

“SINTOMATOLOGÍAS DE ESTRÉS, ANSIEDAD Y DEPRESIÓN EN EL TELETRABAJO ANTE EL COVID-19: EL CASO DE UNA EMPRESA DE TURISMO EN LA CIUDAD DE QUITO- ECUADOR, 2020.”



ECUADOR
UNIVERSIDAD
INTERNACIONAL
SEK
SER MEJORES

MISHELL ARGUELLO

JULIO 2020



EMPRESA



- Metropolitan Touring se fundó el 15 de marzo de 1953 por los señores Eduardo Proaño y Hernán Correa.
- Cuenta con 5 agencias tanto en Quito como en Guayaquil
- Con un total de 174 trabajadores

Giro del negocio:

- Agencia de Viajes y Turismo.
- Venta de boletos aéreos y paquetes turísticos.

Misión:

- “Transformamos el mundo de opciones de viaje en la experiencia ideal para el viajero”



EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN



Ante la emergencia sanitaria declarada el 11 de marzo del 2020 por la OMS y en el Ecuador a causa del COVID-19, se implementa la modalidad de Teletrabajo emergente en la organización.



Encuestas realizadas en meses posteriores a la adopción de la modalidad de teletrabajo emergente, los colaboradores señalan que existe preocupación por su salud, falta del acompañamiento emocional y presencia de estrés al tratar de mantener un equilibrio entre su vida familiar y laboral.



En telemedicinas realizadas se presentan casos de colaboradores con síntomas de migraña, insomnio, dolores abdominales, etc.



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Evaluar los estados de ansiedad, depresión y sintomatologías de estrés en el teletrabajo emergente ante el COVID-19 en una empresa de turismo; mediante la Escala Sintomática de Estrés de “SEPO ARO” y la Escala de Depresión y Ansiedad de “GOLDBERG”, como base para implementar plan de acción que permitan fortalecer la salud emocional- mental y física de los trabajadores.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar información sociodemográfica y laboral a través de una encuesta, con el objetivo de conocer el perfil de los trabajadores.



Analizar los estados de ansiedad, depresión y sintomatologías asociadas al estrés laboral en los trabajadores de una empresa de turismo a través de la aplicación de la Escala Sintomática de Estrés de “SEPO ARO” y la Escala de Depresión y Ansiedad de “GOLDBERG”, a fin de analizar la influencia en la salud de los trabajadores.



Proponer un plan de acción ante los estados de ansiedad, depresión y sintomatologías asociadas al estrés laboral, por medio de evaluaciones y actividades programadas, con el fin de fortalecer la salud emocional- mental y física de los trabajadores.

JUSTIFICACIÓN

MAGNITUD

- Un artículo realizado por la Universidad ESAN, menciona que :debido a la pandemia, millones de personas hacen teletrabajo por primera vez, situación que puede generar estrés laboral si esta nueva circunstancia no es manejada con las herramientas adecuadas. La otra cara del teletrabajo tiene que ver con la inclinación a prolongar la jornada laboral, altos niveles de estrés, sobrecarga de trabajo, insomnio y establecer los límites con respecto a las actividades en casa. (conexionesan, 2020).
- Un documento, realizado conjuntamente por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Eurifund, agencia de la Unión Europea, señalan que el 41% de los empleados en teletrabajo muestran niveles altos de estrés, comparados con el 25% de quienes trabajan en oficina a tiempo completo. (Ginebra, 2017).
- En un estudio realizado a la población general de China, con el fin de evaluar el impacto psicológico inicial, durante el brote del COVID 19 se observó que existe un 53,8% de impacto psicológico moderado a severo; un 16,5% de síntomas depresivos, un 28,8% de síntomas ansiosos y un 8,1% de estrés, todos entre moderados y severos.(Wang C, Pan R,Wan X, 2020).



JUSTIFICACIÓN



TRASCENDENCIA:

- La OIT menciona que: el mundo del trabajo se ve profundamente afectado por la pandemia mundial del virus. Además de ser una amenaza para la salud pública, las perturbaciones a nivel económico y social ponen en peligro los medios de vida a largo plazo y el bienestar de millones de personas. (OIT, 2020).
- De acuerdo con un artículo del diario El Comercio: los ecuatorianos pueden acceder a telemedicinas psicológicas que serán de ayuda en todo el proceso de preocupaciones y cambios que ha traído esta pandemia, así como velar por su salud emocional.(...) en las atenciones, los profesionales han identificado que el aislamiento causa insomnio o problemas relacionados con el estrés, que son resultado de la crisis económica, aseguran. Quienes llaman al 171 sufren, por ejemplo, ataques de ansiedad o sudoración de las manos. En el informe del MSP se lee que la mayoría de atenciones son a causa de estrés grave, trastornos de ansiedad y depresión. (Trujillo, 2020).



JUSTIFICACIÓN



VULNERABILIDAD:

- La revista Expansión de México señala que: la contingencia sanitaria detona estrés postraumático en 7 de cada 10 empleados, se menciona también la existencia de niveles de estrés y ansiedad en la modalidad de Home Office o teletrabajo, la psicoterapeuta Mónica Delgadillo menciona que si bien, todos están expuestos al trastorno por igual, las mujeres son las más afectadas. Están trabajando al doble, desempeñando el rol de empleada, mamá, profesora, ama de casa. 98% de sus pacientes con ansiedad o estrés postraumático son mujeres. (Malacara, 2020).



JUSTIFICACIÓN



FACTIBILIDAD O VIABILIDAD:

- Esta investigación es viable ya que cuenta con el apoyo de sus altos directivos y de todos los colaboradores tanto en Quito como en Guayaquil quienes se encuentran en modalidad de teletrabajo emergente debido al COVID-19. Así también cuenta con los recursos tecnológicos, bibliográficos y el tiempo necesario, con la finalidad de cumplir los objetivos planteados.



JUSTIFICACIÓN

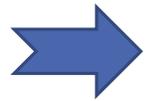


LEGALIDAD:

- La Constitución de la República del Ecuador: Art. 33 – Art. 326 numeral 5
- Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo (OIT). Todos los riesgos laborales deberán ser gestionados por el empleador para garantizar un lugar de trabajo seguro y saludable.
- Acuerdo Ministerial 082 - Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral, Art. 9.- Del programa de prevención de riesgos psicosociales.
- Acuerdo Ministerial 00126-2020- Declaración del Estado de Emergencia Sanitaria en todos los establecimientos del Sistema Nacional de Salud del Ecuador.
- El Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076. Directrices para la aplicación de teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria.

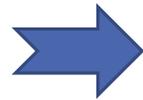


MÉTODO



Nivel de estudio

Descriptivo- Transversal



Modalidad de investigación

De campo



Método

Inductivo-Deductivo



POBLACIÓN



- **Población:** (95 personas)
- **Muestra:** No aplica

INCLUSIÓN:

- Trabajadores que únicamente se encuentren en modalidad de teletrabajo emergente.

EXCLUSIÓN:

- Trabajadores que no acepten participar.
- Trabajadores que durante ese mismo periodo de estudio se encuentran en suspensión de la jornada laboral o en uso de sus vacaciones.

SUSTITUCIÓN:

- De no completarse el número estimado de la población para la recogida de datos, se podrá sustituir hasta un 15% con trabajadores que hayan experimentado la modalidad de teletrabajo, previo a la pandemia COVID-19.



INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN



- Encuesta de perfil sociodemográfico y laboral
- Escalas





ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA DE PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO



Perfil Sociodemográfico

Las siguientes preguntas nos ayudará a conocer las diferentes características sociales y demográficas de cada persona de modo tal de conservar el anonimato.

Instrucciones:

*Elija una sola respuesta.

*Conteste todas las preguntas.

1. Género		2. Edad	
Femenino	<input type="checkbox"/>	De 18 a 25 años	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>	De 25 a 35 años	<input type="checkbox"/>
		De 35 a 45 años	<input type="checkbox"/>
		De 45 años en	<input type="checkbox"/>
3. Estado Civil		4. Nivel de estudios	
Soltero/a	<input type="checkbox"/>	Primaria	<input type="checkbox"/>
Unión Libre	<input type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>
Divorciado /a	<input type="checkbox"/>	Técnico / Tecnológico	<input type="checkbox"/>
Casado/a	<input type="checkbox"/>	Tercer nivel	<input type="checkbox"/>
Viudo/a	<input type="checkbox"/>	Especialista / Maestría	<input type="checkbox"/>
Madre soltera	<input type="checkbox"/>	Otra...	<input type="checkbox"/>
Padre soltero	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
5. Tiene hijos		6. ¿Se han visto afectados sus ingresos económicos como consecuencia del COVID-19?	
Sí	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>



ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA DE PERFIL LABORAL



Perfil Laboral

Las siguientes preguntas nos ayudará a conocer las diferentes características sociales y demográficas de cada persona de modo tal de conservar el anonimato.

Instrucciones:

*Elija una sola respuesta.

*Conteste todas las preguntas.

1. Número de personas a		2. A qué departamento pertenece	
Ninguna		Administración	Finanzas
1 a 3 personas		Comercial	Eventos
3 a 6 personas		BIS Quito	Centro Corporativo
Más de 6 personas		BIS Guayaquil	Implantes Varios
		Agencias Megamaxi	Implantes Farmacéuticos
		Agencia Guayaquil	Talento Humano
		Gerencias	Tecnología
		Marketing	Otros...
3. Antigüedad en la empresa		4. Cuál es su ciudad de trabajo	
Menos de 1 año		Quito	
1 a 5 años		Guayaquil	
5 a 10 años			
10 a 15 años			
15 a 20 años			
De 20 años en adelante			

5. ¿Realizaba usted teletrabajo antes de la emergencia sanitaria?		6. ¿Considera usted que se ha alterado su rutina de trabajo en la modalidad de teletrabajo debido al COVID-19?	
Sí		Más actividad laboral	
No		Menos actividad laboral	
11. ¿Que tan en riesgo se siente usted de contagiarse de COVID-19? donde 0 es nada de riesgo y 10 es altamente riesgoso.			
0		6	
1		7	
2		8	
3		9	
4		10	
5			



ESTRUCTURA DE LA ESCALA SINTOMÁTICA DE ESTRÉS SEPO ARO



Escala sintomática de Estrés Seppo Aro

¿Ha padecido alguno de estos síntomas durante las 3 últimas semanas de trabajo?

Los síntomas que se presentan regularmente relacionados con la menstruación o los que puedan relacionarse con la ingestión de bebidas alcohólicas de bebidas no deben ser señalados.

Instrucciones:

*Elija una sola respuesta.

*Conteste todas las preguntas.

	Raramente o Nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Muy frecuentemente
1. Acidez o ardor en el estómago				
2. Pérdida de apetito				
3. Deseos de vomitar o vómitos				
4. Dolores abdominales				
5. Diarreas u orinar frecuentemente				
6. Dificultades para quedarse dormido				
7. Pesadillas				
8. Dolores de cabeza				
9. Disminución del deseo sexual				
10. Mareos				

0-8 Estrés normal

8-10 Tendencia al estrés

>10 Afecciones de estrés

11. Palpitaciones o latidos irregulares del corazón				
12. Temblor o sudoración en las manos				
13. Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico				
14. Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico				
15. Falta de energía o depresión				
16. Fatiga o debilidad				
17. Nerviosismo o ansiedad				
18. Irritabilidad o enfurecimientos				



ESTRUCTURA DE LA ESCALA DE ANSIEDAD Y DEPRESIÓN DE GOLDBERG



Escala de Ansiedad y Depresión de Goldberg

¿ Ha padecido alguno de estos síntomas durante las 3 últimas semanas de trabajo?

Instrucciones:

*Elija una sola respuesta.

*Conteste todas las preguntas.

SUBESCALA DE ANSIEDAD	SÍ	No
1. ¿Se ha sentido muy excitado, nervioso o en tensión?		
2. ¿Ha estado muy preocupado por algo?		
3. ¿Se ha sentido muy irritable?		
4. ¿Ha tenido dificultad para relajarse?		
5. ¿Ha dormido mal, ha tenido dificultades para dormir?		
6. ¿Ha tenido dolores de cabeza o nuca?		
7. ¿Ha tenido alguno de los siguientes		
8. ¿Ha estado preocupado por su salud?		
9. ¿Ha tenido alguna dificultad para conciliar el sueño, para quedarse dormido?		

4 o más positivos= Estados de ansiedad.

2 o más = Estados de depresión.

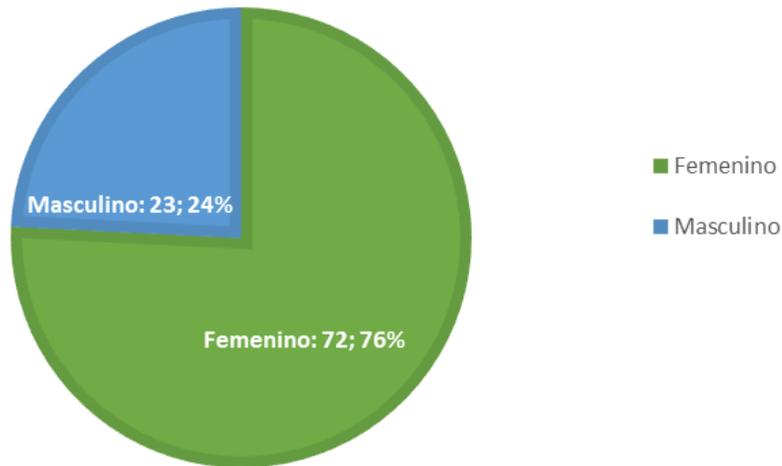
SUBESCALA DE DEPRESIÓN	SÍ	No
1. ¿Se ha sentido con poca energía?		
2. ¿Ha perdido usted su interés por las cosas?		
3. ¿Ha perdido la confianza en sí mismo?		
4. ¿Se ha sentido usted desesperanzado, sin esperanzas?		
5. ¿Ha tenido dificultades para		
6. ¿Ha perdido peso? (a causa de su falta de apetito)		
7. ¿Se ha estado despertando demasiado temprano?		
8. ¿Se ha sentido usted enlentecido?		
9. ¿Cree usted que ha tenido tendencia a encontrarse peor por las mañanas?		



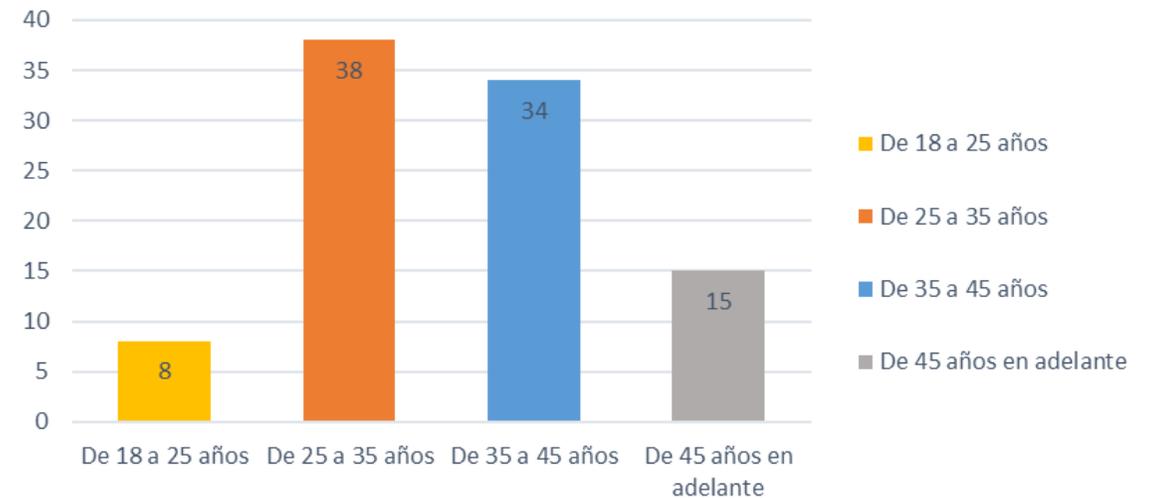
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO



Género



Edad

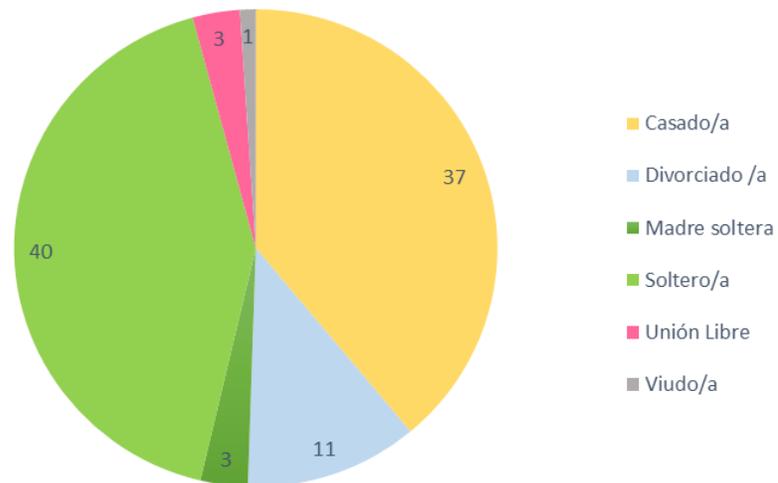




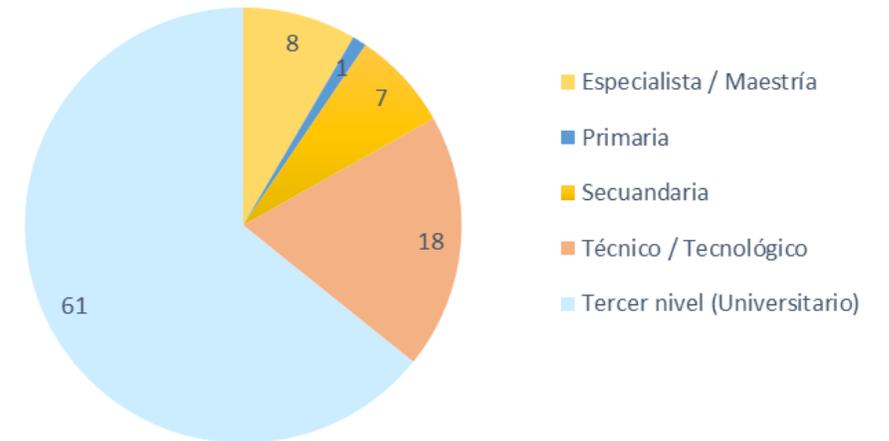
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO



Estado civil



Nivel de estudio

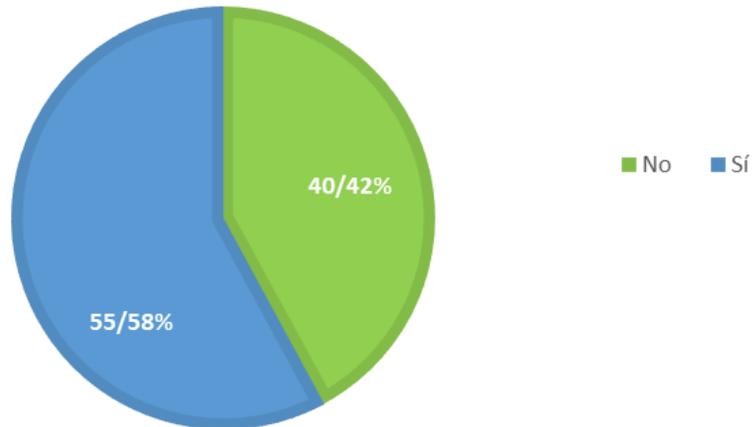




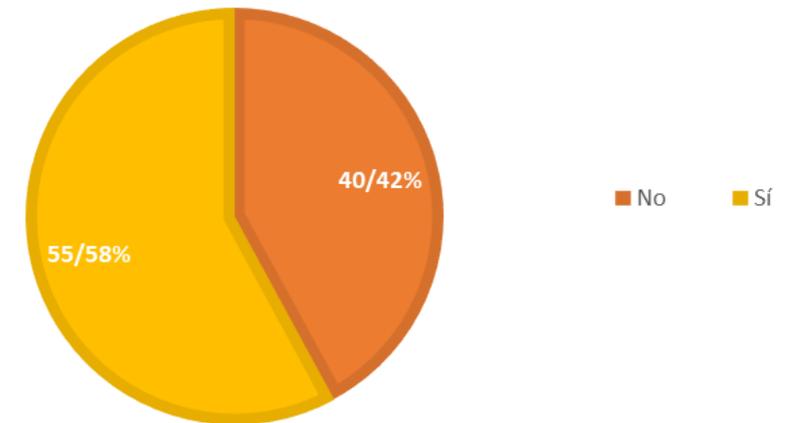
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO



Que porcentaje de colaboradores tiene hijos



Se ha visto afectados sus ingresos económicos

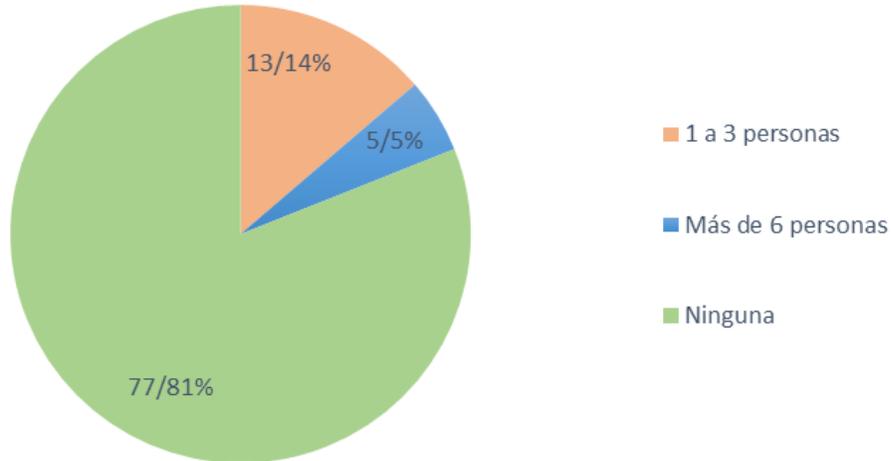




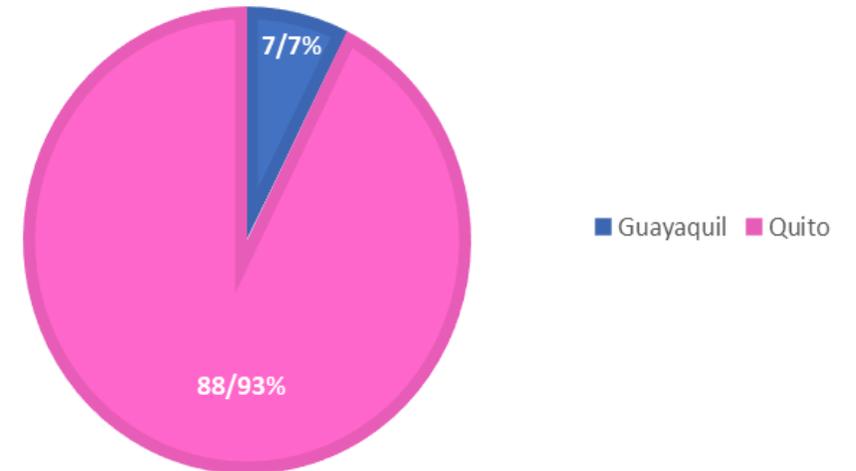
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERFIL LABORAL



Cuántas personas tiene usted a cargo



Cual es su ciudad de trabajo

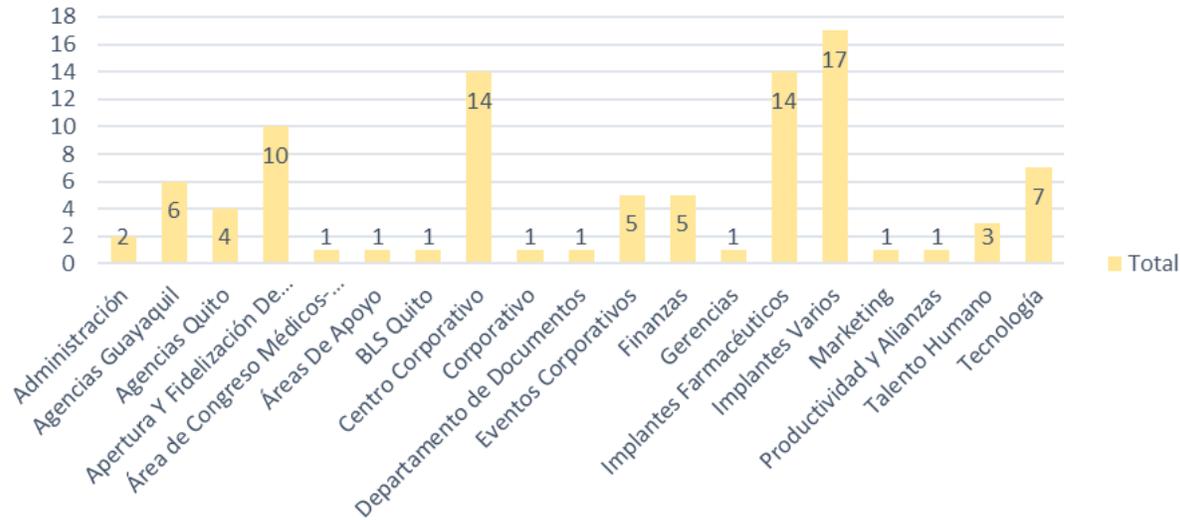




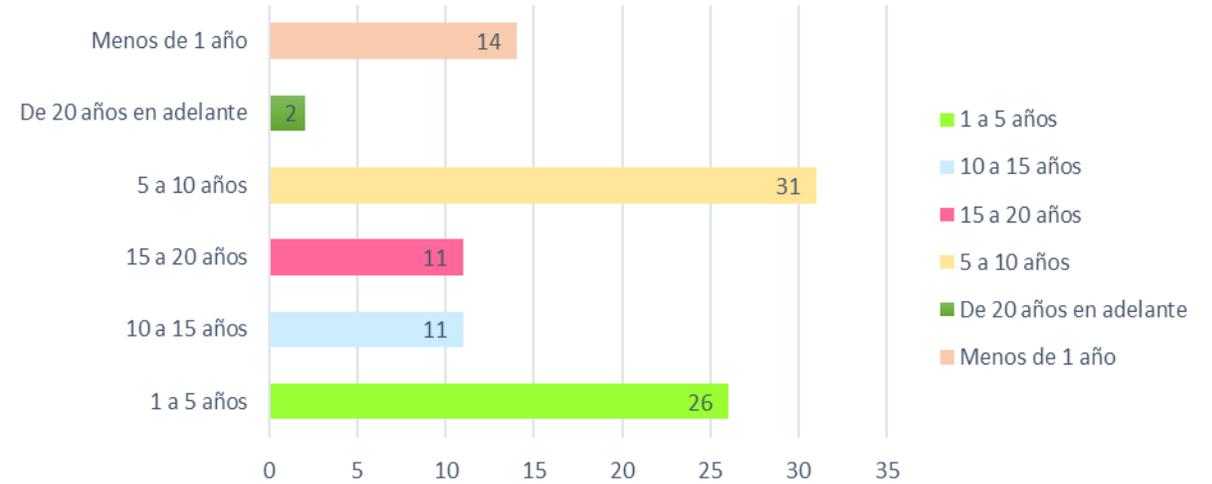
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERFIL LABORAL



A que departamento pertenece



Cual es su antigüedad en la empresa

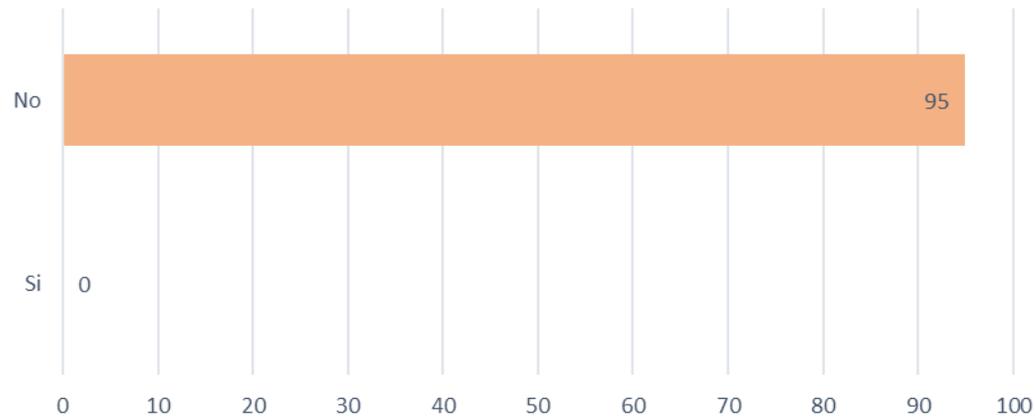




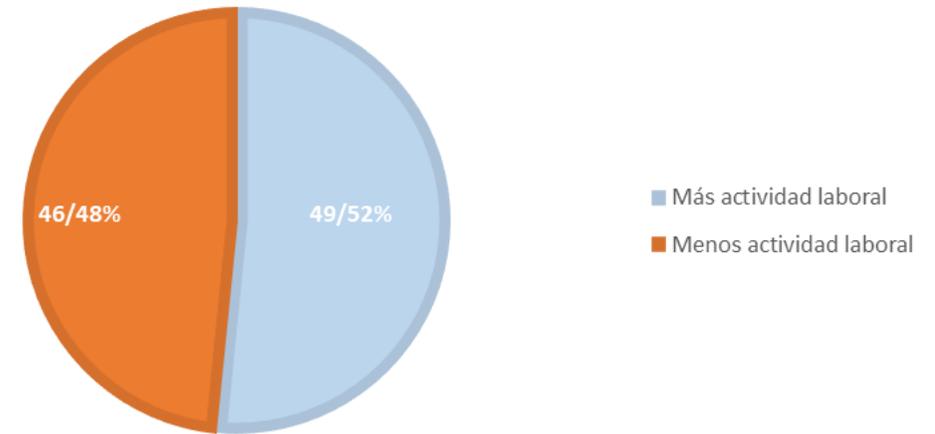
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERFIL LABORAL



Realizaba usted teletrabajo antes de la
emergencia sanitaria



Considera usted que se ha afectado su rutina
de trabajo

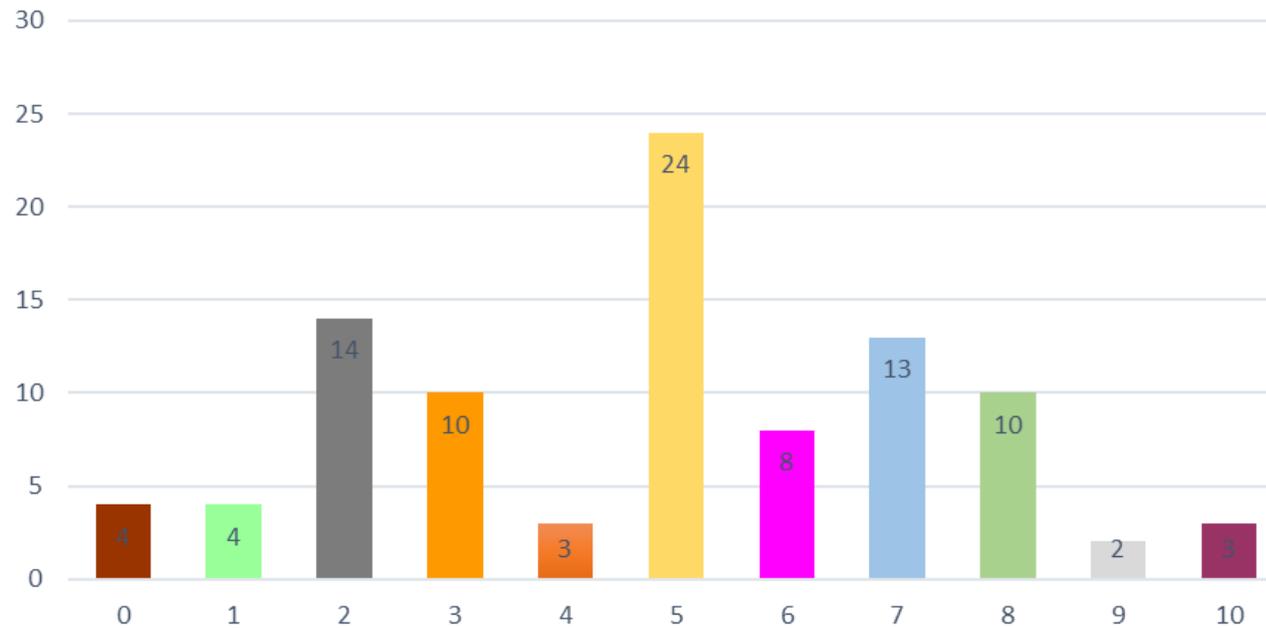




RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERFIL LABORAL

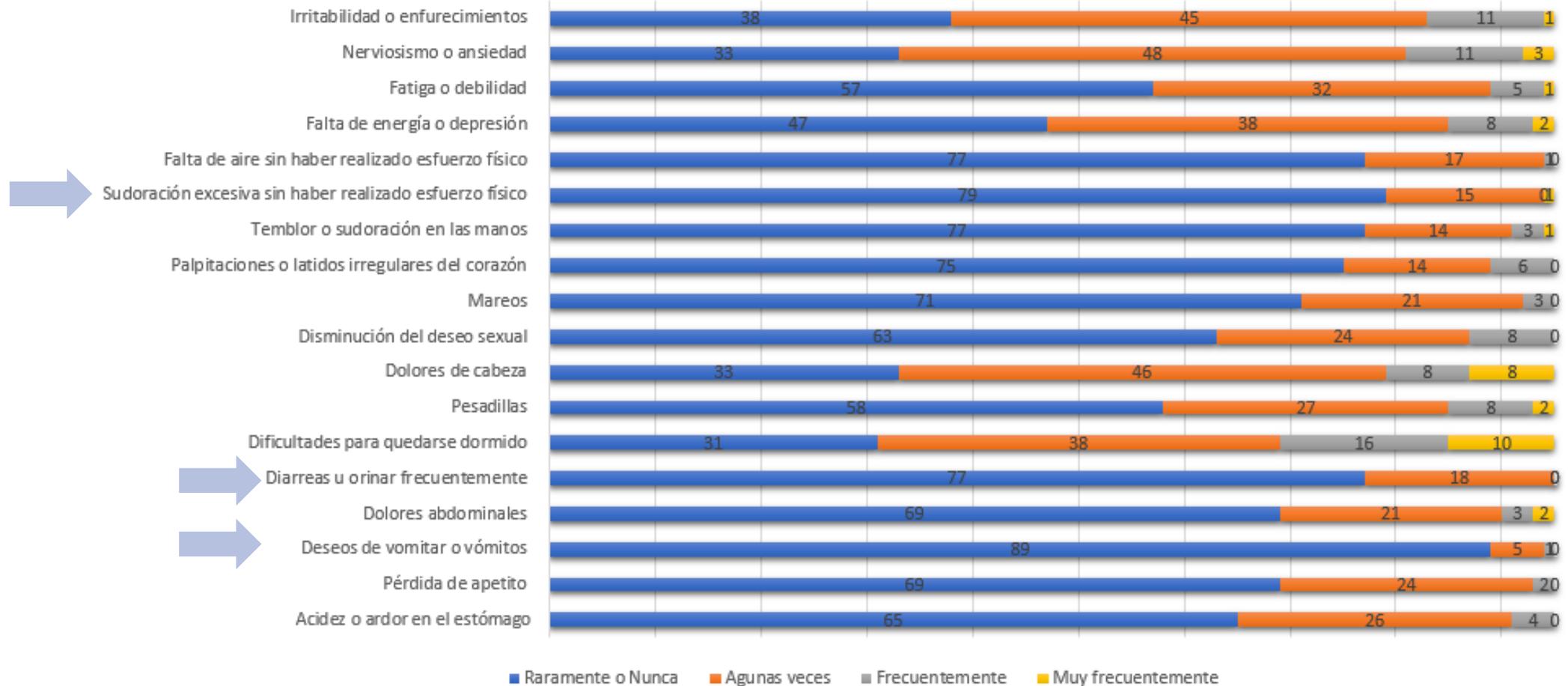


Siendo 0 nada de riesgo y 10 altamente riesgoso, que tan en riesgo se siente usted de poder contagiarse de COVID-19





RESULTADOS DE LA ESCALA SINTOMÁTICA DE ESTRÉS SEPO ARO

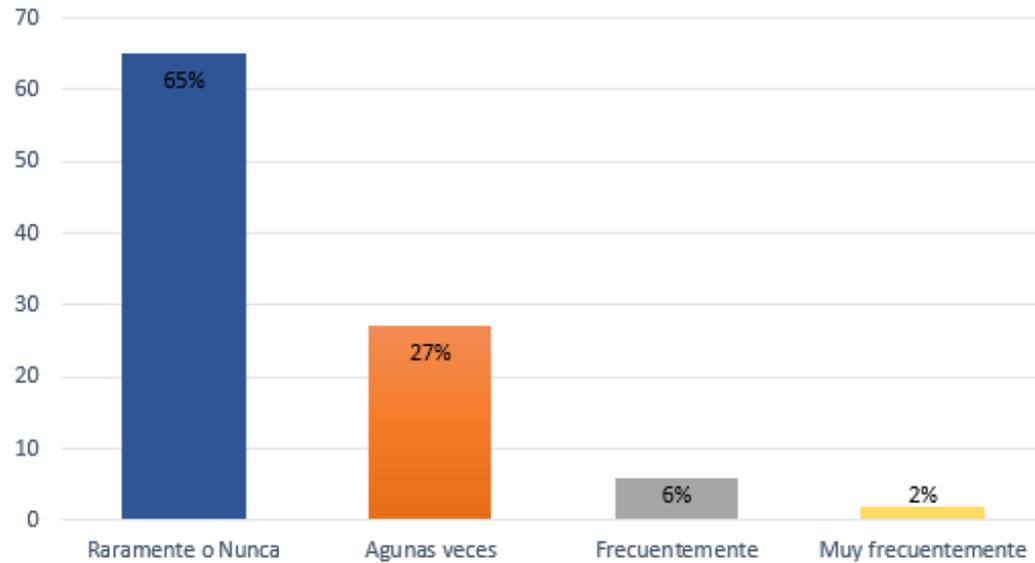




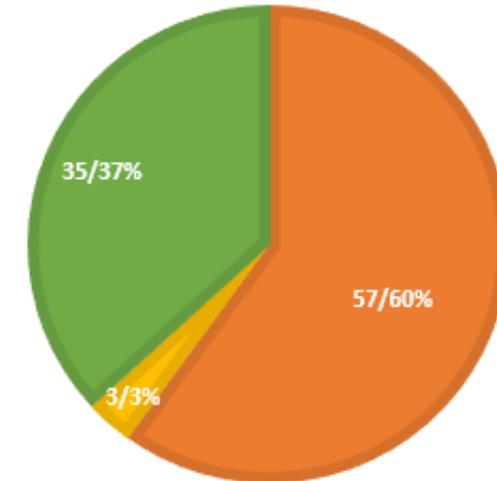
RESULTADOS



Población de estudio, nivel de estrés de acuerdo con la puntuación de de la escala de SEPPO ARO



0-8 Estrés normal 8-10 Tendencia al estrés > 10 afecciones de estrés



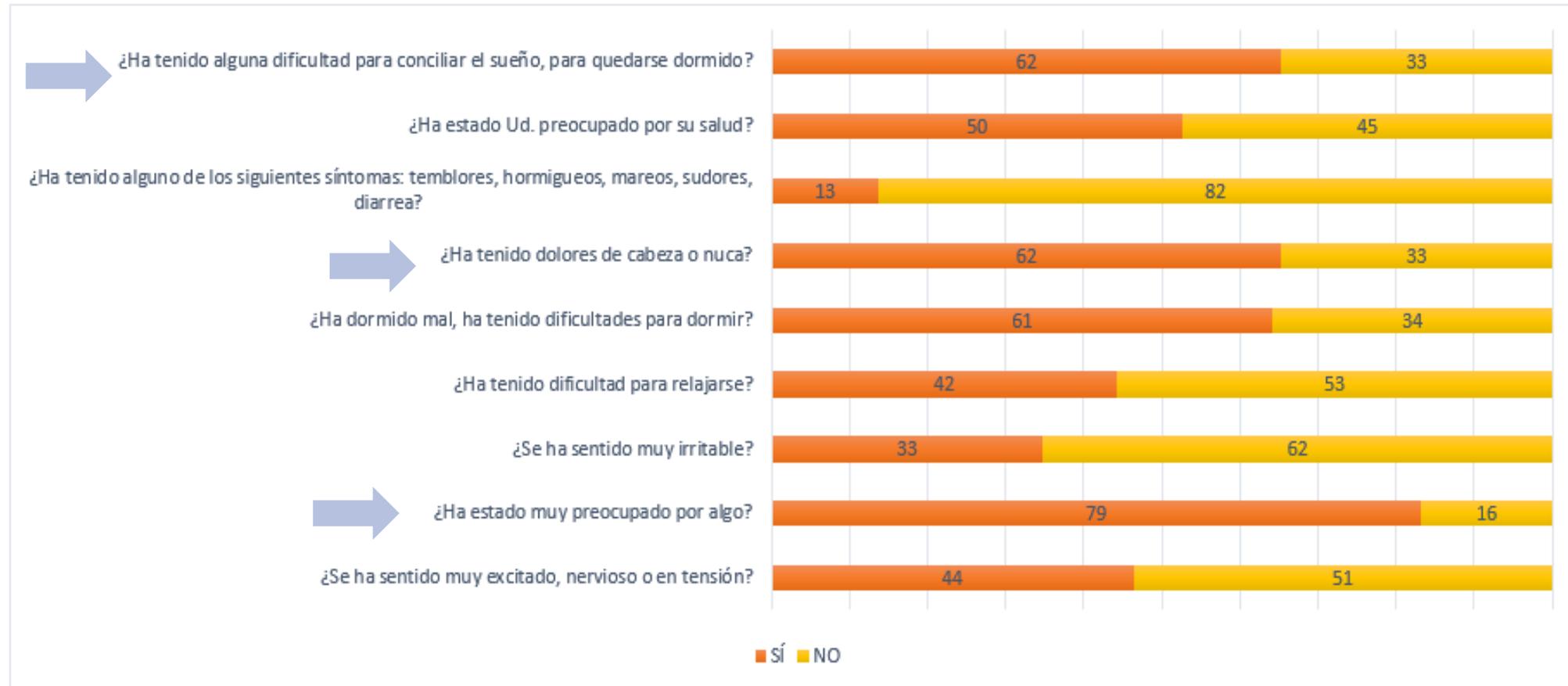
0-8 Estrés normal

8-10 Tendencia al estrés

>10 Afecciones de estrés



RESULTADOS DE LA ESCALA DE ANSIEDAD DE GOLDBERG

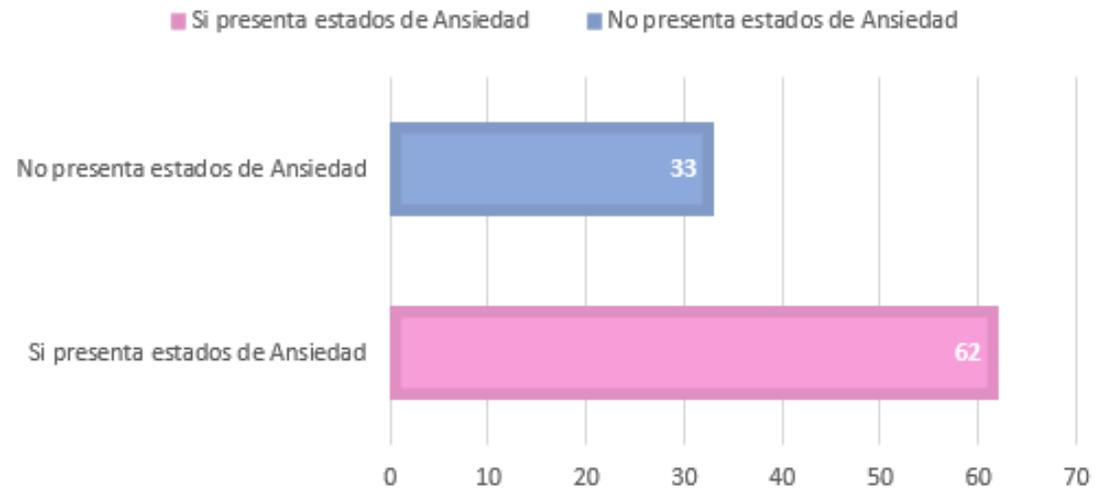
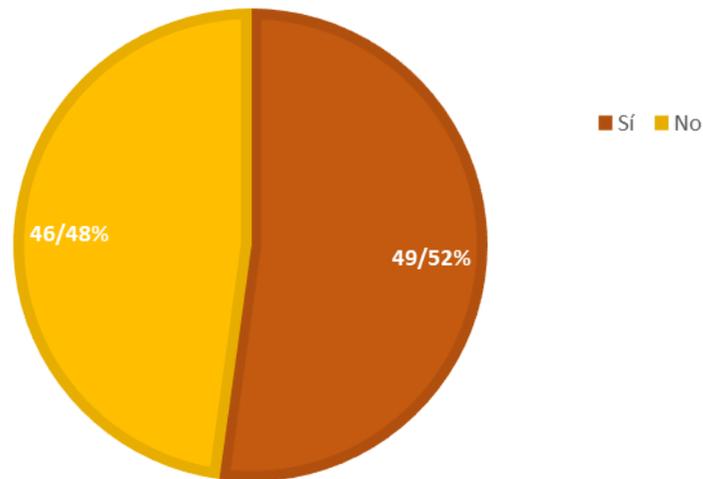




RESULTADOS



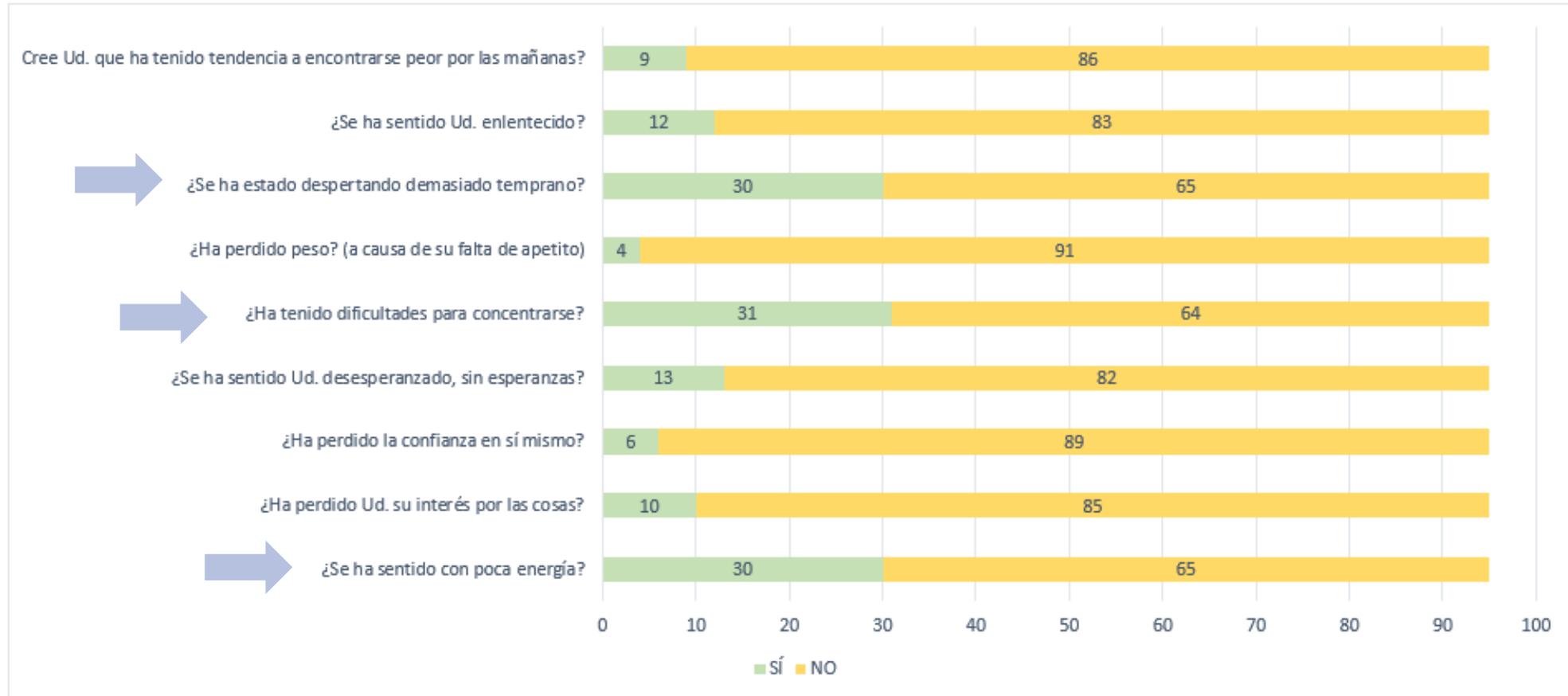
Estados de Ansiedad según la puntuación de GOLDBERG



4 o más positivos= Estados de ansiedad.



RESULTADOS DE LA ESCALA DE DEPRESIÓN DE GOLDBERG

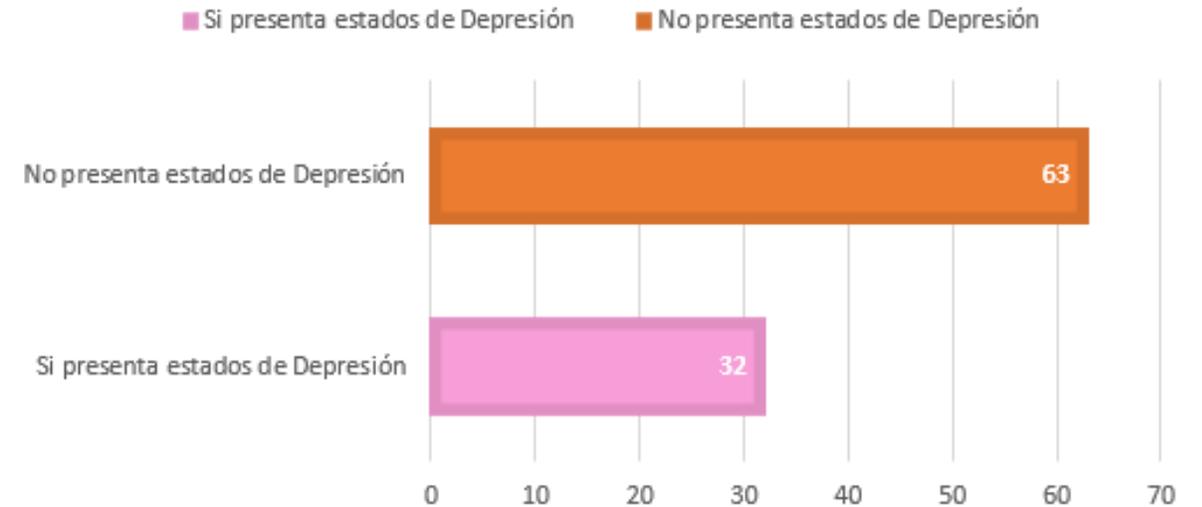
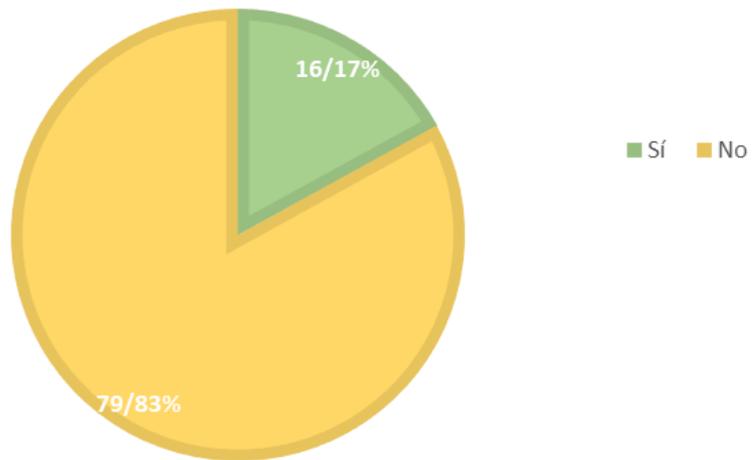




RESULTADOS



Estados de Depresión según la puntuación de GOLDBERG



2 o más = Estados de depresión.



CONCLUSIONES

- Con respecto al cuestionario sociodemográfico y laboral que se aplicó, se pudo constatar que:

Existe una predominante cantidad de mujeres sobre hombres

La mayor parte de los trabajadores indican que existe mas carga laboral en modalidad de teletrabajo emergente.

El rango de edad en la empresa se encuentra entre los 25 a 35 años

La mayoría de los trabajadores señalan que sus ingresos se han visto afectados debido al COVID-19.

Una media de antigüedad entre 5 a 10 años.

Estos resultados se pueden explicar debido al giro de negocio de la empresa, se busca perfiles laborales jóvenes, con el fin de que puedan crecer profesionalmente dentro de la organización.



CONCLUSIONES



- Según los resultados encontrados de la escala sintomática Seppo, las principales sintomatologías encontradas en los trabajadores son: deseos de vomitar, sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico, orina y diarreas frecuentemente. Por consiguiente, los niveles de estrés encontrados son normales en su mayoría, sin embargo existe tendencia marcada a presentar afecciones de estrés.
- En cuanto a estados de ansiedad se obtuvo que los principales factores presentes en los trabajadores son: preocupación, dificultad para quedarse dormido, dolores de cabeza o nunca. Factores que se han presentado comúnmente en las telemedicinas y han sido medicados por el médico ocupacional desde que inició la modalidad de teletrabajo, dando como resultado un total de 62 trabajadores con estados de ansiedad.
- En cuando a estados de depresión se obtuvo que los principales factores presentes en los trabajadores son: dificultades para concentrarse, despertarse demasiado temprano, poca energía durante el día. Por lo tanto, existen 32 casos de trabajadores quienes presentan estados de depresión.



RECOMENDACIONES

- Se sugiere aplicar y dar un seguimiento continuo al plan de acción propuesto para verificar el cumplimiento de los objetivos detallados.
- Proporcionar de los recurso necesarios o adecuar el lugar de trabajo que ha sido destinado para la realización de teletrabajo emergente, de cada colaborador.
- Realizar anualmente mediciones por medio de las encuestas realizadas, con el objetivo de monitorear los niveles y estados de estrés, ansiedad y depresión corroborando la eficacia del plan propuesto.
- Tomar en cuenta los síntomas y signos que se encuentran presentes en los trabajadores, para dar seguimiento correspondiente conjuntamente con el médico ocupacional, con la finalidad de eliminarlos.
- Realizar seguimiento a los trabajadores a los cuales se les aplicará el plan de acción propuesto.

