

Riesgo psicosocial derivado del reintegro laboral post Covid-19

Laura María Valencia Cano
Zascha Estefanía Largo Cardona



Trabajo de investigación para optar al título de Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo

Directora:

Mg. Viviana Racero López

Universidad Católica de Manizales
Facultad de Ciencias de la salud
Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo
Manizales

2021

Tabla de contenido

RESUMEN.....	5
ABSTRACT	6
1 Descripción del problema	8
2 Objetivos.....	11
2.1 Objetivo general	11
2.2 Objetivos Específicos.....	11
3. Justificación	12
3.1 Alcance	12
4. Marco referencial	2
4.1 Antecedentes	2
4.2 Marco teórico	3
4.3 Marco conceptual	5
4.3 Marco legal	6
4.5 Marco Contextual	7
5. Metodología.....	9
Instrumentos:.....	10
6. Resultados	12
• Características de la muestra	12
• Escala de estilos de afrontamiento Coping- ECCM	13
• Inventario de Clima Laboral	16
7. Discusión	19
8. Conclusiones.....	23
9. Recomendaciones.....	25
10. Bibliografía por consultar (Mínimo 50 referencias)	26

Lista de tablas

Tabla 1 Ficha técnica de la escala de estrategias de Coping-Modificada.	10
Tabla 2 Ficha técnica del inventario de clima organizacional	11
Tabla 3. Base de datos de la escala de estrategias de afrontamiento Coping-ECC-M.....	13
Tabla 4. Baremo de escala	14
Tabla 5. PB y PC de escala	15

Lista de Gráficos

Gráfico 1. Distribución de los estilos de afrontamiento identificados en los colaboradores de Mxticafé SAS.	16
Gráfico 2. Alfa de Cronbach de base de datos de respuesta de los colaboradores de Mxticafé S.A.S	16
Gráfico 3. Resultado estadístico de la encuesta Clima laboral OPS.	17

Resumen

Este trabajo de investigación se centra en la relación de los estilos de afrontamiento y el clima laboral de los colaboradores de la empresa Maxticafe S.A.S, desde la perspectiva del reintegro laboral y las implicaciones que tiene a nivel de salud mental en términos de motivación y estrés laboral al retornar al trabajo presencial después del confinamiento generado por la enfermedad Covid-19. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, con método inductivo, tipo observacional descriptivo de corte transversal, donde se aplicó la Escala de estrategias de afrontamiento Coping - Modificada (ECC-M) y el inventario de clima laboral con una muestra de 50 colaboradores, con el fin de concatenar las variables e interpretar la información recogida para la estrategia de intervención y diseñar una estrategia efectiva frente al estrés laboral como la mejor solución para la empresa. Es así que como resultados se determinó que los colaboradores de Maxticafé SAS tienen un estilo de afrontamiento en el nivel medio, debido a que de acuerdo a la tabla de baremos las puntuaciones estuvieron dentro de este rango, lo que indica que los colaboradores tienen unas estrategias de afrontamiento ante las situaciones adversas de manera parcial y se hace necesario trabajar en el fortalecimiento de estas y el clima laboral se determinó como aceptable ya que las cuatro dimensiones indican que perciben un liderazgo, motivación, reciprocidad y compromiso por parte de la empresa.

Por lo tanto, se puede concluir que las estrategias de afrontamiento y el clima laboral es asumido por los colaboradores de la empresa de manera aceptable, por ende, la intervención debe orientarse a aumentar la motivación y disminuir el estrés ocasionado por la presencia de factores externos que impactan directamente su salud mental y física de acuerdo a las políticas de seguridad y salud en el trabajo.

Palabras claves: Estrategias de afrontamiento, estrés laboral, motivación y salud mental (fuente: DeCS, BIREME).

Abstract

This research work focuses on the relationship between the coping styles and the work environment of the employees of the company Maxticafe S.AS, from the perspective of work reintegration and the implications it has at the mental health level in terms of motivation and Work stress when returning to face-to-face work after the confinement generated by the Covid-19 disease. This research has a quantitative approach, with an inductive method, a cross-sectional descriptive observational type, where the Coping - Modified Coping Strategies Scale (ECC-M) and the work environment inventory were applied with a sample of 50 employees, with the In order to concatenate the variables and interpret the information collected for the intervention strategy and design an effective strategy against work stress as the best solution for the company. Thus, as results it was determined that the collaborators of Maxticafé SAS have a coping style at the medium level, because according to the table of scales the scores were within this range, which indicates that the collaborators have strategies of coping with adverse situations in a partial way and it is necessary to work on strengthening these and the work environment was determined as acceptable since the four dimensions indicate that they perceive leadership, motivation, reciprocity and commitment on the part of the company.

Therefore, it can be concluded that the coping strategies and the work environment is assumed by the company's collaborators in an acceptable way, therefore, the intervention should be aimed at increasing motivation and reducing the stress caused by the presence of external factors. that directly impact your mental and physical health according to occupational health and safety policies.

Keywords: Coping strategies, work stress, motivation and mental health (source: DeCS, BIREME).

Introducción

Las modalidades y condiciones de trabajo han cambiado formidablemente en el mundo, lo que ha traído consigo nuevos desafíos psicosociales para la salud mental y el bienestar de los trabajadores en su puesto de trabajo; una de las razones de estos cambios surgió a causa de la declarada situación en el mundo de pandemia por la OMS de la enfermedad Covid-19. Por lo tanto, los riesgos psicosociales tienen sus raíces en el complejo ámbito de las organizaciones ya que el comportamiento de los colaboradores esta mediado por los factores sociales, interpersonales e intrapersonales que se reflejan en la forma en que se percibe a sí mismo y al entorno; lo cual determina la relación intrínseca entre el ser humano y el contexto laboral.

Por otro lado, los riesgos psicosociales de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), son “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés” (1). Por lo tanto, esta definición evidencia la situación actual que aborda al mundo frente a pensamientos y percepciones en relación a su continuidad en las empresas que laboran, puesto que, la pandemia puede generar un miedo a perder el trabajo, recortes salariales, reducción de jornadas de trabajo, despidos y la disminución de las prestaciones de ley, las cuales hacen que muchos trabajadores se cuestionen su futuro en la empresa. Además, a causa de la situación de pandemia se ha identificado que las personas reaccionan de manera diferente al estrés, por lo que esta situación genera inseguridad, pérdidas económicas y desempleo, los cuales pueden tener un grave impacto en la salud mental de los colaboradores.

Teniendo claro estas situaciones que aumentaron el estrés y disminuyeron la motivación en los puestos de trabajo, nace la necesidad de indagar acerca de las implicaciones y afectaciones originadas por dicha pandemia en los trabajadores en relación a los estilos de afrontamiento que se tienen ante las adversidades que puede presentar el mundo laboral, con el fin de buscar mecanismos de prevención y atención que contrarresten las consecuencias generadas como vía de potenciación de los aspectos positivos para la salud de los trabajadores como son el bienestar y la satisfacción en el trabajo.

1 Descripción del problema

A causa de la actual emergencia sanitaria generada por el Covid-19 declarada por la OMS el 11 de marzo del 2020 (2), el mundo atraviesa una experiencia única frente a las medidas restrictivas y de confinamiento que impactaron directamente a las personas, las organizaciones y la economía mundial (3), afectando a todos los sectores económicos, sin embargo, existe un mayor decrecimiento en los sectores relacionados al comercio internacional, el turismo y las exportaciones debido al cese de las actividades de movilidad(4). Por lo tanto, el impacto de estas restricciones se ha expresado en el sector de alimentos procesados, que se constituyen en el marco de dulcería y confitería, puesto que las exportaciones de estos productos se encuentran en un 80% al continente americano (5). En consecuencia, este acontecimiento llevó al desarrollo de nuevas formas de trabajo alrededor del mundo y en Colombia a utilizar las nuevas modalidades reglamentadas de trabajo, que se realizan en los hogares colombianos tales como el Teletrabajo (6), y trabajo remoto (7), que con el tiempo se convirtieron en un medio de escape y afrontamiento ante el riesgo de contagio del Covid-19.

De acuerdo a lo anterior, estos modelos de alternancia de trabajo se convierten en una opción para reactivar la economía del país mientras se realiza la apertura del trabajo presencial conforme al sector económico autorizado por el Gobierno Nacional de Colombia, sin embargo las industrias y establecimientos del sector económico de alimentos y bebidas se cobijaron frente las actividades esenciales ante el manejo de la emergencia sanitaria, por lo tanto para continuar con su actividad de producción, elaboración y comercialización de alimentos y bebidas, se deben acoplar a los lineamientos y protocolos de bioseguridad establecidos por la resolución 666 del 2020 y las plantas avaladas por el INVIMA (8). No obstante, el sector de alimentos y bebidas en relación a la dulcería no se establece como una necesidad primaria ante la canasta familiar para los colombianos, por lo que, no se realiza la excepción a la norma para continuar con su función normal de elaboración de dulces y confitería dando cierre a las plantas de producción en Colombia, por consiguiente, el impacto en estas organizaciones es directo y se evidencia en el deterioro de ventas en un reporte realizado por el grupo Bancolombia brindando un dato estadístico de ventas durante el periodo del 2019-2020 de un 0.7% de ventas (5), demostrando las dificultades que atraviesan estos sectores económicos generando consecuencias a nivel del sustento para las plantas de producción, herramientas de trabajo y recurso humano.

Por las razones antes mencionadas, para dar respuesta a la apertura económica de acuerdo con Rentería-Pérez y Díaz-Bambula (2020) (9), las organizaciones en el proceso de la reinstitucionalización al mundo del trabajo descubrieron nuevas formas de trabajar o más bien de actualizar las formas ya existentes, para llevar a cabo las funciones que se les habían encomendado en la comodidad de su hogar, logrando la continuidad y evitar pérdidas económicas y de recurso humano. En el año 2021 se llevó a cabo una encuesta de las cámaras de monitoreo CONFECÁMARAS del impacto del Covid-19 en las empresas de comercio, en la que dieron a conocer que el 63% de las empresas han utilizado los medios electrónicos como un medio para generar ingresos y así mismo dentro de ésta se estableció que el 63.2% ha mantenido la planta personal dentro de las compañías, el 33% disminuyó el número de colaboradores y el 3,8% aumentó el talento humano (10). Sin embargo, la realidad no fue la misma para todas las organizaciones pues hubo empresas que se vieron obligadas a cerrar las fuentes de ingreso y despedir a sus trabajadores sin importar la trayectoria que llevaran en la compañía. Además, el 90% de los encuestados no está en capacidad financiera y productiva para soportar nuevos cierres (3). Para estas personas empezó otro enfrentamiento a la nueva normalidad que estuvo mediada por dificultades emocionales y económicas que dieron como resultado altos niveles de estrés, frustración, miedo a lo desconocido y presencia de dificultades interpersonales.

Por consiguiente, al realizar la re-apertura económica post cuarentena en los diferentes sectores económicos a la modalidad presencial, se evidenció el miedo generalizado frente al retomar actividades en el trabajo junto a los colaboradores, ya que las medidas de autocuidado son de manejo personal y estas generan temor a las personas que observan descuido frente a los protocolos de asepsia de otros, además el aumento de focos de contagio se involucran con el mal manejo de estos protocolos implementados por el ministerio de salud, así mismo la guía acerca del retorno saludable desarrollada por la consejería de empleo, formación y trabajo autónomo de España expresó que es necesario para retornar al trabajo mediante una reorganización en el trabajo, reestructuración de las tareas, participación de los trabajadores en relación al bienestar y apoyo por parte de los colegas y supervisores para lograr la disminución del estrés ocasionado por la pandemia. (11).

En consecuencia, el aumento de focos de contagio masivos en las organizaciones con los trabajadores, incrementan de igual manera los índices de riesgos psicosociales derivados por

el reintegro laboral como se mencionó anteriormente al tiempo de terminar el aislamiento, sumándose la desmotivación, la apatía, la negación, el miedo y la incertidumbre (12). Estas consecuencias en términos de salud mental podrían convertirse en un riesgo para la empresa y para el mismo colaborador ya que implican accidentes de trabajo, incapacidades y terminación de contrato de trabajo como efectos secundarios a la relación laboral efectuados por la desconcentración o desorientación debido al aumento del estrés que produce la activación sistema autónomo y neuroendocrino cuando se encuentra bajo situaciones de supervivencia y temor (13).

Por lo anterior se plantea la pregunta problema de investigación ¿Cuáles son los riesgos psicosociales derivados del trabajo presencial en los colaboradores de la empresa Macticafé S.A.S frente a la pandemia en relación a las estrategias de afrontamiento?

2 Objetivos

2.1 Objetivo general

Diseñar una estrategia para la gestión efectiva del riesgo psicosocial derivado de las estrategias de afrontamiento frente al estrés laboral causado en los trabajadores de la empresa Maxticafe S.A.S ubicada en Dosquebradas Risaralda.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar las estrategias de afrontamiento frente al estrés por parte de los colaboradores de Maxticafe S.A.S y su incidencia con la motivación laboral.
- Concatenar las relaciones laborales y las estrategias de afrontamiento para el estrés que tienen los colaboradores.
- Categorizar las variables e interpretar la información recogida para la estrategia de intervención.

3. Justificación

En la actualidad los factores de riesgo psicosociales hacen referencia a las condiciones que se encuentran en el contexto laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo, la realización de la tarea y el cumplimiento de las funciones designadas al colaborador, asimismo estas tienen la capacidad de afectar tanto al bienestar como la salud (física, psíquica o social) del trabajador y la ejecución del trabajo diario. Es por este motivo que el presente trabajo de investigación pretende identificar la presencia de los estilos de afrontamiento en relación al clima laboral que están presentes en la empresa Maxticafe SAS, lo cual ayudará al diseño de una estrategia efectiva para la gestión del riesgo psicosocial frente al reintegro laboral y así lograr potenciar las relaciones interpersonales, la motivación y el clima laboral, aumentando la producción y prevención del riesgo psicosocial. Asimismo, nace la necesidad de evidenciar las repercusiones psicosociales en relación a la motivación y al estrés que ha surgido una vez los trabajadores han tenido que retornar a su lugar de trabajo durante una pandemia.

Las estrategias estarán basadas o descritas en los siguientes agentes investigativos son:

- Colaboradores internos
- Colaboradores externos
- Otros

Variables a investigar:

- Motivación Laboral
- Estrés

- Relaciones interpersonales
- Estrategias de afrontamiento

Relaciones a evaluar:

- Liderazgo
- Comunicación
- Compromiso
- Relaciones interpersonales
- Reconocimiento

3.1 Alcance

El alcance de la investigación está delimitado a los 50 colaboradores de la empresa Maxticafé SAS, de las áreas de trabajo compuestas por producción, compras, logística, comercial y cuerpo administrativo, que se ubican en el centro de trabajo de Dosquebradas, Risaralda.

4. Marco referencial

4.1 Antecedentes

La recopilación de información de este trabajo investigativo tiene la finalidad de ofrecer un acercamiento a las implicaciones de la salud mental (Estrés y estilos de afrontamiento) de los trabajadores en relación a los riesgos psicosociales después del retorno a los puestos de trabajo posterior al levantamiento del confinamiento o aislamiento general en el país de Colombia.

En este sentido, la OIT en el 2020 publicó durante el aislamiento mundial como medida de prevención, una guía de Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de Covid-19, la cual informa que la población que se encuentra afectada en el proceso de la pandemia es el personal de salud. Por lo tanto, brindan estrategias de seguridad y salud en el trabajo enfocadas en la prevención y desarrollo de riesgos psicosociales, promoviendo la salud mental con apoyo psicosocial y bienestar del personal (12).

Por otro lado, en Colombia se realizó una circular 0064 de 2020 en donde se determinó las acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores del riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la actual emergencia sanitaria por SARS-COV-2 (Covid-19) en Colombia, donde explica el reconocimiento de signos y síntomas de advertencia de desarrollo de enfermedades mentales, ajustes de jornadas laborales e incluyen por primera vez la definición de acciones post pandemia y responsabilidades de los trabajadores, empleadores y administradoras de riesgos laborales en el tratamiento de esta nueva situación. Además, menciona las sanciones que acarrearán el no cumplimiento de las intervenciones necesarias y de normatividad exigidas en Colombia (se determina que no se debe aplicar la batería de riesgo psicosocial) (14).

Finalmente, de acuerdo al material de investigación encontrado hasta el momento no es suficiente ya que la situación de pandemia actual relacionada a la enfermedad covid-19 y los riesgos psicosociales es muy escasa en investigación o se encuentra sin ser publicada, sin embargo, esta investigación aportará significativamente a las empresas y la manera adecuada de intervenir los estilos de afrontamiento en relación al reintegro del trabajo presencial.

4.2 Marco teórico

En el año 2015 se llevó a cabo el decreto 1072 del sector del trabajo en el cual se regula el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y se determinó su aplicación de manera obligatoria por todos los empleadores públicos y privados, este se realizó con el fin de proteger la vida y bienestar de los trabajadores. Debe aplicarse mediante un proceso lógico y por etapas en el que se garantice la mejora continua, a través de la planificación, aplicación, evaluación, auditoría y acciones de mejora (15).

Del mismo modo, la ley 1562 del año 2012 expone las entidades responsables de la prevención de los riesgos laborales, define la importancia del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), sus responsabilidades y las modificaciones que se realizan en búsqueda de fortalecer el programa SST mediante la prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo y la promoción de hábitos de vida saludable (Ley 1562, 2012) (16). Este sistema nace también con el objetivo de hacerle frente a los riesgos psicosociales generados por el trabajo mediante la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de este tipo de riesgos y, para confrontar las patologías causadas por el estrés laboral. Este proceso se establece mediante la resolución 2646 de 2008, en la cual se dictaminan los efectos que puede producir los riesgos psicosociales en el sector laboral, además menciona cual es el proceso de intervención de estos y así determinar el origen de los mismos. De igual manera define el estrés como “la respuesta de un trabajador tanto como a nivel fisiológico, psicológico como conductual en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de su interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales” (17, p2.), las cuales se desarrollan en el contexto laboral por lo que se relaciona directamente con los estilos de afrontamiento de los trabajadores.

Por consiguiente, estos riesgos mencionados anteriormente han aumentado puesto que el mundo se ha visto enfrentado a cientos de desafíos que han afectado al ser humano en cada una de sus esferas, entre ellas el estrés laboral, las relaciones interpersonales y la reducción en la productividad. Asimismo, la nueva normalidad ha puesto en peligro a los individuos. En el 2019, la OIT dio a conocer que cada año mueren 2.8 millones de personas a causa de accidentes laborales o enfermedades relacionadas, esto debido a que no existen prácticas correctas en relación a la seguridad y salud en el trabajo (18). Teniendo en cuenta, lo anteriormente dicho es importante resaltar que el trabajo brinda un bienestar a los trabajadores por medio de la identificación social y remuneración económica permitiendo un bienestar a nivel interpersonal, sin embargo, así mismo como desarrolla bienestar en el individuo puede generar consecuencias

físicas, psicológicas y sociales que pueden convertirse en un factor de riesgo para los colaboradores y las empresas si no se brindan medidas preventivas de manera oportuna (19).

Por lo tanto, ante estas situaciones mencionadas, los estilos de afrontamiento de acuerdo Lazarus & Folkman (1984), se definen como “aquellos esfuerzos cognitivos y de conducta valorados por el individuo que varían debido a las exigencias internas y externas en un entorno específico” (20 p 333). De esta manera, el afrontamiento es una función ejecutiva superior del ser humano que involucran 3 procesos dentro de los cuales se distinguen: el cognitivo (Análisis e interpretación), el afectivo (Evaluación emocional) y el conductual (Acciones que son respuestas), este proceso dinámico de evaluación y reevaluación como su nombre lo indica son diversas formas en la que el ser humano puede responder ante una situación estresante a nivel personal o laboral que se pueden traducir en situaciones amenazantes o desbordantes, y en consecuencia el estilo de afrontamiento cumple la función de reducir o mitigar los efectos del estrés psicológico que perturban la salud física y bienestar psicológico (21). Consecuentemente, los estilos de afrontamiento son una respuesta de la valoración realizada a una situación estresante, ya que, el sujeto es capaz de aceptar la realidad de la situación por medio de los recursos que disponga para enfrentar las distintas demandas de la vida y salir adelante. Estos estilos de acuerdo a Londoño se categorizan en los siguientes: a) Resolución de problemas, b) Apoyo social, c) Espera, d) Religión, e) Evitación emocional, f) Apoyo profesional, g) Reacción agresiva h) Evitación cognitiva, i) Reevaluación positiva j) Expresión de la dificultad de afrontamiento, k) Negación y l) Autonomía (20). De allí, estos estilos permiten dar respuesta a la situación estresante, las cuales se pueden relacionar con el contexto del trabajo.

Por consiguiente, el clima laboral influye en la percepción de los trabajadores hacia la empresa, lo que permite definir según la OPS como un “fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que a su vez se traducen en un comportamiento individual y colectivo que, en última instancia, tiene consecuencias sobre la organización, sus resultados y su impacto social” (22 p7) lo cual puede desarrollar riesgos psicosociales que impacten el bienestar, la salud física y mental de los colaboradores de una empresa. Asimismo, de acuerdo a la OPS se identifican unos factores que componen el clima organizacional, los cuales son: a) Liderazgo: el cual hace referencia al estímulo de trabajo en equipo, la búsqueda de los objetivos comunes y en el que la participación es el factor primordial, b) Motivación: hace referencia a las reacciones naturales que son propias de cada

individuo y son determinadas por estímulos del medio, c)Reciprocidad o compromiso: logro de las expectativas individuales y de la organización, mediante un intercambio de recursos dentro de los sistemas sociales y por último, la d)Participación: es la involucración de los trabajadores frente a las funciones a ejecutar, teniendo en cuenta el manual de funciones y el diseño de cada puesto de trabajo (22 p8).

4.3 Marco conceptual

Dentro de los riesgos laborales también aparece el estrés como respuesta natural del ser humano como medio de adaptación y supervivencia, sin embargo es importante que existan niveles adecuados que contribuyan en la salud y bienestar del trabajador, teniendo en cuenta que lo normal es que aparezca el estrés de manera periódica y que desaparezca una vez se elimine el estímulo estresor, ya que si este persiste el organismo producirá resistencia y dará lugar a agotamiento y distrés; así mismo esto podría generar accidentes laborales debido a la desorientación y la falta de atención durante la jornada de trabajo, además de desarrollar enfermedades físicas o psicológicas (19).

Por otro lado, la motivación laboral es un factor determinante en la persona ya que, por medio del desarrollo de actividades encomendadas busca satisfacer ciertas metas y objetivos establecidos, por lo tanto, esto es mediado por el esfuerzo de sus acciones impulsado por un conjunto de estímulos psíquicos que generan o no satisfacción en el desarrollo de sus funciones. Estos impulsos llamados motivación son aspectos relacionados directamente con la conducta humana basada en comportamientos mediados por factores externos e internos que movilizan el deseo del cumplimiento para lograr las metas propuestas a corto o largo plazo (22). Por ende, las relaciones interpersonales también son aspectos de suma importancia dentro del ámbito laboral, dado que este aspecto propicia el establecimiento de espacios saludables para los empleados mediante la motivación, favoreciendo el clima laboral y el cumplimiento de las funciones encomendadas. Esto se da a través de la satisfacción de las necesidades sociales y el cumplimiento de la labor (23).

Debido a la actual contingencia, el empleo y la economía se verá afectada. La OIT ha estimado que el 8,8 y 35 millones de personas estarán en situaciones laborales precarias debido al desempleo, es por esto que la Organización internacional del trabajo ha solicitado que se

incrementen medidas que incluyan la ampliación de la protección social, el apoyo para mantener el empleo y la concesión de ayudas financieras, ya que la actual crisis sanitaria podría agravar la desigualdad y esto podría poner en riesgo la salud del trabajador. (24)

De acuerdo Vásquez y Crespo definen de modo general, el afrontamiento como una serie de «pensamientos y acciones que capacitan a las personas para manejar situaciones difíciles» las cuales consisten en crear respuestas que reduzcan, minimicen, controlen y toleren las demandas del medio en el que se encuentre a través de procesos cognitivos y conductuales que de adaptan y desarrollan de acuerdo a las exigencias del día a día que tiene el ser humano. Adicionalmente resaltan por parte de Lazarus y Folkman el reconocimiento de 2 formas de estrategias de afrontamiento, las cuales son a) Estrategias de resolución de problemas: son aquellas directamente dirigidas a manejar o alterar el problema que está causando el malestar. y b) Estrategias de regulación emocional: son los métodos dirigidos a regular la respuesta emocional ante el problema (25 p 427)

4.3 Marco legal

De acuerdo a las disposiciones legales diferentes que existen a lo largo de la historia en Colombia que hablan acerca de los factores de riesgo de seguridad y salud en el trabajo, sólo se manifestó la importancia de la salud mental en el trabajo desde la ley 1010 del 2006, donde se determinaron las medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros tipos de hostigamientos en el marco de las relaciones interlaborales en el trabajo, posterior a esta ley con el nombramiento de la salud mental como un factor de riesgo en las empresas se llevó a cabo una Resolución para complementar la importancia del riesgo psicosocial derivado del estrés laboral. Esta Res. 2646 del 2008, determina las responsabilidades de los actores sociales como las empresas las cuales son responsables de la prevención y monitoreo, constante de la exposición a los factores y entre otros; del riesgo psicosocial causadas del estrés ocupacional, por lo tanto la relación que existe entre la carga física y mental en el contexto organizacional, por lo tanto, se evidencia la relación que existe en los diferentes riesgos ya que el ser humano es un ser biopsicosocial que se complementa a lo largo de la vida con sus experiencias.

Además, con la situación definida por el ministerio de Pandemia, se implementaron diferentes normatividades que se han actualizado en los diferentes sectores económicos para la reapertura de laborales y sector económico del país, por lo tanto de acuerdo a esta situación el ministerio

del trabajo el 7 de octubre del año 2020, señaló mediante la circular 0064 que la post pandemia podría traer afectaciones en la salud mental de los trabajadores por lo que recomendó que se debía incentivar y generar la cultura del autocuidado y así mismo expresó la importancia de que se les brindará estos una atención psicológica especializada, ya que el virus SARS-COV-2 (covid 19) podría producir afectaciones en los trabajadores. Así mismo, en esta se dio a conocer la importancia de crear acciones en relación a hábitos de vida saludables con el fin de disminuir las posibles alteraciones derivadas del confinamiento, dificultades emocionales, incertidumbre y miedo. (25). Adicional, esta circular se modificó por la Resolución 777 de junio 2021 la cual habla de las condiciones de las empresas para poder operar cumpliendo con los requisitos del protocolo de bioseguridad por gobierno.

Por otro lado, la Ley 1072 de 2015 nace con el fin de implementar un sistema de gestión de obligatorio cumplimiento en todas las organizaciones a nivel país, sin importar el tamaño y actividad económica. En este se dictan las disposiciones necesarias para llevar a cabo una correcta intervención en la que participen todos los trabajadores y prevalezca la prevención, protección y promoción de la salud del talento humano de las compañías. Así mismo nace la Ley 1616 de 2013, en la que se rigen las disposiciones a nivel de salud mental en la que se establece la obligatoriedad de que se reciba una atención e integral atención, esto regido por el artículo 69 de la Constitución Política, el cual tiene un enfoque promocional de Calidad de vida y estrategias de principios de atención primaria en salud (26)

4.5 Marco Contextual

La empresa Maxticafé S.A.S, identificada con NIT. 301.331.913-8, nace el 03 de septiembre del 2003, la cual tiene un nivel de riesgo tipo 3 por su actividad económica, de productos elaborados de cacao, chocolate y productos de confitería con un código CIU 1082, de acuerdo a la cámara de comercio de Dosquebradas (27) su representante y creadora es Beatriz Franco Echeverri, la empresa se encuentra ubicada actualmente en la Carrera 9 No. 7-03 Bodega 1 La Bodega, Dosquebradas (28). Desde su creación los objetivos de la empresa se encaminaron a proponer alternativas de solución de empleabilidad para la región y mejorar la situación actual de las mujeres cabeza de hogar y jóvenes con su primer empleo. Además, la empresa cuenta con proyectos y políticas de trabajo amigables con el medio ambiente, algunos de ellos son el proyecto Maxtimascotas (Control de natalidad en animales en condición de calle o dueños de

recursos económicos bajos), políticas de bajo consumo de papel, utilización de bolsas biodegradables y pitillos ecológicos, entre otras.

En la empresa MAXTICAFE se evidencia que el personal de mayor dominio pertenece al género femenino, constituyendo el 75% de la población trabajadora, mientras que el 25% restante corresponde al género masculino, además, se evidencia que la mayoría de los trabajadores de MAXTICAFE se concentra en el estrato 2 constituyendo el 34 % de la población, seguidos el estrato 3 (30%), estrato 1 (21%), estrato 4 (11%), y finalizando el estrato 5 con un 4%. Asimismo, partiendo de las características individuales de los trabajadores de MAXTICAFE, se evidencia que en su mayoría de los empleados viven en arriendo constituyendo el 51% de la población, mientras que en un 32 % cuenta con algún tipo de vivienda familiar y el otro 17% es de vivienda propia. El 47% de los trabajadores son solteros, seguido el 30% de los empleados están en unión libre, el 18% son divorciados, el 3 % son separados y finalmente un 2 % divorciados. La mayoría de los empleados de MAXTICAFE tienen como grado de escolaridad nivel bachiller completo el 44 % de la población, Un 26% cuenta con un técnico tecnológico incompleto, 9 % profesional completo, el 5% tiene técnico-tecnológico, el 8% post grado completo, bachiller incompleto 3% y finalmente el 2% restante primaria completa (29).

Maxticafé SAS, se ha desarrollado en el canal del turismo resaltando la mano de obra de los productos típicos Colombianos a base de Chocolate y granos de café, en el año 2019 llegó a un apogeo de ventas, que permitieron emplear a más de 100 de colaboradores, sin embargo, debido a la situación de pandemia declarada en el año 2020, la empresa se vio obligada a prescindir de contrataciones y limitar su recurso humano al necesario, dejando así en la actualidad 55 colaboradores (29). Maxticafé S.A.S, se reconoce desde la alta gerencia como una empresa resiliente ante la situación, puesto que ha innovado en nuevos productos para que la empresa en la actualidad se sostenga y siga generando empleos en Dosquebradas, Risaralda.

5. Metodología

Para el diseño de esta investigación se utilizó el método inductivo, tipo observacional descriptivo de corte transversal; la población corresponde a los 55 colaboradores de la empresa Maxticafé SAS. La muestra está comprendida por 50 colaboradores, a los cuales se le aplicó los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de Inclusión:

- Vinculación directa con la empresa.
- Residir en el departamento de Risaralda.
- No estar incapacitado el día de la aplicación del instrumento.
- Renovación de contratos.

Criterios de exclusión:

- Personal que no resida en el departamento de Risaralda.
- Que no estén vinculado directamente con la empresa
- Que se encuentre en incapacidad vigente en el momento de aplicación de los cuestionarios
- Que esté en procesos de no renovación del contrato laboral.
- Que no asista a laborar el día de la aplicación
- Que manifieste no querer participar en la aplicación

Mediante las variables del ciclo deming **PHVA** del SG-SST (planear, hacer, ejecutar y verificar), para dar cumplimiento a los objetivos planteados en la investigación se proponen los siguientes pasos:

En la recolección de la información se utilizará la Escalada de estrategias de Coping-Modificada y el inventario de clima laboral (variables a definir las relaciones laborales) del Ministerio de salud de Colombia. Posterior a ello, se realizará un análisis de los datos cualitativos hallados frente a las respuestas del cuestionario y se interpretará el cuestionario de acuerdo a las 3 variables demarcadas de estrés, relaciones interpersonales y motivación laboral.

Instrumentos:

Se aplicará esta escala con el fin de darle cumplimiento al objetivo de identificar las estrategias de afrontamiento frente al estrés por parte de los colaboradores de Maxticafé S.A.S y su incidencia con la motivación laboral

Tabla 1 Ficha técnica de la escala de estrategias de Coping-Modificada.

Autores:	Lázarus y Folkman (1984)
Adaptaciones: :	1. Charot y Sadin (1993.) 2. Londoño, Henao, Puerta, Posada, Arango, Aguirre (2006). Grupo de investigación USB (Universidad San Buenaventura) de la ciudad de Medellín Colombia. Adaptación de escala a la población colombiana.
Nombre	Escala de estrategias de Coping- Modificada
Fecha de publicación:	2006
Instrumentos que componen la batería:	<ul style="list-style-type: none"> ● 98 y 69 preguntas ● Identifica 14 estrategias de afrontamiento por cada 7 preguntas por grupo, las estrategias son: <ol style="list-style-type: none"> 1. Búsqueda de alternativas 2. Conformismo 3. Control emocional 4. Evitación emocional 5. Evitación comportamental 6. Evitación cognitiva 7. Reacción agresiva 8. Expresión emocional abierta 9. Reevaluación positiva 10. Búsqueda de apoyo social 11. Búsqueda de apoyo profesional 12. Religión 13. Refrenar afrontamiento 14. Espera ● Contiene 12 factores estadísticos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Resolución de problemas 2. Apoyo social 3. Espera

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Religión 5. Evitación emocional 6. Apoyo profesional 7. Reacción agresiva 8. Evitación cognitiva 9. Reevaluación positiva 10. Expresión de la dificultad de afrontamiento 11. Negación 12. Autonomía
Puntuaciones:	<p>Tipo Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. nunca 2. casi nunca 3. a veces 4. frecuentemente 5. casi siempre 6. siempre
Objetivo de la escala :	Identificar la frecuencia de uso de las estrategias de afrontamiento empleadas por las personas para afrontar problemas o situaciones estresantes que se le presentan en la vida.
Alcance:	Adultos

Además, se aplicará un segundo cuestionario que se denomina clima organizacional de la OPS con el fin de darle cumplimiento al objetivo número dos. Concatenar las relaciones laborales y las estrategias de afrontamiento para el estrés que tienen los colaboradores.

Tabla 2 Ficha técnica del inventario de clima organizacional

Autores:	Sonia Palma Carrillo
Nombre	Inventario de clima organizacional
Fecha de publicación:	2004
Instrumentos que componen la batería:	<p>Se trabajan 4 dimensiones o áreas críticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Liderazgo: se consideran las siguientes categorías; dirección, estímulo de la excelencia, estímulo del trabajo en equipo y solución de conflictos ● Motivación: se analizan mediante las siguientes categorías; realización personal, reconocimiento de la aportación, responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo

	<ul style="list-style-type: none"> ● Reciprocidad o compromiso: se analiza mediante las siguientes categorías; aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio institucional, retribución y equidad. ● Participación: se aborda sobre la base de estudio de; compromiso por la productividad, compatibilización de intereses, intercambio de información e involucración en el cambio.
Puntuaciones:	<p>Tipo verdadero y falso</p> <p>Resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas de cada ítem, el puntaje oscila entre 50 y 250. Los puntajes altos significan un “clima laboral favorable” y los puntajes bajos “clima laboral desfavorable”.</p>
Objetivo de la escala:	<p>Determinar, mediante la percepción de los trabajadores, cuales son las dificultades que existen en una organización y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitadores o entorpecedores del logro de la calidad de los objetivos de las instituciones.</p>
Alcance:	<p>Adultos trabajadores con dependencia laboral</p>

Ejemplo tomado de: Rodríguez Salvá, Armando; Álvarez Pérez, Adolfo; Sosa Lorenzo, Irma; De Vos, Pol; Bonet Gorbea, Mariano H.; Van der Stuyft, Patrick Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo Revista Cubana de Higiene y Epidemiología, vol. 48, núm. 2, 2010, pp. 177-196. Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología y Microbiología Ciudad de La Habana, Cuba

6. Resultados

Después de elaborar la base de datos con las respuestas de los cuestionarios aplicados a los colaboradores de Maxticafé, se procedió a realizar los análisis psicométricos de las pruebas, con el fin de describir las medidas de tendencia central y la variabilidad de las puntuaciones obtenidas por los participantes en cada una de las pruebas para realizar la interpretación de datos.

- **Características de la muestra**

La muestra estuvo conformada por 50 colaboradores, 35 mujeres que corresponden al 70% y 15 hombres que corresponden al 30%, estas personas se encuentran entre las edades de 18 a 27 años con un 34%, de 28 a 37 años el 30%, de 38 a 47 años el 20% y de 48 años en adelante, el 16%, con relación al estado civil, el 54% son solteros, el 44% casados o en unión libre, y el 2% separados o divorciados.

- **Escala de estilos de afrontamiento Coping- ECCM**

De acuerdo al proceso descrito anteriormente se realizó un análisis estadístico teniendo en cuenta los siguientes pasos: 1) Sumatoria total de respuestas por factor, se hallaron media, mediana, moda y desviación típica.

Tabla 3. Base de datos de la escala de estrategias de afrontamiento Coping-ECC-M

ITEM	SP	BAS	ESP	REL	EE	BAP	RA	EC	RP	EDA	NEG	AUT
1	30	23	29	11	25	7	7	15	13	8	14	2
2	35	8	30	36	33	5	10	20	27	9	12	6
3	36	12	15	21	24	8	11	9	22	12	5	6
4	33	24	23	25	28	7	14	18	23	11	10	2
5	25	22	32	22	36	11	25	21	14	17	10	2
6	23	18	21	35	21	12	14	13	21	13	10	5
7	31	22	47	34	31	10	15	12	15	15	8	6
8	36	31	18	34	28	18	7	18	23	14	9	5
9	42	36	16	22	25	12	11	16	15	12	5	9
10	28	18	25	20	17	9	7	12	17	10	3	8
11	31	22	25	20	39	6	15	19	21	20	10	6
12	37	37	16	35	22	7	13	18	20	8	11	3
13	49	40	22	30	19	7	9	27	30	9	8	3
14	42	41	22	7	21	6	20	23	19	12	15	3
15	35	28	15	31	20	6	15	15	19	8	12	4
16	33	23	13	7	18	11	6	15	13	10	9	4
17	54	27	41	42	47	5	5	25	30	21	16	10
18	32	15	26	24	14	10	12	9	22	8	6	2
19	39	24	35	41	30	5	9	21	18	16	11	6
20	31	32	32	17	27	23	15	15	19	13	10	4
21	26	27	25	20	25	11	15	13	18	11	5	7
22	29	24	34	29	18	21	14	16	18	9	7	4
23	39	14	40	28	38	8	6	23	22	20	9	12
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	35	8	30	36	33	5	10	20	27	9	12	6
26	36	12	15	21	24	8	11	9	22	12	5	6
27	33	24	23	25	28	7	14	18	23	11	10	2
28	25	22	32	22	36	11	25	21	14	17	10	2
29	23	18	21	35	21	12	14	13	21	13	10	5
30	31	22	47	34	31	10	15	12	15	15	8	6
31	36	31	18	34	28	18	7	18	23	14	9	5
32	42	36	16	22	25	12	11	16	15	12	5	9
33	33	23	13	7	18	11	6	15	13	10	9	4
34	54	27	41	42	47	5	5	25	30	21	16	10
35	32	15	26	24	14	10	12	9	22	8	6	2
36	39	24	35	41	30	5	9	21	18	16	11	6
37	31	32	32	17	27	23	15	15	19	13	10	4

RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO

38	26	27	25	20	25	11	15	13	18	11	5	7
39	29	24	34	29	18	21	14	16	18	9	7	4
40	33	23	13	7	18	11	6	15	13	10	9	4
41	54	27	41	42	47	5	5	25	30	21	16	10
42	32	15	26	24	14	10	12	9	22	8	6	2
43	39	24	35	41	30	5	9	21	18	16	11	6
44	31	32	32	17	27	23	15	15	19	13	10	4
45	26	27	25	20	25	11	15	13	18	11	5	7
46	30	24	33	26	20	21	15	16	21	9	6	4
47	26	27	25	20	25	11	15	13	18	11	5	7
48	26	27	25	20	25	11	15	13	18	11	5	7
49	26	27	25	20	25	11	15	13	18	11	5	7
50	29	24	34	29	18	21	14	16	18	9	7	4
MEDIA	33	24	26	25	26	11	12	16	19	12	9	5
MEDIANA	32	24	25	24	25	10	13	16	19	11	9	5
MODA	31	24	25	20	25	11	15	15	18	11	5	4
DESVIACIÓN TIP	8,87	8,13	9,61	10,30	8,86	5,59	4,82	5,10	5,30	4,11	3,45	2,55

2) Calculo de las medidas PB y PC teniendo en cuenta los factores y baremos

Tabla 4. Baremos de escala

	SP	BAS	ESP	REL	EE	BAP	RA	EC	RP	EDA	NEG	AUT	
MEDIA	33	24	26	25	26	11	12	16	19	12	9	5	
DESV. TIP	8,87	8,13	9,61	10,30	8,86	5,59	4,82	5,10	5,30	4,11	3,45	2,55	
PERCENTILES													NIVEL
1	14	7	9	7	9	5	5	5	6	5	3	2	BAJO
2	17	7	9	7	11	5	5	6	7	6	3	2	
3	18	8	10	7	11	5	5	7	8	6	3	2	
4	19	9	10	7	13	5	5	8	9	6	3	2	
5	20	9	11	7	14	5	5	8	10	7	4	2	
10	23	13	13	8	16	5	6	10	11	8	4	3	
15	25	15	15	10	17	5	7	11	13	9	5	4	
20	26	16	16	12	19	5	8	12	14	10	6	4	
25	28	18	17	14	19	6	9	13	15	11	6	5	MEDIO
30	29	19	18	15	20	6	10	13	15	12	7	5	
35	30	20	19	16	22	7	10	14	16	13	7	6	
40	31	21	20	18	22	8	11	15	17	14	8	6	
45	32	22	21	19	23	9	11	15	18	14	8	6	
50	33	22	22	21	24	10	12	15	18	15	8	7	
55	34	24	23	22	25	10	13	16	19	15	9	7	
60	35	25	24	22	26	11	14	17	20	16	9	8	
65	37	26	25	24	27	12	14	17	21	14	10	8	
70	38	27	26	25	29	13	15	18	22	18	10	8	
75	39	29	27	27	30	15	16	19	22	19	11	9	
80	41	31	29	29	31	15	17	20	23	19	11	9	ALTO
85	43	33	31	31	33	17	18	21	24	20	12	10	

90	45	35	33	34	35	19	19	23	25	21	13	10
95	48	37	35	37	39	22	22	25	27,3	22	15	12
96	49	38	37	38	40	23	23	25	28	22	15	12
97	49	40	38	39	41	25	24	26	29	23	15	12
98	51	41	39	40	41	25	26	28	29	23	16	12
99	52	42	42	41	44	26	27	30	29	24	17	12

3) Se comparan los resultados obtenidos de acuerdo a los baremos de la escala de afrontamiento (PC).

Tabla 5. PB y PC de escala

FACTOR	FACTORES	PREGUNTAS	PB 1	PC
1	Solución de problemas	10,17,19,26,28,37,39,51,68	33	10
2	Apoyo Social	6,14,23,24,34,47,57	24	70
3	Espera (Solo Colombia)	9,18,27,29,38,40,50,60,69	26	70
4	Religión	8,16,25,36,49,59,67	25	40
5	Evitación emocional	11,20,21,30,41,43,53,52	26	99
6	Apoyo profesional	7,15,35,48,58	11	35
7	Reacción agresiva	4,12,22,33,44	12	97
8	Evitación Cognitiva	31,32,42,54,63	16	5
9	Reevaluación positiva	5,13,46,56,64	19	4
10	Expresión de la dificultad de afrontamiento	45,52,55,61	12	70
11	Negación	1,2,3	9	25
12	Autonomía	65,66	5	30

4) Interpretación de resultados de acuerdo a los baremos de la escala de afrontamiento COPING realizada a los colaboradores de Maxticafé SAS, de los cuales se identificaron los siguientes estilos de afrontamiento:

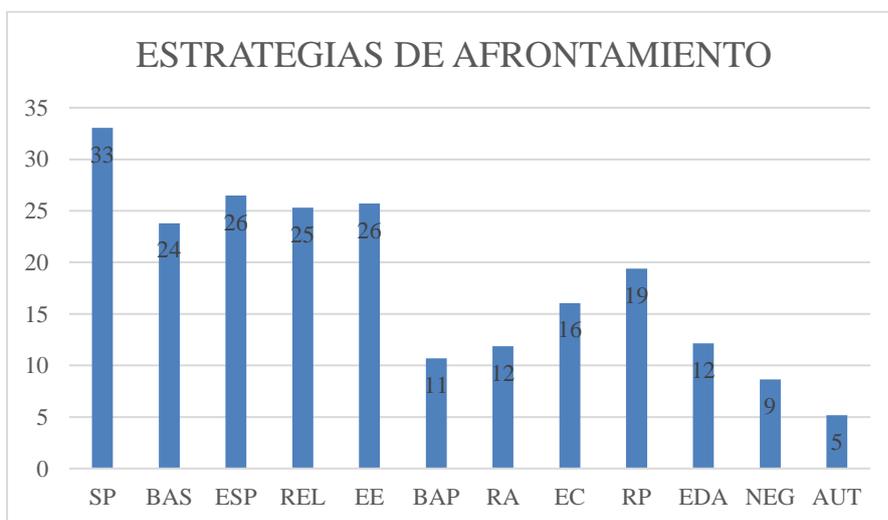


Gráfico 1. Distribución de los estilos de afrontamiento identificados en los colaboradores de Maxticafé SAS.

De acuerdo al Gráfico 1, se evidencia que la puntuación obtenida por medio de la escala de afrontamiento con mayor calificación fueron los estilos de afrontamiento: a) Solución de problemas b) espera y c) evitación emocional, ya que la puntuación fue superior a 25. Se realiza esta interpretación ya que los percentiles de la prueba están dentro del mismo rango (media), lo que significa que los colaboradores de Maxticafé movilizan estrategias cognitivas analíticas y racionales para alterar la situación y solucionar el problema, por medio de la espera y evitación emocional de recursos enfocados a regular y ocultar los propios sentimientos ante la solución del problema.

Por otro lado, para la fiabilidad interna de la escala aplicada se halló el alfa de Cronbach a la base de datos de respuestas de los colaboradores, en donde los valores desde 0,70 hasta 0,90 son considerados como aceptable. Sin embargo, el alfa de Cronbach fue 1,94 lo que indica que es un rango alto, lo cual hace referencia que los participantes copiaron sus repuestas o tienen un estilo de afrontamiento con similitud de características.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α : Alfa de Cronbach
 k : Número de ítems
 V_i : Varianza de cada ítem
 V_t : Varianza del total

K=	69
V_i =	178,190
V_t =	2283,5984
a=	1,94

Gráfico 2. Alfa de Cronbach de base de datos de respuesta de los colaboradores de Maxticafé S.A.S

- **Inventario de Clima Laboral**

Por otro lado, según el gráfico 2, el cuestionario de clima laboral de la OPS, ha sido utilizado con el fin de indagar la percepción de clima laboral que tienen los colaboradores de la empresa Maxticafé SAS, este consta de cuatro dimensiones: liderazgo, motivación, reciprocidad y compromiso, está constituido por con ochenta preguntas cerradas en las que la opción de respuesta es falsa (f) y verdadero (v). Se realizó con 50 personas de dicha compañía, los mismos

respondieron preguntas que contenían una serie de reflexiones con las que se buscaba que dieran cuenta de sus percepciones e interpretaciones acerca del clima laboral.

Para llevar a cabo la interpretación del cuestionario se le dio el valor de 1 a la respuesta seleccionada y de 0 a la que no, posteriormente se sumaron los valores y se le sacó la media a cada valor obtenido. El valor de 5 será el de mayor calificación (satisfactoria), el 3 será el valor (aceptable) y los valores inferiores a 3 se considerarán como niveles (no satisfactorios).

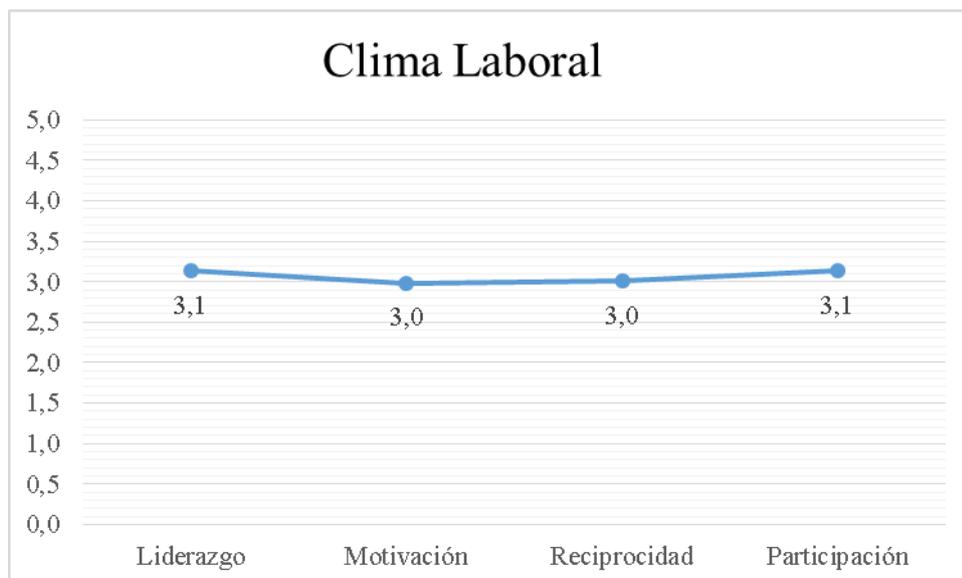


Gráfico 3. Resultado estadístico de la encuesta Clima laboral OPS.

De acuerdo al gráfico No. 3, el análisis de datos realizados se evidencia que, el clima laboral de la empresa Maxticafé S.A.S es percibido como aceptable ya que en las cuatro dimensiones el valor obtenido fue 3, lo que indica que los colaboradores de dicha compañía tienen una percepción de clima laboral aceptable en relación a liderazgo, motivación, reciprocidad y compromiso.

Este resultado en términos de salud da cuenta que se hace necesario fortalecer y seguir trabajando en el diseño organizacional, distribución de cargas, modelos de compensación, solución de problemas, con el fin de que el talento humano de la compañía siga generando procesos positivos en relación a su realización personal, sensación de igualdad y motivación, satisfacción de necesidades y disminución del estrés, puesto que la no gestión de los encontrado podría generar en los mismos depresión, elevados niveles de ansiedad y estrés, bajos niveles de motivación y reducción de la productividad. Así mismo lo dijo la OMS en el 2010, en donde

refirió que “los espacios laborales pueden incrementar la posibilidad de contraer una dificultad de salud mental o empeorar el mismo, esto puede verse en términos de distrés y convertirse en un sufrimiento considerable para el empleado” y los factores protectores pueden transformarse en herramientas para afrontar situaciones complejas y facilitan los procesos de recuperación y rehabilitación en caso de una complicación de salud.

7. Discusión

Los estilos de afrontamiento están caracterizados por diversos factores que desenvuelven al ser humano, los cuales se traducen en respuestas ante nuevas situaciones que se pueden identificar como amenazantes o estresantes. Estas situaciones se encuentran en todos los contextos del ser humano, pero en la presente investigación se resalta el contexto laboral, por lo tanto, los estilos expresados por la población de Maxticafé SAS, se agrupan en los estilos de afrontamiento centrados en la emoción de acuerdo a Lazarus y Folkman, los cuales se focalizan en reducir el malestar emocional por medio del equilibrio de emociones que son cambiantes entre el afrontamiento, la espera y la evitación del problema, ello puede jugar dos papeles de protección o perturbación emocional. Por lo anterior, se encuentra que los empleados de Maxticafé S.A.S en una situación de perturbación como lo fue la pandemia por COVID-19 quedaron a la espera de que la organización reiniciara actividades sin procurar alternativas de solución laboral y/o económica. De la misma manera, de acuerdo a la teoría anterior se evidencia que este tipo de estilos de afrontamiento generan en el sujeto, por un lado, un carácter de protección temporal que les permite separar el estrés subsecuente de la situación problemática y permearse psicológicamente de manera momentánea, mientras que, a largo plazo se constituye en un afrontamiento riesgoso tanto para la salud emocional del empleado como para la propia organización, puesto que, en conformidad con lo que plantean Satterfield J, Becerra C (30), se ha descrito que la evitación genera estrés y depresión en el futuro.

Lo anterior no solo se plantea desde la pandemia como foco de atención, sino desde la normalidad posterior y el reintegro a labores en la empresa, donde se evidencia que ante problemáticas al interior de la misma, los empleados optan por evadir la situación y aguardar que un superior brinde solución, evitando una actitud resolutiva.

Por otra parte, a diferencia de lo que plantean Lazarus y Folkman de interpretar el afrontamiento como una respuesta basada en una vivencia, Ramos y Jordão mencionan que las estrategias son aprendidas en el contexto organizacional de acuerdo a lo que plantea Schuler, donde las estrategias son un medio de aprendizaje para dar respuesta a aquellas situaciones de incertidumbre (31). Si bien los mencionados autores abordan el afrontamiento desde vertientes teóricas distintas, se puede inferir que la interpretación de ambos modelos puede ser similar para fines prácticos. Lo anterior de acuerdo a que Ramos y Jordão encontraron en un modelo sustentado desde la teoría de Schuler que, en empleados de empresas privadas primó la

negación y la auto distracción como estrategias de afrontamientos a situaciones de estrés, ídem para Maxticafé que se desarrolla como empresa privada donde se encontró prevalencia de evitación emocional y espera como estilos de afrontamiento a situaciones de estrés. Sin embargo, no es prudente mencionar que el estrés se encuentre ligado al carácter privado de una organización, puesto que éste ha sido un tema ya investigado sin alcanzar un consenso académico, ya que investigaciones han relacionado mayoritariamente la empresa pública con constantes situaciones de estrés (31).

Ahora bien, es relevante mencionar que el estrés percibido en Maxticafé S.A.S también se asocia con la situación de pandemia por la cual está atravesando la sociedad actualmente, pues dentro de la población trabajadora de Maxticafe se evidenció pocos recursos cognoscitivos para ser resilientes ante las dificultades que se evidenciaron en la empresa en relación a su vínculo laboral. Lo anterior se menciona ya que se evidencia ausencia de recursos psicológicos que fortalezcan el aspecto emocional y los lleven a ver las dificultades de manera más clara y, en contra posición a esto, se percibe que estas personas evitan actividades diferentes a las que se centran en el problema y en descartar soluciones para éste, pasan por estados en los que se sienten incapaces de analizar la situación, procuran no hacer frente a lo sucedido, prefieren soportar todas las situaciones estresantes que para ellos no tienen una solución, dejan de anhelar las cosas que quieren, se sienten incapaces para realizar y analizar las situaciones ocasionando confianza en que todo cambiará en el futuro, resultados muy similares a los encontrados por Polit, A (32) donde en empleados de una empresa privada de turnos rotativos primó el estilo de afrontamiento de evitación de Lázarus y Folkman.

Por lo anterior, cabe mencionar que la búsqueda de respuestas alternativas puede desarrollar dificultades en el trabajador, puesto que, si se evitan actividades diferentes a las que se centren en el problema y se descarta la solución para éste, pasan por estados emocionales volubles que generan la incapacidad de analizar la situación y brindar una respuesta asertiva ante el conflicto, ocasionando el desarrollo de la desmotivación, procrastinación mental y disminución del rendimiento laboral. Por lo tanto, los estilos de afrontamiento de esta empresa permiten identificar la relación directa que existe entre la motivación, las relaciones interpersonales y el estrés laboral. De acuerdo a Lazarus y Folkman éstos son constantemente cambiantes y se desarrollan de acuerdo a los recursos cognoscitivos que tenga el individuo, recursos que incluyen la salud, las creencias, la motivación y su contexto como tal, además, mencionan dos grupos de estilos de afrontamiento centrados: en el problema y en las emociones (#), las cuales

de acuerdo a los estilos identificados en Maxticafé estarían orientados al grupo centrado en las emociones, ya que la solución a los problemas, la espera y evitación emocional cumplen la función de regular el malestar emocional ocasionado por dichas situaciones (32).

Es por esto que la relación que existe entre el estrés y las relaciones interpersonales en el contexto del trabajo, afectan directamente la motivación laboral, ya que la percepción e interpretación de estos conceptos a nivel laboral determina el rendimiento y permanencia del personal en la misma, por lo que estas concepciones permiten que la población trabajadora se identifique con sentido de pertenencia, movilice sus comportamientos y energía para dar cumplimiento a las funciones designadas, previniendo el desarrollo de enfermedades físicas o mentales que puedan afectar el funcionamiento diario. De allí la relevancia de mantener un clima laboral categorizado como alto porque expresa la efectividad de los canales de comunicación, capacitación, formación y bienestar, además de espacios de crecimiento personal y profesional que cohabitan en una empresa para los trabajadores.

En ese sentido Polit, A (32) sugiere que se podría desarrollar un programa psicoeducativo usando los conceptos básicos de la Terapia Racional Emotiva (Ellis 1962). Las intervenciones cognitivo-conductuales son consideradas como las mejores alternativas para el manejo del estrés. Asimismo, existen meta-análisis que respaldan lo anterior, por ejemplo, el publicado en el 2008 por Richardson y Rothstein, en el que se analizaron 36 estudios sobre manejo del estrés ocupacional y que llevó a la conclusión que los programas cognitivo-conductuales produjeron consistentemente mayores efectos que otro tipo de intervenciones (33).

En otro orden de ideas, al aplicar el inventario de clima laboral se pudo evidenciar la existencia de un clima laboral aceptable de manera en que existe una motivación constante, sin embargo, demuestra que no hay una motivación mayor por parte de la población trabajadora hacia la empresa que permitan brindar factores protectores y de prevención al riesgo psicosocial. Por lo tanto, se expresa la importancia del diseño y aplicación de un programa que responda a las necesidades expresadas por los colaboradores de Maxticafé que permita fomentar la salud física y mental en el trabajo.

Ahora, para una mayor facilidad y flexibilidad de aplicación del programa de intervención se propone que este se debe desarrollar por etapas dado que la enseñanza y aprendizaje de las estrategias de afrontamiento se fundamentan en temáticas determinadas las cuales: el

autocuidado (salud física y espiritual), las habilidades sociales (comunicación asertiva, empatía y resolución de conflictos), la expresión de sentimientos, el manejo del estrés y técnicas de relajación, que permitan desarrollar estilos de respuesta ante situaciones estresantes.

8. Conclusiones

- Estilos de afrontamiento identificados en Maxticafé S.A.S frente al estrés

Los estilos de afrontamiento identificados en la escala Coping- Modificada (ECC-M) en los colaboradores de la empresa Maxticafé S.A.S con mayor puntuación fueron: a) Solución de problemas, b) espera y c) evitación emocional, las cuales evidencian que los trabajadores limitan sus emociones frente a la situación actual, asimismo, demuestran ser racionales con la situación que afecta el país y esperan que con el tiempo la dificultad se resuelva por si sola; por lo que este resultado demuestra que la incidencia en la motivación laboral dependerá de las reacciones naturales propias de cada colaborador y son incentivadas por estímulos del contexto laboral. Por tal motivo, es importante priorizar los factores de riesgo psicosocial en donde se debe abordar aspectos relacionados al manejo del estrés y motivación laboral, por ende, es relevante buscar la forma de brindar herramientas que contribuyan a disminuir este riesgo en los colaboradores de la empresa, con el fin de potencializar los estilos de afrontamiento identificados hacia la solución de problemas.

- Estrategias de afrontamiento frente al estrés y su incidencia con la motivación laboral

La relación que se encuentra entre los resultados de la escala de afrontamiento y el inventario de clima laboral evidencian la existencia de una relación estrecha entre las variables evaluadas, ya que sus resultados se encuentran en un rango de aceptabilidad en un nivel medio, lo cual indica que los colaboradores de Maxticafé S.A.S, tienen un estilo de afrontamiento y relaciones laborales caracterizadas con evitación, dificultades de comunicación, poco sentido de pertenencia y poca flexibilidad en los equipos de trabajo para generar soluciones asertivas ante condiciones adversas que pueden ser estresantes, por lo tanto al no encontrar soluciones a tiempo y evitar la situación se pueden aumentar los niveles de estrés y disminuir la motivación al percibir como excesivas las dificultades del medio y no contar con las herramientas necesarias para satisfacer y dar pronta solución a los problemas del diario vivir lo cual, aumenta la presencia de los riesgos psicosociales.

- Categorización de variables e interpretación de la información recogida

Dentro de las variables caracterizadas se encontró que en relación a la motivación la comunidad laboral tiene una percepción aceptable para ejecutar las actividades propuestas día a día por la compañía, así mismo se percibió que las estrategias de afrontamiento de los colaboradores están mediadas por dificultades de evitación emocional, solución de problemas, espera y lo que podría convertirse en un desencadenante de estrés laboral y dificultades de salud mental. Finalmente, para la categoría de relaciones interpersonales se evidenció que existe poco apoyo en los equipos de trabajo, debido a la falta de flexibilidad para generar soluciones de manera conjunta.

9. Recomendaciones

- Es importante que la empresa Maxticafe S.A.S implemente actividades en las que se incremente la motivación y se evalué el estado de salud mental y bienestar de los colaboradores.
- Desarrollar un plan de intervención y de incentivos en el que se tengan en cuenta las necesidades de los colaboradores y los aspectos a mejorar con el fin de promover la motivación y el sentido de pertinencia por la empresa.
- Socializar los resultados obtenidos durante pandemia y realizar nuevamente la aplicación de los instrumentos con el fin de evaluar las afectaciones posteriores a la pandemia y los aspectos que han sido intervenidos.
- Formación y capacitación en estrategias de afrontamiento y manejo del estrés frente a situaciones adversas que afecten el estado de ánimo y rendimiento laboral.
- Recibir una capacitación adecuada en estrategias de comunicación asertiva orientada fortalecer las relaciones interpersonales y clima organizacional en la empresa Maxticafe S.A.S
- Capacitar a los trabajadores en relación a resolución de problemas y estrategias de afrontamiento con el fin de que ante situaciones adversas puedan encontrar salidas positivas que contribuyan a su desarrollo profesional y personal.
- Fortalecer las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la empresa Maxticafé, con el fin de aumentar la motivación y disminuir la probabilidad de la aparición de estrés laboral.

10. Bibliografía por consultar (Mínimo 50 referencias)

1. OIT (Organización Internacional del Trabajo). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. En: https://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS_227402/lang--es/index.htm. América Central, Haití, Panamá y República Dominicana. 21 Octubre del 2013. p 1-8.
2. OMS (Organización Mundial de la Salud) [Internet]. Ginebra. 2020. [Consultado: 27 Abr 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
3. Grupo Banco Mundial. La Covid-19 (coronavirus) hunde a la economía mundial en la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial [Internet]. Banco Mundial. 2020 [Consultado: 20 may 2021]. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii>
4. Asociados Nacional de Empresarios de Colombia ANDI. Balance 2020 y Perspectivas del 2021 (Informe). Diciembre 30 del 2020 (25 de Mayo del 2021). Disponible en: <http://www.andi.com.co/Home/Noticia/15877-colombia-balance-2020-y-perspectivas-20>
5. Grupo Bancolombia. Sector de alimentos procesados: retos y actualidad (Reporte financiero). 17 de abril 2020 (25 de mayo del 2021). Disponible en: <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/empresas/capital-inteligente/actualidad-economica-sectorial/sector-alimentos-procesados-colombia-retos-actualidad>
6. Senado de Colombia. Ley 1221 de 2008 (Diario Oficial No. 47.052). 16 de Julio de 2008 (27 de Mayo de 2021). Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1221_2008.html
7. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. 2011. (27 de Mayo del 2021). Disponible en: <http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?id=1183842>
8. Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA). Lineamientos para el sector de alimentos y bebidas en Colombia ante la declaración de emergencia sanitaria por Covid-19. 19 de Marzo del 2020 (27 de Junio de 2021). Disponible en: https://www.invima.gov.co/documents/20143/349958/lineamientos-para-alimentos_covid-19.pdf/fa871888-8eee-7db1-100a-0ef2627bf064?t=1584917647691#:~:text=En%20este%20sentido%20las%20actividades,alimentos%20deben%20estar%20dirigidas%20a%3A&text=Abastecimiento%20y%20disponibilidad%20de%20alimentos%20seguros.&text=Autocontrol%20a%20lo%20largo%20de%20la%20cadena%20agroalimentaria.&text=Fortalecer%20Medidas%20para%20prevenir%20Enfermedades%20Transmitidas%20por%20Alimentos.
9. Rentería-Pérez, E., Díaz-Bambula, F. Psicología en contextos de Covid-19, desafíos poscuarentena en Colombia. Asociación Colombiana de Facultades de Psicología. Ascofapsi
10. Red de Cámaras de Comercio CONFECAMARAS. El 63,2% de los empresarios ha mantenido a sus empleados durante la pandemia. 18 de febrero de 2021. Disponible en: <https://www.confecamaras.org.co/noticias/780-el-63-2-de-los-empresarios-ha-mantenido-a-sus-empleados-durante-la-pandemia>
11. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Manual de buenas prácticas en teletrabajo. 1ra. ed. (2011). 1-49. Disponible en la página del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos-aires/documents/publication/wcms_bai_pub_143.pdf
12. OIT (Organización Internacional del Trabajo). Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de Covid-19 [Internet]. Ginebra: OIT. 2020. Edición en español [Consultado 10 Oct 2021]. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_763314.pdf
13. Martínez L. Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de covid-19: instrumentos para su evaluación. Revista de Comunicación y Salud, 2020, Vol. 10, (nº2), 301 - 321. Disponible en: <http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212/182>
14. Ministerio del trabajo. Circular 0064 de 2020 [Internet]. Colombia: MINTRABAJO.2020. [Consultado 08 Sep 2021]. Disponible en: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+0064.PDF/a3370954-2e5c-72fd-0801-f359a91ba67c?t=1602107574701>
15. Ministerio del trabajo. DECRETO NÚMERO 1072 DE 2015 (Actualizado versión 2016) [Internet] MINTRABAJO. 2016 [Consultado 05 Jul 2021]. Disponible en: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>
16. Congreso de Colombia. Ley 1562 de 2012. 11 de julio de 2012 (01 de Junio de 2021). Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

17. Ministerio de la protección social. Resolución 2646 de 2008 [Internet] MINPROTECCIÓN SOCIAL. 2008 [Consultado 05 Jul 2021]. Disponible en: <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>
18. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Estadística y bases de datos (sitio web). 2021 (04 de Junio de 2021). Disponible en: <https://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/lang--es/index.htm>
19. World Health Organization. (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo. Ginebra. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
20. Londoño, N. Propiedades Psicométricas Y validación De La Escala De Estrategias De Coping Modificada (Eec-M) En Una Muestra Colombiana. Universitas Psychologica. 2006, Vol 5 (2): 327-349 [Internet]. Disponible en : http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672006000200010
21. Di-Collredo C, Aparicio D. Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento. Psychologia. Avances de la disciplina. 2007, vol. 1 (2): 125-156 [Internet] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297224996002>
22. Rodríguez S, Álvarez A, Sosa I, Bonet M, Van der Stuyft P. Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. Revista Cubana de Higiene y Epidemiología [Internet]. 2010 [Citado 21 oct 2021];8(2): 177-196. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223217613008>
23. Martínez L. Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de covid-19: instrumentos para su evaluación. Revista de Comunicación y Salud, 2020, Vol. 10, (nº2), 301 - 321. Disponible en: <http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212/182>
24. Servais, JM. El COVID 19. ¿Qué nos dice la OIT?. Cielo Laboral (Comunicado). 2020 (10 de mayo de 2020). 1-5. Disponible en: http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/04/oit_noticias_cielo_coronavirus.pdf
25. Vaques C, Crespo M, Ring J. Estrategias de afrontamiento. Medición clínica en psiquiatría y psicología; 2003, 31: 425-35 [Internet]. Disponible en: http://www.psicosocial.net/historico/index.php?option=com_docman&view=download&alias=94-estrategias-de-afrontamiento&category_slug=trauma-duelo-y-culpa&Itemid=100225
26. Congreso de Colombia. LEY 1616 DEL 2013. 21 De Enero de 2013 (20 de Mayo del 2021). Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
27. DANE. Clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas. Marzo 2012. 122-123. Disponible en: https://www.dane.gov.co/files/nomenclaturas/CIU_Rev4ac.pdf
28. Macticafé SAS. Quiénes somos (Sitio web). 2003 (15 de abril de 2021). Disponible en: <https://macticafe.com/empresa/>
29. Congreso de Colombia. LEY 2069 DEL 2020. 31 De Diciembre de 2020 (20 de Mayo del 2021). Disponible en: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%202069%20DEL%202031%20DE%20DICIEM-BRE%20DE%202020.pdf>
30. Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA). Circular 4300-3048-20 Recomendaciones en caso de presentarse un caso positivo para Covid-19 en una planta de alimentos o bebidas. 26 de mayo del 2020 (01 de Junio de 2021). Disponible en: <https://www.invima.gov.co/recomendaciones-en-caso-de-presentarse-un-caso-positivo-para-covid-19-en-una-planta-de-alimentos-o-bebidas>
31. Pérez M, Rodríguez, N. Estrategias de afrontamiento: Un programa de entrenamiento para paramédicos de la Cruz Roja. Revista Costarricense de Psicología (Internet). 2011 (08 de septiembre del 2021). 30 (45-46): 17-33. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4767/476748709004.pdf>
32. Ministerio del Trabajo MINTRABAJO. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Sitio web). 2020 (27 de abril del 2021). Disponible en: <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>
33. Ministerio de La Protección Social (Diario Oficial No. 47.059). 23 de Julio del 2008 (04 de Junio del 2021) Disponible en: <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

34. Peña H, Villón S. Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Revista Scientific. Vol. 3 (Nº 7). Febrero-Abril 2018. 177-192. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7011913.pdf>
35. Moreno S, Pérez E. Revista CES Derecho. Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. Enero – Junio 2018 . 13-33. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>
36. Instituto Andaluz de Prevención de Riesgos Laborales Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo Junta de Andalucía. Guía para un retorno saludable al trabajo tras la Covid-19. Mayo 2020. Disponible en: https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/Guia_Retorno_Saludable_Covid-19.pdf
37. Ministerio de Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Julio 2010. Disponible en: <https://www.protegerips.com/images/bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>
38. Ministerio del Trabajo MINTRABAJO. Resolución 2404 del 2008. 24 de Julio de 2019 (29 de mayo de 2021). Disponible en: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>