estrategia de gran importancia en las organizaciones, puesto que, permiten el aumento de la productividad y el mejoramiento en la manera como los colaboradores prestan un servicio de calidad, lo que genera satisfacción al esfuerzo del personal. Es decir, que, si en la organización se ejecutarán las recompensas laborales, no solo se estaría dando el valor agregado al desempeño laboral de los colaboradores, sino que también se aumentaría la productividad de los mismos y de igual manera al crecimiento de la organización.

Además, se indica que la falta de inducción en las nuevas temáticas asignadas a los colaboradores implica un agotamiento mental, puesto que, aparte de cumplir con las actividades laborales establecidas, se ven en la obligación de informarse y capacitarse por sus propios medios para desarrollar adecuadamente las nuevas tareas, lo cual, genera retraso en la ejecución de actividades ya programadas y carga laboral. De acuerdo con Vallejo Ocampo (2014), la claridad

del rol y capacitación son factores que le dan al sujeto la capacidad de desarrollar adecuadamente su trabajo, por lo cual se hace necesario que dentro de las organizaciones se capacite al personal con el fin de que obtengan claridad de las actividades asignadas y de esa manera lleven un control adecuado de las labores a desarrollar.

Por otra parte, se identificó en el factor extralaboral un alto nivel de riesgo en la dimensión características de la vivienda y su entorno, haciendo énfasis en la inseguridad de la zona donde residen los colaboradores, puesto que, se presentan constantemente hurtos, robos y sicariato, lo que causa emociones negativas como miedo, ansiedad y preocupación, ya que los hechos violentos originan temor en los sujetos afectando su salud mental. Por su parte, Petrzelová et al. (2015), exponen que existe una estrecha relación entre la inseguridad y salud mental del sujeto, debido a que los hechos violentos incitan sentimientos de impotencia y apatía, lo cual causa afectaciones psicológicas como miedo, ansiedad, frustración, preocupación, al mismo tiempo, se puede generar un deterioro de la estructura social debido a la desconfianza y el temor ocasionado por hechos violentos.

De otra manera, se evidenció que el resto de dimensiones que hacen parte del factor no inciden significativamente en el bienestar integral del colaborador, por ende, se puede constatar que estos componentes son factores protectores que posiblemente conlleva a contrarrestar los riesgos que afectan el bienestar de los colaboradores. Como expresa Beltrán (2014), los factores protectores psicosociales son hechos o situaciones que mitigan o eliminan un riesgo, al mismo tiempo, generan un equilibrio positivo contribuyendo a la salud física y mental del sujeto lo que reduce significativamente la probabilidad de afectación en la salud, así como un adecuado desempeño de las actividades laborales incrementando la eficiencia lo que lo convierte en un

precursor de la productividad, además, estos factores le permiten al colaborador adaptarse al entorno social y físico.

Conclusiones

Los riesgos psicosociales que presentan los colaboradores de la Cooperativa Cafinorte se identificaron a través de la batería de instrumentos para la evolución de factores de riesgos, por lo cual, se obtuvo como resultado que los riesgos a los que están expuestos los auxiliares de la organización con un nivel de riesgo alto y muy alto en el factor intralaboral son las demandas del trabajo, control sobre el trabajo, recompensas, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, del mismo modo, se apreció un nivel de riesgo moderado en el factor extralaboral haciendo énfasis en las relaciones familiares, tiempo fuera del trabajo, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, cabe de resaltar, que la dimensión características de la vivienda y de su entorno presenta un alto nivel de riesgo haciendo énfasis en la inseguridad de la zona donde residen los colaboradores.

Por otra parte, para comprender la forma en que los riesgos psicosociales afectan los factores personales de los trabajadores, se desarrolló una entrevista semiestructurada la cual permitió identificar que en los 4 dominios que comprenden el factor intralaboral los colaboradores presentan un nivel de riesgo alto y muy alto que influyen significativamente en el bienestar integral del sujeto, puesto que, estos factores de riesgo prolongan la aparición de los niveles de estrés, lo cual, afecta la salud psíquica y física incidiendo en la conducta del colaborador, debido que, el estrés laboral es producido por las altas exigencias laborales y las demandas del entorno el cual conlleva a un ambiente de trabajo inapropiado, afectación en las relaciones humanas, bajo

rendimiento y al mismo tiempo disminución en la productividad afectando la calidad de vida y el bienestar del individuo.

Por otro parte, se identificó que la zona donde residen los colaboradores incide indirectamente en su salud mental, debido que, se presentan constantemente hurtos, robos y sicariato, lo que causa emociones negativas como miedo, ansiedad y preocupación, lo que conlleva presenten temor afectando su salud integral.

Además, el factor de riesgo intralaboral repercute en el crecimiento profesional y personal, debido que, se evidenció insatisfacción laboral y desmotivación a causa de la inadecuada organización en la estructura de la cooperativa, lo que conlleva a presentar carencias en el reconocimiento del esfuerzo y logros de los miembros.

Finalmente, la incidencia de los riesgos psicosociales en la productividad de los colaboradores se origina principalmente por el factor intralaboral, el cual representa mayor impacto en la calidad del desempeño de los auxiliares de la Cooperativa, el cual prolonga continuamente la carga laboral y mental causando retrocesos en el desarrollo de las actividades laborales. Además, se apreció dificultades en el ejercicio de un adecuado liderazgo para la gestión de actividades y desarrollo, lo que conlleva entre otros aspectos a la ausencia de estímulos que actúen como impulsores para aumentar el rendimiento de los colaboradores, de igual forma, esto ocasiona deterioro en el compromiso para la ejecución de las actividades laborales. De igual forma, se evidenció que en la Cooperativa no hacen un adecuado uso de los canales de comunicación causando así la desinformación y retrocesos en las actividades laborales del mismo modo, se expone que la falta de retribución al esfuerzo y compromiso en los colaboradores no permiten un desarrollo eficiente en la productividad, así como en la prestación de un servicio de calidad.

Además, se evidenció que el factor extralaboral no presenta incidencia en el desempeño laboral, debido que, se identificó que los aspectos externos relacionados al campo laboral no repercuten significativamente en el desarrollo profesional de los colaboradores. Cabe resaltar que los factores de riesgos que presentan los colaboradores prolongan la aparición el estrés laboral, lo cual, son ocasionados por la falta organización de la estructura de la institución lo que conlleva a que estos estresores se originen por la interacción entre el trabajador y su ámbito laboral, generando inadecuadas prácticas laborales y al mismo tiempo incurrancia en la productividad.

Recomendaciones

Desde la psicología organizacional se acentúa la importancia de evaluar periódicamente los riesgos psicosociales para intervenir en el aumento de los mismos y prevenir posibles nuevos riesgos con el fin de salvaguardar la seguridad y salud en el trabajo, además es relevante estimar las asignaciones de funciones teniendo en cuenta las habilidades y conocimientos de los colaboradores, así como también, delegar de manera idónea la división de actividades, para disminuir la sobrecarga laboral, de igual forma, es necesario constituir actividades de reconocimientos y compensación a los colaboradores prolongando así la satisfacción laboral y de esa forma potencialicen la calidad del desempeño laboral.

Por consiguiente, es importante dar funcionamiento al área de talento humano con el fin de fomentar el desempeño y establecer dinámicas de integración entre los miembros para el alineamiento del cumplimiento de los objetivos y metas de la Cooperativa, además, es importante fomentar el desarrollo constante de habilidades personales y superación profesional.

De otra manera, es relevante implementar programas orientados a la disminución de los niveles de estrés, los cuales, incorporan temáticas como manejo efectivo del estrés, hábitos de vida saludable, apropiación efectiva del tiempo y realización de pausas activas.

Finalmente, se recomienda estudiar la estructura organizacional de la Cooperativa teniendo en cuenta su amplitud dentro del mercado, con el fin de solventar las demandas laborales.

Referencias bibliográficas

Aguiar, M., Pérez, Franklin., Madriz, D. (2012). Incentivos laborales como aporte a la productividad y a la calidad de servicio en las empresas del rubro farmacias Ingeniería Industrial. *Ingeniería industrial. Actualidad y nuevas tendencias, III (9)*, 34-38.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215026158003>

Aigeneren, M. (s.f). Análisis de contenido. *Revista CEO*.

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/download/1550/1207/0>

Ángel, L., Rendon, L., Salas, C., Vargas, P. (2021). *Motivación y satisfacción laboral y su asociación con el riesgo psicosocial*. [trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia sede Neiva].

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32605/3/2021_motivacion_laboral.pdf

Andréu, J. (s.f). Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada.

<http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/02/Andreu.-analisis-de-contenido.-34-pags-pdf.pdf>

- Arango, A. (2019). *Bienestar y salud mental: un compromiso de Ministerio de Trabajo y el Sector Público*. Ministerio Del Trabajo [MT].
<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>
- Batidas, V. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicia*. [Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Berardi, A. (2015). *Motivación laboral y engagement* [trabajo de grado, Universidad Fatas; Facultad de ciencias Económicas]. <https://xdoc.mx/preview/ver-abrir-redi-universidad-fasta5e31e9965ab9e#:~:text=Identificar%20la%20relaci%C3%B3n%20existente%20entre,Rom%C3%A1%20y%20Bakker%2C%202002>
- Bernal C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.). PEARSON EDUCACIÓN
- Beleño, R., Ucross, M. (2014). *Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la universidad de la costa CUC* [trabajo de grado, Universidad de la Costa CUC]. Universidad de la Costa.
<https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/689?show=full>
- Beltrán, A. (2014). *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España*. [Maestría, universidad del Rosario Escuela de Administración]. <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?sequence=2>

- Blakman, T. (2014). *Cómo afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transportes Mamut Andino* [Tesis de pregrado, Universidad del Guayaquil]. Repositorio institucional de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/3864>
- Calderón, Gregorio., Serna, H., Zuluaga, J. (2013). Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 9 (2), 409-423. <https://www.redalyc.org/pdf/679/67932397013.pdf>
- Camacho, R., Mayorga, A., Rocío, D., (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos Derechos y Valores*, XX (40), 159-172. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87652654011>
- Canseco, F., Ojeda García, A. (2016). Comunicación laboral: una propuesta estratégica para facilitar el quehacer de los equipos de trabajo. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21 (2), 183- 194. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29248181009>
- Colombo, V., Cifre, G. (2012). la importancia de recuperarse del trabajo: una revisión del dónde, cómo y por qué. *Revista Redalyc*, 33 (2), 129-137. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77823407006>
- Collazos, L., Muñoz, M., Trujillo, Y. (2018). *Evaluación de riesgo psico social y estrategias de afrontamiento en docentes de los programas de psicología y de ingeniería de sistemas en la fundación universitaria de Popayán* [Trabajo de grado, Fundación Universitaria de Popayán].<https://unividafulp.edu.co/repositorio/files/original/4be58898b9d5fc124be94c5d36054caf.pdf>

Charria, V., Sarsosa, K., Arenas F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de salud pública*, 29 (4).

<https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>

Diago, V., Redondo, S., Umaña, J., Vera, A., Turbay, R. (2020). Análisis de los factores de riesgos psicosociales extralaborales en el personal administrativo y docente universitario. *Revista Espacios*, 41 (20).

<http://www.revistaespacios.com/a20v41n20/a20v41n20p16.pdf>

Duque, N. (2016). *Análisis de riesgos psicosociales y estrés en trabajadores de selección y operativos de Digitex de Manizales* [Trabajo de grado, Universidad Nacional Abierta a Distancia].

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/7914/30239244.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Estrés Laboral Como Síntoma De Una Empresa. (2007). El estrés laboral como síntoma de una empresa. *Revista Redalyc*, (20), 55-66.

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>

Fernández, I., Pérez, S. (2019). *Factores de riesgo psicosocial y su relación con la aparición del estrés en los colaboradores de la clínica odontológica especializada Previred*. [Trabajo de grado, Fundación Universitaria de Popayán].

<http://unividafup.edu.co/repositorio/files/original/581e09bc8d29c41b9f2a413c08b513e8.pdf>

Fundación Universitaria de Popayán (2019). Líneas de investigación Programa de Psicología. Documento Institucional FUP.

Flores, J., Jhayya, R. (2015). Riesgos psicosociales y estrés laboral en los funcionarios de la fiscalía general del Estado, de la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito.

Repositorio digital Universidad Internacional SEK.

<https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/1582>

García, J. (2004). Estudios descriptivos. *Revista Dialnet*, 7.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7824322.pdf>

Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 29 (2), 237-341.

<https://www.redalyc.org/pdf/363/36323272012.pdf>

Gil-Monte, P., García-Jueas., J. (2008). Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). *Revista mexicana de psicología*, 25 (2), 329-337. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243016308012>

Gil-Monte, P., López-Vílchez, J., Llorca-Rubio, J., Sánchez, J. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la comunidad valenciana (España). *Scielo*, 22 (1).

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272016000100001#:~:text=Los%20principales%20riesgos%20fueron%20la.en%20situ)

[48272016000100001#:~:text=Los%20principales%20riesgos%20fueron%20la.en%20situ](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272016000100001#:~:text=Los%20principales%20riesgos%20fueron%20la.en%20situ)
[aci%C3%B3n%20de%20alto%20riesgo](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272016000100001#:~:text=Los%20principales%20riesgos%20fueron%20la.en%20situ)

Gonzales, L., Polo, C. (2013). *Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud en Colombia*. [Trabajo de grado, Universidad Sergio Arboleda].

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/890/Riesgos%20psicos>

[ociales%20y%20sus%20efectos%20en%20el%20personal%20del%20sector%20salud.pdf?sequence=2&isAllowed=y](#)

Guardo, K., Acevedo, C., Rico, D. (2021). *Diseño de una Metodología para la Gestión de Riesgos en la Modalidad de Trabajo en Casa y teletrabajo de La Empresa Concalidad SAS* [Trabajo de grado, Universidad ICCI].

<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1245/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guerrero, M. (2016). La investigación cualitativa. *Revista de la Universidad Internacional del Ecuador*, 1 (2). <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>

Gutiérrez-Izquierdo, M., Izquierdo-Cevallos, D., Vargas-Véliz, S. (2020). Estudios de riesgos psicosocial en los trabajadores de la empresa pública de aguas de manta. *Dominios de las ciencias*, 6 (4).

<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1512>

Herazo, C., Ospina, M., Ramírez, S. (2013). *Factores psicosociales y organizacionales que afectan la productividad*. [Trabajo de grado, Facultad De Ciencias Económicas y Administrativas].

<https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/158/Factores%20psicosociales%20y%20organizacionales%20que%20afectan%20la%20productividad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández – Sampieri, R. Coballo, C.F. y Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª. ed.). McGRAW-HILL

Hernández, G., Serna, H., Zuluaga, Jairo. (2013). Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las

organizaciones. *Revista Redalyc*, 8 (2).

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67932397013>

Hurtado, A. (2020). *Cooperativa de caficultores del norte del Cauca "Cafinorte"*. Prezi.

<https://prezi.com/p/5w6qp6n3cehz/cumpleanos-cafinorte/>

Isaza, J., Meza C. (2004). La demanda de trabajo: teoría y evidencia empírica para el caso

colombiano. *Equidad y Desarrollo*, (2), 35-64. <https://doi.org/10.19052/ed.392>

Kortum, E., Leka, S., Cox, T. (2010). Riesgos psicosociales y estrés laboral en los países en

desarrollo: Impacto sanitario, prioridades, barreras y soluciones. *Revista ResearchGate*, 23 (3).

https://www.researchgate.net/publication/47384153_Psychosocial_risks_and_work-related_stress_in_developing_countries_Health_impact_priorities_barriers_and_solutions?enrichId=rgreq-64d08cb2bac47ebfc5e98f3769c69600-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzQ3Mzg0MTUzO0FTOjEwMjgyMTkzNjUwMDc2MEAxNDIxMDY4NzI5&el=1_x_2&esc=publicationCoverPdf

Kleeberg, F., Ramos, J. (2009). Aplicación de las técnicas de muestreo en los negocios y la industria Ingeniería Industrial. *Revista Redalyc*, 27.

<https://www.redalyc.org/pdf/3374/337428493002.pdf>

Lecca, R., Guevara, E., Cachay, L., Oretes. (2013). Riesgos psicosociales. *Revista Redalyc*, 16

(1). <https://www.redalyc.org/pdf/816/81629469008.pdf>

López-Medina, R., Mosquera-Angulo, H., Nieto-Gómez, L. (2014). Condiciones de seguridad y salud laboral identificadas en trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo en Popayán,

- Cauca, Colombia. *Libre Empresa*, 11 (2), 21-39.
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/3023>
- Favieres, A., Mansilla, F. (2016). *El estrés laboral y su prevención*. Madrid Salud [MS].
<https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
- Mendieta, G. (2015). Informantes y muestreo en investigación cualitativa. *Investigaciones Andina*, 17 (30), 1148-1150. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=239035878001>
- Ministerio de la Protección Social. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>
- Mora, W. (2018). *La educación financiera y su impacto en las finanzas personales de los usuarios finales del sistema financiero de la ciudad de Ibagué Tolima* [Trabajo de grado, Universidad del Tolima].
<http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/2931/1/T%200966%20012%20CD7006.pdf>
- Noriega, M. (2008). La importancia del liderazgo en las organizaciones. *Temas de ciencias y tecnología*, 12 (36), 25-29. https://www.utm.mx/edi_anteriores/temas036/ENSAYO3-36.pdf
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación diseño y ejecución*. Ediciones de la U.
- Ortiz Doncel, A. (2016). Factores de riesgo psicosocial intralaboral en docentes universitarios en Girardot (Cundinamarca). *Juan N. Corpas*, 25 (144).
<https://revistas.juanncorpas.edu.co/index.php/cartacomunitaria/article/view/162/161>

Organización Mundial De La Salud [OMS]. (s.f). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud.*

http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf;jsessionid=4DFF9ED1C4E65C02C328BBEEA1F873A8?sequence=1

Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales.* [Trabajo de grado, Universidad Pontificia; Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales].

<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.pdf>

Pereira, L., Cuero, Y. (2018). Gestión empresarial en la prevención de riesgos por parte de mipyme. *Revista Redalyc*, 9 (19).

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/6099/609964272006/609964272006.pdf>

Petzelová, Jana., Chávez, M., Zapata, J., Rodríguez, M. (2015). la violencia psicosocial y la inseguridad en coahuila: afrontamiento, emociones y redes de apoyo. *Redalyc*, 20 (3), 286-294. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29242800005>

Polo-Vargas, J., Palacio, J., Castro, A., Mebarak, M., Velilla, J., (2013). Riesgos psicosociales: la psicología organizacional positiva como propuesta de promoción, prevención e intervención. *Revista Redalyc*, 29 (3). <https://www.redalyc.org/pdf/817/81730431019.pdf>

Pozo, C. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito* [Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>

Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Redalyc*, 29 (129), 445-455. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21230026007>

Prevención Integral. (2005). *Riesgos psicosociales en la población colombiana*.

<https://www.prevencionintegral.com/en-clave-prevencion/noticias/2018/07/05/riesgos-psicosociales-en-poblacion-colombiana>

Taborda, Y. (2016). *Factores de riesgo psicosocial y su relación con la accidentalidad laboral en el personal asistencial de odontología y urgencias de una empresa social del estado (E.S.E.) del valle del cauca*. [Trabajo de grado, Universidad del Valle].

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/12534/CB-0573304.pdf?sequence=1>

Tejada, Y. (2018). Documento de análisis de medición de factores de riesgo psicosocial. *E.S.E Hospital Nazareth*.

https://www.hospitalquinchia.gov.co/archivos/1/files/INFORME_DE_RIESGO_PSICOSOCIAL_E.S.E_HOSPITAL_NAZARETH.pdf

Rivera, A. (2017). *Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores*. [trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada; Facultad de estudios a distancia especialización en alta gerencia Bogotá, Colombia]. Archivo digital.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16216/RiveraSanche?sequence=1>

Rojas, D. (2019). *Relación entre familia y trabajo desde un enfoque histórico*. [trabajo de grado, Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales; Facultad de Ciencias de la Salud].

[https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/2766/Relaci%C3%B3n%20entre%](https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/2766/Relaci%C3%B3n%20entre%20familia%20y%20trabajo%20desde%20un%20enfoque%20hist%C3%B3rico.pdf)

[20familia%20y%20trabajo%20desde%20un%20enfoque%20hist%C3%B3rico.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Romero- Díaz, C., Beleño, R., Ucros, M., Echeverría, A., Lasprilla, S. (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. *Revista Electrónica*, 31. <https://www.redalyc.org/pdf/448/44846315001.pdf>

Salamanca, S., Pérez, J., Infante, A., Olarte, Y. (2019). Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional. *Revista temas*, (13) 39-45. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7169071.pdf>

Sánchez, O. (2009). Factores intra y extralaborales de los y las trabajadoras de una empresa pública de costa rica. *Revista Enfermería Actual De Costa Rica*, 17. <https://www.redalyc.org/pdf/448/44812828002.pdf>

Sánchez Martínez, S. (2015). *Los riesgos psicosociales en la productividad del ilustre municipio de Pelileo* [Trabajo de grado, Universidad Técnica De Ambato]. Archivo digital. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-pedro-ruiz-gallo/tecnicas-del-trabajo-universitario/tesis-gl-unp/27076835>

Salanova, M., Llorens, S., Martínez, I. (2016). Aportaciones desde la psicología organizacional positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes Papeles del Psicólogo. *Revista Redalyc*, 37 (3). <https://www.redalyc.org/pdf/778/77847916004.pdf>

Santos, L., Quiza, S., Villalobos, G., Hernández, G. (2017). Estudio de factores de riesgo psicosociales en las Direcciones Territoriales e Inspecciones Fluviales del Ministerio de Transporte. *Repository*.

<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/13530/ARTICULO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sarabia, L., Paspuel, L. (2014). Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A. *Repositorio digital*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3595>

Sierra, J., Ortega, V., Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Redalyc*, 3 (1), 10 – 59. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27130102>

Vallejo, J. (2014). *Relación entre el dominio control sobre el trabajo y los factores de riesgo psicosociales en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia* [Trabajo de grado, Universidad de Manizales; Facultad de Psicología]. Archivo digital. https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1275/Vallejo_Ocampo_Juan_David_2014.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Velázquez, A., García, N. (2017). *Identificación de los factores de riesgo psicosociales de los trabajadores de una empresa electrificadora de la ciudad de Manizales*. [Trabajo de grado, Universidad Católica de Manizales]. Repositorio Dspace. <http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl:8081/handle/10839/1973>

Velastegui, R., Crespo, C. (2021). Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Pambaflor S.A. *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32427>

Anexos

Anexo 1

Solicitud de permiso para la realización de la investigación.



LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN - FUP, NIT 891501835-6,
Institución de Educación Superior, de derecho privado, sin ánimo de lucro, con
domicilio en la ciudad de **Popayán** Cauca.

16 de Diciembre de 2021

Héctor Velasco Guzmán

Gerente

Cordial saludo.

Por medio de la presente, las estudiantes Angie Katherine Lasso Chaguala y Karen Natalia Muñoz Perafán, del programa de Psicología de la universidad la fundación universitaria de Popayán (FUP) sede norte, solicitamos muy respetuosamente permiso para llevar a cabo la propuesta investigativa de trabajo de grado titulada: **La incidencia de los riesgos psicosociales en la productividad de los operarios de la Cooperativa Cafinorte del municipio de Santander Quilichao**, con el objetivo de realizar observaciones, encuestas y toma material audiovisual de sus labores como soporte de la investigación, durante el primer periodo del año 2022.

Le agradecemos de antemano su colaboración.

Atentamente

OK.
coordinar con claudia
el procedimiento.
Quedo atento.
8/feb/22

Natalia Muñoz

Angie Lasso

Karen Natalia Muñoz Perafán

Angie Katherine Lasso Chaguala

C.c. 1060990440

C.c. 1007430999

Estudiante.

Estudiante

Cel: 3043404344.

Cafinorte
COOPERATIVA DE CAJERINOS DEL NORTE DEL CAUCA
M.T. 800185201-7
Santander de Quilichao, Cauca *10/18/22*

Anexo 2

Solicitud para la ejecución y desarrollo de la investigación; cuestionario.



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

2 de mayo de 2022

Santander de Quilichao

Señor

Héctor Velasco Guzmán

Representante legal**Cooperativa Cafiorte**

Cordial saludo.

Por medio de la presente, las estudiantes Angie Katherine Lasso Chaguala identificada con cedula de ciudadanía N° 1.007.430.999 de Cartagena del Chaira y Karen Natalia Muñoz Perafan identificada con cedula de ciudadanía N° 1.060.990.440 de La Vega Cauca del Programa de Psicología de la Fundación Universitaria de Popayán (FUP) sede Álvaro Ulcué Chocué, solicitamos muy respetuosamente permiso para llevar a cabo la investigativa de trabajo de grado titulada “*La incidencia de los riesgos psicosociales en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa Cafiorte del municipio de Santander Quilichao*”, con el objetivo de “*identificar de qué manera inciden los riesgos psicosociales en la productividad de los colaboradores de la cooperativa Cafiorte del municipio de Santander de Quilichao durante el año 2022*”. Para la ejecución de la misma se aplicaran técnicas de recolección de datos como; encuestas y entrevistas semiestructuradas, las cuales se desarrollaran siguiendo los protocolos de confidencialidad y codificación para proteger la identidad de los participantes del proceso de información. Además, al finalizar la investigación se hará una retroalimentación de la información obtenida respecto al tema de trabajo de grado el cual se está ejecutando desde el área de la psicóloga organizacional y bajo la tutoría de un profesional en psicología Andrés Ernesto Torres Cap Identificado con cedula de ciudadanía N° 1.061.726.045 de Popayán.

Cabe resaltar que el proceso se hará respetando la ética y los principios de la organización, además no se dará ni se recibirá retribuciones económicas para la realización de la investigación.

Agradecemos su atención.

Atentamente

Natalia Muñoz Perafan

Karen Natalia Muñoz Perafan
C.c. 1060990440
Estudiante.

Angie Katherine Lasso

Angie Katherine Lasso Chaguala
C.c. 1007430999
Estudiante

Andrés Ernesto Torres Cap

Andrés Ernesto Torres Cap
C.c. 1061726045
Director de trabajo de grado

Cofiorte
COOPERATIVA DE CREDITOS DEL NORTE DEL CAUCA
NIT: 800185001-7
Santander de Quilichao, Cauca
Mayo 2/22

Sedes administrativas: Claretto San José Calle 5 No. 8 5B - Los Robles Km 8 vía al sur
Sede Norte del Cauca: Carrera 13 #15m-51, Santander de Quilichao- Cauca

Popayán, Cauca, Colombia

PBX (57-2) 8320225 | www.fup.edu.co | Fundación Universitaria de Popayán

Anexo 2

Solicitud de permiso para la realización de entrevista a través de grupos focales.



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN



Santander de Quilichao 29 de septiembre de 2022

Redo. Clavero -
29 sep 2022.
Para lunes - 03 oct 8am

Señor
HÉCTOR VELASCO GUZMÁN
Representante legal
Cooperativa Cafiorte

Cordial saludo.

Por medio de la presente, las estudiantes Angie Katherine Lasso Chaguala identificada con cedula de ciudadanía N° 1.007.430.999 de Cartagena del Chaira y Karen Natalia Muñoz Perafán identificada con cedula de ciudadanía N° 1.060.990.440 de La Vega Cauca, estudiantes del Programa de Psicología de la Fundación Universitaria de Popayán (FUP) campus Álvaro Ulcué Chocué, solicitamos muy respetuosamente permiso para llevar a cabo una actividad que cuenta con una duración de una (1) hora, actividad que ayudará que a dar cumplimiento al objetivo de la investigación; "identificar de qué manera inciden los riesgos psicosociales en la productividad de los colaboradores de la cooperativa Cafiorte del municipio de Santander de Quilichao durante el año 2022". La cual se desarrollará siguiendo los protocolos de confidencialidad y codificación para proteger la identidad de los participantes del proceso de información.

Cabe resaltar que el proceso se hará respetando la ética y los principios de la organización, además no se dará ni se recibirá retribuciones económicas para la realización de la investigación.

Agradecemos su atención.

Atentamente

Natalia Muñoz Perafán

Karen Natalia Muñoz Perafán
C.c. 1060990440
Estudiante.

Angie Lasso

Angie Katherine Lasso Chaguala
C.c. 1007430999
Estudiante

Jaime Hernán Rosero Bucheli

Jaime Hernán Rosero Bucheli
Director de trabajo de grado

V.B.
H.V.
Oct-01-2022