



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE:

LICENCIADO/A EN PSICOLOGÍA

TEMA: Niveles de Estrés Laboral en los trabajadores de la empresa “Bróker de Seguros Servimax” modalidad de Teletrabajo, en el contexto de la Pandemia por la Covid - 19

AUTOR/ A: Carla Fernanda Galeas Romero

TUTOR/ A: Mg. Alexandra Yakeline Meneses Meneses

QUITO- ECUADOR

AÑO: 2022

DEDICATORIA

A mis padres/ A mi persona

Gracias por su amor y enseñanzas de cada día, por acompañarme en este largo camino, por haberme levantado cada vez que caía, por su esfuerzo para brindarme los estudios a costa de sus sueños personales.

A mí mismo, por no haberme rendido a consecuencia de todos los conflictos emocionales que tuve a lo largo de la vida, las cuales estuvieron causando conflicto en mis labores académicas y en mi vida cotidiana.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a Dios, quien me dio la sabiduría y la fuerza necesaria para continuar cada día en el camino hasta llegar a la realización de esta importante meta.

Gracias a mis padres por su amor y apoyo incondicional, por ser un pilar fundamental al enseñarme el significado de la responsabilidad y el esfuerzo; gracias por ser mi mayor motivación y por brindarme su amor infinito

A mis docentes, especialmente a mi tutora por su comprensión y paciencia, quien gracias a su guía hizo posible la culminación de este trabajo de investigación.

Gracias Infinitas

DECLARACIÓN DE OBRA ORIGINAL

Yo, Carla Fernanda Galeas Romero, con cédula N.º 1726632753, declaro lo siguiente:

He leído el reglamento del Consejo Académico de la Universidad Israel. Reglamento sobre propiedad intelectual, y la Normatividad Nacional relacionada al respeto de los derechos de autor. Esta disertación cuyo título es “Niveles de Estrés Laboral en los trabajadores de la empresa “Bróker de Seguros Servimax” modalidad de Teletrabajo, en el contexto de la Pandemia por la Covid – 19”, representa mi trabajo original, excepto donde he reconocido las ideas, las palabras, o materiales de otros autores.

Cuando se han presentado ideas o palabras de otros autores en esta disertación, he realizado su respectivo reconocimiento aplicando correctamente los esquemas de citas y referencias bibliográficas en el estilo requerido.

Por último, he sometido esta disertación a la herramienta Turnitin de integridad académica, definida por la universidad.

Fecha: Quito, 10 de febrero del 2022

A handwritten signature in blue ink that reads "Carla Galeas". The signature is written in a cursive style and is enclosed within a large, hand-drawn oval.

Carla Fernanda Galeas Romero

CC. 1726632753

APROBACION DE LA TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto Integrador de Carrera titulado “Niveles de Estrés Laboral en los trabajadores de la empresa “Bróker de Seguros Servimax” modalidad de Teletrabajo, en el contexto de la Pandemia por la Covid – 19”, presentado por Carla Fernanda Galeas Romero, con cédula N.º 1726632753, estudiante de la Carrera de Licenciatura en Psicología, pregrado, Facultad de Artes y Humanidades de la Universidad Israel.

Confirmando, que posterior a la revisión del documento de investigación, este reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Grado que se designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Quito, 10 de febrero del 2022

TUTOR:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alexandra Meneses Meneses', is written over a light blue rectangular stamp. The signature is fluid and cursive.

Mg. Alexandra Yakeline Meneses Meneses

CI. 1715155147

PRESENTACIÓN

El presente documento es un trabajo de investigación titulado: “Niveles de Estrés Laboral en los trabajadores de la empresa “Bróker de Seguros Servimax en la modalidad de Teletrabajo, por la pandemia por la Covid – 19”.

El presente proyecto integrador de carrera consta de los siguientes capítulos:

El primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema.

En el segundo capítulo, se describen las hipótesis y objetivos de la investigación.

El tercer capítulo, se detalla el marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados: descriptivos y la contrastación de hipótesis.

En el quinto capítulo se expone la discusión, posteriormente en el capítulo sexto se muestran las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las recomendaciones, que permiten justificar la presente investigación.

Finalmente, en el capítulo séptimo se coloca las referencias bibliográficas y en el capítulo octavo, los anexos.

Por lo expuesto, deseamos sirva de aporte a quienes se interesen por el tema, y puedan replicar la investigación.

RESUMEN

Título

Niveles de Estrés Laboral en los trabajadores de la empresa “Bróker de Seguros Servimax” modalidad de Teletrabajo, en el contexto de la Pandemia por la Covid – 19.

Introducción

El presente estudio tiene como finalidad evaluar de la mejor manera los niveles de estrés laboral para las personas que realizan teletrabajo. La importancia de investigar sobre el estrés y su incidencia en el teletrabajo a causa de la pandemia por Covid-19, tienen una gran connotación ya que están relacionadas directamente con la organización del trabajo, el contenido laboral y la realización de las tareas; que se presentan afectando el desarrollo del trabajo, como la salud del trabajador; ocasionando estrés laboral, el cual se va a reflejar, en su salud mental, su desempeño y satisfacción laboral.

Objetivo

Determinar los niveles de estrés laboral en el contexto de la pandemia en los trabajadores del broker de seguros SERVIMAX.

Métodos

Es un estudio no experimental, de diseño descriptivo y explicativo, se uso la ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS para la medición, de muestra no probabilística; que costa de 50 empleados, los cuales se encuentran laborando bajo la modalidad de teletrabajo.

Resultados

No existen altos niveles de estrés laboral, la tendencia se orienta en niveles bajos e intermedios. La falta de cohesión grupal y el territorio organizacional fueron los estresores asociados al estrés laboral; como parte de las condiciones del teletrabajo asociadas a este fenómeno.

Conclusiones

El estudio aplicado a los trabajadores del “Broker de Seguros Servimax”, cuya modalidad actual es el teletrabajo, mostraron bajos niveles de estrés laboral, en el contexto, de la pandemia.

Palabras claves: Estrés Laboral, La Covid, Teletrabajo, Servimax, Pandemia

ABSTRACT

Title

Levels of Labor Stress in the workers of the company "Bróker de Seguros Servimax" Telework modality, in the context of the Pandemic by the Covid - 19.

Introduction

The present study has as purpose to canalize in the best way the levels of labor stress for the people who realize telework. The importance of researching stress and its impact on teleworking due to the Covid-19 pandemic has a great connotation since it is directly related to the organization of work, work content and the performance of tasks; that occur affecting the development of work, such as the health of the worker; causing work stress, which will be reflected in their mental health, their performance and job satisfaction.

Objective:

Determine the impact of labor stress in the context of the pandemic on the workers of the SERVIMAX insurance broker.

Methods

It is a non-experimental study, of descriptive and explanatory design, the Ilo-Who Labor Stress Scale was used for the measurement, with a non-probabilistic sample of 50 employees which are working under the teleworking mode.

Results

There are no high levels of work stress, the tendency is oriented in low and intermediate levels. The lack of group cohesion and the organizational territory were the stressors associated with work stress as part of the telework conditions associated with this phenomenon.

Conclusions

The applied study showed that the workers of the "Servimax Insurance Broker", whose current modality is teleworking, do not experience high levels, on the contrary, they present low levels of work stress, in the context of the pandemic.

Keywords: Work Stress, Covid, Telework, Servimax, Pandemic

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

Presentación	8
Resumen.....	9
ÍNDICE DE CONTENIDOS	12
Lista de tablas	16
Introducción	18
CAPITULO 1.....	26
MARCO TEORICO.....	26
1.1.1 Subtema (dimensiones, acorde a la tabla de operacionalización).	27
1.2 Tema de la variable	33
1.2.1 Subtema (dimensiones, acorde a la tabla de operacionalización).	36
CAPITULO 2.....	37
OBJETIVOS E HIPÓTESIS.....	37
2.1 Objetivo general	37
2.1.1 Objetivo específico 1	37
2.1.2 Objetivo específico 2.....	37
2.1.3 Objetivo específico 3	37
2.2 Hipótesis General /preguntas científicas (depende el tipo de estudio que esté aplicando)	38

2.2.1 Hipótesis específica 1	38
2.2.2 Hipótesis específica 2	38
2.2.3 Hipótesis específica 3	38
CAPÍTULO 3.....	39
METODOLOGÍA.....	39
3.1 Método, diseño y alcance	39
3.2 Población y muestra	40
3.3 Técnicas e instrumentos	40
3.3.1 Operacionalización de variables (Adjuntar cuadro)	42
3.4 Procedimiento.....	45
3.5 Análisis estadístico.....	46
CAPÍTULO 4.....	47
RESULTADOS.....	47
4.1 Resultados objetivo 1	47
4.2 Resultados acordes a objetivo 2	49; Error! Marcador no definido.
4.3 Resultados acordes a objetivo 3	Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO 5.....	58
DISCUSIÓN	58
5.1 Discusión de resultados (acorde al marco teórico referencial y resultados por objetivos)	
.....	58

5.2 Limitaciones del estudio.....	63
CAPÍTULO 6.....	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
6.1 Conclusiones (de acuerdo a los objetivos).	65
6.2 Recomendaciones.....	66
CAPÍTULO 7.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
7.1 Bibliografía (APA 7ma edición)	67
CAPÍTULO 8.....	73
8.1 ANEXOS.....	73

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Cuadro de nivel de estrés laboral	41
Tabla 2: Operacionalización de Variables	42

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Población de Estudio Según el Género.....	35
Figura 2. Población de estudio Según la Edad	35
Figura 3. Población de estudio según estado civil	36
Figura 4. Clima Organizacional	37
Figura 5. Estructura Organizacional.....	37
Figura 6. Territorio Organizacional.....	38
Figura 7. Tecnología.....	39
Figura 8. Influencia del Líder.....	40
Figura 9. Falta de Cohesión.....	41
Figura 10. Respaldo de Grupo.....	41
Figura 11. Niveles de Estrés Acorde a la muestra.....	42
Figura 12. Datos Globales de las Dimensiones	43
Figura 13. Nivel Bajo de Estrés según Factores Sociodemográficos.....	43
Figura 14. Nivel Intermedio de Estrés según Factores Sociodemográficos.....	44
Figura 15. Nivel de Estrés según Factores Sociodemográficos.....	45

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, busca evaluar el estrés que genera el teletrabajo en los trabajadores del bróker de seguros SERVIMAX en el periodo de confinamiento por la Covid-19, con la finalidad de canalizar de la mejor manera los niveles de estrés laboral para las personas que realizan teletrabajo.

Tal como lo describe la OMS (2020) el nuevo coronavirus, se detectó por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, en China, este nuevo virus fue nombrado oficialmente como SARS-CoV-2, además el nombre oficial de la enfermedad provocada por el nuevo virus es "COVID19", causando en el 80% los casos síntomas respiratorios, ante la rápida propagación por todos los continentes, la Organización Mundial de Salud (American Thoracic Society, 2020) declaró en estado de emergencia la salud pública a nivel mundial (American Thoracic Society, 2020).

Los primeros casos de COVID-19 “se relacionaron con un mercado de animales vivos en Wuhan, China, lo que sugiere que el virus se transmitió inicialmente de los animales a los seres humanos, La diseminación de persona a persona se produce a través del contacto con secreciones infectadas, principalmente a través del contacto con gotitas respiratorias grandes, pero también podría ocurrir a través del contacto con una superficie contaminada por gotitas respiratorias” (Piña-Ferrer, 2020).

La epidemia Covid-19, “se ha extendido prácticamente a todos los países del mundo con consecuencias catastróficas; de muertes y pérdidas económicas incalculables y los más afectados son los llamados países del tercer mundo, que viven en un sistema de endeudamiento permanente” (Pérez et al., 2020).

La Organización Internacional del Trabajo en Ecuador define al teletrabajo “como un nuevo esquema de laborar, en un lugar alejado de una oficina central o instalaciones de producción, comercio, servicios, etc., separando al trabajador del contacto personal con colegas y líderes que estén en esa oficina” (Conectado, 2017).

El teletrabajo es un modelo que implica cambios dentro de la organización lo cual representa beneficios, pero también riesgos, para la salud mental de los trabajadores, por ello es importante no ignorar el estado de bienestar laboral, concepto muy importante para las organizaciones ya que las empresas necesitan alcanzar ese estado de equilibrio físico y mental de sus colaboradores (*Lara Parra Ke*, 2021).

Este nuevo escenario universal por el Covid-19, casi la totalidad de los continentes declararon estado de Emergencia Nacional y se dispuso el cierre de fronteras y el aislamiento social obligatorio, con la finalidad de reducir el riesgo de propagación del covid-19; el sector productivo ve la necesidad del trabajo no presencial, el trabajo en casa, el teletrabajo como estrategia para equilibrar la economía y evitar la reducción del empleo(*Lara Parra Ke*, 2021).

Los gestores de talento humano nos hablaron del teletrabajo hace más de una década, cuando se referían a “modificar las estructuras organizacionales, haciéndolas más planas, flexibles, horizontales y modulares; nos hablaron también de ciertos cargos que en el futuro no requerirían estar dentro de una empresa, oficina o contexto similar” (Marroquín, 2020). La pandemia por COVID -19, ha obligado a muchas organizaciones implementar el teletrabajo para continuar con el proceso productivo de la empresa. Sin embargo, en su gran mayoría nunca avizoraron esta modalidad, por esta razón no todas las instituciones públicas y privadas, de cualquier tipo de negocio, estuvieron preparadas para enfrentarse a este nuevo reto y mantener el mismo nivel de calidad en sus servicios (Páez et al., 2020).

El primer caso confirmado en Ecuador de COVID- 19, tuvo lugar en febrero de 2020 y el 11 de marzo de 2020 se declara el estado de emergencia en el país y el 17 de marzo de 2020, el Ministerio del Trabajo publica las directrices para el teletrabajo durante el período de emergencia sanitaria. Es así como las organizaciones tuvieron que cerrar sus puertas y comenzar a trabajar desde casa lo que hizo que aumente el estrés laboral en sus empleados por efecto de la cuarentena, el encierro y la falta de recreación, el bienestar emocional se vio afectado ocasionando una serie de preocupaciones que se tornaron ansiedad y angustia en los trabajadores y la población en general (Páez et al., 2020).

La OMS define al bienestar emocional como un “estado de ánimo en el cual las personas se da cuenta de sus propias aptitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productivamente, fructíferamente y sea capaz de hacer una contribución a la comunidad” (American Thoracic Society, 2020) . Desde este punto de vista el bienestar es un derecho que en la mayoría de los casos debe darse.

El estrés laboral es un tema de importancia ya que es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad y embiste especialmente a los trabajadores, en base a diferentes escenarios sobre las consecuencias del COVID-19 en el crecimiento del PIB mundial, las estimaciones de la OIT indican un aumento del desempleo mundial de entre 5,3 millones y 24,7 millones de persona, “ los gobiernos han realizado esfuerzos para generar estrategias para reactivar la economía de sus países con el reimpulso de uso de plataformas tecnológicas y comercio electrónico” (Karina & Betty, 2021).

La importancia de investigar sobre el estrés y su incidencia en el teletrabajo a causa de la pandemia por Covid-19, tienen una gran connotación ya que están relacionadas directamente con la organización del trabajo, el contenido laboral y la realización de las tareas; que se presentan

con capacidad; de afectar tanto el desarrollo del trabajo, como la salud del trabajador; ocasionando estrés laboral, el cual se va a reflejar, en su salud mental, su desempeño y satisfacción laboral (Pinto & Muñoz, 2020).

En ese sentido el conocimiento del estrés y las estrategias de cómo afrontarlo a nivel organizacional y a nivel individual, es de suma importancia para que la empresa pueda brindar asesoría valiosa a sus empleados con la finalidad de prevenir y buscar soluciones, y así poder intervenir en aquellas áreas de su vida personal y profesional que se encuentren afectadas para mejorar su rendimiento dentro y fuera de la institución (Carranco Madrid, 2021).

Planteamiento del problema

A nivel mundial se está afrontando el surgimiento de un reciente virus nombrado coronavirus el cual, usualmente “ocasiona un padecimiento infeccioso; la enfermedad se situó en china Wuhan” (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2019). Extendiéndose progresivamente en diversas partes del mundo; la enfermedad esencialmente provoca alteración en los pulmones y corazón. El 11 de marzo del 2020 (OMS, 2019), afirmó como pandemia la nueva enfermedad, en vista de que su alcance fue en diversos países a nivel mundial.

Actualmente, el mundo está afrontando la primera pandemia global de la historia, ocasionando la adopción de estrictas medidas de confinamiento domiciliario, cambiando los estilos de vida y condiciones de empleo de millones de personas (Pinargote-Párraga & Vera-García, 2021). En Ecuador las medidas de bioseguridad implementadas, por las autoridades son acatadas de forma irregular por la población, adoptando condiciones de empleo atípicas, como teletrabajo, tiempo parcial, reducción o incremento de la jornada laboral, esto último se visualiza principalmente en los profesionales de la salud, y muchos otros han perdido el empleo como

consecuencia del cierre de empresas, generando un incremento de los riesgos psicosociales, como el estrés laboral (Rodríguez-Leor et al., 2021) .Mientras el “estrés laboral se conceptualiza como una respuesta fisiológica, psicológica o conductual para adaptarse a presiones en el entorno u organización en el trabajo, intentando recuperar la homeostasis, comportándose de forma diferente en cada individuo, dependiendo de varios aspectos, personales, económicos, emocionales y sociales (Zuñiga, 2019). “La COVID-19, es un suceso estresante que amenaza la vida de millones de personas, desencadenando sintomatología psicofisiológica, como agotamiento, despersonalización, falta de realización personal, depresión, bien por el incremento de la jornada laboral, la redistribución de las tareas, la sobrecarga de trabajo o cualquier otro factor, que está ocasionando un mayor riesgo de suicidios”(Quiranza, 2021) No todos los trabajadores experimentan el mismo impacto emocional, considerando que algunos cuentan con herramientas psicológicas para manejar situaciones adversas, mientras que otros, con mayor vulnerabilidad tienen mayor propensión a padecer trastornos psicológicos. “Los trabajadores que desarrollan estrés laboral, probablemente laboran en entornos que exigen una mayor demanda psicológica, dificultando su adaptación (Quiranza, 2021).

La OMS “también considera que la salud de los trabajadores se verá afectada por las nuevas condiciones de empleo e inseguridad, pudiendo desencadenar trastornos depresivos, como miedo, frustración, insomnio, culpa, incluso, estrés postraumático” (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2019). El impacto que ha generado el estrés laboral por la pandemia y “los niveles de afrontamiento o respuesta a las situaciones estresantes son distintos en cada persona, debido a que no se verán afectadas de la misma manera” (Chuco, 2021). Considerando que existen inadecuadas condiciones sobre el estrés laboral en los trabajadores, esto puede suponer una amenaza para el avance emocional, individual y social en los colaboradores, la pandemia del

Covid-19 ha interferido inevitablemente en la vida de las personas, lo cual ha causado cambios fuertes a nivel social y personal, la forma en la que se trabaja se ha modificado ya sea asistiendo a su sitio de trabajo o desde casa, esto implica que se generen emociones fuertes como el estrés debido a la situación (Palacios Cruz et al., 2021).

Justificación

Indudablemente en América Latina, “El estrés laboral es uno de los principales problemas que se encuentran en varios países, puesto que sus efectos negativos se manifiestan de varias formas, entre las cuales se incluyen enfermedades circulatorias, gastrointestinales, trastornos físicos, psicósomáticos y psicosociales, ocasionando un menor rendimiento y por ende afectando a la producción y economía de las empresas e instituciones” (Pinargote-Párraga & Vera-García, 2021).

Muchos trabajadores en el Ecuador ante la llegada de la Pandemia del COVID-19 y la implementación de la modalidad del teletrabajo en casi todas las empresas como una opción para mantener el funcionamiento de las empresas y por ende el trabajo de los empleados en este tiempo de cuarentena, han valorado de manera positiva, el hecho de poder organizar la oficina en sus casas, sin embargo, no todo lo relacionado con el teletrabajo en casa es tan placentero (Rodríguez-Leor et al., 2021)

El teletrabajo incluye innumerables ventajas tanto a la empresa como al trabajador, pero también de riesgos para la salud del trabajador entre los que destacan el aislamiento personal y social, aspectos como la fatiga visual y mental, condiciones ergonómicas del puesto de trabajo” (Arteaga & Russo, 2020).

La pandemia de COVID-19 “ha llevado a muchos trabajadores a quedarse en casa, mantener menos interacciones sociales y hacer menos ejercicio, provocando con ello consecuencias negativas para la salud física y mental” (Leon Bazan & Zolano Sánchez, 2020).

Desde este punto de vista, se justifica el interés del autor, por aportar desde este trabajo de investigación, al bienestar de los trabajadores, a la productividad de la empresa y al progreso social. “refiriendo como principal actor al covid19, fue tanto su nivel de virulencia y expansión, que su crecimiento y contagio se dio de forma exponencial, entendiendo que, para el 30 de enero de 2020, casi un mes después, ya eran 7.711 contagiados y su letalidad representaba alrededor de 2,20%, el mismo día fue declarado como pandemia” (Alcivar Cedeño et al., 2021).

Este virus no solo ha afectado a la salud, “sino también a la economía global, expertos definen como “década perdida” para América Latina (Alcivar Cedeño et al., 2021). “En este sentido, la situación de la pandemia de la covid-19 en Ecuador ha demostrado que el desarrollo e impacto de la ciencia y la medicina en la sociedad ecuatoriana están inextricablemente ligados a los procesos de fragilidad política, social y económica que esta nación sudamericana ha estado experimentando durante los últimos años”(Chauca, 2021).

La alarmante situación, que se vive tiene, por lo pronto, su punto de expresión máxima en Guayaquil. “La barbarie parece haberse instaurado en esta ciudad portuaria con la llegada del coronavirus (la COVID-19): cientos de familias devastadas por la muerte de algún familiar, cadáveres por doquier, inclusive cadáveres extraviados, cientos de trabajadores de la salud contagiados, y miles de personas que se debaten entre morirse de hambre al buscar el sustento diario en las calles o morirse de coronavirus” (Acosta, 2020). En un ambiente golpeado duramente por una grave crisis económica que, ante la incapacidad de respuesta del gobierno, está provocando masivos despidos, ha llevado a más y más empresas al borde de la quiebra,

mientras se hunden en la debacle miles de negocios informales(Issn, 1999) .El propósito de esta investigación es recopilar la información suficiente para mostrar la relación del estrés laboral generado por la pandemia del COVID-19 en los trabajadores, a causa del teletrabajo.

Bajo este antecedente, esta investigación busca resolver lo siguiente: ¿Cuál es el Nivel de Estrés Laboral en los trabajadores de la empresa “¿Bróker de Seguros Servimax” modalidad de Teletrabajo, en el contexto de la Pandemia por la Covid - 19?

CAPITULO 1

MARCO TEORICO

1.1. Estrés Laboral

El estrés se define como “una reacción fisiológica del organismo ante una situación que se percibe como amenazante o con una demanda excesiva” (Torres, 2021), el estrés es una respuesta automática y natural que da nuestro cuerpo antes situaciones que nos resultan amenazadoras o desafiantes, el cual se genera por un proceso de interacción entre los eventos del entorno y nuestras respuestas cognitivas, emocionales y físicas. Cuando el estrés se intensifica, nuestra salud, nuestro desempeño académico o profesional, al igual que nuestras relaciones de pareja pueden verse afectados. Las señales más frecuentes del estrés son “Emociones: ansiedad, irritabilidad, miedo, fluctuación del ánimo, confusión o turbación. “Pensamientos: excesiva autocrítica, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, olvidos, preocupación por el futuro, pensamientos repetitivos, excesivo temor al fracaso” (Alcivar Cedeño et al., 2021) .

También presenta conductas como son reacciones impulsivas, aumento de consumo de sustancias como alcohol, drogas, etc. y pérdida del apetito. Los cambios físicos más frecuentes que se dan son sudoraciones, dolores de espalda y cuello, palpitaciones entre otros.

Los grupos con mayores niveles de estrés; las mujeres, los jóvenes y los padres, arrojo datos como que un 51% de las mujeres han permanecido despiertas por la noches debido a situaciones de estrés en contraste con un 32% en los hombres, los padres son los adultos más estresados y en consecuencia han presentado problemas de salud física y emocional, algunos de los síntomas que manifestaron son irritabilidad con un 44%, ansiedad 43%, sentirse abrumado 42% e ira en un 35%. Los adultos jóvenes presentan mayores niveles de estrés que otras

generaciones, esto relacionado a que no hay buenas estrategias de afrontamiento, sienten sensaciones de soledad y asilamiento (Zuñiga, 2019)

El estrés se produce antes eventos externos los que no necesariamente serán muy notorios, sino que “pueden acumularse en sus efectos hasta que llegamos al límite” (González-Palma & Alarcón-Chávez, 2021) Nuestra interpretación lo que genera es que tengamos reacciones negativas de estrés, más que el evento o situación a la que nos enfrentamos.

Como podemos afrontar el estrés buscando la prevención o el control del entorno o de nosotros mismos. En situaciones en donde sea inevitable sentir estrés “, el desafío consiste en hacer frente a la situación de la manera más saludable posible, lo cual incluye no seguir haciendo aquello que sabemos que en el pasado no ha dado resultado” (Zuñiga, 2019). Se sugieren algunas estrategias de prevención frente al estrés como el realizar actividades físicas como caminar, nadar, entre otras las cuales nos reanimen, mantener una dieta saludable, evitando la automedicación y el abuso de sustancias estupefacientes, intentar mantener expectativas realistas y compartir las emociones buscando ayuda psicológica o con quien poder expresar sus emociones.

1.2 La Covid - 19 - SARS-CoV-2.

La Covid -19, se define como “una nueva forma de la enfermedad del Coronavirus la cual se debe al nuevo virus SARS-CoV2 que causa una infección aguda con síntomas respiratorios” (Ather et al., 2020) Se ubica “taxonómicamente en la familia Coronaviridae, esta familia se subdivide en cuatro géneros: Alphacoronavirus, Betacoronavirus, Gammacoronavirus y Deltacoronavirus, muchos coronavirus de los cuatro géneros mencionados son causantes de enfermedades en animales domésticos, y por lo tanto son principalmente de interés veterinario”

(Leal-Costa et al., 2021) Actualmente se conocen que siete coronavirus los cuales son de importancia médica, y pertenecen a unos de los primeros géneros mencionados, desde el punto de vista eco epidemiológico se pueden clasificar en dos grupos los cuales son coronavirus adquiridos en la comunidad o coronavirus humanos, HCoV y coronavirus zoonóticos. Los coronavirus humanos circulan libremente en la población a nivel mundial, muchos de ellos causan enfermedades respiratorias leves y “se estima que producen entre el 10% y el 30% de los casos de resfriado común” (Díaz, 2020). Por el contrario, los coronavirus zoonóticos, circulan transitoriamente, pero pueden generar grandes epidemias de enfermedad respiratoria grave.

Muchos coronavirus tienen su origen de importancia médica, incluidos los coronavirus humanos, “en particular, los betacoronavirus zoonóticos están filogenéticamente relacionados con coronavirus de murciélagos, los cuales podrían haber sido su fuente para el hombre, ya sea directamente o a través de un hospedero intermediario; dicho intermediario para el SARSCoV fue la civeta, un animal silvestre del grupo de los vivérridos, y para el MERS-CoV fue el dromedario” (Quezada-Scholz, 2020) Dentro de los estudios científicos aún no está claro cuál pudo haber sido el intermediario entre SARS-CoV-2, o si pasó directamente del murciélago al humano (Palacios Cruz et al., 2021).

Los coronavirus tienen forma esférica o irregular, cuenta con un diámetro aproximado de 123 nm. “Su genoma está constituido por RNA de cadena sencilla, con polaridad positiva, y con una longitud aproximada de 30.000 ribonucleótidos” (Díaz-Castrillón & Toro-Montoya, 2020) Los coronavirus tienen un envoltura lipídica que contiene tres proteínas ancladas en ella denominada “E (envoltura), M (membrana) y S (del inglés, spike, o espícula), la cual le da al virión (partícula infecciosa) la apariencia de una corona y es la proteína que media la unión al receptor y facilita su fusión con la membrana celular. Las funciones de las proteínas M y E aún

no están bien establecidas, pero se considera que podrían participar en el ensamblaje y liberación del virión” (Acosta, 2020).

El periodo de incubación es variable pero generalmente el tiempo de su duración se da entre los 2-7 días, aunque en algunos casos se ha dado hasta en dos semanas, debido a ello se sugiere un período de cuarentena ideal mínimo de 14 días. Se han establecido modelos que indican que la transmisión comienza entre 1 y 2 días, antes del inicio de los síntomas. De acuerdo a estudios se establece que el virus afecta más a hombres que a mujeres y la mayoría de las personas afectadas tienen edades que varían entre los 30 y 79 años en el 87% de los casos “se ha observado una menor susceptibilidad a COVID-19 en los menores, con tasas de enfermedad del 1% en los niños y jóvenes menores de 19 años, a pesar de tener cargas virales altas cuando se infectan. Se estima que aproximadamente entre el 7% y el 10% de los casos progresan a enfermedad severa, y que la tasa de letalidad pueda estar entre 1% y 3%, aunque estas tasas varían dependiendo de las comorbilidades en los pacientes y de la ubicación geográfica” (Huarcaya-Victoria, 2020).

El número reproductivo básico (R_0) del virus en las etapas iniciales de la infección, se ha calculado entre 2,2 y 3,5 (95% IC: 1,4-3,9), lo que indica que cada individuo puede potencialmente transmitir el virus a dos o tres personas [28,30,38], valor similar al del SARS-CoV y mayor que el del MERS-CoV, calculados en 2 a 3 (Díaz-Castrillón & Toro-Montoya, 2020). El periodo en donde se genera el contagio en comparación con otros virus que causan infecciones respiratorias agudas, usualmente inician 1 o 2 días antes del comienzo de los síntomas y se prolongan por varias semanas.

Los principales factores de riesgo para enfermarse de manera severa lo cual conlleva la muerte, se ha encontrado es la edad avanzada siendo tal vez el principal factor, “al día de hoy,

hay 531.684 casos confirmados en el mundo, con una letalidad de 24.054 casos, lo que equivale a un 4.5%” (Castro, 2020). Así como también diabetes, hipertensión, enfermedades cardiovasculares y el cáncer. Se incluyen las que tienen contacto cercano con una persona sintomática que tiene infección confirmada por laboratorio, y que no usa las precauciones recomendadas ni guarda el distanciamiento. COVID-19 se transmite de persona a persona vía gotas de origen respiratorio que produce una persona infectada cuando tose o estornuda (Castro, 2020).

La COVID-19 es variable y va desde la infección asintomática hasta la neumonía grave que requiere ventilación asistida y es frecuentemente fatal, la forma asintomática y las presentaciones leves son más comunes en niños, adolescentes y adultos jóvenes, en tanto que las formas graves se observan más en los mayores de 65 años (Leon Bazan & Zolano Sánchez, 2020).

Los síntomas más comunes incluyen fiebre y tos, los que están presentes en la mayoría de los pacientes, pero no se manifiesta de esa manera en todos los casos, en algunas personas se puede presentar fiebre alta y prolongada, lo cual es asociada a un desenlace desfavorable, la tos puede ser seca y en ocasiones acompañada de hemoptisis, la fatiga es común “las mialgias y la cefalea ocurren entre el 10% y 20% de los casos. La disnea se ha reportado con frecuencias muy variables, desde 8% hasta más del 60%, dependiendo de los criterios de inclusión de cada estudio; la disnea puede aparecer desde el segundo día, pero puede tardar hasta 17 días, y dicha aparición tardía parece asociarse a desenlaces más graves” (Alcivar Cedeño et al., 2021).

Otros síntomas del tracto respiratorio pueden ser dolor de garganta, congestión nasal y rinorrea que se presentan en menos del 15% de los casos, las manifestaciones gastrointestinales como náuseas, vómito, malestar abdominal y diarrea, se suelen presentar entre el 20% y 30% de

los pacientes. Las alteraciones de los sentidos del gusto y del olfato tampoco son frecuentes. Entre las complicaciones más comunes de la COVID -19 puede darse con neumonía, este síntoma se manifiesta en todos los casos graves, los trastornos de la coagulación intravascular es uno de los fenómenos más comunes que se presenta en los casos graves (Quezada-Scholz, 2020).

Para el diagnóstico la RT-PCR en tiempo real es un método nuclear que detecta la presencia de material genético específico de patógenos, como los virus. Inicialmente, el método utilizaba marcadores de isótopos radiactivos para detectar materiales genéticos específicos, pero, tras la incorporación de mejoras, el marcado isotópico se ha sustituido por marcadores especiales, que suelen ser colorantes fluorescentes. A diferencia de la RT-PCR convencional, que solo arroja resultados al final del proceso, esta técnica permite a los científicos observar los resultados de manera casi inmediata mientras el proceso sigue en curso. La RT-PCR en tiempo real es uno de los métodos de laboratorio más utilizados para detectar el virus de la COVID-19 (Jawerth, 2020).

Hasta el momento no existe un tratamiento antiviral específico aprobado por la FDA, pero se recomienda en primera instancia cubrirse la boca y la nariz con un pañuelo de papel cuando tose o estornuda o utilizar la parte interna del codo al igual que un tapabocas, tirar los pañuelos usados a la basura, evitar estar en grandes reuniones, mantener el distanciamiento social, mantenerse al menos a dos metros de distancia de la gente, no se recomienda ningún tipo de reunión (Ferrer, 2020).

Los pacientes con cuadros leves deben ser manejados sintomáticamente y aislados en su casa. “Los casos graves son aislados en los centros de atención, y el tratamiento es enfocado principalmente al alivio de los síntomas generales, la oxigenoterapia y, en los casos críticos, al soporte respiratorio, con o sin ventilación mecánica” (Matías-Guiu et al., 2020).

1.3 El Teletrabajo

El Teletrabajo “Consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo” (Conectado, 2017).

El teletrabajo se suele denominar como contrato flexible debido a que se genera en lugares fuera de los locales físicos de la organización que no tienen dirección comercial directa, la llegada de los TIC (Tecnologías de la información y la comunicación) ha permitido que se tenga el acceso directo a la información desde diversos puntos de acceso distintos a los de la ubicación física de la organización. “La pandemia confinó a un gran porcentaje de personas trabajadoras no esenciales y las obligó a teletrabajar, llegando a aumentar hasta el 29,2% de las personas teletrabajadora” (Torres, 2021).

Dependiendo en donde se realiza el teletrabajo el mismo se puede clasificar en diferentes formas, como es el Teletrabajo en el Domicilio, el cual requiere la presencia del personal en la casa y la comunicación con los jefes inmediatos puede darse a través de canales electrónicos. El teletrabajo Móvil es aquel que puede realizarse en cualquier parte del mundo y en cualquier momento. Telecentros “realizado en ubicaciones fuera de las instalaciones de la organización” (Chuco , 2021).

Los beneficios del teletrabajo son visto por las empresas y los individuos como una alternativa de aumentar la eficiencia, al mismo tiempo que permite compartir mucho más tiempo en familia a través del uso de las TIC. La flexibilidad es uno de los principales beneficios permite a los trabajadores tomar sus propias decisiones y hacer una esquema de las principales actividades a realizar y el tiempo de trabajo, lo cual hace que los trabajadores sean más

eficientes, tener un mayor grado de identificación con la organización y mejorar el trabajo en equipo (Pinto & Muñoz, 2020).

Otro beneficio es la autonomía “es un factor clave que influye positivamente en los trabajadores, lo que les permite una mayor libertad para coordinar y decidir, la autonomía no sólo repercute positivamente en la vida laboral, sino que también ayuda a mejorar la participación en la organización” (Chuco, 2021).

Ausencia de distractores, es un factor positivo del teletrabajo, esta situación permite al personal optimizar su tiempo, lo que permite a los empleados no se estresen por continuas perturbaciones, generando que aumente su satisfacción laboral y motivación. Varias características importantes requeridas para el teletrabajo son la autodisciplina, la capacidad de trabajar por cuenta de cada uno y la flexibilidad en el manejo del tiempo (Chuco, 2021).

“El teletrabajo favorece la conciliación familia, trabajo, debido a que se puede incorporar la vida personal en el trabajo. Esta facilidad reduce el estrés y aumenta la calidad de vida. Además de tener ventajas familiares como la simple combinación de necesidades o pasar más tiempo con la familia” (Chuco, 2021).

“Las empresas han constatado que el teletrabajo puede ahorrar costes derivados de la reducción del absentismo, incremento de la productividad de entre un 5-25% debido al ahorro de tiempo no productivo, de tiempo de transporte, menores costes de alquiler de espacio de oficina, de equipamiento de los centros de trabajo y mayor facilidad para contratar personal cualificado independientemente de dónde viva este, reduciendo gastos de personal puesto que aumenta la posibilidad de contratar en base a proyectos, con lo que disminuyen los gastos fijos” (Torres, 2021).

“En cuanto a los inconvenientes se encuentra la carencia de materiales adecuados, así como un exceso de jornada laboral la falta de comunicación, miedo, soledad y ausencia de colaboración” (Torres, 2021). Otra importante desventaja es el conflicto que se genera entre la familia y el trabajo, al estar tiempo completo en la casa y dependiendo en gran medida de las TIC para poder realizar las actividades del trabajo, impide en muchos casos hacer una separación entre la vida familiar y laboral, al tener una sola ubicación física se vuelve una tarea más que complicada y puede dar lugar a múltiples problemas, como el estrés, la ansiedad, el cansancio físico y la fatiga mental.

La ambigüedad en el rol “se generan amplios márgenes de incertidumbre en el trabajador cuando hay ausencia de conocimiento y claridad sobre su rol y tareas. Esta situación se agrava cuando existen problemas de conexión”(American Thoracic Society, 2020). Dificultad en las tecnologías dentro de las que se destaca las fallas en la conectividad, problemas en el manejo de los programas entre otros.

1.4 El Estrés y El Teletrabajo

Es el “desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo” (Chuco, 2021).

Entre el 2005 y el 2015 el teletrabajo aumentó en un 115%, lo que sugiere que el teletrabajo está en pleno crecimiento, alrededor del mundo, según WorldatWork el 34% de las organizaciones ofrece teletrabajos a tiempo completo, y el 88% ofrece alguna forma de teletrabajo, aunque sea parcial. A propósito de la crisis sanitaria desatada por el coronavirus, muchas personas se han ido sumando al teletrabajo como una forma de evitar el contagio en su

lugar de trabajo habitual, lo que ha generado una importante preocupación por entender mejor qué es, cómo funciona, y cuáles son las consecuencias del teletrabajo (Pinto & Muñoz, 2020).

Muchos individuos a causa del teletrabajo han generado reacciones desfavorables en su cuerpo como el estrés generado antes un evento amenazante que pone en peligro su bienestar. Aunque el estrés puede producirse ante situaciones laborables muy diversas, a menudo se agravan cuando el empleado siente que no cuenta con suficiente apoyo por parte del empleador y sus colegas, cuando tiene un control limitado sobre su área de trabajo o la forma en la que él puede hacer frente ante las exigencias y presiones laborales (Pinto & Muñoz, 2020).

Se sostiene que el estrés laboral puede causar, además de los ya mencionados problemas en la salud, consecuencias en los ámbitos sociales y económicos del sujeto. Propone y define que el estrés tecnológico, el cual deriva de la implantación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el trabajo. En algunos profesionales, el equivalente de esta variante es la obligación de estar al día en los últimos avances si se quiere mantener el empleo o dar una determinada calidad de servicio (Moirano et al., 2021).

Las altas demandas de trabajo causan estrés continuó en sus trabajadores, repercutiendo en su salud, las principales fuentes de estrés se generan si los requerimientos de trabajo no coinciden, con la experiencia y las habilidades de las personas, el trabajo será estresante. Cuando varias de las competencias de los trabajadores no están armonizadas con lo que solicita la empresa, van a generar tensiones y conflictos, entre las funciones del trabajo y las expectativas laborales (Moirano et al., 2021).

Los esfuerzos e incentivos del empleado no son reconocidos, se producirá estrés y afectará su salud. Bajo esta situación, el trabajador no ve ninguna valoración de su esfuerzo ni lo

ve materializado a través de bonificaciones o ascensos. A lo antes señalado, también se suma el excesivo control y crítica del superior” (Chuco, 2021).

1.5 Empresa Broker de Seguros

La empresa Broker de Seguros (Qué tipo de servicios presta) ayuda a los clientes con asesoría para tomar la mejor decisión en seguros. Hacen negociaciones con las compañías de seguros para adaptar de mejor manera los productos a las necesidades de sus clientes. Con un broker podrás encontrar el seguro que mejor se adapte a tus necesidades.

La empresa tiene el nombre de SERVIMAX, es el bróker de seguros de Corporación Favorita. Empresa que desarrolla dos actividades: prestadora de servicios de administración, análisis, prospección, cobranzas de ventas a crédito y comercializadora de seguros masivos. Tiene presencia a nivel nacional con sus cuatro marcas: CrediAkí, Maxi Seguros, Akí Tranquilo y Möblart Seguros, creada en 2015.

La empresa consta de 50 empleados los cuales acudían con regularidad a ejercer sus actividades en las oficinas, debido a la pandemia, nos vimos obligados a ejercer el trabajo desde nuestro hogar, adaptándonos a las necesidades de la empresa desde el domicilio, lo que generó en la mayoría de compañeros momentos de mucho estrés laboral ya que no todos contamos con las herramientas digitales, o un lugar adecuado para trabajar, es por ello que nació mi interés sobre el tema y como puedo con mi proyecto brindar una ayuda para combatir este problema mundial.

CAPITULO 2

OBJETIVOS Y PREGUNTAS CIENTÍFICAS

2.1 Objetivo General

Determinar el impacto del estrés laboral en el contexto de la pandemia en los trabajadores del broker de seguros SERVIMAX

2.1.1 Objetivo Específico 1

Analizar las diferencias que muestran los grupos sociodemográficos estudiados, respecto al nivel de estrés laboral.

2.1.2 Objetivo Específico 2

Evaluar los niveles de estrés laboral que presentan los trabajadores del bróker de seguros Servimax según dimensiones establecidas.

2.1.3 Objetivo Específico 3

Describir la relación que existe entre el factor clínico “Niveles de estrés laboral” y el factor sociodemográfico en la muestra estudiada.

2.2 Pregunta Científica General

¿Presentan los trabajadores del BROKER de seguros SERVIMAX niveles de estrés asociados al teletrabajo causado por la pandemia?

2.2.1 Pregunta científica específica 1

¿Inciden los factores sociodemográficos en los niveles de estrés laboral en los trabajadores del bróker de seguros Servimax?

2.2.2 Pregunta científica específica 2

¿Tienen los trabajadores mayores niveles de estrés laboral asociados al teletrabajo en la pandemia, a falta de tener un buen clima laboral, y por no contar con las herramientas tecnológicas para ejecutarlo?

2.2.3 Pregunta científica específica 3

¿Presentan los trabajadores del bróker de Seguros Servimax un nivel bajo de estrés, según la clasificación de niveles de estrés reportados en la encuesta?

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

3.1 Método, Diseño y Alcance

Esta investigación tiene un enfoque metodológico cuali- cuantitativo, que consiste en recolectar datos numéricos, en este caso obtener resultados generales de poblaciones grandes. La investigación cuantitativa busca medir un fenómeno, cuantificarlo en cifras. Estas cifras pueden ser resultados descriptivos y también ser sometidas a análisis cualitativos para obtener una mayor capacidad de análisis. Como instrumento de recolección de datos, se empleó el cuestionario de estrés laboral OIT-OMS las cuales están dirigidas al personal del BROKER DE SEGUROS SERVIMAX. Que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz, a través de la elaboración de su instrumento básico, el cuestionario

El diseño de esta investigación es no experimental, se caracteriza por los métodos y técnicas elegidos por un investigador, al combinarlos de una manera lógica el problema de investigación es dirigido de manera eficiente. El diseño de esta investigación es No Experimental, ya que no vamos a manipular la población que está siendo objetivo de la investigación, este diseño es adecuado ya que el propósito es medir la relación que se da entre las variables estrés laboral y teletrabajo durante la pandemia.

Se realiza un estudio descriptivo, explicativo, debido a que se procederá a explicar las consecuencias del estrés laboral en los empleados que realizaron teletrabajo durante la pandemia y como les afecto, correlacional porque se explicará la relación entre el estrés laboral y el teletrabajo.

3.2 Población y Muestra

La población objeto de estudio para la presente investigación, está constituida por todos los trabajadores hombres y mujeres pertenecientes al Broker de Seguros Servimax.

La selección de la muestra fue no probabilística, de tipo intencional; que costó de 50 empleados, los cuales laboraron bajo la modalidad de teletrabajo, durante el periodo de marzo del 2019 a marzo del 2021, que cumplieron con los siguientes criterios de inclusión: a). Pertenecer al Broker de Seguros Servimax b). Trabajar bajo la modalidad de Teletrabajo C. Edad entre los 18-45. Además, se consideró los criterios de exclusión: a). No pertenecer al Broker de Seguros Servimax b). c). Tener alguna discapacidad física, intelectual o sensorial que le impida la realización de las pruebas.

3.3 Técnicas e Instrumentos

- **Escala de estrés laboral de la OIT-OMS.** Se va a utilizar la escala para medir el estrés laboral de la OIT-OMS22. Esta escala fue sustentada por Ivancevich & Matensson (1980), y citada por Suárez (2013), es un instrumento de fácil aplicación debido a que el mismo puede ser auto aplicado o puede aplicarse de manera individual o grupal. Tiene un tiempo estimado de 15 minutos y consta de un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas. Este cuestionario tiene en cuenta 25 ítems los cuales están relacionados con los estresores laborales, los cuales están agrupados en 7 áreas (Anexo 1).
 1. Mejora de las condiciones ambientales de trabajo
 2. Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo
 3. Estilos de dirección y liderazgo
 4. Gestión de recursos humanos
 5. Nuevas Tecnologías

- 6. Estructura Organizacional y
- 7. Clima Organizacional

Estos ítems son calificados tomando en cuenta las fuentes de estrés mencionadas antes; por lo que la calificación puede ser.

- 1= si la condición “nunca” es fuente de estrés
- 2= si la condición “rara vez” es fuente de estrés
- 3= si la condición “ocasionalmente” es fuente de estrés
- 4= si la condición “algunas veces” es fuente de estrés
- 5= si la condición “frecuentemente” es fuente de estrés
- 6= si la condición “generalmente” es fuente de estrés
- 7= si la condición “siempre” es fuente de estrés.

Como resultado se va a obtener bajo nivel de estrés si es menor a 90 puntos; si el puntaje esta entre 91-117, el nivel es intermedio; estrés lo tenemos entre los 118-153; alto nivel de estrés si es mayor a 154.

3.4 Tabla 1.

Cuadro de nivel de estrés laboral

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

3.3.1 Tabla 2.

Operacionalización de Variables

Título de la Investigación: Nivel de Estrés Laboral en los trabajadores de la empresa “Bróker de Seguros Servimax” modalidad de Teletrabajo, en el contexto de la Pandemia por la Covid – 19.

Vari ables	Definic ión	Catego ría	Indicador categórico	Codificació n
Telet rabaj o	Toda actividad de trabajo mediante servicio de internet (Ramírez y Gómez, 2014).	Modalidad de trabajo en la que se usa un entorno virtual	<p>P4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo limitado</p> <p>P14 No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo</p> <p>P25 No se cuenta con tecnología para hacer un trabajo de importancia</p>	<p>NUNCA (1)</p> <p>RARAR VEZ (2)</p> <p>OCASIONALMENTE (3)</p> <p>ALGUNAS VECES (4)</p> <p>FRECUENTEMENTE (5)</p> <p>GENERALMENTE (6)</p> <p>SIEMPRE (7)</p>

Estrés laboral	Sentimiento de tensión física o emocional. es la reacción del cuerpo a la demanda laboral (Perez, 2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejora de las condiciones ambientales de trabajo 2. Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo 3. Estilos de dirección y liderazgo 4. Gestión de recursos humanos 5. Nuevas Tecnologías 6. Estructura Organizacional y 7. Clima Organizacional 	CLIMA ORGANIZACIONAL (1,10,11 Y 20) ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (2, 12, 16, 24) Territorio organizacional (3, 15, 22) Tecnología (4, 14, 25) Influencia del líder (5, 6, 13, 17) Falta de cohesión (7, 9, 18, 21) Respaldo del grupo (8, 19, 23)	Bajo Nivel de Estrés <90,2 Nivel Intermedio de Estrés 90,3 – 117,2 Estrés 117,3 – 153,2 Alto Nivel de Estrés >153,3
Variables	Definiciones	Categorías	Indicador categorico	Codificación

		/dimen siones		
Géne ro	Caracte rizació n de los individ uos de una especie dividié ndolos en masculi nos y femeni nos	Mascul ino Femeni no	Género seleccionado en la encuesta	Masculino =1 Femenino = 2
Edad	Años cumpli dos al momen to de la encuest a	Person as jóvene s Person as adultas Person as adultas mayore s	Rango de edad seleccionado en la encuesta	18 a 23 años = joven 24 a 29 años adulto joven 30-35 años= adulto joven 36-41 años= Adulto Mas de 41 adultos mayores
Esta do civil	“Condiciones de una persona física, que determinan su situación jurídica y le otorgan un conjunto de derechos y obligaciones “(Pérez, 2018).	Soltero (a) Casado (a) Divorc iado (a) Viudo (a) Unión de hecho	Estado civil seleccionado en la encuesta aplicada	Soltero (a) =1 Casado (a)=2 Divorciado (a)=3 Viudo (a) =3 Unión de hecho =4

Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

3.4 Procedimiento

Fase 1. Para el desarrollo de la investigación se utilizó la siguiente técnica e instrumento, la escala para medir el estrés laboral de la OIT- OMS. Para obtener datos e información fiable y relevante en la investigación, se ha utilizado esa herramienta. El cual permite conocer el grado en que los trabajadores padecen síntomas relacionados con el estrés, de tal manera se pueden estimar los niveles de estrés inferidos en los trabajadores. El cual incluye un total de 25 preguntas las cuales están agrupadas en 7 dimensiones de estrés y los trabajadores deben indicar con qué frecuencia se han producido estos síntomas en los últimos 5 meses, que han realizado teletrabajo.

Se coordinó una cita previa con la jefe del departamento de talento humano, para explicarle la razón de haber tomado este tema para mi investigación, cual es el aporte que deseo dejar con mi trabajo y como se llevara a cabo la ejecución de mi instrumento, para la aprobación del mismo, se realizó una pequeña presentación en diapositivas, la cual fue aceptada y por consiguiente se me otorgó la apertura para poder iniciar con mi investigación. Se notificó la fecha y la hora para la aplicación del instrumento, para el efecto los empleados del bróker de seguros Servimax, se encontraban laborando presencialmente y se dispuso un área de la empresa para la actividad, sin afectar las labores de cada uno.

Fase 2. Los criterios de evaluación utilizados en la validación de la escala corresponden a claridad en la redacción, coherencia interna, inducción a la respuesta y lenguaje adecuado con el nivel del informante. Entre los aspectos generales se consideró que el instrumento tenga instrucciones claras y precisas para responder la encuesta, que los ítems permitan el logro del objetivo de la investigación y el número de ítems sea suficiente para recoger la información requerida. Se utilizaron criterios de inclusión en los trabajadores; como ser mayores de 18 años,

tener un contrato laboral con la empresa SERVIMAX y firmar el consentimiento informado, como criterios de exclusión que presente discapacidad intelectual, física o sensorial que impida la realización de la encuesta.

Fase 3. La aplicación del instrumento se efectuó de la siguiente manera, primero una breve explicación de cómo se debe llenar el cuestionario, segundo entregar el consentimiento informado y finalmente entregar la escala de estrés laboral. Una vez recolectados los datos se procedió a procesar la información, mediante la herramienta de Excel, de acuerdo con el objetivo de la investigación. Para la tabulación y procesamiento de los datos se va a utilizar el programa de Excel, la información se presentará en gráficos de barras.

3.5 Análisis Estadístico

En primer lugar, se elaboró una matriz de resultados en Excel, en la cual se realizó la recogida de la información recabada de las encuestas aplicadas. Posterior, se realizó un análisis de resultados utilizando la estadística descriptiva básica, para mostrar de forma dinámica los datos graficados.

Para el análisis de datos se tomó en consideración las variables de investigación y sus objetivos. Para la primera se optó por la escala para medir el estrés laboral de la OIT- OMS, es un instrumento bastante amplio y que ha sido aplicado en nuestro contexto laboral.

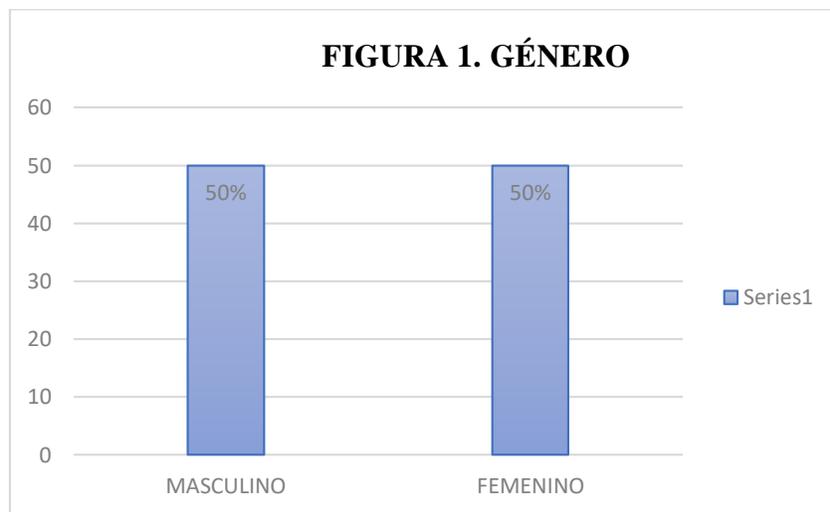
CAPÍTULO 4

RESULTADOS

4.1 Perfil Sociodemográfico

Figura 1. Población de Estudio Según el Género

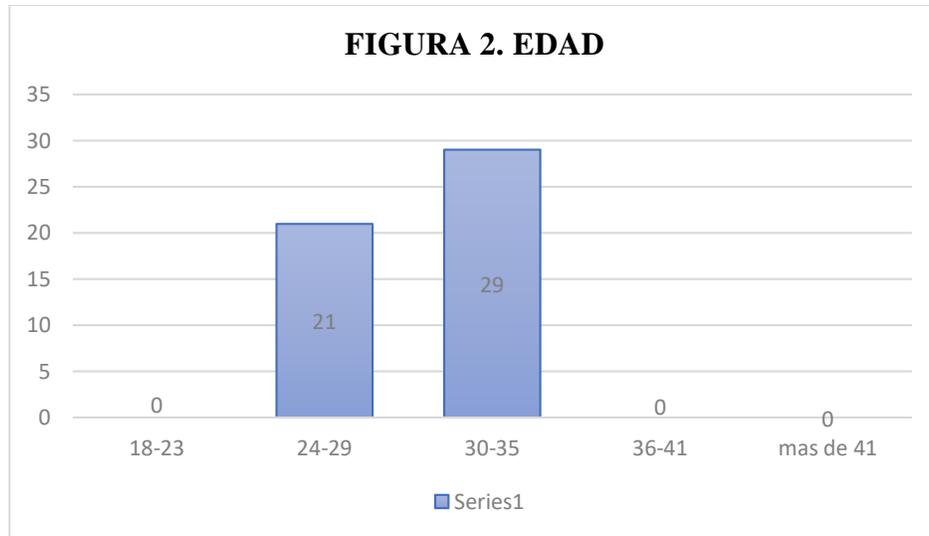
Se observa en la figura 1, que la muestra fue equitativa 50% participantes del género femenino y 50% de participantes masculino.



Elaborado por: Carla Galeas

Figura 2. Población de estudio Según la Edad

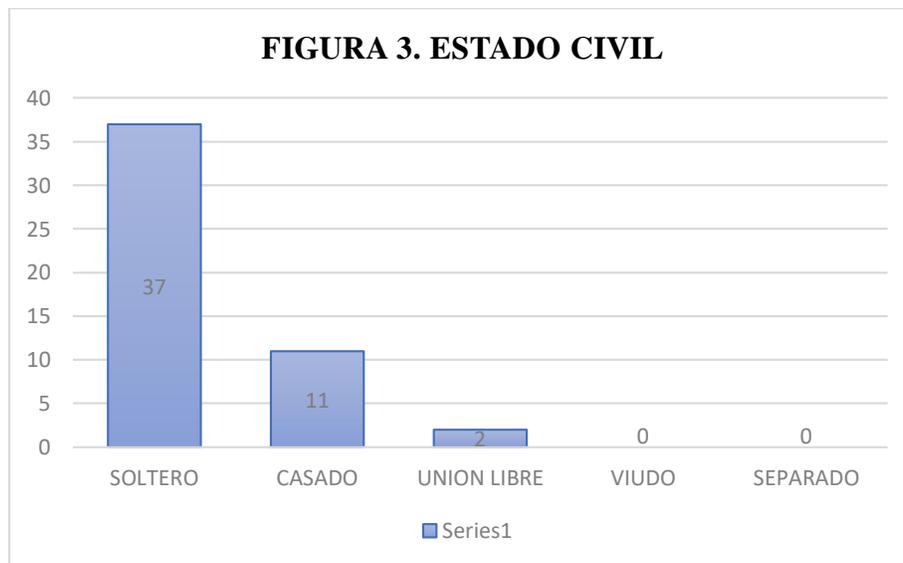
Como muestra la figura 2, en los datos de los empleados encuestados se encontró que 29% de la muestra de personas tiene entre 30-35 años, y el 21% de empleados tiene un rango de edad entre 24-29 años.



Elaborado por: Carla Galeas

Figura 3. Población de Estudio Según Estado Civil

Tal como se observa en la figura 3, del total de las encuestas, el 37% de encuestados son solteros, el 11% están casados y el 2% unión libre, mientras que ningún encuestado es viudo.

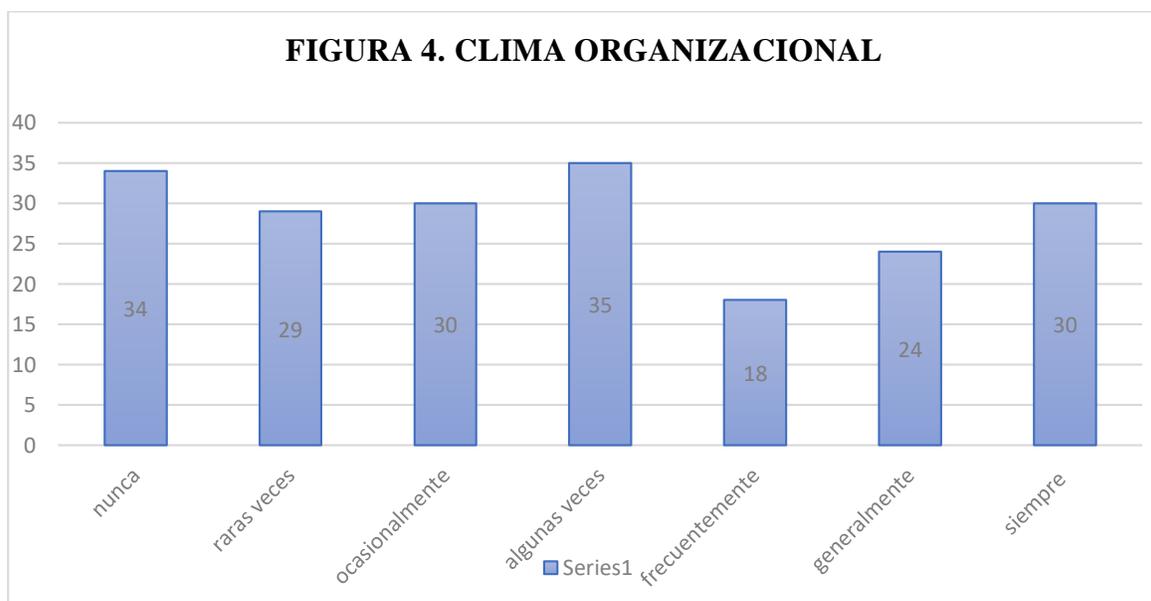


Elaborado por: Carla Galeas

4.2 Resultados de las 7 Dimensiones

Figura 4. Clima Organizacional

En la figura 4, podemos visualizar que 35 puntos arrojaron una respuesta de algunas veces la causa del estrés es el clima organizacional, 34 puntos nunca y 18 puntos frecuentemente. En este factor se incluyen los ítems 1, 10, 11, 2, de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, lo que produce que estas personas hayan tenido un nivel bajo de estrés

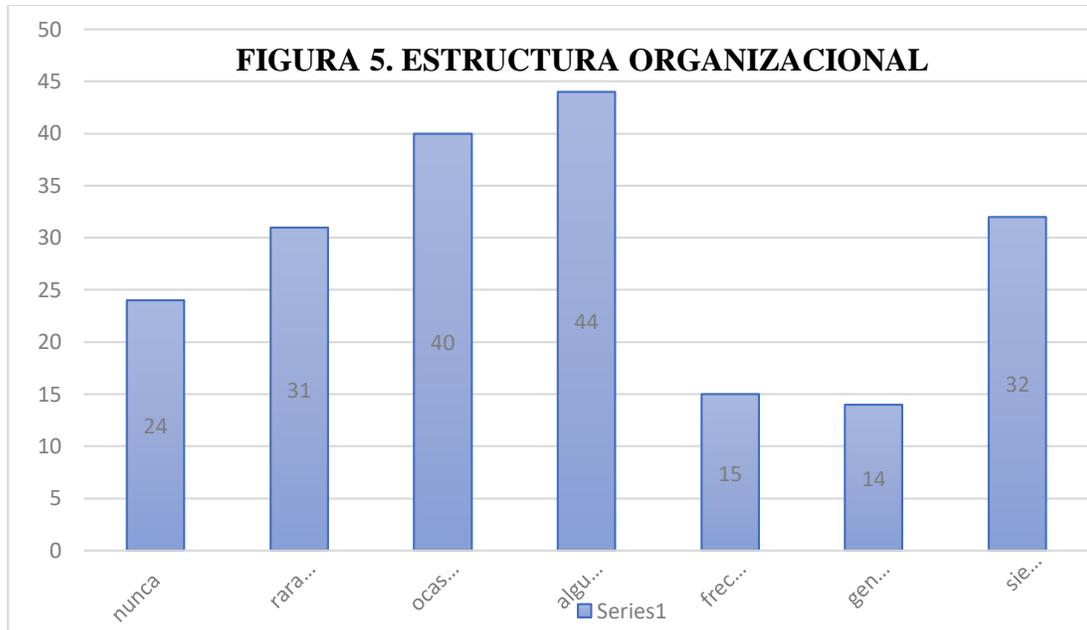


Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Carla Galeas

Figura 5. Estructura Organizacional

En la figura 5, se puede apreciar que un 44 puntos de las personas encuestadas algunas veces la causa del estrés laboral es la estructura organizacional, un 40 puntos ocasionalmente y un 14% generalmente, en este factor se incluyen los ítems 2, 12, 16, 2 de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, lo que produce que estas personas hayan tenido un nivel bajo de estrés

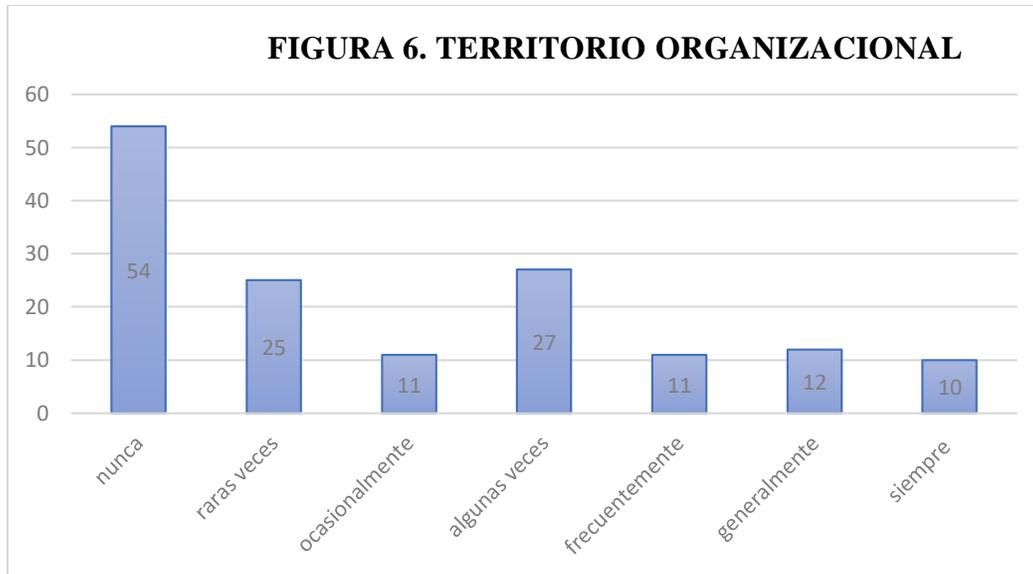


Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Carla Galeas

Figura 6. Territorio Organizacional

En la figura 6, tal como se observa 54 puntos, respondieron a “nunca” estresarse en el territorio organizacional, un 27 puntos algunas veces lo hace y 11 puntos, respondió ocasionalmente y frecuentemente, si se estresan en el territorio organizacional. En este factor se incluyen los ítems 3, 15, 22 de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, lo que produce que estas personas hayan tenido un nivel bajo de estrés.

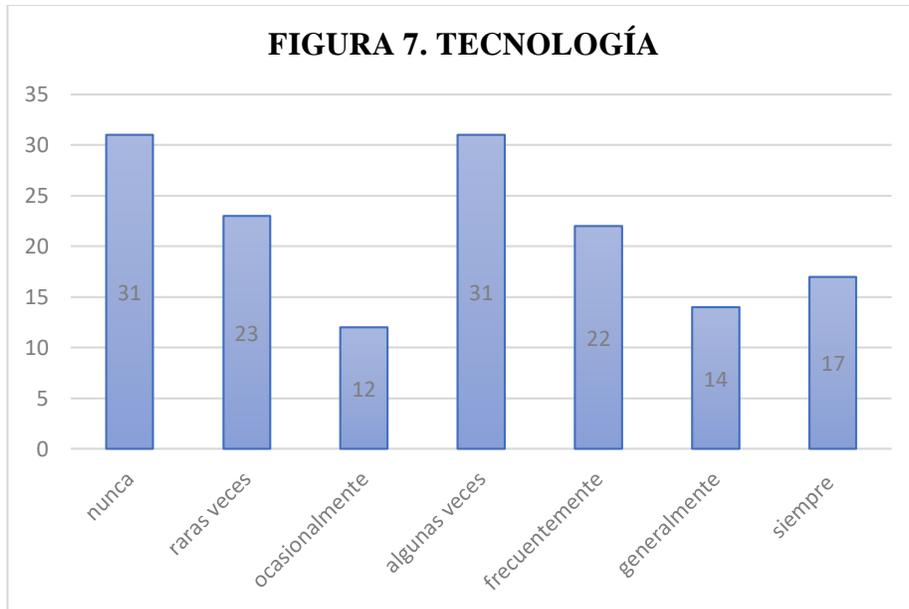


Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Carla Galeas

Figura 7. Tecnología

En la figura 7, visualizamos que 31 puntos respondieron nunca y algunas veces, se sienten estresados con la tecnología, 23 puntos rara vez y 12 puntos ocasionalmente, se sienten estresados por este enunciado. En este factor se incluyen los ítems 4, 14, 25 de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, lo que produce que estas personas hayan tenido un nivel bajo de estrés.

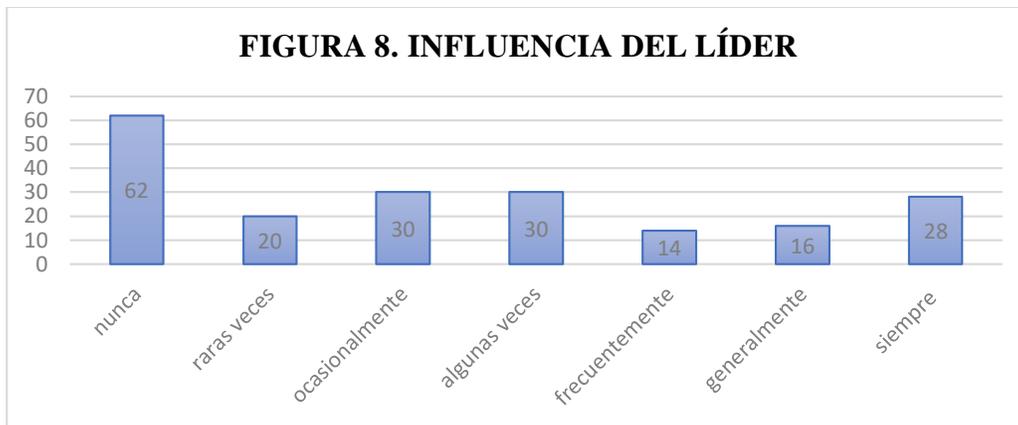


Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Carla Galeas

Figura 8. Influencia del Líder

En la figura 8, podemos inferir que 62 puntos de los encuestados respondieron “nunca” se estresan por la influencia del líder, 30 puntos respondieron “ocasionalmente” y algunas “veces” y 14 puntos “frecuentemente” sienten estrés por la influencia del líder. En este factor se incluyen los ítems 5, 6, 13, 17 de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, lo que produce que estas personas hayan tenido un nivel bajo de estrés.

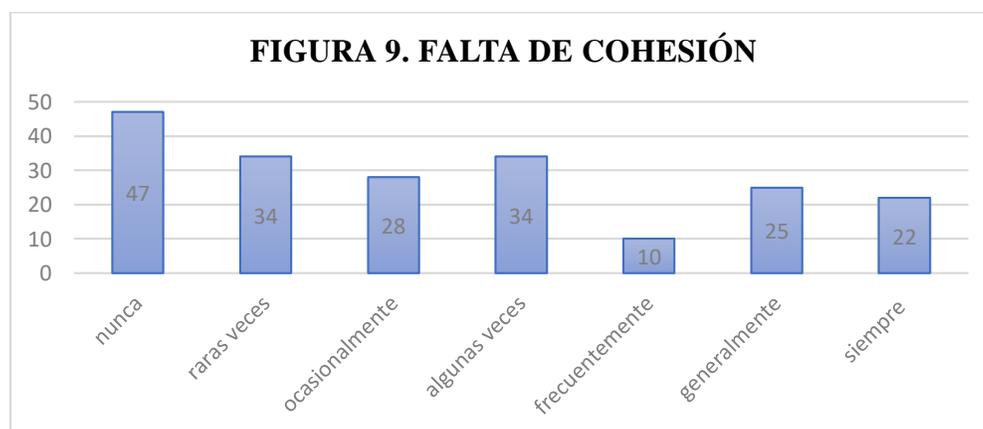


Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Carla Galeas

Figura 9. Falta de Cohesión

De la figura 9, observamos que, un total de 47 puntos contestaron nunca, han sentido estrés ante la falta de cohesión, un total de 34 puntos rara vez y algunas veces, un 10 frecuentemente sintió estrés ante esta premisa. En este factor se incluyen los ítems 7, 9, 18, 21 de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, lo que produce que estas personas hayan tenido un nivel bajo de estrés.

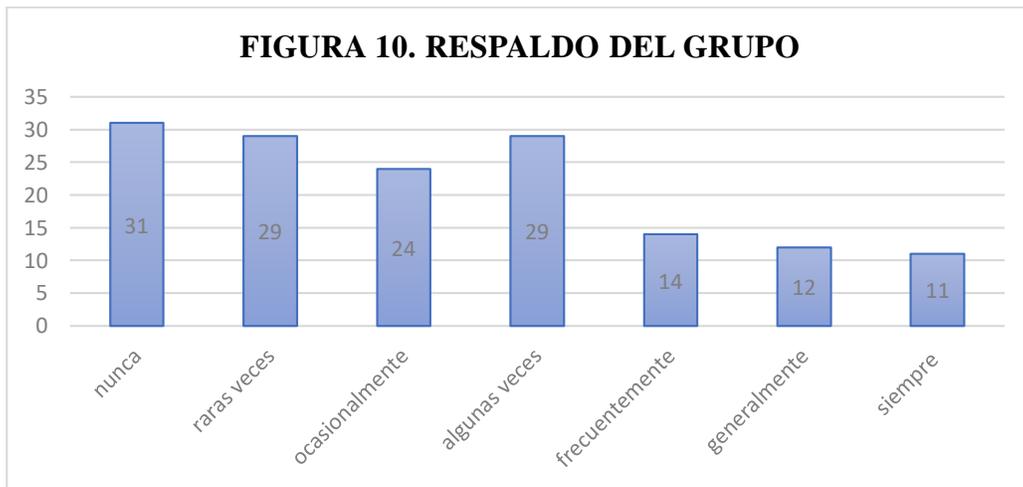


Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT - OMS

Elaborado por: Carla Galeas

Figura 10. Respaldo del Grupo

De la figura 10, podemos concluir que 31 puntos arrojaron “nunca” ah sentido estrés por el respaldo del grupo, 29 puntos rara vez y 11 puntos siempre sienten estrés por el respaldo del grupo. En este factor se incluyen los ítems 8, 19, 23 de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, lo que produce que estas personas hayan tenido un nivel bajo de estrés.



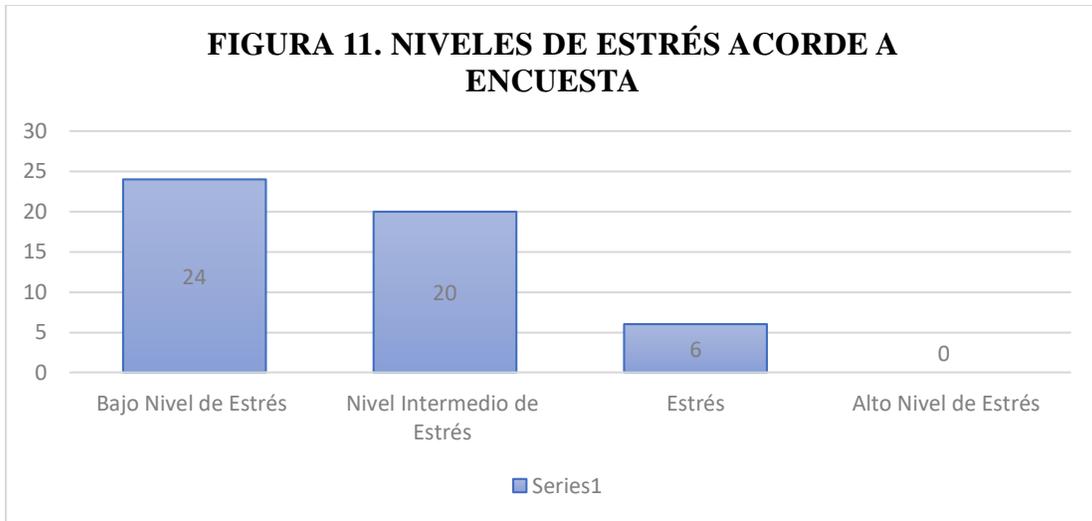
Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Carla Galeas

4.3 Resultados Generales

Figura 11. Resultados Generales 7 Dimensiones Acorde a la Encuesta

En la figura 11, podemos inferir que existe un nivel bajo de estrés, acorde a la encuesta está en un <90.2, y en un 117,3 – 153,2 se encuentra el estrés, de acuerdo a la valoración.

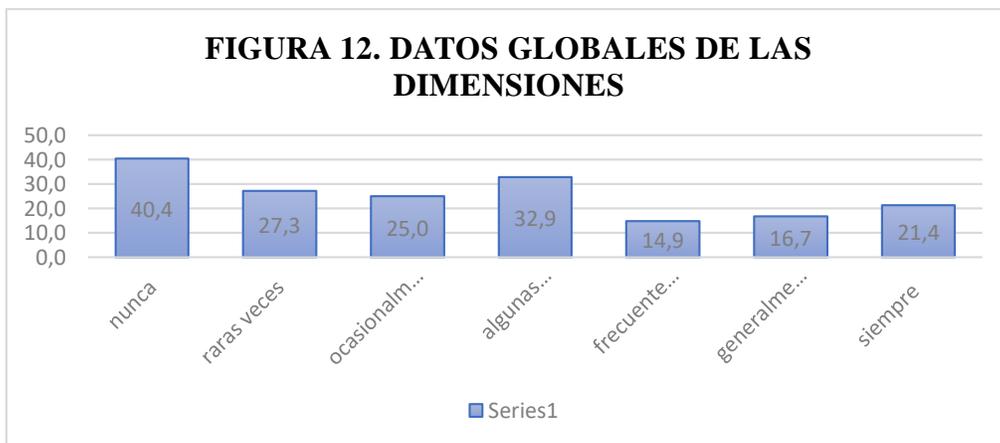


Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Carla Galeas

Figura 12. Resultados Generales Nivel de Estrés

De acuerdo a lo que se observa en la figura 12, dentro de las siete dimensiones un 40,4, presentan bajo nivel de estrés, en un porcentaje de 32,9 se mantiene bajo nivel de estrés y un 14,9 frecuentemente, presentan bajo nivel de estrés, en un rango de <90.2.

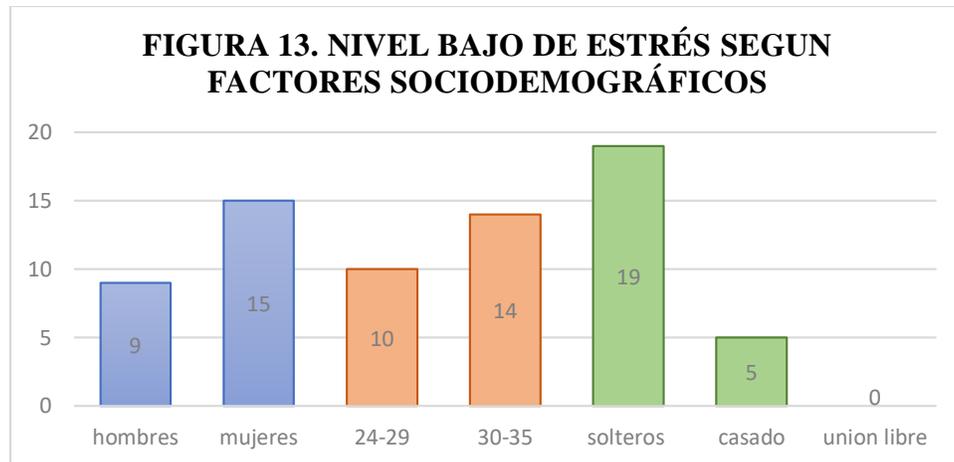


Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Carla Galeas

Figura 13. Resultados Gráfico Bajo Nivel de Estrés

En la figura 13, nos refiere hombres solteros entre los 30-35 años, presentan niveles bajos de estrés de acuerdo a factores de género, edad y sexo, de acuerdo a la tabla están en un rango de < 90,2.

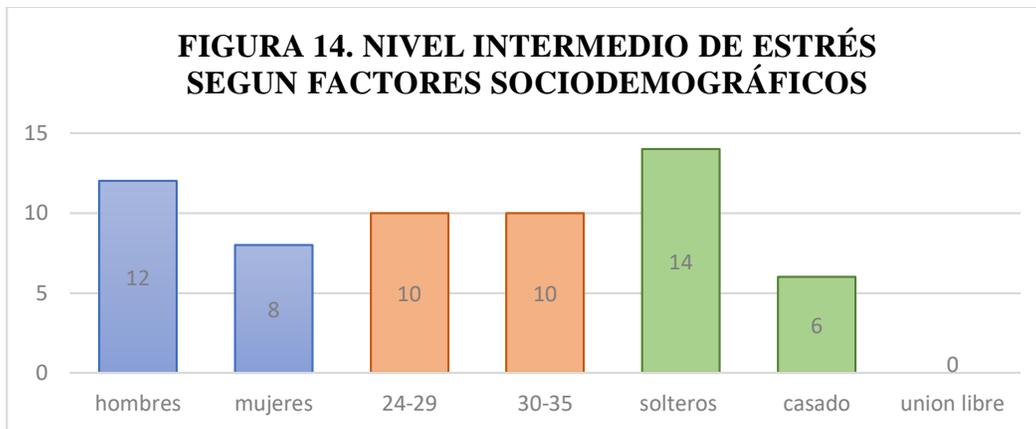


Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Carla Galeas

Figura 14. Resultados Gráfico de los Niveles Intermedio de Estrés

En la figura 14, se observa que los hombres solteros en un rango de edad de 24-35 años, presentan niveles intermedios de estrés de acuerdo al rango de género, edad y sexo, de acuerdo a la tabla están en un rango de 90,3 – 117,2.

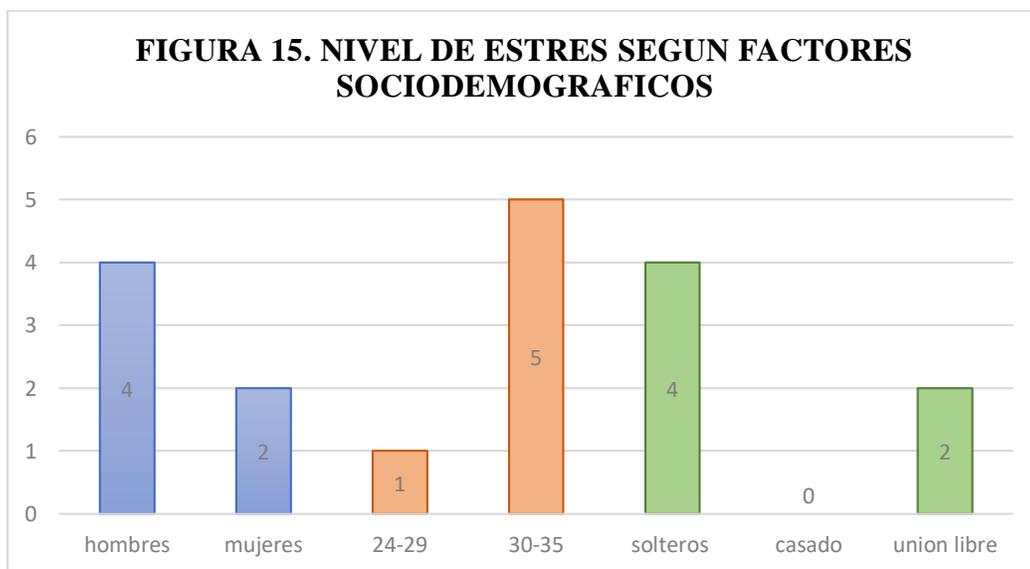


Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Carla Galeas

Figura 15. Resultados Gráfico Nivel de Estrés

En la figura 15, se visualiza que los hombres solteros en una edad de 30-35 años, oscilan en un rango de 117,3 – 153,2, y presentan estrés, de acuerdo a la tabla de nivel de estrés.



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Carla Galeas

CAPÍTULO 5

DISCUSIÓN

El presente estudio mostro que los trabajadores del “Broker de Seguros Servimax”, cuya modalidad actual es el teletrabajo, muestra bajos niveles de estrés laboral, en el contexto, de la pandemia.

En la investigación de los datos sociodemográficos, obtenidos de la evaluación del Cuestionario Estrés Laboral OIT-OMS, aplicado a los empleados del “Broker de Seguros Servimax”, podemos inferir que la muestra fue equitativa tanto para hombres como mujeres, presentando niveles bajos de estrés durante el teletrabajo, por la Covid-19. Estos resultados concuerdan con en un estudio en donde la muestra estuvo compuesta por 579 mujeres y 515 hombres, trabajadores de una misma organización en este sentido, los estudios realizados han apuntado a dos resultados contradictorios relacionados con la vivencia de estrés y el género: que no existen diferencias entre hombres y mujeres, donde no encontraron diferencias significativas entre el estrés laboral de acuerdo al género del trabajador” (Guayasamín-Cantos & Ramos-Alfonso, 2020).

En cuanto al factor edad, el rango de edad de 30-35 años, registra niveles más altos de estrés, estos datos indican que son las personas jóvenes adultas los que sufren de mayor nivel de estrés laboral; esto se debe a que la mayoría de colaboradores están iniciando su actividad laboral, buscando tener mayor experiencia, ingresos para educación, independencia económica, entre otros. “En el mercado laboral del Ecuador, “el umbral de estimación de la población económicamente activa es de 15 años de edad en adelante, el mercado de trabajo juvenil es

altamente sensible a las coyunturas macroeconómicas, pero al mismo tiempo, guarda un enorme potencial productivo que parece no estar siendo visibilizado” (Páez et al., 2020).

Otro dato relevante es que las personas solteras en la empresa corresponden a un 37%, de la población encuestada, lo cual nos refiere que los empleados en su mayoría, son jóvenes adultos, esta información concuerda con el estudio de (Berlin et al., 2020), que establecen la influencia del estrés en las organizaciones y su afrontamiento en el ámbito laboral, está determinado por el estado civil, edad y sexo, ya que permiten determinar el estado emocional de los trabajadores, que servirá de punto de partida, para la elaboración de medidas de prevención y control del estrés.

Ahora bien, al analizar el planteamiento de la pregunta de investigación a la que se respondió en el presente trabajo de investigación, iniciaremos indicando que se encontraron niveles significativos de estrés en los trabajadores, aunque de tipo bajo e intermedio; en un 35% en la dimensión clima organizacional, estos resultados concuerdan con el estudio de (Liliana Leon Reyna et al., n.d.), el cual menciona que el clima organizacional es un modelo de interacción demanda – control, el cual sugiere que lo que hace, que la condición o situación sea estresante es la falta de control de la persona para afrontar las altas demandas que provienen del ambiente; es decir que la fuente de estrés se encuentra en el desajuste de las demandas existentes, en este caso el clima organizacional. De acuerdo con las condiciones de teletrabajo, que se asocian con mayor relevancia al estrés laboral, en la dimensión estructura organizacional un 44%, de empleados se identificaron, en su mayoría, en la categoría de nivel intermedio de estrés, para la desorganización del equipo de trabajo, la exageración en realización del papeleo se precisó un factor estresante, tal vez por el llenado de formas y de pedidos, que se debe realizar a cada uno de las personas a las que se les debe ofertar algún beneficio (Fabregat et al., 2002).

Por otro lado, se logró identificar, en la dimensión territorio organizacional, niveles intermedios de estrés en los trabajadores, evidenciando que un 54% de personas nunca han sentido estrés, es interesante la propuesta del autor que “menciona que existe asociación entre los factores organizacionales y su relación con las condiciones de trabajo, ya que factores del ambiente laboral provocan efectos negativos en el trabajador, originando distintos niveles estrés” (Suárez Barros, 2016). En ese sentido estos datos encontrados pudieran interpretarse que el contexto poblacional no difiere en la percepción del estrés, y que la Covid-19, ha generado un impacto negativo en la mayoría de empleados que están bajo la modalidad de teletrabajo.

El hecho de trabajar de manera remota, requiere tener habilidades de comunicación, más elaboradas, en esta investigación se consideró la dimensión tecnología, visualizando que un 31%, de empleados presentan, niveles bajos de estrés, sin embargo, hay que tomar en cuenta, que pueden existir otro factores psicosociales de riesgo que ocasionan el estrés en el trabajador que se activa a través de las TIC el estudio de (Rodríguez-Leor et al., 2021). el cual indica que el estrés por los factores como la tecnología, podría ser debido que, a pesar, que cada puesto de trabajo consta del equipo necesario para ejecutarlo y aunque posiblemente pueden existir problemas en el manejo, se debe cumplir con las metas establecidas. De acuerdo a lo antes expuesto el autor “ menciona que en función a esta flexibilidad, la empresa puede responder cómodamente ante el aumento y disminución de picos de trabajo, a través de la contratación de teletrabajadores para satisfacer las demandas reales y disminuir la nómina flotante con recursos de alto desempeño, mediante las nuevas tecnologías, las cuales asocian relevancia al estrés laboral, y ambos estudios coinciden en evidenciar el estrés que se genera, para la realización del incremento de actividades.

Respecto a la dimensión influencia del líder, un 62% de los encuestados nunca han sentido estrés, a lo cual debemos considerar que posiblemente, los trabajadores no fueron un 100% honestos en esta dimensión, posiblemente para evitar generar conflictos dentro de su organización, ya que las jornadas laborales no serán iguales ante la modalidad de teletrabajo, como lo menciona en el estudio de, Chanalata (2020), en donde la influencia del líder es de gran importancia en relación con la aparición de estrés ya que existe una relación directa, en las tareas, por lo tanto, es conveniente considerar que el líder al ser el elemento central de apoyo del equipo de trabajo, cualquier relación perjudicial con él, tiene un elevado potencial de estrés que traerá consecuencias severamente negativas.

De los resultados de la dimensión falta de cohesión del total de las encuestas un 47% indico, nunca haber sentido estrés, podemos valorar en el estudio, que el estrés se lo puede contextualizar, más a las condiciones de trabajo, que a la relaciones entre compañeros, lo que no se identificó en el estudio de, Puente et al (2013) que refiere que “ la cohesión del grupo, es un importante factor estresor en la investigación, probablemente por la falta de aceptación de las normas grupales que impiden un buen desenvolvimiento, contrastándose con otras, que considera que la calidad de las relaciones y el apoyo de los colegas podrían funcionar como estrategia de defensa contra el estrés, ya que la cooperación entre los trabajadores funciona como un mecanismo para soportar la carga de trabajo y, al mismo tiempo, para alcanzar las metas preestablecidas y sufrir menor presión.

En los resultados expuestos en la dimensión de respaldo del grupo podemos concluir que un 31 % nunca ha sentido estrés, estos resultados sugieren que no, existe afectación, del personal encuestado al no contar con el respaldo de su grupo de trabajo, sin embargo en el estudio, (Liliana Leon Reyna et al., n.d.) difieren en el análisis de la percepción, respecto al trabajo en

equipo, que es un beneficio ya que genera placer, el mismo equipo que apoya, controla a los compañeros de trabajo durante cualquier pausa realizada, ya que la obtención de éxito depende de los buenos resultados del equipo, y la falta del respaldo del grupo claramente será un factor de estrés.

La pandemia por la Covid-19, trajo consigo varios cambios, como por ejemplo la aparición del estrés laboral (Bravo-Villa et al., 2020). De acuerdo a estudios previos sobre sintomatología relacionada al estrés laboral, las causas principales son las condiciones laborales, el aislamiento y el temor por el Covid19 (Bravo-Villa et al., 2020). En la interpretación de resultados generales, el estrés ocupó un 40% en la totalidad de participantes encuestados, refiriendo un nivel bajo de estrés, cabe mencionar, que la modalidad virtual en la que ahora trabajan, la carga laboral, son puntos importantes de destacar, considerando que aunque el nivel de estrés sea bajo, el cambio de hábitos rutinarios, aumente el estrés moderado que ahora padecen, como lo explica en su estudio, el autor, en “donde hace la aclaración del cambio de vida por la contingencia, en el cual expresa que la carga mental va a estar presente desde el momento que empieza el encierro y se aumenta en el día a día, causando casi imposible no tener estrés laboral en esta contingencia” (Palma, (González-Palma & Alarcón-Chávez, 2021)

Los resultados de esta encuesta, indican que los participantes, de la empresa SERVIMAX, refieren que las mujeres solteras entre los 30-35, años de edad, presentan niveles bajos de estrés, los hombres solteros que oscilan una edad de 24-35, presentan niveles intermedios, ante la modalidad de teletrabajo, es posible que ante esta tasa de respuestas, obedezca a la situación, generada por la pandemia, mostrándonos que son los hombres quienes, expresan mayores niveles de estrés, ante los síntomas generados por la Covid-19, un aporte importante que difiere de nuestros resultados, es del autor que menciona “ Diferencias de género en

el impacto de COVID-19, refiere como es esa carga mental en mujeres más que en hombres, por la contingencia, por lo cual se aumenta la carga mental y se disminuye la atención laboral” (Moral Cámara, 2021) tener que cumplir con sus responsabilidades del hogar también es un punto a considerar que incrementa del conjunto de tensiones inducidas en el colaborador por carga y esfuerzo mental que realiza para la organización personal y así mismo búsqueda de soluciones presentes en el hogar y en el trabajo, puesto que, el empleado, por el compromiso que tiene con su rol, no puede perder cordura ante sus actividades (Alcivar Cedeño et al., 2021).

5.2 Limitaciones del Estudio

Dentro de las limitaciones de esta investigación se identificó haber considerado solo un método de evaluación que es el Cuestionario Estrés Laboral OIT-OMS, por lo que sí es importante que para futuras investigaciones puedan profundizar en aportaciones realizadas en otras escalas de medición, cabe recalcar que en nuestra investigación fue necesaria solo esa escala por las variables elegidas y porque proporcionaba la información que se quería.

CAPÍTULO 6

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Las características de estrés laboral que presentan los empleados del Broker de Seguros Servimax corresponden mayormente a un nivel de estrés bajo y con menor incidencia en los niveles de estrés intermedios, por lo tanto, en los trabajadores antes la modalidad de teletrabajo causada por la Covid-19 presentan niveles bajos de estrés.
- La situación de la Covid-19 ha generado un gran impacto en el trabajo provocando una crisis profunda, que requiere tomar en cuenta las diferencias por género, según los resultados obtenidos en este estudio, se resalta que la incidencia de niveles bajos del estrés fue en mujeres solteras de 30-35 años, y los niveles intermedios de estrés tuvieron una mayor incidencia en hombres solteros con iguales resultados en edades de 24-29 y 30-35.
- Los estresores laborales que se manifiestan con mayor incidencia son: territorio organizacional, influencia del líder y falta de cohesión, estas dimensiones se vinculan con las condiciones de teletrabajo asociadas a una condición ambiental que obstaculiza la realización de actividades. El incremento de la jornada laboral, así como también las demandas por parte de los superiores y la carencia de procesos de capacitación, influye en el correcto cumplimiento de las actividades laborales en modalidad de teletrabajo.
- Finalmente, los resultados de esta investigación indican que el nivel de estrés es bajo, de acuerdo con la tabla de valoración esto supone que los empleados frente a la modalidad de teletrabajo, no presentan índices elevados de estrés al trabajar en pandemia desde sus hogares.

6.2 Recomendaciones

- Es importante atender el estrés presente en los trabajadores tanto en los niveles bajo e intermedio, para de esa manera prevenir que el mismo se intensifique, comprometiendo con ello la salud y la eficiencia del personal. Generar espacios virtuales con el objetivo de promover la cohesión grupal, identificando nudos críticos en la organización y planteando soluciones en conjunto, que ayuden a determinar pautas a seguir para realizar el teletrabajo, como destinar un espacio específico para desarrollar las actividades, adquisición de mobiliarios ergonómicos y coordinación de horarios de trabajo y de descanso, que puedan organizar el trabajo y puedan plantearse metas diarias.
- La implementación de un programa de prevención y acompañamiento, dirigido al personal del Broker de Seguros Servimax, para reducir los síntomas de estrés, es por eso que se recomienda organizar de manera adecuada las actividades a desarrollarse por el personal de cada área, para de esa manera equiparar la carga laboral durante el teletrabajo, así también dentro de los programas de la empresa, proponer actividades de esparcimiento y ocio, donde el empleado pueda relajarse y cambiar la monotonía del teletrabajo.
- Se recomienda replicar este estudio, así como también la utilización de instrumentos de medición válidos y confiables, que sirvan de base para desarrollar intervenciones no solo para atender los efectos del estrés laboral en la salud de los trabajadores, sino con la finalidad de prevenirlo, de modo los trabajadores se vean beneficiados, así como, las organizaciones en las que los trabajadores se desempeñan. Además, se recomienda realizar una investigación de las condiciones de teletrabajo y síntomas de estrés, después

de implementar medidas de prevención, con la finalidad de determinar si las mismas han sido eficaces o se deberían replantear.

CAPÍTULO 7

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

7.1 Bibliografía

Acosta, A. (2020). El coronavirus en los tiempos del Ecuador. *Análisis Carolina*, 1–19.

https://doi.org/10.33960/ac_23.2020

Alcivar Cedeño, M. D. D. R., Cedeño Molina, J. I., Mendoza Rodriguez, E. R., & Bravo

Sanchez, Y. B. (2021). Confinamiento, estrés y actitudes en tiempo de pandemia. *Minerva*,

2(5). <https://doi.org/10.47460/minerva.v2i5.30>

American Thoracic Society. (2020). Que es el Covid 19. In *American Thoracic Society*.

Arteaga, M. E., & Russo, M. (2020). Maestría en Ergonomía Laboral. Estrés en los trabajadores

de la salud del distrito 10d01 durante la implementación del teletrabajo en medio de la

pandemia COVID-19. *Facultad de Ciencias Del Trabajo y Comportamiento Humano*,

3974800, 5–9.

Ather, A., Patel, B., Ruparel, N. B., Diogenes, A., & Hargreaves, K. M. (2020). Coronavirus

Disease 19 (COVID-19): Implications for Clinical Dental Care. In *Journal of Endodontics*

(Vol. 46, Issue 5, pp. 584–595). Elsevier Inc. <https://doi.org/10.1016/j.joen.2020.03.008>

Berlin, D. A., Gulick, R. M., & Martinez, F. J. (2020). Severe Covid-19. *New England Journal*

of Medicine, 383(25), 2451–2460. <https://doi.org/10.1056/nejmcp2009575>

Bravo-Villa, N., Mansilla-Sepúlveda, J., & Véliz-Burgos, A. (2020). Teletrabajo y agobio laboral

del profesorado en tiempos de COVID-19. *Medisur*, 18(5), 998–1008.

<http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4732>

Carranco Madrid, S. del P. (2021). Estrés laboral en personal de salud modalidad teletrabajo a

propósito del COVID-19: casos de estudios en Guayaquil y Salitre, durante el periodo 2020-2021. *RECIMUNDO: Revista Científica de La Investigación y El Conocimiento*, ISSN-e 2588-073X, Vol. 5, Nº. 3, 2021, Págs. 4-18, 5(3), 4–18.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8056934&info=resumen&idioma=ENG>

CARRERA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL TEMA : “ El teletrabajo y su influencia en el bienestar emocional de los trabajadores en periodo de confinamiento por el Covid 19 : Propuesta de una guía práctica para el manejo del estrés laboral ”. AUTOR : Lara Parra Ke. (2021).

Castro, R. (2020). Coronavirus, una historia en desarrollo. *Revista Médica de Chile*, 148(2), 143–144.

Chauca, R. (2021). La covid-19 en Ecuador: fragilidad política y precariedad de la salud pública. *História, Ciências, Saúde-Manguinhos*, 28(2), 587–591. <https://doi.org/10.1590/s0104-59702021005000003>

Chuco Aguilar, V. J. (2021). El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores. *Neumann Business Review*, 7(1), 81–98.

<https://doi.org/10.22451/3006.nbr2021.vol7.1.10059>

Conectado, T. (2017). ¿ Qué es el teletrabajo. In *Consultado el*.

Díaz-Castrillón, F. J., & Toro-Montoya, A. I. (2020). SARS-CoV-2/COVID-19: el virus, la enfermedad y la pandemia. *Medicina y Laboratorio*, 24(3), 183–205.

<https://doi.org/10.36384/01232576.268>

Díaz, J. C. F. (2020). Estrés, ansiedad y depresión durante y Post-pandemia Covid-19 en Trabajadores: El Caso Ecuatoriano. *Gestión de La Seguridad y La Salud En El Trabajo*, 2(2), 17–21. <https://journal.poligran.edu.co/index.php/gsst/article/view/2107>

- Fabregat, A., Bernardina, M., Gallego, C., Bernardina, M., Fabregat, A., & Gallego, C. (2002).
Al día.
- Ferrer, R. (2020). COVID-19 Pandemic: the greatest challenge in the history of critical care.
Medicina Intensiva, 44(6), 323–324. <https://doi.org/10.1016/j.medin.2020.04.002>
- González-Palma, K., & Alarcón-Chávez, B. (2021). El estrés laboral en docentes de Educación
Básica y el teletrabajo en Ecuador. *Revista Científica Arbitrada En Investigaciones de La
Salud GESTAR, 4*(8 Edición especial noviembre 2), 19–34.
<https://doi.org/10.46296/gt.v4i8edesp.0028>
- Guayasamín-Cantos, Y. T., & Ramos-Alfonso, Y. (2020). Evaluación del estrés laboral en las
condiciones del teletrabajo en una Institución Fiscal de enseñanza media en Manabí,
Ecuador. *Polo Del Conocimiento, 5*(7), 422–436.
<http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
- Huarcaya-Victoria, J. (2020). Mental health considerations about the COVID-19 pandemic.
Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica, 37(2), 327–334.
<https://doi.org/10.17843/RPMESP.2020.372.5419>
- Issn, L. P. (1999). Orientación y sociedad. *Revista de Investigación Educativa, 17*(2), 581–586.
- Jawerth, N. (2020). Detección del virus de la COVID-19 mediante la RT-PCR en tiempo real.
Enfermedades Infecciosas, 1(1), 4.
- Karina, G., & Betty, A. (2021). *TELETRABAJO EN ECUADOR WORK STRESS IN BASIC
EDUCATION TEACHERS AND TELEWORK IN ECUADOR crear e intercambiar
contenidos digitales , comunicar y colaborar , así como dar solución a los problemas con
miras a alcanzar un desarrollo eficaz y creativo en la vid.*
- Leal-Costa, C., Díaz-Agea, J. L., Ruzafa-Martínez, M., & Ramos-Morcillo, A. J. (2021). Work-

related stress amongst health professionals in a pandemic. In *Anales del Sistema Sanitario de Navarra* (Vol. 44, Issue 1, pp. 123–124). Gobierno de Navarra.

<https://doi.org/10.23938/ASSN.0940>

Leon Bazan, M. J., & Zolano Sánchez, M. L. (2020). Actividad física en ambientes laborales virtuales para la salud física y psicológica del trabajador. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, 33, 1–28.

<https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi33.339>

Liliana Leon Reyna, P., Griselda Lora Loza, M., Rodriguez Vega, J., Vallejo Trujillo, C., & Libertad Perú patricialeonreyna, L. (n.d.). *Relación entre estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19*. <https://orcid.org/0000-0001-9821-8531>

Marroquín Santillán, W. (2020). El Teletrabajo en el Covid 19. *CienciAmérica*, 9(2), 1–6.

https://colombiadigital.net/images/stories/teletrabajo/presentaciones_feria/4-Sergio-Angel.pdf

Matías-Guiu, J., Porta-Etessam, J., Lopez-Valdes, E., Garcia-Morales, I., Guerrero-Solá, A., & Matias-Guiu, J. A. (2020). Management of neurological care during the COVID-19 pandemic. In *Neurologia* (Vol. 35, Issue 4, pp. 233–237). Spanish Society of Neurology.

<https://doi.org/10.1016/j.nrl.2020.04.001>

Moirano, R., Ibarra, L., Riera, V., & Baritoli, F. (2021). Impacto del teletrabajo y el aislamiento social en el estrés laboral: un diagnóstico preliminar para la Argentina. *Escritos Contables y de Administración*, 12(1), 72–102. <https://doi.org/10.52292/j.eca.2021.2109>

Moral Cámara, A. (2021). *El impacto del teletrabajo sobre la satisfacción laboral de los trabajadores durante la pandemia por covid-19*. <http://hdl.handle.net/10609/137407>

Páez, M., Chávez, M., Apunte, R., & Rosales, R. (2020). El teletrabajo en el Distrito

- Metropolitano de Quito (Ecuador): Normativa y características sustanciales. *Revista ESPACIOS*, 41(17). <http://es.revistaespacios.com/a20v41n17/a20v41n17p07.pdf>
- Palacios Cruz, M., Santos, E., Velázquez Cervantes, M. A., & León Juárez, M. (2021). COVID-19, a worldwide public health emergency. *Revista Clínica Española (English Edition)*, 221(1), 55–61. <https://doi.org/10.1016/j.rceng.2020.03.001>
- Piña-Ferrer, L. (2020). El COVID 19: Impacto psicológico en los seres humanos. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de La Salud. Salud y Vida*, 4(7), 188. <https://doi.org/10.35381/s.v.v4i7.670>
- Pinargote-Párraga, F. L., & Vera-García, B. M. de los Á. (2021). Estrés y su incidencia en las actividades laborales del personal administrativo del Distrito de Educación 13D11 San Vicente – Sucre, durante la pandemia del SARS COV-2. *Revista Científica Arbitrada En Investigaciones de La Salud GESTAR*, 4(8 Edición especial noviembre 2), 229–236. <https://doi.org/10.46296/gt.v4i8edesp.0043>
- Pinto, A., & Muñoz, G. (2020). Teletrabajo: productividad y bienestar en tiempos de crisis. *Universidad Adolfo Ibáñez*, 1, 10. https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-y-munoz_2020_teletrabajo_final.pdf
- Quezada-Scholz, V. E. (2020). *MIEDO Y PSICOPATOLOGÍA: LA AMENAZA QUE OCULTA EL COVID-19*. 14, 1–19. <https://doi.org/10.7714/CNPS/14.1.202>
- Quiranza, J. C. (2021). *Estrés laboral durante la COVID-19: A PROPOSITO DE UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA*. 3974800. [https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4182/1/Quiranza Montalvo Juan Carlos.pdf](https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4182/1/Quiranza%20Montalvo%20Juan%20Carlos.pdf)
- Rodríguez-Leor, O., Cid-Álvarez, B., Ojeda, S., Martín-Moreiras, J., Ramón Rumoroso, J.,

López-Palop, R., Serrador, A., Cequier, Á., Romaguera, R., Cruz, I., de Prado, A. P., & Moreno, R. (2021). Impacto de la pandemia de COVID-19 sobre la actividad asistencial en cardiología intervencionista en España. *REC: Interventional Cardiology*.

<https://doi.org/10.24875/recic.m20000120>

Suárez Barros, A. S. (2016). Teletrabajo: realidad y bienestar. *Desbordes. Revista de Investigaciones. Escuela de Ciencias Sociales, Artes Y Humanidades - UNAD*, 7, 17–32.

<https://core.ac.uk/download/pdf/322589039.pdf>

Torres, P. R. (2021a). Covid-19: Telework in times of pandemic. *Historia y Comunicacion Social*, 26, 11–18. <https://doi.org/10.5209/HICS.74237>

Torres, P. R. (2021b). Covid-19: Telework in times of pandemic. *Historia y Comunicacion Social*, 26(Especial), 11–18. <https://doi.org/10.5209/HICS.74237>

Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(44), 115–120.

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjMocvs8sjzAhWXLbkGHe7ZCNMQFnoEAcQAQ&url=https%3A%2F%2Frevistasinvestigacion.unmsm.edu.pe%2Findex.php%2Fadministrativas%2Farticle%2Fview%2F17317&usg=AOvVaw2GPvFRS6zw_

CAPÍTULO 8

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario Estrés Laboral OIT-OMS

Indique su respuesta con una "X" en los siguientes literales (género, edad, estado civil)		Género		Edad		Estado civil							
		Masculino	Femenino	18 - 23	24 - 29	30 - 35	36 - 41	más de 41	Soltero/a	Casado/a	Divorciado/a	Viudo/a	Unión libre
# de Cuestionario :		1											
Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre					
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.												
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.												
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.												
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.												
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.												
6	Mi supervisor no me respeta.												
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.												
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.												
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.												
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.												
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.												
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.												
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.												
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.												
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.												
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.												
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.												
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.												
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.												
20	La organización carece de dirección y objetivo.												
21	Mi equipo me presiona demasiado.												
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.												
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.												
24	La cadena de mando no se respeta.												
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.												

Nota: Seleccionar solo una respuesta por cada ítem

	Ítems	Valoración	Nivel de Estrés	
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	7	39	Bajo nivel de estrés
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	5		
Territorio organizacional	3, 15, 22	4		
Tecnología	4, 14, 25	5		
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	5		
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	7		
Respaldo del grupo	8, 19, 23	6		

Respaldo del grupo

Falta de cohesión

Influencia del líder

Tecnología

Territorio organizacional

Estructura organizacional

Clima organizacional

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Anexo 2. Formulario de Consentimiento

He sido invitado a participar en la investigación de NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL BROKER DE SEGUROS SERVIMAX ANTE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO DURANTE LA PANDEMIA. Entiendo que se aplicarán test, cuestionarios, entrevistas, evaluaciones, sesiones psicoterapéuticas etc.). He sido informado de los posibles riesgos o molestias. (Sé que puede que no haya beneficios para mi persona y que no se me recompensará económicamente por mi participación). Se me ha proporcionado el nombre de un investigador que puede ser fácilmente contactado usando el nombre y la dirección que se me ha dado de esa persona.

He leído la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado. Consiento voluntariamente a integrarme en esta investigación como participante y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte en ninguna manera mis derechos.

Nombre del
Participante _____

Firma del
participante _____

Fecha _____

Anexo 3. Certificado / empresa o del Centro



QUITO, 03 de enero del 2022

CERTIFICADO DE PROYECTO

Estimados:

Certifico por medio de la presente, que la estudiante de la Universidad Tecnológica Israel de la carrera de Psicología General, con cédula de identidad No. 1726632753, tiene la autorización para la realización de su proyecto de investigación en la empresa SERVIMAX, interviniendo en los trabajadores de este lugar, mediante las encuestas que la señorita comenta.

Se expide el presente certificado para los fines pertinentes.

Atentamente

Firma

Gabriela Pérez C.
Gerente de Talento Humano
Servimax Servicios Globales
170877167-8