



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL COMPORTAMIENTO

HUMANO

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“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.”**

Realizado por:

MISHELL DANIELA ARGUELLO CARRION

Director del proyecto:

DR. JUAN CARLOS FLORES

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, 27 de julio del 2020

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo MISHELL DANIELA ARGUELLO CARRIÓN, con cédula de identidad No. 1722208346-6, declaro bajo juramento que el trabajo aquí escritor es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado a calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mishell Daniela Arguello Carrión', written over a circular stamp or mark.

Mishell Daniela Arguello Carrión

C.I:172008346-6

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

**“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.”**

Realizado por:

MISHELL DANIELA ARGUELLO CARRIÓN

Como Requisito para la Obtención De Título de:

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Ha sido dirigida por el profesor:

JUAN CARLOS FLORES

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor.

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a circular scribble. The signature appears to read 'JUAN CARLOS FLORES'.

DR. JUAN CARLOS FLORES

DIRECTOR

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

MSC. AIMEE VILARET

MSC. MARCELO RUSSO

Después de revisar el trabajo presentado,
lo ha calificado como apto para su defensa oral ante
el tribunal examinador



MSC. AIMEE VILARET



MSC. MARCELO RUSSO

Quito, 27 de julio del 2020

DEDICATORIA

A Dios quien nunca me ha dejado sola, ha sido mi roca y fortaleza.

A mis Padres Edison y Paquita, por todo el amor y cariño que siempre me han dado,
gracias por enseñarme a ser una mejor versión de mi misma cada día.

A mi hermano David, mi segundo padre y mi mejor amigo, gracias por estar a mi lado en
todo momento.

AGRADECIMIENTO

A Dios quien ha estado siempre a mi lado, sin él ningún logro sería posible.

A mi Madre Paquita mi ángel, gracias por pintar el cielo naranja en mis días grises y
recordarme que vivirás siempre en mí.

A mi Padre y Hermanos Edison, David y Lorena, quienes con su amor y constancia me
impulsan siempre a luchar por mis metas.

A mi Tía Patricia, siempre serás mi segunda madre, gracias por tus palabras de aliento y tu
amor incondicional, enseñarme que lo fundamental para alcanzar mis todos mis sueños es
creer en mi misma.

Los amos desde lo más profundo de mi corazón, son lo más maravilloso que tengo en mi
vida.

ÍNDICE

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 El problema de investigación	2
1.1.1 Planteamiento del Problema	3
1.1.1.1 Diagnóstico del problema.....	3
1.1.1.2 Pronóstico	3
1.1.1.3 Control de Pronóstico	3
1.1.2 Objetivo General.....	4
1.1.3 Objetivos específicos.....	4
1.1.4 Justificación.....	4
1.2. Marco Teórico	9
1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema.....	9
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica.....	12
1.2.2.1 Estrés	12
1.2.2.1.1 Estrés laboral	14
1.2.2.2 Depresión.....	15
1.2.2.3 Ansiedad.....	17
1.2.2.4 Teletrabajo	20
1.2.3 Hipótesis	24
1.2.4 Identificación y caracterización de variables.....	24
CAPITULO II. MÉTODO.....	25

2.1 Tipo de estudio	25
2.2 Modalidad de investigación.....	25
2.3 Método.....	25
2.4 Población y Muestra	26
2.5 Selección de instrumentos de Investigación	26
CAPÍTULO III. RESULTADOS	29
3.1 Presentación y análisis de resultados.....	29
3.1.1 Resultados según los datos del cuestionario de perfil sociodemográfico.	30
3.1.2 Resultados según datos del cuestionario de perfil laboral.....	33
3.1.3 Resultados según la Escala Sintomática de Estrés de SEPO ARO:.....	38
3.1.4 Resultados según la Escala de Depresión y Ansiedad de “GOLDBERG”:	41
3.2 Aplicación práctica	47
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN	51
4.1 Conclusiones.....	51
4.2 Recomendaciones	53
BIBLIOGRAFÍA	54
ANEXOS	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Respuestas Fisiológicas al Estrés	13
Gráfico 2 Población de estudio según género.....	30
Gráfico 3 Población de según edad	30
Gráfico 4 Población de estudio según estado civil	31
Gráfico 5 Población de estudio según nivel de estudio	31
Gráfico 6 Población de estudio según número de hijos.....	32
Gráfico 7 Población de estudio según afectación de ingresos debido al COVID-19	32
Gráfico 8 Población de estudio según el número de personas a cargo.....	33
Gráfico 9 Población de estudio según la ciudad de trabajo	33
Gráfico 10 Población de estudio según departamento de trabajo.....	34
Gráfico 11 Población de estudio según antigüedad en la empresa.....	35
Gráfico 12 Población de estudio según realización de teletrabajo antes de la emergencia sanitaria	35
Gráfico 13 Población de estudio según rutina de trabajo en modalidad de teletrabajo debido al COVID-19	36
Gráfico 14 Población de estudio según riesgo de contagio por COVID-19.....	36
Gráfico 15 Población de estudio según escala sintomática de estrés SEPPPO ARO.....	38
Gráfico 16 Escala Sintomática de Estrés SEPPPO ARO.....	39
Gráfico 17 Población de estudio, nivel de estrés según puntuación SEPPPO ARO	40
Gráfico 18 Población de estudio según la Escala de Ansiedad de GOLDBERG.....	41
Gráfico 19 Población de estudio según la Escala de Ansiedad de GOLDBERG.....	42
Gráfico 20 Población de estudio según la Escala de Ansiedad de GOLDBERG.....	43
Gráfico 21 Población de estudio según la Escala de Depresión de GOLDBERG	44
Gráfico 22 Población de estudio según la Escala de Depresión GOLDBERG	45

Gráfico 23 Población de estudio según la Escala de Depresión GOLDBERG	46
--	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de los trastornos de ansiedad según el DSM-5 y la CIE-10. (American Psychiatric Association, 2014; Organización Panamericana de la Salud, 2010) ...	19
Tabla 2 Organización de contenidos del plan de acción.....	48

RESUMEN

La presente investigación busca evaluar los estados de ansiedad, depresión y sintomatologías de estrés en los trabajadores de una empresa de Turismo; mediante la aplicación de instrumentos técnicos como son: la Escala Sintomática de Estrés de “SEPPPO ARO” y la Escala de Depresión y Ansiedad de “GOLDBERG”, y así determinar plan de acción que mejoren el bienestar integral y salud emocional- mental de los trabajadores. Se trata de un estudio de tipo descriptivo, con una población de estudio está constituida por 95 trabajadores en modalidad de teletrabajo emergente debido a la pandemia, COVID-19, el levantamiento de datos se realizó a través del formulario de Google. Se encontró que 60% de los trabajadores presentan sintomatologías relacionadas a estrés normal con tendencia a afecciones de estrés, un 65% de los trabajadores presentan estados de ansiedad y un 34 % presentan estados de depresión.

Palabras clave: estrés, ansiedad, depresión, teletrabajo, COVID-19

ABSTRACT

The present investigation looks for to evaluate the states of anxiety, depression and symptoms of stress in the workers of a Tourism company; through the application of technical instruments such as: the Symptomatic Stress Scale of "SEPPO ARO" and the Depression and Anxiety Scale of "GOLDBERG", and thus determine an action plan that improves the integral well-being and emotional-mental health of workers. This is a descriptive study, with a study population made up of 95 workers in the emerging telework modality due to the pandemic, COVID-19; the data collection was carried out using the Google form. It was found that 60% of workers present symptoms related to normal stress with a tendency to stress conditions, 65% of workers present states of anxiety and 34% present states of depression.

Key words: stress, anxiety, depression, telwork, COVID-19

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La agencia de viajes en la que este trabajo de investigación se pretende desarrollar es una empresa relacionada al turismo, ofrece viajes especializados excepcionales y su oficio principal es ser la intermediación entre la aerolínea y el cliente ofreciendo al mismo diferentes servicios como: planes de viaje, cruceros, tours turísticos, etc. Cuentan también con un equipo de especialistas en cada destino y un soporte operativo las 24 horas, esta organización cuenta con un equipo de profesionales de más de 150 trabajadores y con sedes tanto en Quito como en Guayaquil.

La situación que atraviesa el país y a nivel mundial con referencia a la pandemia declarada el 11 de marzo del 2020 por la OMS (Organización Mundial de la Salud) dispuso a la agencia de viajes el adoptar la modalidad de teletrabajo el 17 de marzo del 2020, para así continuar con el desarrollo de sus actividades labores, dando como resultado un total de 95 trabajadores en dicha modalidad.

Como parte de la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional que se maneja dentro de la organización, se ha podido identificar varios factores de riesgos que pueden estar afectado la salud mental- emocional y física de los trabajadores, principalmente factores de riesgos psicosociales como el estrés, ansiedad y depresión a los cuales los trabajadores pueden ver expuestos debido a los acontecimientos suscitados recientemente en la organización.

Esta investigación propone un estudio para conocer la existencia de niveles y estados de estrés, ansiedad y depresión relacionados a la modalidad de teletrabajo adoptada como medida preventiva frente a la pandemia COVID-19, misma que consta de las siguientes partes: recopilación de datos sociodemográficos, aplicación de la Escala Sintomática de Estrés de “SEPPO ARO” y la Escala de Depresión y Ansiedad de “GOLDBERG”, a la población de

trabajadores que se encuentran en modalidad de teletrabajo, recopilación de los resultados que definan la existencia de estados de ansiedad, depresión y sintomatologías relacionadas con el estrés, y establecer plan de acción que fortalezcan la salud emocional- mental y física de los trabajadores.

1.1 El problema de investigación

El 11 de marzo del 2020 la OMS declaró al COVID-19 como pandemia global y en respuesta a este estado de emergencia, la agencia de viajes mencionada adopta la modalidad de teletrabajo como medida preventiva, para aquellos cargos en los que la presencia física en las oficinas no es necesariamente requerida.

Se perciben condiciones emocionales alteradas en los trabajadores, en vista de los nuevos cambios presentados como son: adaptación de un espacio en los hogares de cada trabajador que cumpla con los lineamientos de seguridad y salud para el desarrollo de sus funciones laborales, mantener un equilibrio entre su tiempo familiar y laboral, la reorganización de sus finanzas, entre otros.

A todos estos nuevos retos, salta la duda de que, si la productividad es la misma o si incluso podría estar repercutiendo en la salud mental- emocional y física de los trabajadores. Es por ello que el objetivo principal de esta investigación es hallar la existencia de estados de ansiedad y depresión, así como, sintomatologías relacionadas con el estrés en los trabajadores, con la finalidad de proponer un plan de acción que fortalezcan la salud emocional- mental y física de los trabajadores, en las nuevas condiciones de trabajo presentes.

1.1.1 Planteamiento del Problema

1.1.1.1 Diagnóstico del problema

Se ha podido identificar diferentes aspectos que podrían estar relacionados con estados de ansiedad y depresión y sintomatologías relacionadas al estrés como son: la preocupación por su estado de salud, la falta de disponibilidad de los diferentes servicios médicos con los que puedan contar, problemas de conectividad, falta de equipos electrónicos, preocupación por familiares expuestos al COVID-19, acompañamiento emocional por parte de la organización. Los cuales han sido mencionados por los trabajadores, mediante encuestas realizadas, en los meses de marzo, abril, posteriores a la adopción de la modalidad de teletrabajo como medida de preventiva ante el COVID-19.

1.1.1.2 Pronóstico

De no evaluar la existencia de estados de ansiedad, depresión, como sintomatologías relacionadas con el estrés, que puedan estar experimentando los trabajadores a través de las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas en el mes de marzo, podría verse afectada principalmente la salud emocional y la productividad de los trabajadores.

1.1.1.3 Control de Pronóstico

A través de este estudio de investigación se pretender establecer plan de acción, con cronogramas, que permitan reducir la existencia de estados de ansiedad, depresión y sintomatologías de estrés en los trabajadores relacionado al teletrabajo frente a la pandemia COVID-19, con la finalidad de mantener controles y posteriormente realizar mediciones, que

permitan a la organización mejorar la salud emocional- mental de los trabajadores y la productividad de los mismos.

1.1.2 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 “SEPPPO 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.

1.1.3 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 “SEPPPO 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.

1.1.4 Justificación

Una encuesta realizada por “Gertner a 800 ejecutivos de Recursos Humanos a nivel mundial encontró que el 88% de las organizaciones han alentado o exigido a sus empleados que

trabajen desde sus casas, independientemente de que muestren o no síntomas relacionados con el coronavirus. Casi todas las organizaciones (97%) han cancelado los viajes relacionados con el trabajo, un aumento de más del 80% desde el 3 de marzo. (Computerworld, 2020, pág. 1)

De tal forma las empresas continúan con sus actividades laborales en modalidad de teletrabajo y garantizan la seguridad y salud de sus trabajadores durante el confinamiento decretado.

Por otra parte, en Ecuador el COE (Comité de Operaciones de Emergencia Nacional), (2020) emitió un informe situacional acerca del COVID-19, en el que se detalla que: “El 11/03/2020 la OMS declaró el COVID-19 pandemia global, por tanto, mediante acuerdo ministerial No 00126-2020 emitido el 11/03/2020 por la Ministra de Salud, declara el Estado de Emergencia Sanitaria en Sistema Nacional de Salud.” (pág. 1), por consiguiente, a nivel nacional “Desde el 17 de marzo del 2020 la jornada laboral presencial se encuentra suspendida en Ecuador tanto en el sector público como en el privado para intentar contener al COVID-19.” (Velez, 2020), en respuesta a estas medidas tomadas por el gobierno de Ecuador, las empresas optan por la aplicación de la modalidad de teletrabajo. “Las directrices para la aplicación de teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria” (pág. 3), se encuentran establecidas en el acuerdo ministerial Nro.MDT-2020-076, emitido por el (MDT),(2020), de tal forma las empresas ecuatorianas podrán garantizar el empleo de sus trabajadores.

Sin embargo, es importante ratificar que en esta nueva modalidad de trabajo se deben seguir gestionando los diferentes riesgos laborales a los que los trabajadores estarán expuestos entre ellos los riesgos psicosociales.

Según la OIT, (2020) “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. La OIT y sus mandantes –gobiernos, trabajadores y empleadores–

tendrán un papel decisivo en la lucha contra el brote, pues han de velar por la seguridad de las personas y la sostenibilidad de las empresas y los puestos de trabajo.” (OIT, 2020). En consecuencia, las preocupaciones por temas de salud y económicos, incrementan en los trabajadores exponiéndolos a varios factores de riesgo psicosociales como son el estrés y la ansiedad.

“El ministro de Trabajo, Luis Arturo Poveda, señaló que hay 261 557 teletrabajadores en el sector público y 104 275 en empresas privadas. 4 807 empresas han reducido la jornada laboral para sus 113 706 trabajadores, lo que impactará en sus ingresos. Y 1 487 empresas modificar la jornada para 18 320 empleados en este lapso.” (Velez, 2020). Como resultado a todos estos cambios en el Ecuador, los trabajadores se ven expuestos a varios factores de riesgo psicosociales como son el estrés y ansiedad, los mismo que podrían tener repercusiones en su salud.

De acuerdo con el artículo escrito en la revista Expansión de México titulada “La contingencia sanitaria detona estrés postraumático en 7 de cada 10 empleados”, se mencionan la existencia de niveles de estrés y ansiedad en la modalidad de Home Office o teletrabajo, la Psicoterapeuta transpersonal Mónica Delgadillo menciona los principales síntomas de estrés y ansiedad “Todo empieza con la alteración del sueño. Después llegan los pensamientos negativos, la falta de interés en actividades de ocio, cambios de humor, dificultad para concentrarse, sentimientos abrumadores, trastornos alimenticios, miedo recurrente y bajo rendimiento Esos son los principales síntomas de estrés postraumático y ansiedad,” (Malacara, 2020, pág. 1), los cambios repentinos en las condiciones de trabajo que varias empresas han adoptado como medidas de prevención ante la pandemia COVID-19, empiezan a verse plasmados en la salud emocional de los trabajadores. Así también la Psicoterapeuta detalla 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. Hoy, 98% de mis pacientes con ansiedad o estrés postraumático son mujeres”. Si bien es cierto las tecnologías avanzadas y la disponibilidad de la información mediante las diferentes herramientas en el internet han logrado hacer del teletrabajo una modalidad efectiva de trabajo, el equilibrio entre lo laboral y lo familiar se ha visto afectado debido al confinamiento dispuesto a nivel mundial por la pandemia COVID-19.

La situación que atraviesa Ecuador por efecto del COVID-19 ha generado una inestabilidad emocional, es por ello que el diario el Comercio señala en uno de sus artículos que se instauró “Una mesa nacional de en el Comité de Operaciones de Emergencia tras declararse la alerta sanitaria he. Ignacia Páez es la gerente de ese proyecto, del Ministerio (MSP)” (Trujillo, 2020). De tal forma 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. Se señalan también que “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. Pérez explica que, por estrés, 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). Por lo tanto, las empresas deberían dar soporte no solo al nuevo lugar donde el teletrabajador se encuentra desarrollando sus actividades labores, si no también velar y dar soporte a la salud emocional de los mismos, mediante la elaboración de plan de acción frente a riesgos psicosociales como son el estrés y la ansiedad, que podrán repercutir tanto en la salud como en la productividad del teletrabajador.

De acuerdo con el Art.33 de la Constitución del Ecuador el cual establece que “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un

trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.” (Nacional, 2008), de tal forma el estado ecuatoriano debe garantizar el trabajo, a cada ciudadano, en cualquier modalidad que pueda ser acogida de acuerdo a las circunstancias por las que le país atraviese.

Dependiendo de la actividad laboral que el trabajador desempeñe, tendrá diferentes riesgos laborales que en código de trabajo del Ecuador se los define como “las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.” (Nacional C. , 2005, pág. 91), de tal forma, los riesgos psicosociales que se encuentran enmarcados dentro de las enfermedades profesionales, debido a que la no gestión de los mismos, repercute en la salud emocional- mental de los trabajadores. Todos los riesgos laborales deberán ser gestionados por el empleador para garantizar un lugar de trabajo seguro y saludable como lo establece la ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo emitido por la (OIT) (Organización Internacional del Trabajo) “ El empleador formulara y ejecutara el programa de gestión de prevención de Riesgos Ocupacional de su empresa, y asignara los recursos necesarios para su ejecución, garantizando la participación efectiva de trabajadores y trabajadoras en su elaboración, puesta en práctica y evaluación.” (pág. 2). De tal forma la salud emocional- mental y física de los trabajadores dentro de sus actividades laborales estará garantizada.

En medio de la crisis ocasionada por la pandemia la (OIT),(2020) establece “Una de las normas internacionales más recientes, la Recomendación sobre el empleo y el trabajo decente para la paz y la resiliencia, 2017 (núm. 205), pone de relieve que para responder a las crisis es necesario asegurar el respeto de todos los derechos humanos y el imperio de la ley, incluido el respeto de los principios y derechos fundamentales en el trabajo y de las normas internacionales del trabajo”. (pág. 5). Se impusa a garantizar el trabajo a nivel mundial.

1.2. Marco Teórico

1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema

El artículo de (Sainz, Chávez,, Díaz, Sandoval & Robles) (2013), cuyo objetivo fue estimar la prevalencia de ansiedad y depresión en pacientes embarazadas de diferentes grupos etarios, mediante un estudio descriptivo. Se evaluó ansiedad y depresión (Goldberg) y factores sociodemográficos en pacientes embarazadas de 12 a 44 años de la consulta externa de la Unidad de Medicina Familiar (UMF) no. 51 del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de manera aleatoria. Se aplicó estadística descriptiva y χ^2 para buscar diferencias entre proporciones. Se estudiaron 103 embarazadas, con un promedio de edad de 27.7 años (de 5.53); la escolaridad que predominó fue secundaria con 36.9%, casadas 75.7 %, empleadas 62.1%. De forma global se encontró ansiedad en 50.5% y depresión en 67%. Por grupos etarios, (...). Se realizó un subanálisis en el cual se comparó el grupo más afectado contra el resto de los grupos, para ansiedad fue el de 30–34 años ($p = 0.11$) y para depresión el de 12–19 años con significancia estadística ($p = 0.006$). Se encontró una alta prevalencia de ansiedad y depresión, con una mayor prevalencia de depresión en el grupo de 12 a 19 años en comparación con los otros grupos etarios. (pág. 25), por lo tanto se conoce que la ansiedad se encuentran afectando de mayor manera a las mujeres embarazadas que se encuentran dentro de una edad laboral, su rutina de trabajo y familiar, podría estar desencadenando niveles mayores de ansiedad. A la vez que es importante señalar que los factores psicosociales como la ansiedad podría también mayormente estar presente en jóvenes que universitarios, que han culminado con sus estudios universitarios y comienzan la búsqueda de oportunidades laborales, como de detalla en el artículo de (Arrieta, Díaz & Gonzáles),(2014) cuyo objetivo fue: estimar la

asociación entre síntomas depresivos y ansiosos con factores sociodemográficos, académicos, conductuales y familiares entre estudiantes universitarios de Cartagena, Colombia. (...). Participantes: 973 estudiantes universitarios de Cartagena (Colombia), seleccionados a través de un muestreo probabilístico. Mediciones principales: Se utilizó un instrumento anónimo de auto-reporte que incluyó: variables sociodemográficas (sexo, edad, estrato socioeconómico), el cuestionario de cribado para ansiedad y depresión, cuestionario Goldberg (E.A.D.G), el APGAR familiar para determinar la función familiar y otras preguntas que indagaban por factores asociados. (...). Resultados: La prevalencia de síntomas ansiosos y depresivos fue del 76,2% y 74,4% respectivamente. Los factores asociados con síntomas ansiosos fueron: dificultades económicas, problemas familiares y consumo de alcohol; los relacionados con síntomas depresivos fueron: problemas familiares, dificultades económicas, ansiedad y antecedentes familiares de ansiedad o depresión. Conclusiones: La sintomatología de ansiedad y depresión fue alta en los universitarios, siendo las dificultades económicas y los problemas familiares los factores que más intervinieron para su aparición. Por lo tanto, son necesarias las intervenciones que modifiquen estos comportamientos en beneficio de la calidad de vida de estos jóvenes. (pág. 1) . Por lo tanto, no solo la no gestión de los factores de riesgo psicosociales en las organizaciones hacia sus trabajadores, si no también las diferentes situaciones económicas por las que el país pueda estar atravesando, repercuten en la salud emocional- mental de las personas.

En cuanto a factores de riesgo psicosociales y estrés laboral relacionados al ámbito laboral, el trabajo de (Unda, Nava, Contreras, 2019) cuyo objetivo fue evaluar los factores de riesgo psicosociales y estrés laboral asociados a síntomas psicósomáticos, ansiedad y depresión. (...) los participantes 100 trabajadores de telemarketing de dos call center de la ciudad de México, 59%, fueron mujeres, 41% hombres, con una edad promedio de 27.4

(18-61) y DE=10 (...). Se utilizó el JCQ de Karasek, (1979), la escala de Supervisión controlante de Juárez, et al. (2015), La escala de síntomas de Estrés de Seppo Aro (1988), y la Escala de depresión y ansiedad de Goldberg (1988). El 18% reporta altas demandas, 36% bajo control y 30% altos niveles de estrés laboral, La supervisión estricta resulto un riesgo asociado con síntomas depresivos (OR=4.32, IC=.1.85-2.03) y ansiosos (OR=2.62, IC=1.16-1.72), 2), el estrés laboral con síntomas psicossomáticos (OR=2.79 IC=1.18- 1.88), ansiosos (OR=3.18 IC=1.32-2.30) y depresivos OR= (4.14 IC=1.71-2.03). Conclusión: El control o autonomía en el trabajo tuvo una asociación positiva con apoyo social y negativa con supervisión controlante, síntomas de estrés, ansiedad y depresión, se recomienda implementar programas preventivos de estrés laboral y condiciones que mejoren la toma de decisiones de los trabajadores. (pág. 19). Por tanto podemos concluir que la falta de controles sobre riesgos psicossociales y condiciones de trabajo no adecuadas, pueden afectar la salud emocional- mental de los trabajadores.

Por otra parte en un artículo realizado por (Aldrete, González, Navarro, León,Pérez), (2016). Hay un creciente interés por estudiar los factores psicossociales y el estrés relacionados con el trabajo, debido a la repercusiones que pueden tener sobre la salud; uno de los grupos más afectados lo constituye los profesionales de enfermería. (...) Objetivo: Investigar si existen diferencias del grupo total, comparándolo con los grupos con FRO ≥ 80 y de ambos con el valor de FRO ≤ 70 en las variables utilizadas. Métodos: Estudio transversal y analítico, incluyó al personal de enfermería de un hospital de tercer nivel de atención con más de 6 meses en la institución. Para captar los datos se aplicaron el instrumento de Factores Psicossociales Laborales de Silva y la Escala de Síntomas de Estrés de Seppo Aro, obteniendo la frecuencia de factores psicossociales, la presencia de estrés y la asociación entre ambas variables con el OR, con un intervalo de confianza de 95% y un valor de $p < 0.05$. Resultados Participaron 162 personas, 88.9% mujeres; el 47.5% percibe

factores psicosociales negativos, principalmente altas exigencias laborales y condiciones del lugar de trabajo inadecuadas. El 36.4% del personal presentó síntomas de estrés; los más frecuentes, dificultad para quedarse dormido o despertar durante la noche, cefalea y acidez o ardor de estómago. La asociación por dimensiones de factores psicosociales con estrés fue para: Contenido y características de la tarea e Interacción social y aspectos organizacionales. Conclusiones: Para el personal de enfermería de la institución existe asociación entre factores psicosociales negativos y síntomas de estrés, se deben enfatizar las condiciones en que realiza el trabajo y brindar capacitación sobre el manejo del estrés. (pág. 1), de tal forma en este artículo además de identificar la presencia de factores de riesgo psicosociales, identifica las diferentes sintomatologías asociadas al estrés.

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica

1.2.2.1 Estrés

El estrés se lo puede definir como: “un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se lo somete a fuertes demandas” (Naranjo, 2009, pág. 4), podemos decir que es un mecanismo de defensa que poseen todos los seres humanos, ante factores externos o internos.

Por otra parte según la teoría de Hans Selye define que: “el Síndrome General de Adaptación (SGA), (Selye, 1960, 1973, 1982). El SGA es la forma en que un organismo se moviliza a sí mismo cuando se enfrenta a un estresor. Para afrontar cualquier aumento de las demandas realizadas sobre el, el organismo responde de forma estereotipada, que implica un actividad del eje hipotálamo-hipófiso-suprarrenal y del sistema nervioso autónomo.

Este proceso se desarrolla en tres fases:

- 1 Fase de alarma. El organismo responde ante una situación de estrés con una primera respuesta denominada choque, seguida de una de anti choque.

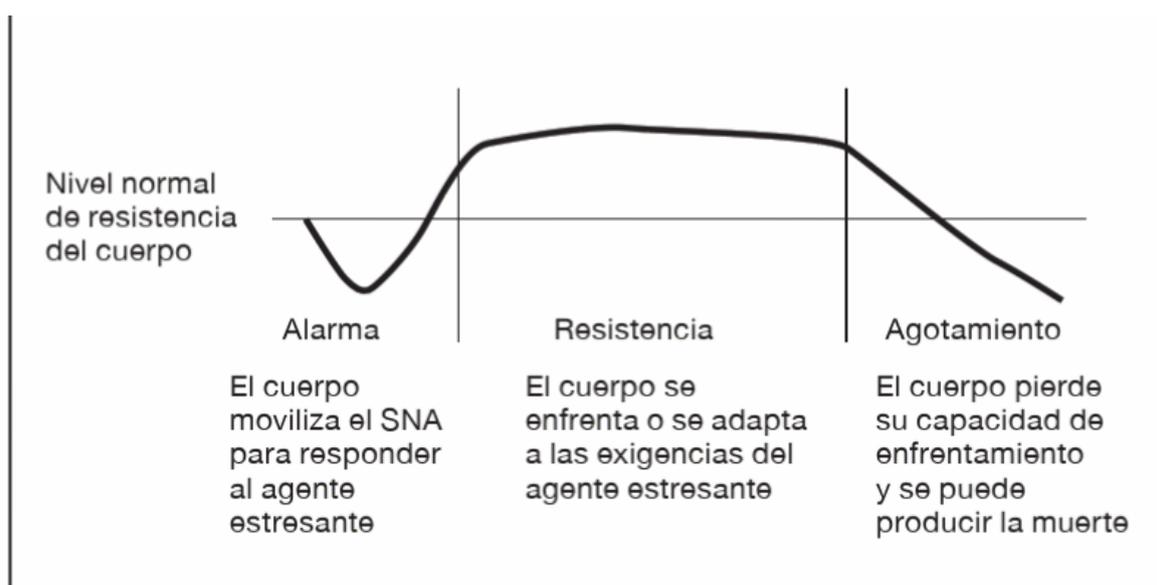
Muchas enfermedades asociadas al estrés agudo corresponden a esta fase de reacción de alarma (Sandín, 1995) (...).

- 2 Fase de resistencia. Si el estímulo persiste, las reacciones surgidas en la fase anterior se mantienen, pero disminuyen su intensidad y el individuo intenta restablecer el equilibrio, apartándose o adaptándose al estímulo estresante. El organismo se adapta y mantiene un cierto equilibrio. (...)

- 3 Fase de agotamiento. Intentará utilizar todos los medios de los que dispone para combatir los estímulos estresantes, pero si el organismo no es capaz de adaptarse el estrés es suficientemente prolongado y severo llegará al agotamiento y reaparecen los síntomas característicos de la fase de alarma y la vida del organismo estará amenazada.

Esta fase es la más grave si no se corrige es la causante de enfermedades graves. (Lacosta, 2019, págs. 14-15).

Gráfico 1. Respuestas Fisiológicas al Estrés



Fuente: El estrés laboral, análisis y prevención, Vidal Lacosta, Victor-2020

1.2.2.1.1 Estrés laboral

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), “(...) el estrés laboral se puede definir como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (Lacosta, 2019, pág. 35). Por lo tanto, cuando la carga laboral o el ambiente de trabajo se ve afectado y el trabajador presiente que la situación está saliendo de sus manos es cuando puede verse afectado su salud mental.

En cuanto a síntomas relacionado podemos mencionar que: cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador, entonces, se presentan una serie de reacciones, que pueden incluir:

Respuestas fisiológicas (por ejemplo, aumento del ritmo cardiaco o de la presión arterial, hiperventilación, así como secreción de las hormonas del “estrés” tales como adrenalina y cortisol)

Respuestas emocionales (por ejemplo, sentirse nervioso o irritado).

Respuestas cognitivas (por ejemplo, reducción o limitación en la atención y percepción, falta de memoria), y reacciones conductuales (por ejemplo, agresividad, conductas impulsivas, cometer errores).

El estrés ocurre debido a muchas circunstancias diferentes, pero es particularmente fuerte cuando la habilidad de una persona para controlar las exigencias del trabajo se ve amenazada. (...). La experiencia del estrés se intensifica en los casos donde no existe apoyo o ayuda de los compañeros o supervisores. Por lo tanto, el aislamiento social y la falta de cooperación aumentan el riesgo de estrés prolongado en el trabajo, así como los efectos negativos a la salud relacionados y el incremento de los accidentes de trabajo. (OMS Organización Mundial de la Salud, 2020, pág. 10).

De tal forma, el aislamiento social que se vive a nivel mundial debido a la pandemia del COVID-19, como se lo menciona puede llegar a tener efectos negativos en la salud de los trabajadores como en accidentes laborales, debidos a la exposición de los riesgos laborales como son los psicosociales, “se puede apreciar que el estrés laboral se encuentra entre los problemas que más dificultades generan en el ámbito de la seguridad y salud ocupacional. Afectan de manera notable a la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales” (Lacosta, 2019, pág. 41).

Así también en una encuesta europea de opinión realizada por la EU-OSHA revelo que más de la mitad de los trabajadores considera que el estrés laboral es común en su lugar de trabajo. Como causas más comunes de este tipo de estrés figuran la reorganización del trabajo o la inseguridad laboral (citadas por casi siete de cada diez encuestados), las largas jornadas de trabajo o la excesiva carga de trabajo, (...) (Lacosta, 2019, pág. 42). A pesar de que los trabajadores presienten común al estrés laboral, en su entorno de trabajo es importante mantener la gestión respectiva del mismo o la implementación de plan de acción, con el fin de evitar repercusiones en la salud de los trabajadores.

1.2.2.2 Depresión

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) “la depresión es un trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración.” (OMS, 2020). En consecuencia, la depresión podría verse manifestada con más frecuencia en los trabajadores debido a los cambios suscitados en su entorno laboral, así como las condiciones de trabajo que se han adoptado frente al COVID-19.

De acuerdo con un artículo del (Comercio EL Universo, 2020): Quienes han pasado por circunstancias vitales adversas (desempleo, luto, traumatismos psicológicos) tienen más

probabilidades de sufrir depresión. A su vez, la depresión puede generar más estrés y disfunción, y empeorar la situación vital de la persona afectada y, por consiguiente, la propia depresión.

Síntomas

- Pérdida de energía
- Cambios en el apetito
- Necesidad de dormir más o menos de lo normal
- Ansiedad
- Disminución de la concentración
- Indecisión
- Inquietud
- Sentimiento de inutilidad, culpabilidad o desesperanza
- Pensamientos de autolesión o suicidio.

Por otra parte, la depresión en el ámbito del trabajo representa una de las primeras causas de pérdida de productividad, absentismo laboral, incremento de accidentes laborales, utilización de los servicios de salud y jubilación anticipada. Los costes totales atribuibles a la depresión constituyen más del 1% del PIB, por lo que su correcto abordaje repercutirá no solo en el bienestar emocional de los trabajadores sino también en la productividad de las empresas y la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud.

La depresión no solo es un problema estrictamente sanitario, sino que hay que enmarcarlo en un contexto mucho más amplio vinculado al bienestar social. El presente documento es el resultado de un proceso de consulta y reuniones entre un grupo multidisciplinar de expertos y ofrece una serie de recomendaciones sobre la definición, detección y opciones de tratamiento de la depresión, con especial interés en el ámbito del trabajo. Entre otras

medidas, se propone promover programas que permitan concienciar y ayudar a los empleados y empleadores a reconocer y manejar la depresión en los lugares de trabajo, así como mejorar las políticas y la legislación que les protegen. Esta estrategia multidimensional y efectiva, basada en un acercamiento holístico al problema, debe situar la depresión como un problema clave en las empresas, cuyo abordaje debe ser un objetivo estratégico prioritario. (Castellón, Ibern, Gili, Lahera, Sanz & Saiz, 2016, pág. 1). De tal forma, es indispensable la gestión de los diferentes riesgos laborales, para garantizar la salud de los trabajadores y un adecuado ambiente laboral.

1.2.2.3 Ansiedad

De acuerdo con un artículo de la revista *Mal-Estar E Subjetividade*, donde se detallan, conceptos de ansiedad, angustia y estrés de manera cronológica, observamos que “a partir de los años noventa, se propone que la ansiedad es un estado emocional que puede darse solo o sobreañadido a los estados depresivos y a los síntomas psicósomáticos cuando el sujeto fracasa en su adaptación al medio (Valdés y Flores, 1990)”. (Sierra, Ortega & Zubeidat, 2003, pág. 21). De tal forma conocemos que el entorno de trabajo debe garantizar la seguridad necesaria al trabajador para el desarrollo de sus actividades laborales, sin embargo las situaciones externas que puedan afectar al entorno de trabajo deben ser gestionadas de manera adecuada para garantizar la salud emocional- mental y física del trabajador.

La ansiedad puede acompañarse de síntomas físicos o psicológicos como los detalla la (Guía de Práctica Clínica para el Manejo de Pacientes con Transtornos de Ansiedad en Atención Primaria):

Síntomas físicos:

- Sudoración, sequedad de boca, mareo, inestabilidad.
- Temblor, tensión muscular, cafales, parestesias.
- Palpitaciones, dolor precordial, disnea.
- Náuseas, vomitos, dispepsia, diarrea, estreñimineto, aerofagia, meteorismo.
- Micción frecuente.
- Problemas en la esfera de lo sexual.

Sintomas psicológicos:

- Preocupación, aprensión, sensación de agobio.
- Miedo a perder el control, sensación de muerte inminente.
- Dificultades para la concentracion, quejas de pérdidas de memoria.
- Irritabilidad, desasogiego, inquietud.
- Conductas de evitación de determinadas situaciones, inhibición psicomotora, obsesiones o compulsiones. (Ministerio de Sanidad y consumo, España, 2008, págs. 31-33).

Los trastornos de ansiedad como tal son un grupo de enfermedades caracterizadas por la presencia de preocupación, miedo o temor excesivo, tensión o activación que provoca un malestar notable o un deterioro clínicamente significativo de la actividad del individuo.

Las dos clasificaciones más importantes son el DSM-5 (Manual de Diagnóstico y Estadísticas de los trastornos Mentales de la American Psychiatric Association) y la CIE-10 (Clasificación Internacional de Enfermedades de la Organización mundial de la Salud) (Fisterra, 2015).

Tabla 1. Clasificación de los trastornos de ansiedad según el DSM-5 y la CIE-10. (American Psychiatric Association, 2014; Organización Panamericana de la Salud, 2010)

DSM-5	CIE-10
Trastornos de ansiedad	Trastornos neuróticos, secundarios a situaciones estresantes y somatomorfos
Trastorno de ansiedad por separación.	
Mutismo selectivo.	
	Trastorno de ansiedad fóbica:
Agorafobia.	*Agorafobia.
	*Sin trastorno de pánico.
	*Con trastorno de pánico.
Trastorno de ansiedad social.	Fobia social.
Fobia específica.	Fobias específicas (aisladas).
	Otros trastornos de ansiedad fóbica.
	Trastorno de ansiedad fóbica sin especificación.
Trastorno de pánico.	Trastorno de pánico.
Trastorno de ansiedad generalizada.	Trastorno de ansiedad generalizada.
	Trastorno mixto ansioso-depresivo.
	Otro trastorno mixto de ansiedad.
	Otros trastornos de ansiedad especificada.
	Otros trastornos de ansiedad no especificado.
	Trastorno obsesivo-compulsivo.
	Reacciones a estrés grave y trastornos de adaptación.
	Trastornos disociativos (de conversión).
	Trastornos somatomorfos.
	Otros trastornos neuróticos.

Fuente: Fistera, Trastornos de Ansiedad-2015

Según las estimaciones, en el mundo hay 264 millones de personas padecen depresión, una de las principales causas de discapacidad. Además, muchas de ellas sufren también síntomas de ansiedad. Según un reciente estudio dirigido por la OMS, los trastornos por depresión y por ansiedad cuestan a la economía mundial US\$ 1 billón anual en pérdida de productividad. (OMS, 2019).

De tal forma se concluye que las diferentes sintomatologías de estrés, depresión y ansiedad, pueden desencadenar enfermedades laborales y afectar directamente a la economía mundial y

principalmente los cambios y alteración de los diferentes ambientes de trabajo que se han presentado debido al confinamiento social por la pandemia del COVID-19 como la adopción de una modalidad de teletrabajo, pueden repercutir en la salud emocional- mental y física de los trabajadores, por lo tanto es importante crear plan de acción que promuevan la salud emocional- mental, como física dentro de las organizaciones.

1.2.2.4 Teletrabajo

Según Bottos, (2008) “El teletrabajo puede definirse como una forma de organización y/o ejecución del trabajo realizado a distancia, en gran parte o principalmente, mediante el uso intensivo de las técnicas informáticas y/o de telecomunicaciones” (pág. 31). Esta modalidad de trabajo ha sido una de las principales medidas preventivas que varias de las empresas han adoptado debido frente al COVID-19.

El teletrabajo en el Ecuador se encuentra vigente a partir del Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190 de agosto del 2016, el cual contiene las normas que regulan el teletrabajo en el sector privado, así también se menciona que “la parte empleadora es responsable de velar por la seguridad y salud ocupacional de las personas teletrabajadoras. Los lugares donde se realice el teletrabajo deben cumplir las condiciones de higiene y seguridad dispuestas en la normativa vigente. (...)”. (Ministerio del Trabajo, 2016, págs. 12-13). De tal manera, aunque esta modalidad de trabajo ha sido implementada de manera emergente a nivel nacional y mundial, es importante, reducir la exposición de los diferentes riesgo laborales que se puedan producir y ocasionar repercusiones en la seguridad y salud de los teletrabajadores.

Riesgos psicológicos en el teletrabajo

De acuerdo con el artículo de (Nora Inés Rubbini, 2012). “Los riesgos psicosociales en el trabajo son los riesgos para la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental” (pág. 1), En consecuencia podemos decir que los cambios en el ambiente de trabajo como la aplicación de un teletrabajo emergente debido a la pandemia del COVID-19 e incluso la preocupación por la situación económica que enfrenta el país, podrían desencadenar sintomatologías de estrés, depresión y ansiedad.

Asi tambien un articulo realizado por (OTP, Fundación, 2020) de España menciona que. El teletrabajo requiere un conocimiento suficiente del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, dado que para realizarlo son indispensables los dispositivos electrónicos y las TIC, adicionalmente es un trabajo que se realiza mayormente a distancia, fuera de las instalaciones de la organización contratante.

Rubbini (2012) realizó una revisión bibliográfica en la cual encontró en el teletrabajador una mayor vulnerabilidad en los siguientes riesgos psicosociales:

Sobrecarga de trabajo. las personas que teletrabajan a menudo perciben que la cantidad de trabajo que les es demandada les sobrepasa teniendo como consecuencia un aumento de la tensión y la aparición de estrés psicológico.

Ambigüedad de rol y Conflicto de rol. Proveniente de tener que atender a expectativas conflictivas del cliente y de la organización empleadora que pueden entrar en conflicto.

Tiempo de trabajo. Cuando no se fijan rutinas para teletrabajar los horarios se convierten en impredecibles afectando a los ritmos biológicos.

Exceso de exigencias psicológicas. Provenientes del uso de TICs que puede tener como consecuencia una mala adaptación (emocional, cognitiva y/o conductual) a cualquier medio informático.

Ausencia de relaciones interpersonales. Debido al aislamiento producido por la modalidad de trabajo.

Ausencia de liderazgo. Por falta de supervisión.

Conflicto familia-trabajo. Las demandas familiares interfieren en el correcto desarrollo de la jornada laboral con más intensidad al estar desarrollándose desde casa. (pág. 1)

Así también estos diferentes riesgos psicosociales podrán llegar a tener consecuencias con la salud psicosocial o mental de los trabajadores, de acuerdo con el artículo de (Bernardina, Fabregat, Cifre Gallego, 2020). Si nos centramos en las posibles consecuencias del teletrabajo sobre la salud psicosocial de los trabajadores, podemos diferenciar entre dos tipos de consecuencias: las relacionadas con el uso de TICs en general (y, por ende, incluyen a los teletrabajadores), y las relacionadas específicamente en el teletrabajo. (...) Relacionado con las TICs ha aparecido un concepto nuevo: “tecnoestrés” (véase Salanova, Cifre y Martín, 1999a y b). Esta patología surge como consecuencia de no poder trabajar con las nuevas tecnologías y se manifiesta de dos maneras distintas pero conectadas entre sí: la relación conflictiva con las tecnologías de la información y su identificación exagerada. Ambas manifestaciones aparecen en la vida diaria de varias maneras, y se expresan desde la tensión ante la imposibilidad de manejar un teléfono móvil o un ordenador portátil hasta la ansiedad por revisar a cada momento el correo electrónico, o la obsesión por extender las jornadas laborales por estar conectado a Internet. Las consecuencias del estrés para un organismo pueden implicar básicamente un conjunto complejo de respuestas fisiológicas, aunque también suelen ocurrir otras respuestas psicológicas asociadas. (...). En cuanto a los riesgos y consecuencias relacionados específicamente con el teletrabajo, varios son los inconvenientes, que se pueden traducir en riesgos, del teletrabajo. Según la Canadian Telework Association (1997), dichos inconvenientes se pueden resumir en: percepción de soledad, percepción de estancamiento

profesional, dificultades de compaginar trabajo y familia, escasa regulación legal e institucional, problemas relacionados con los nuevos tipos de interacciones laborales empleados-empleados y empleados-superiores, desajuste entre las características idóneas para el desempeño de su trabajo y las características de las que él disponga. (pág. 58), En consecuencia con lo visto las sintomatologías de estrés, depresión y ansiedad se ven relacionadas con los diferentes factores de riesgo psicosocial que esta modalidad de trabajo presenta, es importante recalcar que estas se ven presentes en un ambiente de trabajo que incluye todas las adecuaciones necesarias para un teletrabajo seguro y saludable.

Estos factores de riesgo pueden verse afectadas o alteradas debido a que, a nivel mundial el teletrabajo es una medida de prevención que se adoptó frente a la pandemia COVID-19, siendo así, cuales son las plan de acción o recomendaciones que pueden ayudar a minimizar las afectaciones que pueden llegar a causar los diferentes riesgos psicosociales.

De acuerdo con el (INSST, 2020) Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo, algunas de las recomendaciones para la organización del trabajo pueden ser:

- Facilita que los trabajadores sigan las instrucciones, según las restricciones exigidas en cada momento por parte de las autoridades.
- Infórmate de los recursos técnicos con que cuenta cada trabajador para el desempeño de su trabajo y ten en cuenta que pueden tener que ser compartidos con otras personas del hogar. En la medida de tus posibilidades provee de los que necesite.
- Establece canales de comunicación individualizados y/o de grupo: correo electrónico, redes sociales, videoconferencia, teléfono, etc.
- Garantiza una carga de trabajo equilibrada a cada empleado y asigna de forma concreta las tareas y cometidos. Si no es estrictamente necesario no incrementes las exigencias.
- Establece y da a conocer de forma clara los nuevos procedimientos de trabajo.

-Proporciona algún sistema de contacto para que los trabajadores puedan relacionarse fácilmente entre ellos.

Recomendaciones sobre la salud psicosocial de los trabajadores:

-Facilítalas las recomendaciones sanitarias e institucionales para la prevención y reacción ante el problema.

-Trasládales la necesidad de seguir estas recomendaciones para sobrellevar adecuadamente el quedarse en casa confinado.

-Explicales que el miedo y el estrés son reacciones normales en estas situaciones, y que se pueden manifestar de muchas formas como pensamiento recurrente, pesimismo, preocupación constante, irritabilidad, mal humor, ansiedad, problemas de concentración, etc... Cada persona lo vive con una intensidad distinta.

-Facilita a los trabajadores recomendaciones contrastadas sobre diseño del puesto de trabajo, iluminación, posturas de trabajo, medidas para la prevención de la fatiga mental, gestión del estrés, hábitos de sueño, etc. (págs. 3-5).

De acuerdo con las recomendaciones observadas por el INSST, es importante proporcionar al teletrabajador, las plan de acción y recomendaciones adecuadas dependiendo de cada giro de negocio con la finalidad de mantener a cada teletrabajador seguro y saludable.

1.2.3 Hipótesis

La hipótesis es ausente al tratarse de una investigación descriptiva- transversal.

1.2.4 Identificación y caracterización de variables

Al tratarse de una investigación descriptiva- transversal, las variables se encuentran ausentes.

CAPITULO II. MÉTODO

2.1 Tipo de estudio

Descriptivo- transversal

El presente estudio corresponde al tipo de estudio descriptivo, puesto que detallará las sintomatologías relacionada al estrés, ansiedad y depresión en la modalidad de teletrabajo frente a la pandemia COVID-19, la misma que, estará dirigida a los trabajadores de una empresa de Turismo, en Quito. No se realizarán comparaciones entre otros grupos estudiados y es un estudio transversal, puesto que, se lo realizara en los meses de mayo a junio del 2020, en los que los trabajadores se encuentran aplicando esta modalidad de trabajo.

2.2 Modalidad de investigación

De campo

El presente estudio corresponde a una modalidad de investigación de campo, debido a que los datos serán recogidos directamente de los trabajadores pertenecientes a una empresa de Turismo, la cual, es objeto de esta investigación.

2.3 Método

Inductivo-Deductivo

El presente estudio corresponde al método inductivo-deductivo, debido a que va encaminado a describir la sintomatología y variables particulares relacionadas al estrés, ansiedad y depresión, con el objetivo de llegar a la conclusión de la exposición de factores psicosociales y posteriormente detallar plan de acción que garanticen la salud emocional- mental y física de los trabajadores.

2.4 Población y Muestra

Población

Censo poblacional está compuesta por 95 trabajadores, bajo la modalidad de teletrabajo emergente.

Criterio de inclusión:

Trabajadores que únicamente se encuentren en modalidad de teletrabajo.

Criterio de exclusión:

Se excluirán del estudio:

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

Criterio de 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.

2.5 Selección de instrumentos de Investigación

Para el presente estudio de investigación se tomó en cuenta un cuestionario para la recolección de datos y dos tipos de encuestas

- Cuestionario de perfil sociodemográfico y laboral
- Escala Sintomática de Estrés SEppo ARO
- Test de Goldberg

Cuestionario de perfil sociodemográfico y laboral

Los datos de perfil sociodemográficos permitirán recopilar la información de manera más efectiva, e identificar las diferentes características de los trabajadores debido a que las aplicaciones de estas encuestas serán de manera anónima. Los datos recaudados serán fundamentales para el análisis de los resultados de las encuestas. (Anexo A)

Escala Sintomática de estrés de Seppo Aro

Está compuesta por 18 ítems y fue creada por un autor finlandés en 1980, los diferentes ítems están asociados con estados de estrés de naturaleza psicósomática o emocional y las respuestas se expresan en una escala con cuatro frecuencias, de 0 a 3, siendo: 0. Raramente o Nunca; 1. Algunas veces; 2. Frecuentemente y 3. Muy frecuentemente.

Los resultados posibles entre 0 y 54 y al sumar los puntos de 0 a 8 se consideran “estrés normal”; de 8 a 10, “tendencias al estrés”; y puntuaciones de 10 se asocian con “estrés patológico”. (Anexo B)

Test de Goldberg

Fue creada por David Goldberg en 1998, está compuesto por 2 subescalas con 9 ítems en cada una de ellas: 1. Subescala de Ansiedad. (1-9) y 2. Subescala de Depresión (10-18), cuenta con dos respuestas posibles (Sí o No).

Los resultados se expresan de la siguiente manera 4 o más puntos positivos en la Subescala de ansiedad y 2 o más en la subescala de depresión reflejan un problema existente, mientras más severo sea el problema mayor será la puntuación siendo el máximo posible de 9 respuestas afirmativas en cada una de las subescalas. (Anexo C)

Finalmente, una vez realizadas las diferentes encuestas por medio de la elaboración de formularios en Google, se procederá a convertirlos en una hoja de cálculo y posteriormente se llevará a una estadística descriptiva.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

El lunes 25 de mayo se aplicó las respectivas encuestas a 95 trabajadores de la empresa de Turismo, quienes se encontraban en modalidad de teletrabajo debido a COVID-19, por medio del formulario de Google, posteriormente se explicará los resultados mediante gráficos en el programa de Excel.

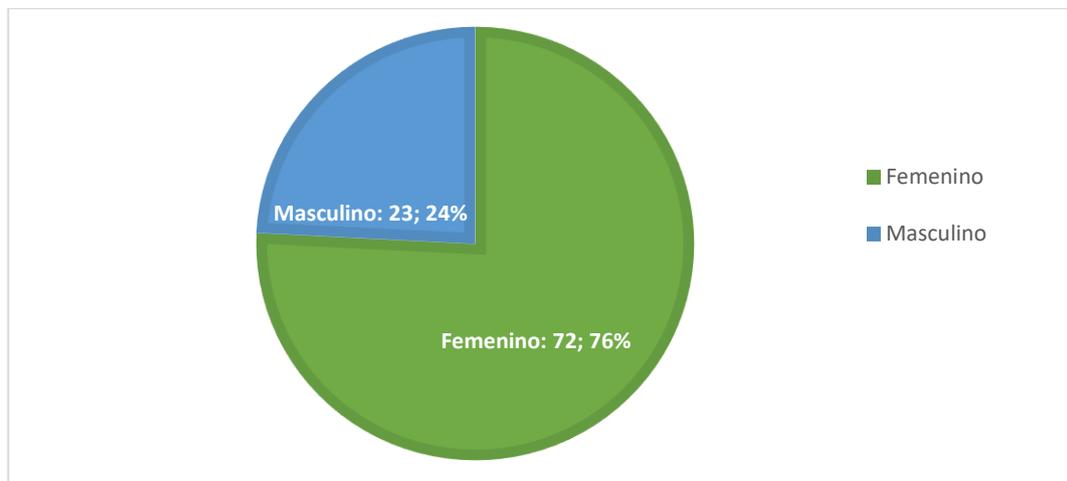
Se obtuvo 95 respuestas de trabajadores en modalidad de teletrabajo debido al COVID-19.

3.1 Presentación y análisis de resultados

Se recopilaron datos sociodemográficos de los trabajadores que se encuentran en teletrabajo debido al COVID-19 encuestados, de la empresa de Turismo, a los que se les preguntó: género, edad, estado civil, número de personas a cargo en su puesto de trabajo, nivel de estudios, ciudad de trabajo, a qué departamento pertenece, antigüedad en la empresa, existe afectación en los ingresos debido al COVID-19, tiene hijos, realizaba teletrabajo antes de la emergencia, la rutina de trabajo se ha alterado en esta modalidad de teletrabajo, que tan en riesgo se siente de contagiarse de COVID-19.

3.1.1 Resultados según los datos del cuestionario de perfil sociodemográfico.

Gráfico 2 Población de estudio según género

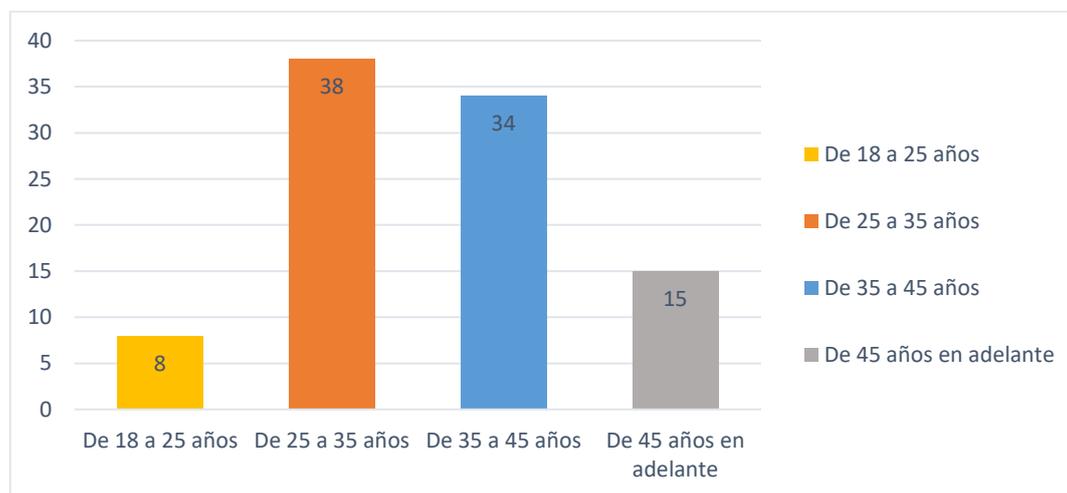


Fuente: Cuestionario de perfil sociodemográfico y laboral-2020

Elaborado por: Mishell Arguello

El gráfico muestra que 72 personas que corresponden al 76% son de género femenino y 23 que corresponden al 24% son de género masculino, lo que denota una predominante cantidad de mujeres sobre hombres.

Gráfico 3 Población de según edad

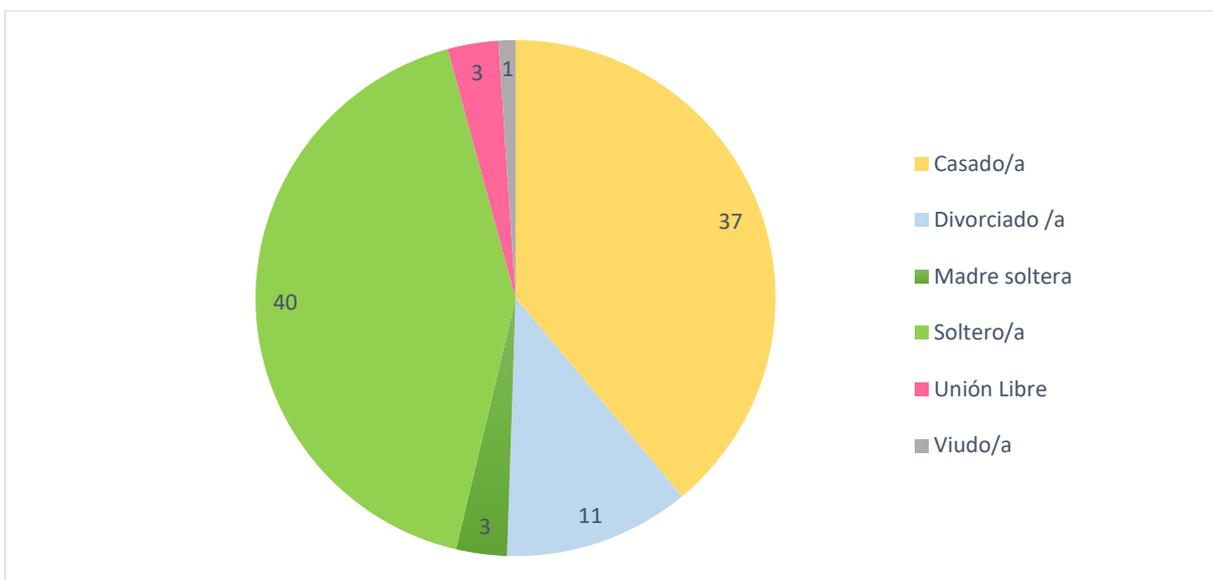


Fuente: Cuestionario de perfil sociodemográfico y laboral-2020

Elaborado por: Mishell Arguello

Se puede apreciar que 38 personas mantienen un rango de edad entre 25 a 35 años, 34 un rango de 35 a 45 años, 15 personas de 45 años en adelante, y 8 un rango de 18 a 25 años

Gráfico 4 Población de estudio según estado civil

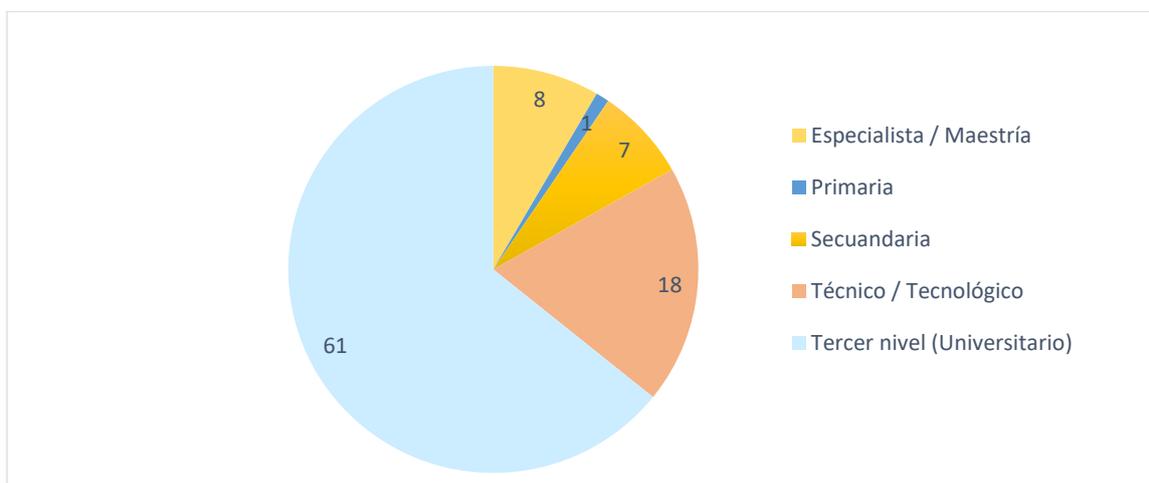


Fuente: Cuestionario de perfil sociodemográfico y laboral-2020

Elaborado por: Mishell Arguello

El gráfico muestra que 40 trabajadores son solteros, 37 son casados/as, 11 son divorciados/as, 3 madres solteras, 3 en unión libre y 1 trabajador es viudo/a

Gráfico 5 Población de estudio según nivel de estudio

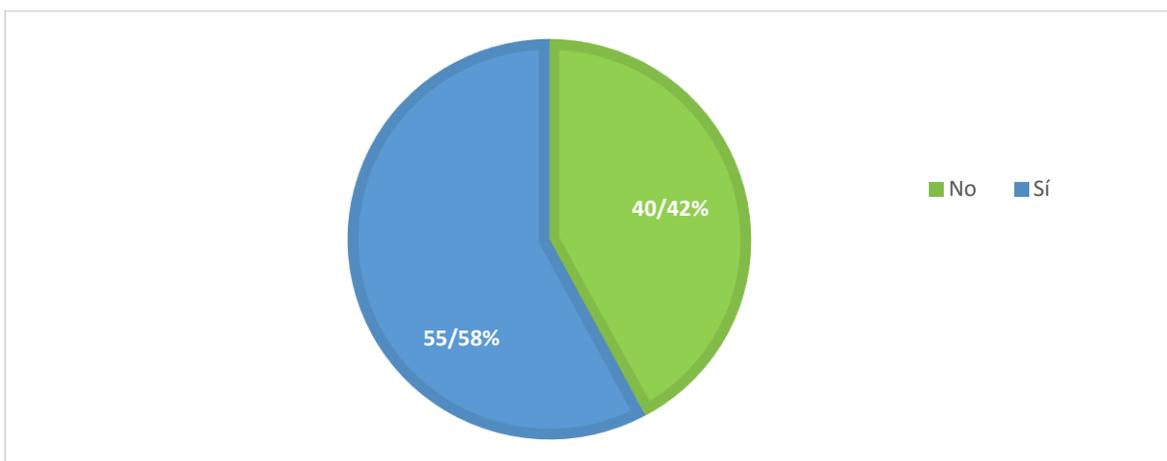


Fuente: Cuestionario de perfil sociodemográfico y laboral-2020

Elaborado por: Mishell Arguello

Se denota en el gráfico que 61 de los trabajadores encuestados han culminado su carrera universitaria, 18 han obtenido un título de técnicos o tecnólogos, 8 son especialistas o maestrantes, 7 han culminado la secundaria y solo 1 trabajador ha culminado la primaria.

Gráfico 6 Población de estudio según número de hijos

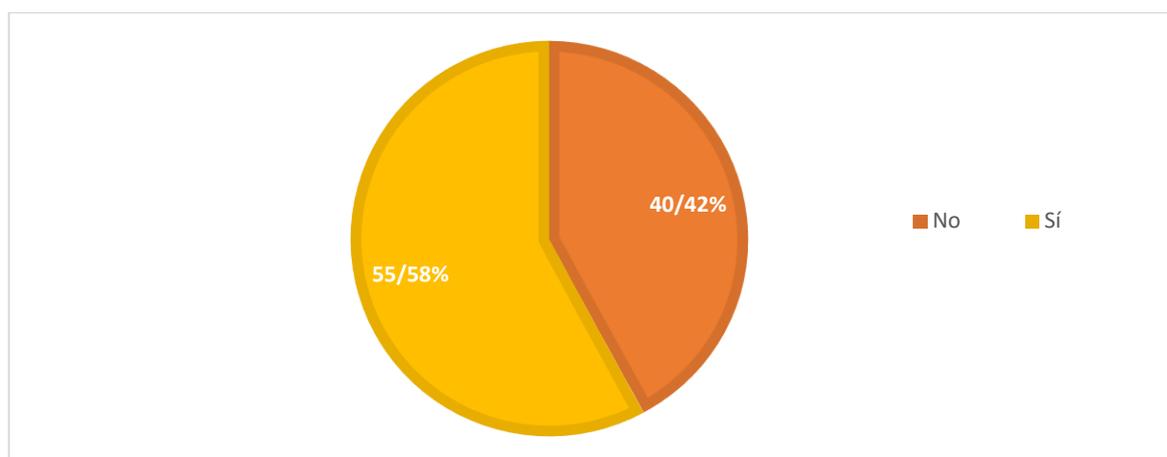


Fuente: Cuestionario de perfil sociodemográfico y laboral-2020

Elaborado por: Mishell Arguello

El gráfico muestra que 58% que corresponde a 55 trabajadores tienen hijos, mientras que el 42% que corresponde a 40 trabajadores no tienen hijos.

Gráfico 7 Población de estudio según afectación de ingresos debido al COVID-19



Fuente: Cuestionario de perfil sociodemográfico y laboral-2020

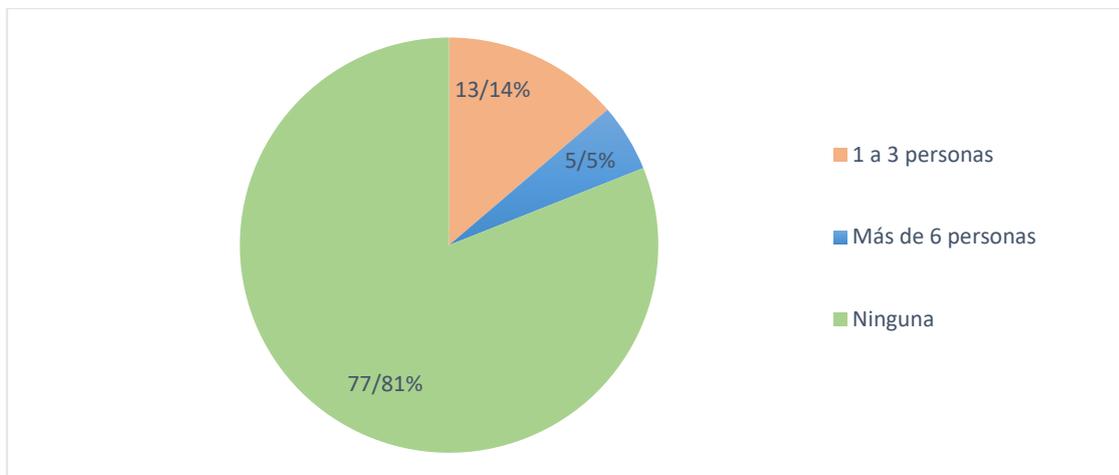
Elaborado por: Mishell Arguello

Se denota que 58% que corresponde a 55 trabajadores indican que sus ingresos se han visto afectados debido al COVID-19, mientras que el 42% que corresponde a 40 trabajadores indica que sus ingresos no se han visto afectados.

Las preocupaciones aumentan debido a la pandemia, afectando no solamente la salud si no también la economía de los trabajadores.

3.1.2 Resultados según datos del cuestionario de perfil laboral

Gráfico 8 Población de estudio según el número de personas a cargo

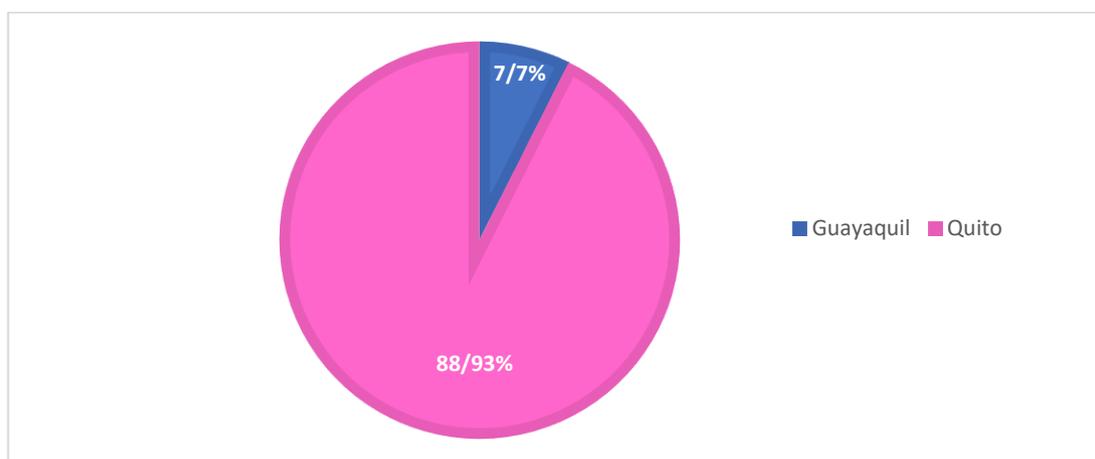


Fuente: Cuestionario de perfil sociodemográfico y laboral-2020

Elaborado por: Mishell Arguello

Podemos ver que el 81% que corresponde a 77 trabajadores no poseen ninguna persona a cargo, 13 trabajadores que corresponden al 14% poseen de 1 a 3 personas a cargo y 5 que corresponde al 5% poseen más de 6 personas a cargo.

Gráfico 9 Población de estudio según la ciudad de trabajo

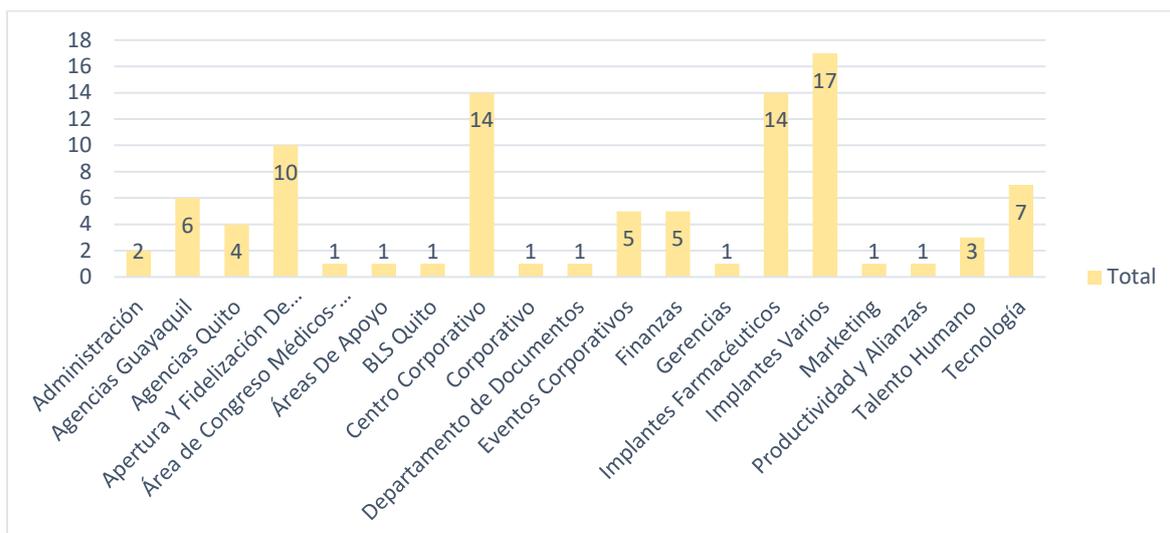


Fuente: Cuestionario de perfil sociodemográfico y laboral-2020

Elaborado por: Mishell Arguello

Se denota que 88 trabajadores que representa el 93% realizan sus actividades laborales en Quito, mientras que 7 que representa el 7% realizan sus actividades laborales en Guayaquil.

Gráfico 10 Población de estudio según departamento de trabajo

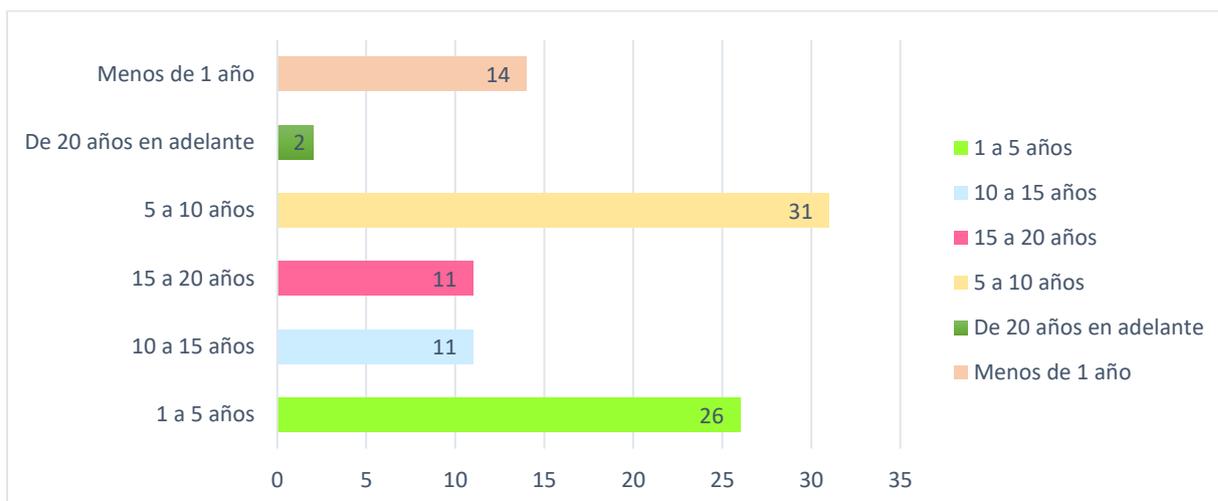


Fuente: Cuestionario de perfil sociodemográfico y laboral-2020

Elaborado por: Mishell Arguello

Podemos observar que 17 trabajadores encuestados pertenecen al departamento de Implantes Varios, 14 Implantes Farmacéuticos, 14 Centro Corporativo, 10 Apertura y Fidelización de clientes, 7 Tecnología, 6 Agencia Guayaquil, 5 Eventos Corporativos, 5 Finanzas, 4 Agencias Quito, 3 Talento Humano, 2 Administración, 1 Área de Congresos Médicos, 1 Áreas de apoyo, 1 BLS Quito, 1 Corporativo, 1 Departamento de documentos, 1 Gerencias, 1 Marketing, 1 Productividad y Alianzas.

Gráfico 11 Población de estudio según antigüedad en la empresa

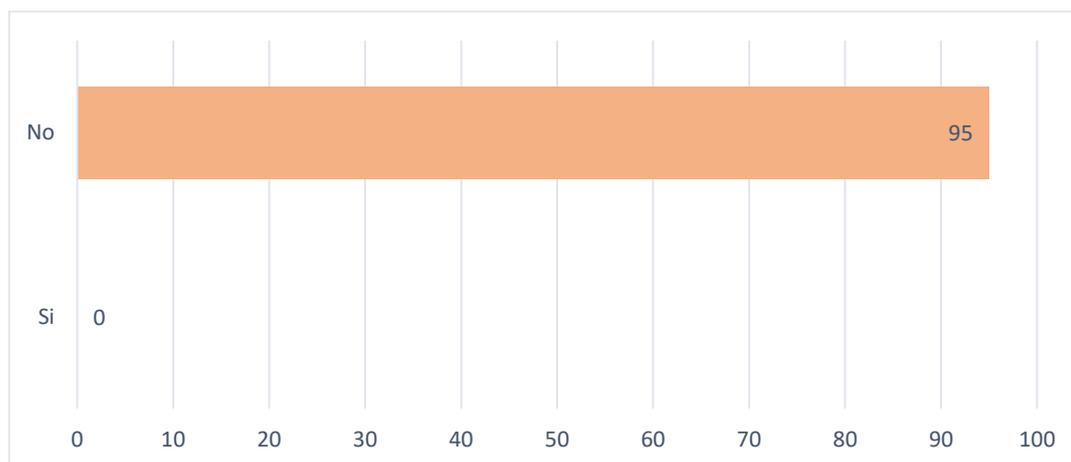


Fuente: Cuestionario de perfil sociodemográfico y laboral-2020

Elaborado por: Mishell Arguello

El gráfico nos muestra que 31 de trabajadores encuestados poseen una antigüedad de 5 a 10 años en la empresa de Turismo, 26 trabajadores una antigüedad de 1 a 5 años, 14 trabajadores menos de 1 año, 11 trabajadores de 15 a 20 años, 11 trabajadores de 10 a 15 años y solamente 2 trabajadores una antigüedad de 20 años en adelante.

Gráfico 12 Población de estudio según realización de teletrabajo antes de la emergencia sanitaria

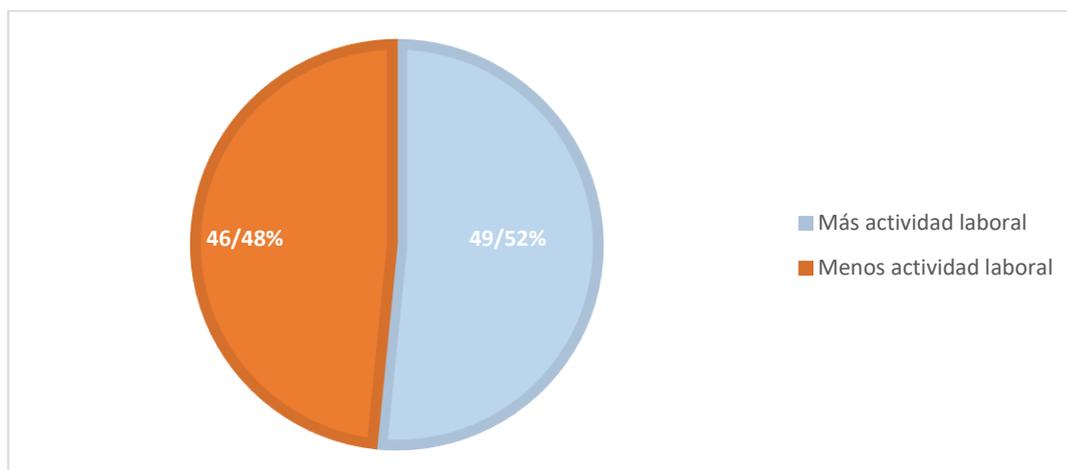


Fuente: Cuestionario de perfil sociodemográfico y laboral-2020

Elaborado por: Mishell Arguello

Se denota que 95 trabajadores encuestados no realizaban teletrabajo antes de la emergencia suscitada por el COVID-19.

Gráfico 13 Población de estudio según rutina de trabajo en modalidad de teletrabajo debido al COVID-19

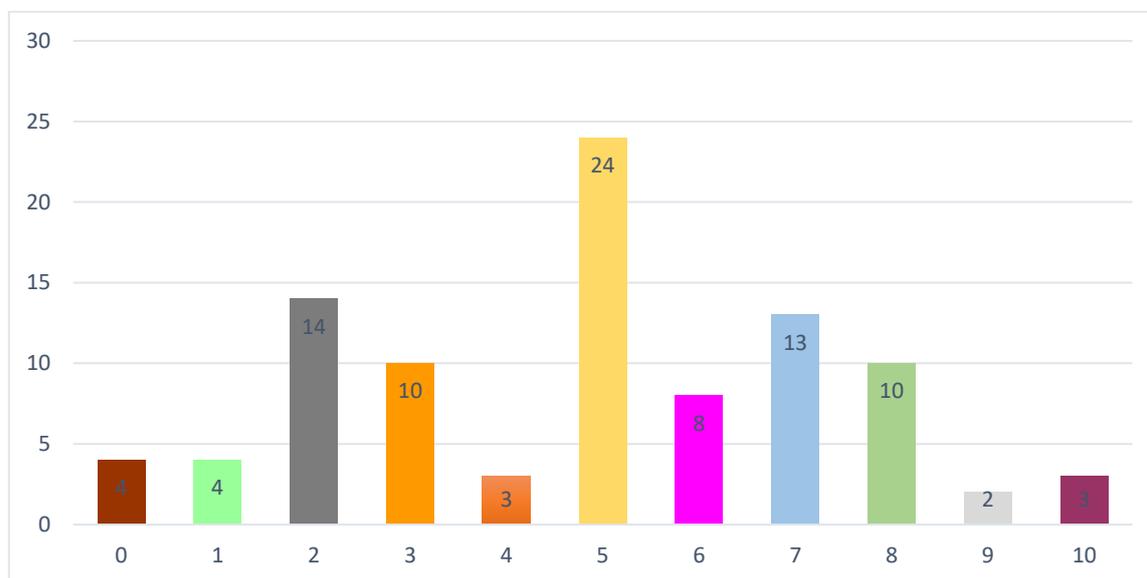


Fuente: Cuestionario de perfil sociodemográfico y laboral-2020

Elaborado por: Mishell Arguello

El 52% que corresponde a 49 trabajadores encuestados señala que durante la modalidad de teletrabajo debido al COVID-19 existe más carga laboral, y un 48% que corresponde a 46 trabajadores señalan que existe menor carga laboral.

Gráfico 14 Población de estudio según riesgo de contagio por COVID-19



Fuente: Cuestionario de perfil sociodemográfico y laboral-2020

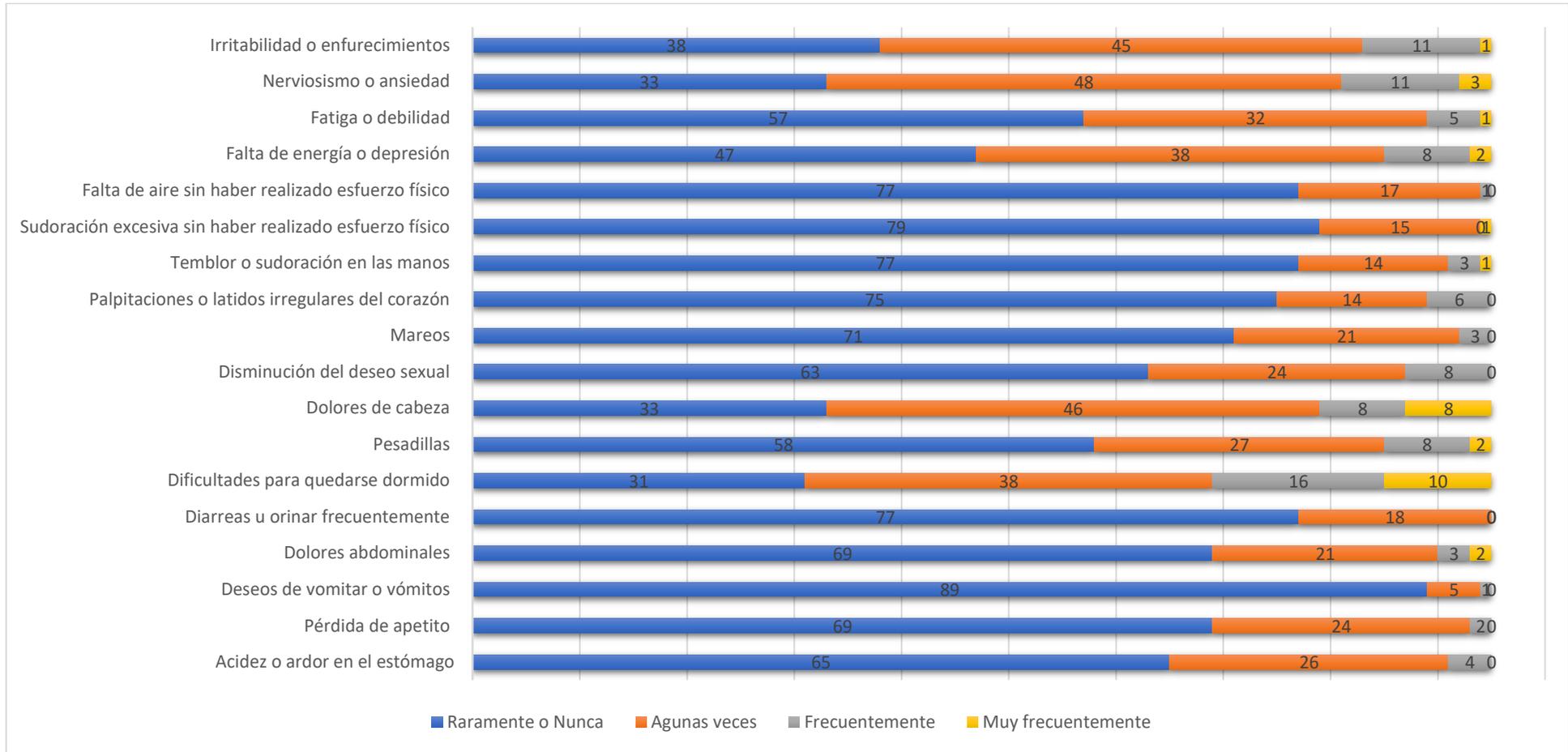
Elaborado por: Mishell Arguello

En una escala de 0 a 10 donde 0 representa ningún riesgo de contagio y 10 representa un riesgo de contagio altamente probable. 24 trabajadores encuestados señalan que su percepción

de riesgo contagio podría estar puntuado en 5, 14 señalan que su riesgo de contagio podría ser puntuado en 2, 13 trabajadores señalan un riesgo de contagio puntuado en 7, 10 un riesgo de contagio puntuado en 8, 10 trabajadores un riesgo puntuado en 3, 8 un riesgo puntuado en 6, 4 trabajadores un riesgo de contagio puntuado en 0, 4 un riesgo puntuado en 1, 3 trabajadores señalan un riesgo de contagio puntuado en 10, 3 un riesgo puntuado en 4 y 2 trabajadores un riesgo de contagio puntuado en 9.

3.1.3 Resultados según la Escala Sintomática de Estrés de SEPPO ARO:

Gráfico 15 Población de estudio según escala sintomática de estrés SEPPO ARO



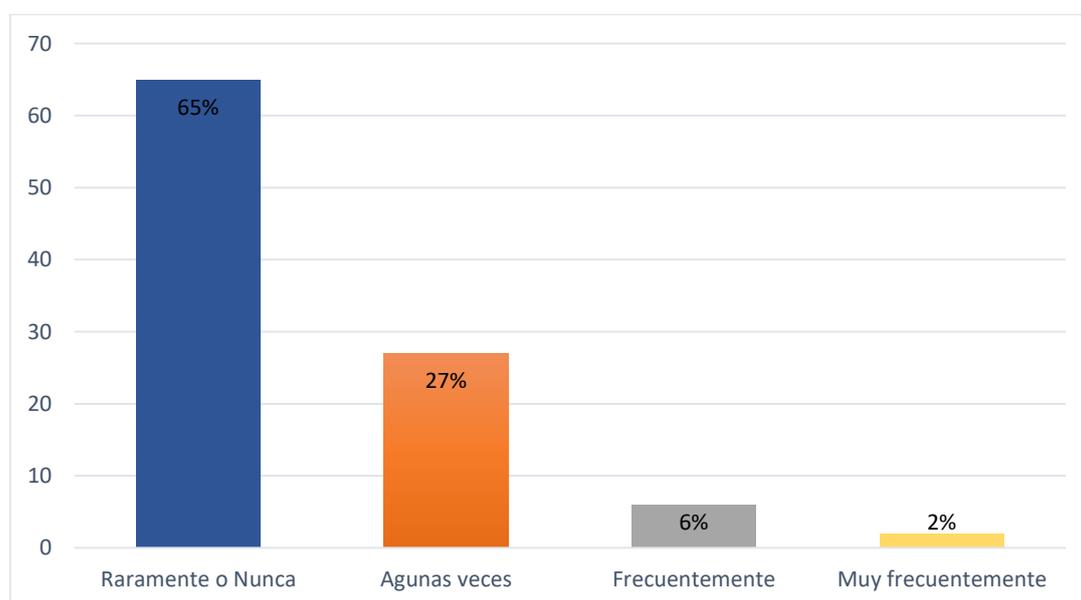
Fuente: Escala Sintomática de estrés SEPPO ARO-2020

Elaborado por: Mishell Arguello

El gráfico nos muestra que las sintomatologías relacionadas al estrés más presentadas en los trabajadores son:

- Deseos de vomitar o vómitos.
- Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico.
- Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico.
- Temblor o sudoración en las manos.
- Palpitaciones o latidos irregulares del corazón.

Gráfico 16 Escala Sintomática de Estrés SEppo ARO

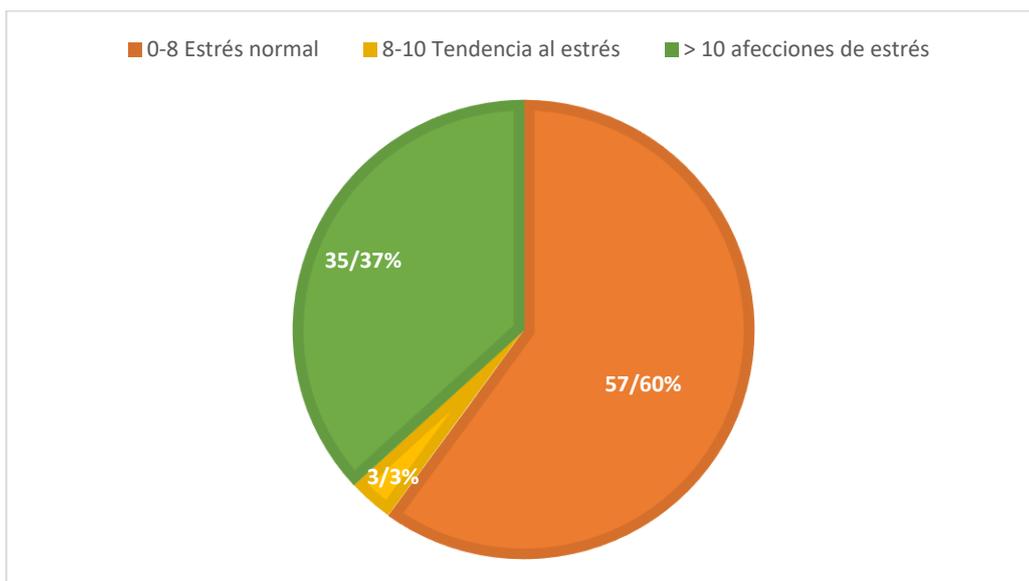


Fuente: Escala Sintomática de estrés SEppo ARO-2020

Elaborado por: Mishell Arguello

Podemos observar en el gráfico que el 65% de los trabajadores, raramente o nunca han presentado sintomatologías relacionadas a estrés, el 27% presentaron sintomatologías algunas veces, el 6% de los trabajadores han presentado sintomatología frecuentemente y 2% muy frecuentemente.

Gráfico 17 Población de estudio, nivel de estrés según puntuación SEPPPO ARO



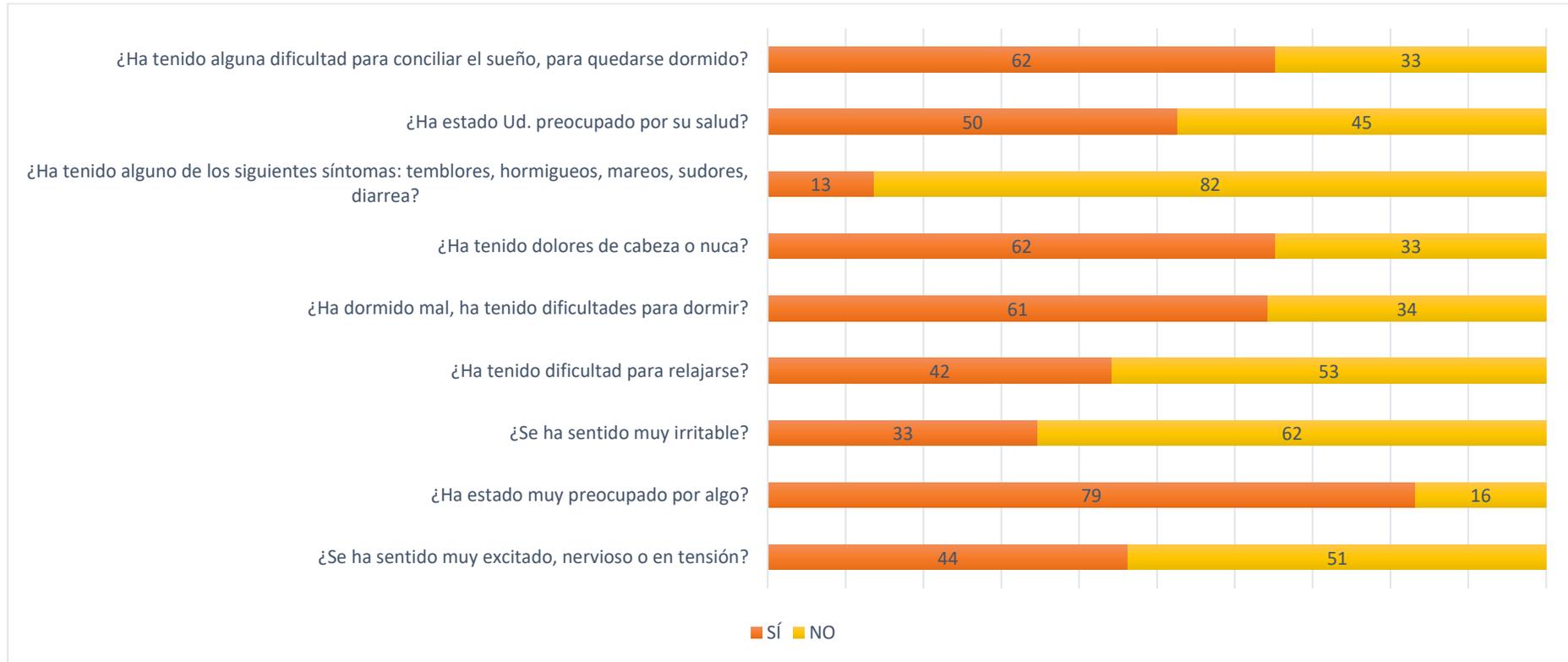
Fuente: Escala Sintomática de estrés SEPPPO ARO-2020

Elaborado por: Mishell Arguello

En la gráfica podemos observar que 57 trabajadores poseen un nivel de estrés normal con una calificación de 0 a 8, mientras que 3 trabajadores poseen tendencia a estrés con una calificación de 8 a 10 y 35 trabajadores poseen afecciones de estrés con una calificación mayor a 10. Existe una tendencia marcada de estrés normal a afecciones de estrés.

3.1.4 Resultados según la Escala de Depresión y Ansiedad de “GOLDBERG”:

Gráfico 18 Población de estudio según la Escala de Ansiedad de GOLDBERG



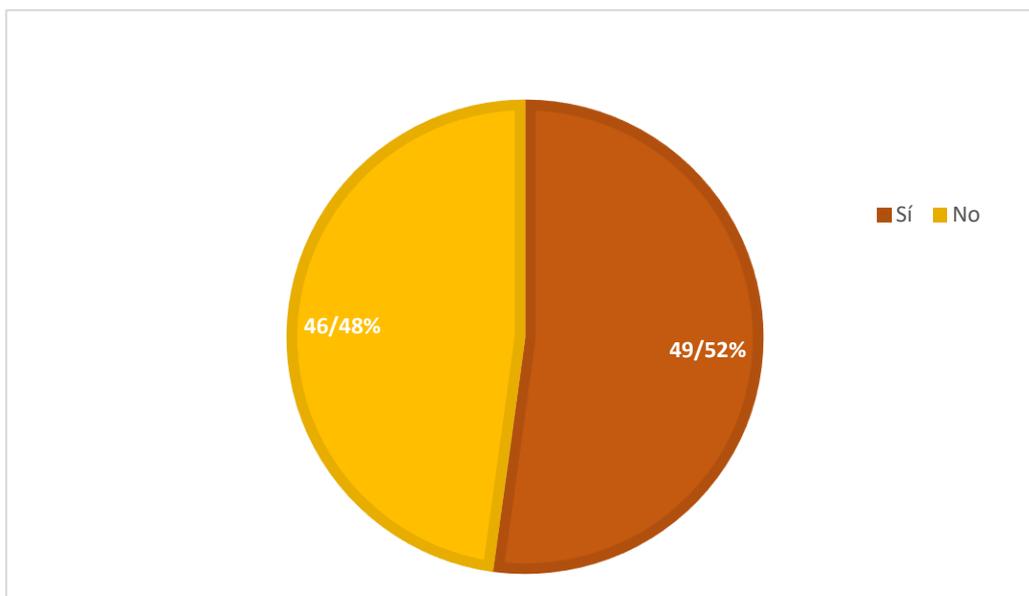
Fuente: Escala de Ansiedad de GOLDBERG-2020

Elaborado por: Mishell Arguello

El gráfico nos muestra que los estados relacionados a la ansiedad más presentados en los trabajadores son:

- Preocupación.
- Dificultad para quedarse dormido.
- Dolores de cabeza o nuca.

Gráfico 19 Población de estudio según la Escala de Ansiedad de GOLDBERG

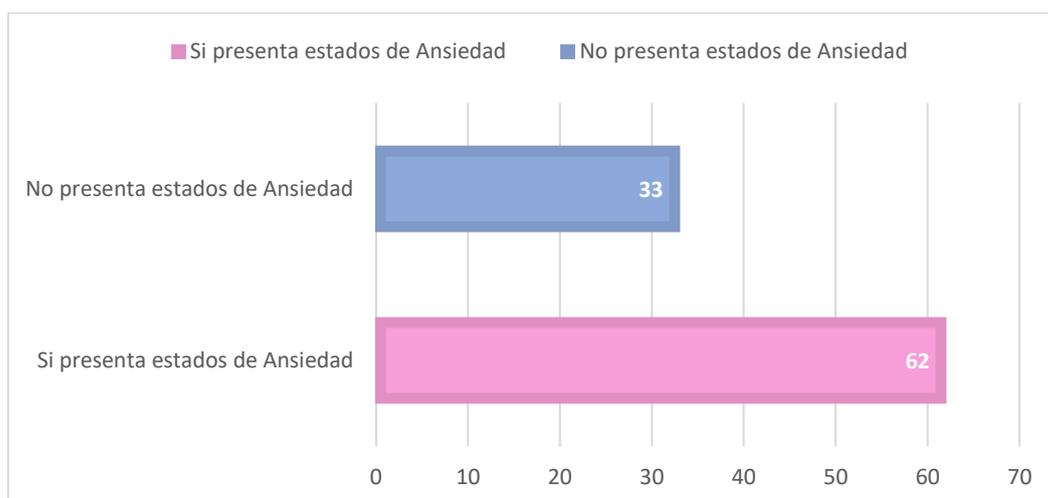


Fuente: Escala de Ansiedad de GOLDBERG-2020

Elaborado por: Mishell Arguello

La gráfica nos muestra que el 52% señaló que, si ha presentado algún estado relacionado con ansiedad, mientras que el 48% no los ha presentado.

Gráfico 20 Población de estudio según la Escala de Ansiedad de GOLDBERG

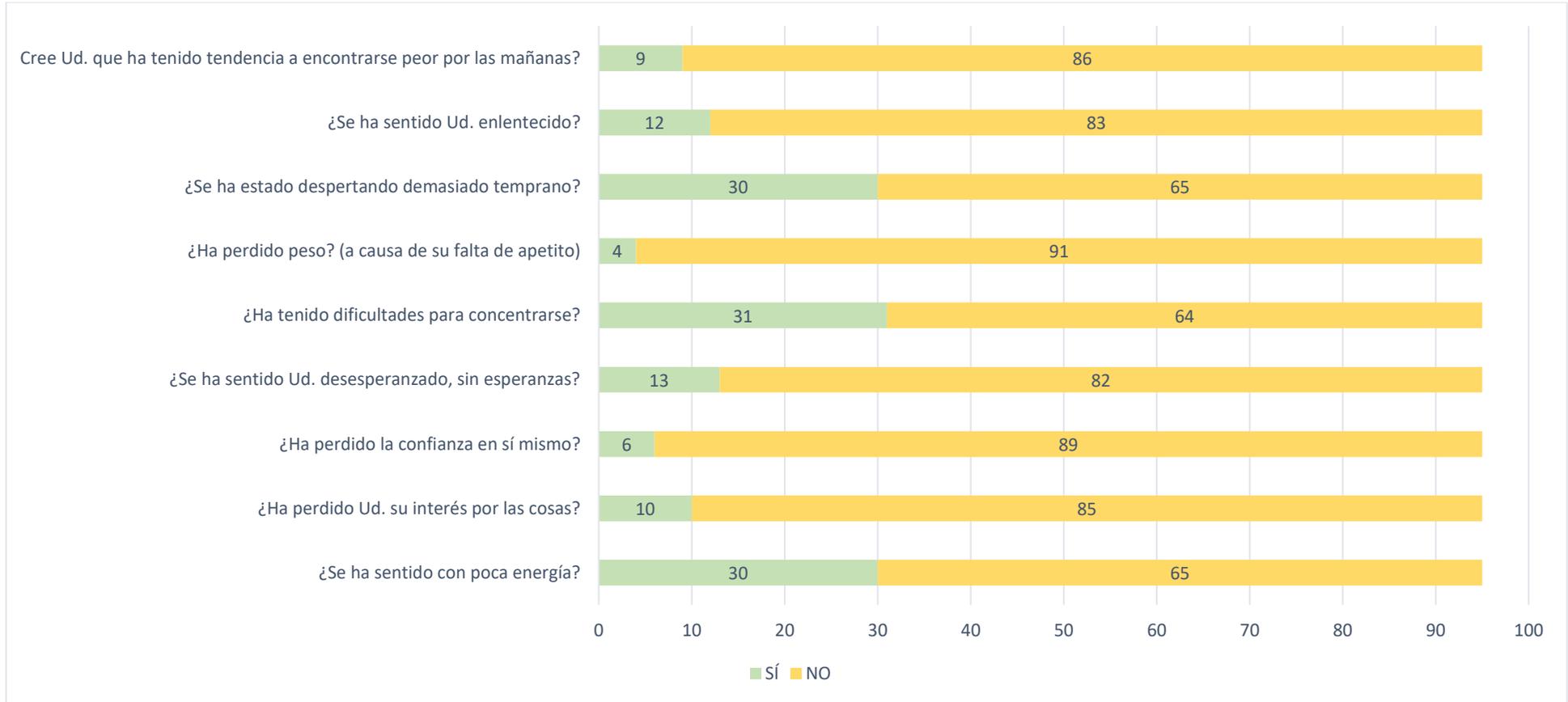


Fuente: Escala de Ansiedad de GOLDBERG-2020

Elaborado por: Mishell Arguello

De la escala que evalúa los estados de ansiedad se obtuvo que 62 trabajadores presentan estados de ansiedad, debido a que, sus respuestas afirmativas en la primera sub-escala (Ansiedad) puntúan 4 o más alto (≥ 4), mientras que 33 no los presenta.

Gráfico 21 Población de estudio según la Escala de Depresión de GOLDBERG



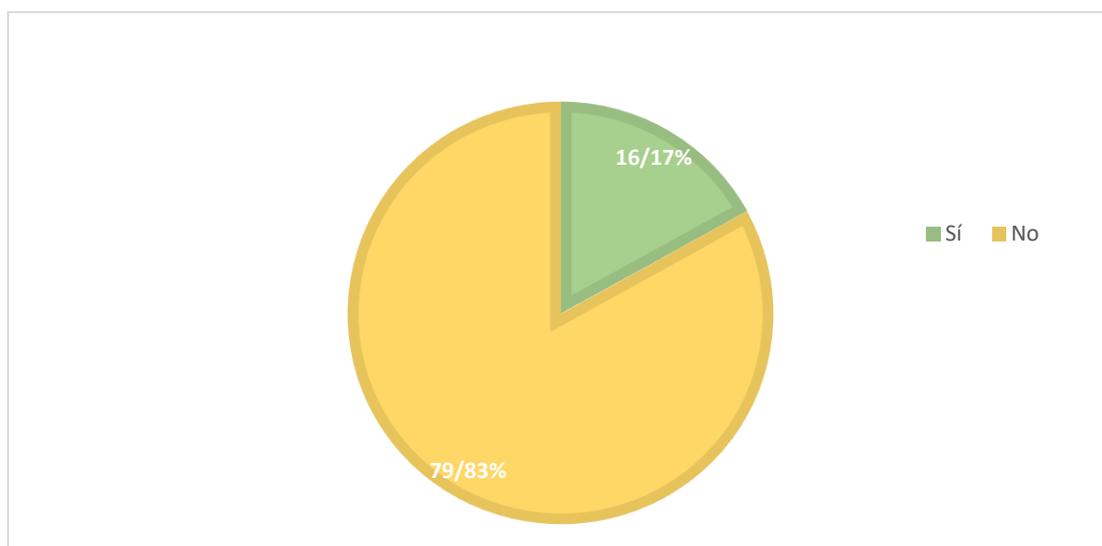
Fuente: Escala de Ansiedad de GOLDBERG-2020

Elaborado por: Mishell Arguello

El gráfico nos muestra que los estados relacionados a la depresión más presentados en los trabajadores son:

- Dificultades para concentrarse.
- Despertarse demasiado temprano.
- Poca energía.

Gráfico 22 Población de estudio según la Escala de Depresión GOLDBERG

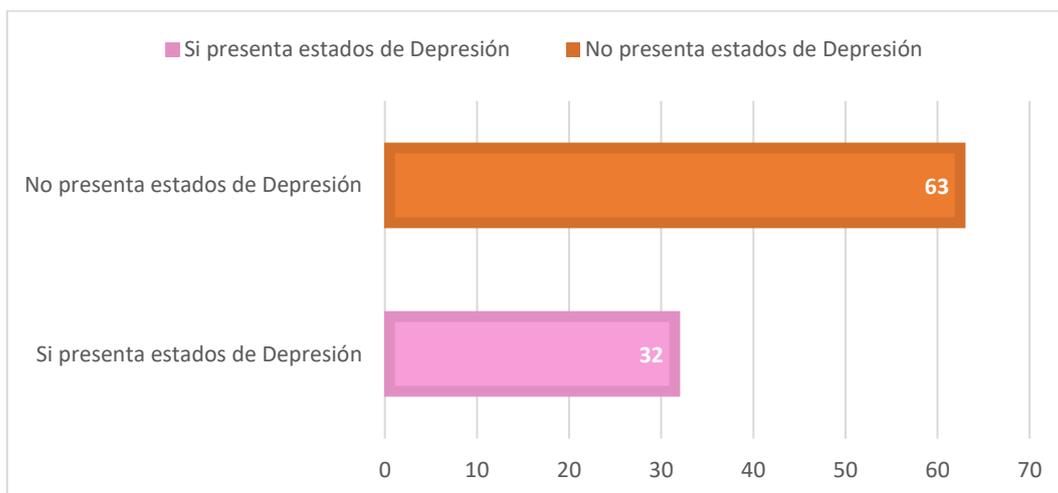


Fuente: Escala de Ansiedad de GOLDBERG-2020

Elaborado por: Mishell Arguello

De los 95 trabajadores encuestados el 17% señaló que, si ha presentado algún estado relacionado con depresión, mientras que el 83% no los ha presentado.

Gráfico 23 Población de estudio según la Escala de Depresión GOLDBERG



Fuente: Escala de Ansiedad de GOLDBERG-2020

Elaborado por: Mishell Arguello

Los resultados que nos muestra el gráfico se obtuvo que 32 trabajadores presentan estados de depresión, debido a que, sus respuestas afirmativas en la segunda sub-escala (Depresión) puntúa 2 o más alto (≥ 2), mientras que 63 no los presenta.

3.2 Aplicación práctica

La investigación se realizó a 95 trabajadores de la empresa de Turismo, quienes adoptaron la modalidad de teletrabajo como medida preventiva frente al COVID-19 demostrando que existen niveles y estados de estrés, ansiedad y depresión de la siguiente manera:

- Con respecto a la escala SEPPO ARO, se obtuvo que, 35 trabajadores presentan sintomatologías relacionadas a afecciones de estrés, 57 poseen un bajo nivel de estrés, mientras que 3 tendencia a estrés.
- Con respecto a la escala de ansiedad y depresión de GOLDBERG observamos que, 62 trabajadores presentan estados de ansiedad y 33 no los presentan, en cuanto a estados de depresión 32 trabajadores los presentan y 63 no los presentan.

Por consiguiente, se propone realizar un plan de acción como medida de afrontamiento a los resultados, con el objetivo de fortalecer la salud emocional- mental y física de los trabajadores y a su vez revisar o reestructurar perfiles y actividades laborales que pudieron verse afectados por la pandemia COVID-19.

A continuación, se presenta la organización de contenidos con temas y objetivos a tratarse en talleres y charlas virtuales:

Tabla 2 Organización de contenidos del plan de acción

		PLAN DE ACCIÓN SOBRE NIVELES Y ESTADOS DE ESTRÉS, ANSIEDAD Y DEPRESIÓN								CRONOGRAMA																				
		Ciudad:	Quito			Fecha de elaboración:	28-jun-20			ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21									
#	DESCRIPCIÓN	TEMAS	ACTIVIDADES	FRECUENCIA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	RECURSOS	DIRIGIDO	RESPONSABLES	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21									
Trabajadores	1	Socialización de resultados	Estrés, ansiedad y depresión	*Inducción de temas y presentación del plan de acción.	Anual	Presentar el estudio realizado, hallazgos encontrados y plan de acción, a través de charlas que permitirá mejorar la salud mental y física de los trabajadores.	Charla virtual, preguntas	Infografías sobre el tema, presentación Power Point	Todo el personal	Talento Humano, Médico Ocupacional y Coordinador de SSO	x																			
			Resultados de las encuestas	*Sensibilizar y socializar los resultados encontrados																										
			Objetivos del plan de acción	*Sensibilizar y socializar el plan de acción.																										
	2	Síntomas de estrés, ansiedad y depresión encontradas en las encuestas	Estrés	*Realizar evaluaciones médicas periódicas a los trabajadores, principalmente a aquellos que presentan niveles y estados de estrés, ansiedad y depresión.	Trimestral	Informar a los trabajadores sobre las principales sintomatologías relacionadas con niveles y estados de estrés, ansiedad y depresión, presentadas en la organización, mediante foros y evaluaciones, con el fin de implementar actividades que ayuden a reducir efectos negativos en su salud.	Conversatorio virtual, taller y trabajo en equipo	Fichas médicas, presentación Power Point.	Todo el personal	Talento Humano, Médico Ocupacional, Coordinador de SSO y Coordinador de Bienestar Social		x		x			x					x								
			Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico.																											
			Palpitaciones o latidos irregulares del corazón	*Desarrollar focus group virtuales, en el cual se escuchará la opinión de los trabajadores y se buscará soluciones efectivas a los hallazgos encontrados.																										
			Temblor o sudoración en las manos.	*Elaborar un organización diaria de las actividades laborales durante la jornada laboral.	Diaria								x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x						
			Ansiedad		Bimestral	*Establecer horarios para realizar ejercicios de meditación y respiración.																								
			Preocupación																											
			Dificultad para quedarse dormido																		x		x			x				

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

4.1 Conclusiones

A través de las encuestas que se utilizaron se pudo cumplir con los objetivos propuestos para la investigación:

- Con respecto al cuestionario sociodemográfico y laboral que se aplicó, se pudo constatar que:
 1. Existe una predominante cantidad de mujeres sobre hombres
 2. La mayor parte de los trabajadores indican que existe más carga laboral en modalidad de teletrabajo emergente.
 3. El rango de edad en la empresa se encuentra entre los 25 a 35 años
 4. La mayoría de los trabajadores señalan que sus ingresos se han visto afectados debido al COVID-19.
 5. 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.

- En cuanto a las sintomatologías relacionadas al estrés, las principales en los trabajadores son:
 1. Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico
 2. Temblor o sudoración en las manos
 3. Palpitaciones o latidos irregulares del corazón.

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:
 1. Preocupación,
 2. Dificultad para quedarse dormido,
 3. 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:
 1. Dificultades para concentrarse,
 2. Despertarse demasiado temprano
 3. Mantenerse con poca energía.

Por lo tanto, existen 32 casos de trabajadores quienes presentan estados de depresión.

4.2 Recomendaciones

- Se sugiere aplicar y dar un seguimiento continuo al plan de acción propuesto para verificar el progreso de los trabajadores y el cumplimiento de los objetivos detallados.
- Realizar anualmente mediciones 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 eliminar estrés, ansiedad y depresión.
- Realizar seguimiento a los trabajadores a los cuales se les ha aplicado el plan de acción propuesto.

BIBLIOGRAFÍA

- Aldrete, González, Navarro, León, Pérez. (2016). Factores Psicosociales y Estrés en personal de enfermería de un hospital público de tercer nivel de atención. *Medigraphic*, 8.
- Arrieta, Díaz & Gonzáles. (2014). Síntomas de depresión y ansiedad en jóvenes universitarios: prevalencia y factores relacionados. *scielo*, 9.
- Bernardina, Fabregat, Cifre Gallego. (2020). Teletrabajo y Salud: un nuevo reto para la Psicología. *Papeles del Psicólogo*, 83.
- Bottos, A. V. (2008). *Teletrabajo su proteccìon en el derecho laboral*. Buenos Aires: Cathedra Jurídica.
- Castellón, Ibern, Gili, Lahera, Sanz & Saiz. (2016). El abordaje de la depresión en el ámbito del trabajo: recomendaciones clave. *ELSEVIER*, 1-6.
- COE. (2020). *Informe de Situación COVID-19 Ecuador*.
- Comercio EL Universo. (13 de enero de 2020). *El Universo*. Obtenido de El Universo: <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/01/13/nota/7689666/que-hacer-enfrentar-depresion>
- Computerworld. (23 de marzo de 2020). *Gartner indica que el COVID-19 impulsa al 88% de las empresas al teletrabajo*, pág. 1.
- Fisterra. (18 de 12 de 2015). *Fisterra*. Obtenido de Fisterra: <https://www.fisterra.com/guias-clinicas/trastornos-ansiedad/>
- INSST. (2020). *Prevención de riesgos psicosociales en situación de trabajo a distancia debida al Covid-19*. España.
- Lacosta, V. V. (2019). *El estrés laboral. Análisis y prevención*. Zaragoza: Presnas de la Universidad de Zaragoza.
- Malacara, N. (2020). La contingencia sanitaria detona estrés postraumático en 7 de cada 10 empleados. *Revista Expansiòn*.

- MDT. (8 de mayo de 2020). *Cámara de industrias y producción*. Obtenido de Cámara de industrias y producción: <https://www.cip.org.ec/2020/05/08/repositorio-de-documentos-emergencia-covid-19-ecuador/>
- Ministerio del Trabajo. (2016). *ACUERDO MINISTERIAL No. MDT-2016-190*. Ecuador.
- Ministerio de Sanidad y consumo, España. (2008). *Guía de Práctica Clínica para el Manejo de Pacientes con Trastornos de Ansiedad en Atención Primaria*. Obtenido de Guía de Práctica Clínica para el Manejo de Pacientes con Trastornos de Ansiedad en Atención Primaria: https://portal.guiasalud.es/wp-content/uploads/2018/12/GPC_430_Ansiedad_Lain_Entr_compl.pdf
- Nacional, A. (noviembre de 2008). *Constitución de la república del Ecuador 2008*. Obtenido de Constitución de la república del Ecuador 2008: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Nacional, C. (26 de septiembre de 2005). *Código del trabajo*. Obtenido de Código del trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 1-21.
- OIT. (2020). *OIT (Organización Internacional del Trabajo)*. Obtenido de OIT (Organización Internacional del Trabajo): <https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/lang-es/index.htm>
- OIT, (. I. (2020). *OIT (Organización Internacional del Trabajo)*. Obtenido de OIT (Organización Internacional del Trabajo): https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed_norm/---normes/documents/publication/wcms_739939.pdf

- OIT, O. I. (s.f.). Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo. *Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo*. El Salvador: Equipo técnico del trabajo decente de la OIT.
- OMS. (mayo de 2019). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- OMS. (2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: http://origin.who.int/mental_health/management/depression/es/
- OMS Organización Mundial de la Salud. (2020). *Protección de la Salud de los trabajadores* . Obtenido de Sensibilizando sobre el Estrés laboral en los Países en Desarrollo: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessi](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=...)
o
- OTP, Fundación. (2020). RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TELETRABAJO Y CÓMO COMBATIRLOS DESDE UNA PERSPECTIVA DE GÉNERO. *OTP, Fundación*, 1.
- Rubbini, N. I. (5 de diciembre de 2012). Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. *Los riesgos psicosociales en el teletrabajo*. Argentina: Bibhuma.
- Sainz, C. D. (2013). Ansiedad y depresión en pacientes embarazadas. *Science Direct*, 27.
- Sierra, Ortega & Zubeidat. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Mal-estar E Subjetividade*, 1-51.
- Trujillo, Y. (1 de mayo de 2020). El estrés es el principal motivo de teleasistencia psicológica en Ecuador. *El comercio*.
- Unda, Nava, Contreras. (2019). Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en teleoperadores asociado a síntomas psicósomáticos, ansiosos y depresivos. *Revista electrónica de Psicología de la FES Zaragoza- UNAM*, 36.
- Velez, R. (21 de abril de 2020). ¿Cuál es el impacto del covid-19 en los trabajadores de Ecuador: teletrabajo, rebaja salarial, despido intempestivo? *El comercio*, pág. 1.

ANEXOS

Anexo A. Encuesta para el perfil Sociodemográfico y Laboral.

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:

*Para cada pregunta seleccione solamente una respuesta.

*Conteste todas las preguntas.

1. Género *

Marca solo un óvalo.

Femenino

Masculino

2. Edad *

Marca solo un óvalo.

De 18 a 25 años

De 25 a 35 años

De 35 a 45 años

De 45 años en adelante

2. Estado Civil *

Marca solo un óvalo.

- Soltero/a
- Unión Libre
- Divorciado /a
- Casado/a
- Viudo/a
- Madre soltera
- Padre soltero

3. Número de personas a cargo en su puesto de trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Ninguna
- 1 a 3 personas
- 3 a 6 personas
- Más de 6 personas

4. Nivel de estudios *

Marca solo un óvalo.

- Primaria
- Secundaria
- Técnico / Tecnológico
- Tercer nivel (Universitario)
- Especialista / Maestría
- Otro: _____

5. ¿Cuál es su ciudad de trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- Quito
- Guayaquil

6. A qué departamento pertenece *

Marca solo un óvalo.

- Administración
- Administración Agencias Aliadas
- Agencias Guayaquil
- Agencias Quito
- Apertura Y Fidelización De Clientes
- Áreas De Apoyo
- BCD Travel
- BLS Guayaquil
- BLS Quito
- Centro Corporativo
- Corporativo
- Eventos Corporativos
- Finanzas
- Gerencias
- Implantes Farmacéuticos
- Implantes Varios
- Marketing
- Talento Humano
- Tecnología
- Otro: _____

7. Antigüedad en la empresa *

Marca solo un óvalo.

- Menos de 1 año
- 1 a 5 años
- 5 a 10 años
- 10 a 15 años
- 15 a 20 años
- De 20 años en adelante

8. A continuación seleccione una sola respuesta *

Marca solo un óvalo por fila.

	Sí	No
¿Se han visto afectados sus ingresos económicos como consecuencia del COVID-19?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Tiene hijos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. ¿Realizaba usted teletrabajo antes de la emergencia sanitaria? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

10. ¿Considera usted que se ha alterado su rutina de trabajo en la modalidad de teletrabajo debido al COVID-19? *

Marca solo un óvalo.

- Más actividad laboral
- 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. *

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Nada de riesgo	<input type="radio"/>	Altamente riesgoso										

Elaborado por: Mishell Arguello

Anexo B. Escala sintomática de estrés SEPPO ARO.

Cuestionario de salud integral

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

Instrucciones:

*Elija una sola respuesta.

*Conteste todas las preguntas.

1. Acidez o ardor en el estómago *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente

2. Pérdida de apetito *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente

3. Deseos de vomitar o vómitos *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente

4. Dolores abdominales *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente

5. Diarreas u orinar frecuentemente *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente

6. Dificultades para quedarse dormido *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente

7. Pesadillas *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente

8. Dolores de cabeza *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente

9. Disminución del deseo sexual *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente

10. Mareos *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente

11. Palpitaciones o latidos irregulares del corazón *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente

12. Temblor o sudoración en las manos *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente

13. Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
 Algunas veces
 Frecuentemente
 Muy frecuentemente

14. Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
 Algunas veces
 Frecuentemente
 Muy frecuentemente

15. Falta de energía o depresión *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
 Algunas veces
 Frecuentemente
 Muy frecuentemente

16. Fatiga o debilidad *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
 Algunas veces
 Frecuentemente
 Muy frecuentemente

17. Nerviosismo o ansiedad *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
 Algunas veces
 Frecuentemente
 Muy frecuentemente

18. Irritabilidad o enfurecimientos *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
 Algunas veces
 Frecuentemente
 Muy frecuentemente

Fuente: Escala Sintomática de estrés SEPP0 ARO-2020

Elaborado por: Mishell Arguello

Anexo C. Escala de Depresión y Ansiedad de “GOLDB

Cuestionario de fortalecimiento humano

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

Instrucciones:
*Elija una sola respuesta.
*Conteste todas las preguntas.

19. A continuación seleccione una sola respuesta *

Marca solo un óvalo por fila.

	Sí	No
1. ¿Se ha sentido muy excitado, nervioso o en tensión?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ¿Ha estado muy preocupado por algo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ¿Se ha sentido muy irritable?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ¿Ha tenido dificultad para relajarse?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ¿Ha dormido mal, ha tenido dificultades para dormir?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ¿Ha tenido dolores de cabeza o nuca?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ¿Ha tenido alguno de los siguientes síntomas: temblores, hormigueos, mareos, sudores, diarrea?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. ¿Ha estado Ud. preocupado por su salud?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. ¿Ha tenido alguna dificultad para conciliar el sueño, para quedarse dormido?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. A continuación seleccione una sola respuesta *

Marca solo un óvalo por fila.

	Sí	No
1. ¿Se ha sentido con poca energía?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ¿Ha perdido Ud. su interés por las cosas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ¿Ha perdido la confianza en sí mismo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ¿Se ha sentido Ud. desesperanzado, sin esperanzas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ¿Ha tenido dificultades para concentrarse?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ¿Ha perdido peso? (a causa de su falta de apetito)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ¿Se ha estado despertando demasiado temprano?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. ¿Se ha sentido Ud. enlentecido?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Cree Ud. que ha tenido tendencia a encontrarse peor por las mañanas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fuente: Escala de Depresión y Ansiedad de GOLDBERG-2020

Elaborado por: Mishell Arguello