



## **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE:**

**LICENCIADO/A EN PSICOLOGÍA**

**TEMA:** Síntomas de estrés en trabajadores de Banco Guayaquil y Banco Pichincha, en el contexto de la Covid-19.

**AUTOR/ A:** Angélica María Jiménez Loor

**TUTOR/ A:** Mg. Alexandra Yakeline Meneses Meneses

**QUITO- ECUADOR**

**AÑO: 2022**

## DEDICATORIA

*Dedicado a mi querida Julieta que amo con la vida, por ser ese pequeño rayo de luz que me ilumina cuando siento que todo se torna en oscuridad, a mis padres José y Lida por amarme incondicionalmente, por hacerme saber que siempre tengo un lugar a donde puedo llegar, a mis hermanos, Alejandro y Marcela por ser especiales con sus distintas pasiones y objetivos.*

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por brindarme esa fuerza y motivación que siempre le pedí para que no permita que me rinda ante cualquier adversidad, agradezco a los malos momentos que viví, a los errores cometidos porque me forjaron lo que soy hoy en día, finalmente agradezco a todas esas personas maravillosas que se cruzaron en mi vida y me demostraron que se puede ser familia sin tener lazos de sangre, infinitas gracias a Los ratones, a mis padres, a mis queridas tías que desde la distancia siempre me han enviado sus bendiciones y me han alcanzado; por último y no menos importante a mi tutora la Dra. Meneses Alexandra por su paciencia y dedicación a este proyecto.

## DECLARACIÓN DE OBRA ORIGINAL

Yo, Angélica María Jiménez Loor, con cédula N° 1719607861, declaro lo siguiente:

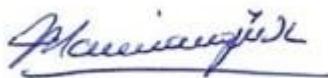
He leído el reglamento del Consejo Académico de la Universidad Israel. Reglamento sobre propiedad intelectual, y la Normatividad Nacional relacionada al respeto de los derechos de autor.

Esta disertación que lleva por título “Síntomas de estrés en los trabajadores de Banco Guayaquil y Banco Pichincha, en el contexto de 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.

Quito, 09 de febrero del 2022



---

Angélica María Jiménez Loor

CC. 1719607861

## APROBACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto Integrador de Carrera titulado “Síntomas de estrés en trabajadores de Banco Guayaquil y Banco Pichincha, en el contexto de la covid-19”, presentado por ANGÉLICA MARÍA JIMÉNEZ LOOR, con cédula N.º 1719607861, 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 de 2022.

**TUTORA:**



---

Mg. Alexandra Yakeline Meneses

Meneses

CC. 1715155147

## PRESENTACIÓN

El presente proyecto tiene como tema de estudio “Síntomas de estrés en los trabajadores de Banco Guayaquil y Banco Pichincha, en el contexto de la Covid-19”, se lo dividió en varios capítulos.

El primer capítulo, tiene la fundamentación teórica del tema planteado, sobre los puntos de vista empezando por los antecedentes de la enfermedad de la Covid-19 que ha ocasionado estragos en las personas, desencadenando el estrés en las personas.

En el capítulo dos, se detalla los objetivos de la investigación, tanto el general como los específicos como las preguntas científicas.

En el tercer capítulo, se detalla la metodología, los métodos y tipos de investigación utilizados, así como la población determinada para el estudio, a través de la obtención de un muestreo, además de la identificación de las técnicas e instrumentos aplicados, tales como la encuesta, para determinar el cuadro de operacionalización de variables, el procedimiento aplicado para la toma de la encuesta y por último el análisis estadístico de los resultados obtenidos de la encuesta.

En el cuarto capítulo se desarrolló los resultados y análisis de cada pregunta a través de la graficación de los resultados y el análisis de los datos obtenidos a fin de determinar los resultados en el estudio. En el quinto capítulo se detalla la discusión de los resultados encontrados en la investigación. A continuación, en el capítulo seis se describen las conclusiones y recomendaciones basados en los objetivos de la investigación. Finalmente, en el séptimo capítulo se detalla toda la bibliografía del proyecto, utilizando la norma APA séptima edición, y los anexos del tema propuesto.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>4</b>
<b>DECLARACIÓN DE OBRA ORIGINAL .....</b>	<b>5</b>
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR .....</b>	<b>6</b>
<b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....</b>	<b>7</b>
<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>10</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO 1 .....</b>	<b>17</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>17</b>
<b>1.1 La Covid-19 .....</b>	<b>17</b>
<b>1.1.1 Cuadro clínico de la Covid-19 .....</b>	<b>18</b>
<b>1.1.2 Medidas de prevención y tratamiento de la Covid-19 .....</b>	<b>18</b>
<b>1.2 ESTRÉS .....</b>	<b>20</b>
<b>1.2.1 Síntomas de estrés .....</b>	<b>20</b>
<b>1.2.2 Estrés agudo.....</b>	<b>22</b>
<b>1.2.3 El estrés crónico.....</b>	<b>22</b>
<b>1.2.4 Respuesta Psicológica al estrés .....</b>	<b>23</b>

1.3 El síndrome de burnout .....	25
<b>CAPÍTULO 2 .....</b>	<b>28</b>
<b>OBJETIVOS Y PREGUNTAS CIENTÍFICAS .....</b>	<b>28</b>
<b>2.1 Objetivo general .....</b>	<b>28</b>
<b>2.1.1 Objetivos Específicos .....</b>	<b>28</b>
2.1.1.1.- Objetivo específico 1 .....	28
2.1.1.2.- Objetivo específico 2 .....	28
<b>2.2 Pregunta Científica General .....</b>	<b>28</b>
<b>2.2.1 Preguntas Científicas específicas .....</b>	<b>28</b>
<b>2.2.2.- Pregunta científica 1 .....</b>	<b>28</b>
2.2.3.- Pregunta científica específica 2 .....	28
<b>CAPÍTULO 3 .....</b>	<b>29</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>29</b>
<b>3.1 Método, Tipo de Diseño y Alcance .....</b>	<b>29</b>
<b>3.2 Población.....</b>	<b>29</b>
<b>3.2.1 Muestra .....</b>	<b>29</b>
<b>3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....</b>	<b>29</b>
<b>3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....</b>	<b>30</b>
<b>3.5 Procedimiento .....</b>	<b>31</b>
<b>3.6 ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO 4 .....</b>	<b>32</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>32</b>

4.1 Perfil Sociodemográfico .....	32
CAPÍTULO 5 .....	37
DISCUSIÓN .....	37
CAPÍTULO 6 .....	39
CONCLUSIONES .....	39
CAPÍTULO 7 .....	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	41
CAPÍTULO 8 .....	45
ANEXOS.....	45
ENCUESTA .....	45

#### LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Transmisión del virus Sars-CoV .....	17
Figura 2. Esquema secuencial para obtención de la vacuna .....	19
Figura 3. Áreas del cuerpo que son afectadas por el estrés.....	21
Figura 4. Efectos del estrés en las personas.....	23
Figura 5. Visión del estrés .....	24
Figura 6 Respuesta al estrés .....	25
Figura 7 Síndrome de Burnout .....	27

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1 Datos de codificación .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 2.- Resultado de datos por Género .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabla 3.- Por rango de Edad .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabla 4.- Por área de trabajo .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 5.- Colaboradores contagiados y No contagiados .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 6.- Sintomatología de Estrés .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 7.- Ansiedad leve, moderada, alta .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 8.- Agotamiento físico y mental .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 9.- Irritabilidad .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 10.- Tipo de Estrés .....</b>	<b>36</b>

## RESUMEN

El Estrés representa uno de los problemas de salud más graves actualmente, afectando factores físicos y psicológicos en las personas. La situación vivida por los trabajadores que brindaron atención al público durante la pandemia de COVID-19 es compacto con un nivel de estrés cuantioso y mantenido. El propósito de esta investigación fue localizar la presencia del Estrés en el ámbito laboral en el personal de Banco Guayaquil y Banco Pichincha del área de atención al cliente, en la Ciudad de Quito, 2 de las entidades financieras más importantes del Ecuador, durante la pandemia de la COVID-19. Para esto se realizó una investigación cuali-cuantitativa, que incluyó a 66 trabajadores de las entidades financieras mencionadas. La muestra quedó constituida por 66 trabajadores a los cuales se les aplicó una encuesta con características generales para identificar la presencia del Estrés. La investigación reveló un 100% de los encuestados presentaron estrés del tipo agudo y crónico en el transcurso de la pandemia en el 2020, destacándose las mujeres en un rango de edad 31 a 40 años de edad, en los cargos de Asesoría Comercial y negocios. Se deduce que, la situación vivida durante la pandemia de COVID-19, sí generó un tipo de estrés en el personal financiero en la ciudad de Quito, la que fue uno de los epicentros más fuertes de contagios.

***Palabras claves:*** COVID-19; Estrés laboral; Pandemia.

## ABSTRACT

Stress represents one of the most serious health problems today, affecting physical and psychological factors in people. The situation experienced by workers who provided customer service during the COVID-19 pandemic is compact with a high and sustained level of stress. The purpose of this research was to locate the presence of Stress in the work environment in the personnel of Banco Guayaquil and Banco Pichincha in the area of customer service, in the city of Quito, two of the most important financial institutions in Ecuador, during the pandemic of COVID19. For this purpose, quali-quantitative research was carried out, which included 66 workers of the mentioned financial entities. The sample was made up of 66 workers to whom a survey with general characteristics was applied to identify the presence of stress. The research revealed that 100% of those surveyed presented acute and chronic stress during the course of the pandemic in 2020, with women standing out in an age range of 31 to 40 years old, in the positions of Commercial and Business Advisor. It follows that the situation experienced during the COVID-19 pandemic did generate a type of stress in the financial personnel in the city of Quito, which was one of the strongest epicenters of contagion.

***Key words:*** COVID-19; Work stress; Pandemic.

## INTRODUCCIÓN

En los diferentes cargos laborales las personas se encuentran expuestas a factores de riesgos psicosociales, es inexorable y están aliados con el puesto de trabajo (Bellido Medina et al., 2021). La aparición del Covid-19, incrementó el efecto pernicioso de la salud, esta investigación tuvo el objetivo de valorar los niveles de estrés laboral en los colaboradores de Banco Pichincha y Banco Guayaquil. El rápido crecimiento de la tecnología, los cambios de trabajo, las demandas de lo habitual, lo que exhorta el trabajo en los últimos años y en la actualidad el progreso del Covid-19, han revelado consecuencias de estrés laboral, agotamiento físico, mental y emocional, ansiedad, depresión, entre muchos otros síntomas, donde el colaborador cumpliendo sus funciones se enfrenta diariamente, más aún por la exposición directa al Covid-19, tienen un elevado riesgo de contagio, exponiendo también a sus familias, lo que inclusive podría conllevar a la muerte, sin dejar de lado que se desarrollan problemas de conducta, dificultades físicas y psicológicas, que se pueden traducir en estrés laboral, afectando directamente a la salud mental de los colaboradores (Norroña Salcedo et al., 2021).

Según la Organización Panamericana de la salud y la Organización Mundial de la Salud (Organización Mundial de la Salud, 2017) la salud mental tiene una amplia gama de actividades, concernientes con el componente del bienestar mental, indicando así que no se trata únicamente de la ausencia de enfermedades, dicho concepto es inherente a la autoestima, el compromiso con el trabajo, las redes sociales de apoyo, entre otros.

Las situaciones sociales actuales pueden generar altos niveles de estrés que

definitivamente, afectan a la salud, a la calidad de vida; las influencias sociales sobre la salud no se limitan al dominio de variables como el sexo, la edad, nivel de ingresos, etc., sino que incluyen de otras menos categorizadas, como los hábitos de vida, por nombrar algunos, el alcohol, las drogas, fumar, no hacer ejercicio, no tener buena alimentación; todas estas variables pueden estar redichas por el estrés social, el estrés laboral puede elevar este tipo de hábitos nocivos, lo que sugiere que el estrés social no solo puede impeler resultados sobre la salud, sino también efectos indirectos a través de una alteración de los estilos de diario vivir (Sandín, 2003).

Banco Guayaquil y Banco Pichincha son las 2 entidades financieras más importantes del país, las cuales no detuvieron su atención al público en la cuarentena establecida por obligatoriedad, por ende sus colaboradores tuvieron que realizar sus labores con la normalidad del caso, atendiendo a los clientes como era debido, por lo que ellos no estuvieron exentos de sufrir la tensión y problemas relacionados con el estrés, por lo que la investigación aportará con en el estudio de cómo el estrés laboral ha afectado la salud en general del personal de las entidades mencionadas, en la pandemia.

Bajo este antecedente, este proyecto de investigación busca resolver la siguiente interrogante ¿Cuáles son los niveles de estrés (Burnout) que muestran los trabajadores de Banco Pichincha y Banco de Guayaquil, en el Contexto de la Covid – 19?

## **CAPÍTULO 1**

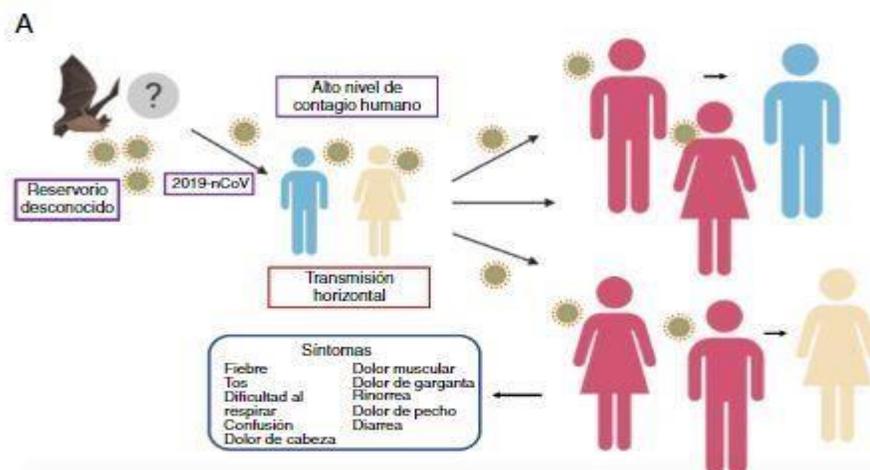
### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1 La Covid-19**

En diciembre del 2019 en la ciudad de Wuhan (China) comenzaron a presentarse una serie de casos de Neumonía originados por un virus, el coronavirus tiene distintas denominaciones:

2019-nCov según la OMS y SARS-CoV 2, de acuerdo con lo dictaminado por el Comité Internacional de Taxonomía de Virus. El 7 de enero del 2020, el reciente virus fue declarado oficialmente por las autoridades de China como el agente causal de estas infecciones. Se sigue investigando el origen zoonótico del actual virus, debido a su extraña similitud con los coronavirus de los murciélagos, es posible que estos sean el reservorio primario del virus, tiene un porcentaje del 96% de similitud del nivel del genoma a un coronavirus de murciélago, dicho estudio reveló que el virus pertenece a la especie de SARS-CoV, es así como figura que el SARS-CoV se transmitió a los humanos de los animales exóticos (Figura 1) en mercados desde su aparición hace 18 años (Palacios et al., 2021).

**Figura 1. Transmisión del virus Sars-CoV**



Fuente: Revista Clínica Española, 2021.

### 1.1.1 Cuadro clínico de la Covid-19

El diagnóstico de la enfermedad se ha hecho como una neumonía inducida por virus con base en los síntomas clínicos que observaron en los pacientes, similares a los de otros virus respiratorios, a su historia de exposición con otras personas con el virus. Las personas analizadas tenían expresiones clínicas de fiebre (83%), tos (82%), afección respiratoria (31%), dolor en los músculos (11%), desconcierto (9%), cefalea (8%), dolor de garganta (5%), goteo nasal (4%), dolor en el pecho (2%), diarrea (2%), náuseas y vómitos (1%). Según el examen por imágenes, el 75% de estos pacientes presentaron neumonía bilateral, el 14% mostró moteado múltiple y opacidad en vidrio esmerilado y el 1% tenía neumotórax. De tal manera, el 17% desarrolló síndrome de dificultad respiratoria aguda, y de ellos el 11% empeoraron en un escaso período de tiempo y murieron por insuficiencia orgánica múltiple (Ramón et al., 2020).

### 1.1.2 Medidas de prevención y tratamiento de la Covid-19

Las medidas de prevención dictadas por de la OMS para prevenir la propagación del virus incluye el lavado de manos constante, de preferencia cuando se tenga contacto con otras personas, cubrirse la boca al toser o estornudar usando su antebrazo, el uso de mascarilla (Palacios et al., 2021).

Entre tanto, varios laboratorios de investigación hoy en día buscan un tratamiento que elimine la infección por el MERS-CoV (Casas & Mena, 2021), sea con medicamentos que formen parte de la industria farmacéutica y sean empleados para distintas afecciones, sea también buscando nuevas alternativas con claras especificaciones del virus, pues no se dispone actualmente de vacuna alguna ni de tratamiento específico, aunque hay varias vacuas y tratamientos específicos en fase de desarrollo (Figura 2).

Figura 2. Esquema secuencial para obtención de la vacuna



Fuente: Revista Elsevier, 2020.

Los antivirales de amplio espectro, como el remdesivir, el lopinavir/ritonavir y el interferón beta, han demostrado ser funcionales contra el MERS-CoV en modelos animales, se está analizando su actividad contra el actual 2019-nCoV. Además, científicos del Centro de Investigación de Vacunas del Instituto Nacional de Alergias y Enfermedades Infecciosas de Washington DC han utilizado enfoques de plataformas de vacunas de ácido nucleico para contrarrestar la afección (Rodríguez, 2013).

## **1.2 Estrés**

Se puede considerar que el estrés es una especie de mecanismo que arranca cuando un ser humano se ve envuelto en un exceso de eventos que superan sus recursos, por lo que se ven dominados para tratar de cumplir con las demandas que se le exhorta para superarlas (National Institute of Mental Health, 2018), en estos el ser humano experimenta una imposición que probablemente pueda predominar en el bienestar tanto físico como psicológico y personal.

El estrés, posiblemente es necesario para la vida. Tenía mucho sentido hace varios años atrás cuando los humanos cazaban y presentían el peligro. Las adversidades ahora son distintas, y las situaciones de cotidianidad o laborales pueden hacer que activemos este mecanismo de estrés sin que sea necesario que nuestra vida esté en riesgo. "No es malo en sí mismo", dice el investigador de Cibersam Víctor Pérez Solá, director de servicios de salud mental del Hospital Del Mar de Barcelona. Por ejemplo, si una persona tiene que hacer un examen y no tiene ese nivel de alerta o estrés, y su el rendimiento cae. En el otro extremo, si los niveles de estrés y alerta son más altos de lo tolerable, la persona está atrapada". Entonces, un poco de estrés "saludable" puede hacer que la persona se comporte como si fuera mejor y más decisiva. El estrés puede

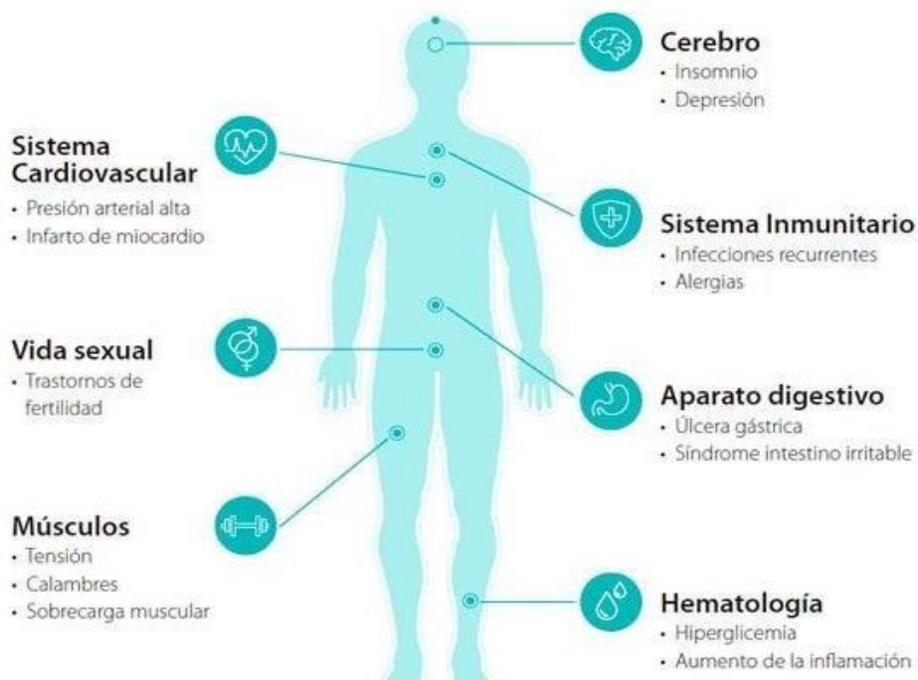
impulsar a los afectados a hacer frente a situaciones importantes, como la pérdida de un ser querido, la quiebra financiera (Guerra C, 2004).

### 1.2.1 Síntomas de estrés

El estrés ocasiona varios síntomas en el ámbito físico y psicológico (Figura 3), inclusive emocionales; dentro de ello podemos distinguir los siguientes:

- a) **Dolores de cabeza:** Las más comunes son las cefaleas tensionales (causadas por tensión en los músculos de la cabeza, mandíbula, cuello, etc.), que se producen periódicamente por el estrés o la ansiedad.
- b) **Falta de energía o concentración:** las personas están tan concentradas en un tema que tienen problemas para prestar atención a otras cosas y pierden parte de su enfoque.
- c) **Desgaste y envejecimiento a nivel celular:** Al descansar se puede restaurar y revertir el proceso de desgaste causado por el estrés. Si alguien no duerme continuamente, evitará estar en un estado de hiperactividad constante y se acumularán eventos estresantes. En estos casos, las personas afectadas pueden tener problemas de salud física y mental.
- d) **Cambios de peso:** Generado por los malos hábitos alimenticios vinculados con el estrés.
- e) **Rigidez en la mandíbula y el cuello.**

**Figura 3. Áreas del cuerpo que son afectadas por el estrés**



**Fuente:** LCB, 2019

### 1.2.2 Estrés agudo

Es un estrés que se presenta por un corto período de tiempo y generalmente desaparece rápidamente. Es común en todo el mundo y surge cuando se atraviesa un proceso nuevo o emocionante, o cuando se atraviesa una situación complicada, como una ruptura. Dada su corta duración, no suele causar problemas graves de salud (National Institute of Mental Health, 2018).

### 1.2.3 El estrés crónico

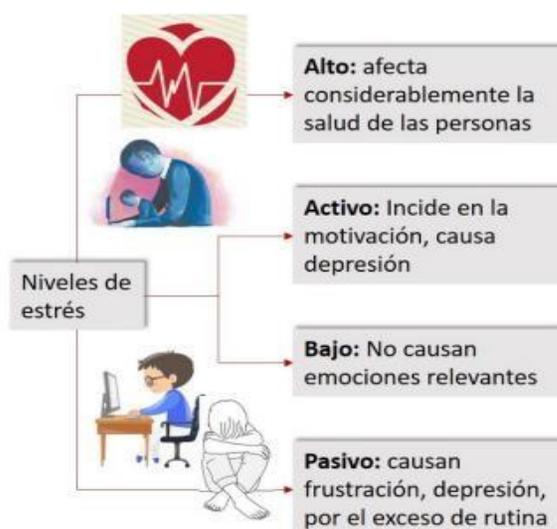
El estrés puede afectar a personas de cualquier edad, género y circunstancias personales y puede dar lugar a problemas de salud tanto física como psicológica. Por

definición, el estrés es cualquier “experiencia emocional molesta que venga acompañada de cambios bioquímicos, fisiológicos y conductuales predecibles” (Bellido Medina et al., 2021).

En ciertas ocasiones, algo estrés viene bien porque da el coraje y el nivel de energía que se necesitan para batallar con las adversidades, como rendir un examen o cumplir con el plazo en el trabajo. Sin embargo, el nivel excesivo de estrés puede tener serias consecuencias en la salud y afectar contrariamente el sistema inmunológico, cardiovascular, neuroendocrino y nervioso central (Lozano-Vargas, 2021).

Demasiado estrés puede ocasionar, serios daños emocionales. La población puede superar momentos leves de estrés utilizando las defensas naturales del cuerpo humano adaptándose a los cambios (Alvarez & Fernandez, 1991). El estrés crónico desmesurado, es decir, que es constante y persiste por un lapso extenso, puede ser extenuante tanto en lo físico como en lo psicológico (Figura 4).

**Figura 4. Efectos del estrés en las personas**



Fuente: Rildo, 2020

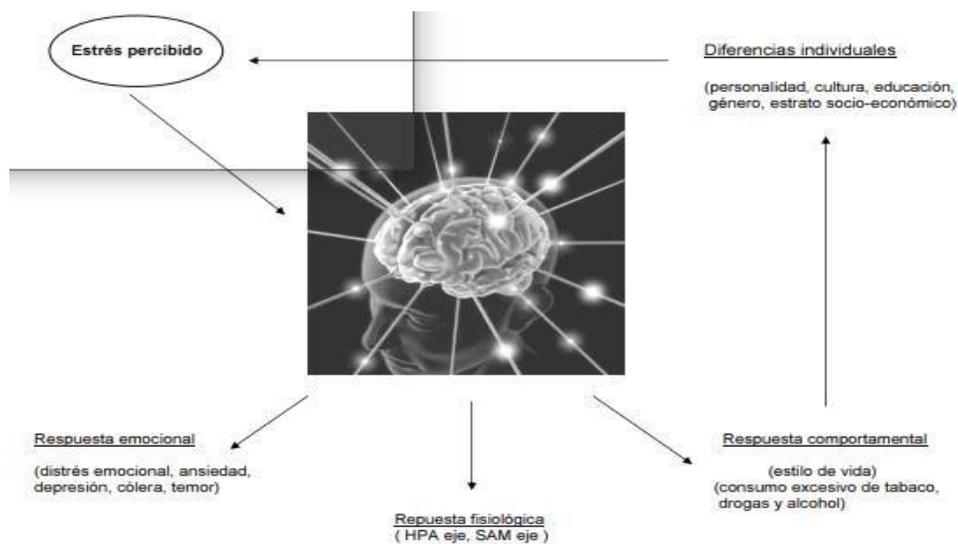
### 1.2.4 Respuesta Psicológica al estrés

El estrés laboral es un portento anclado a varios factores de riesgos psicosociales que afectan la salud de los colaboradores, de igual manera, es la respuesta a estos factores que se expresan en el trabajo producido por el inadecuado sistema laboral que aplican las organizaciones y en ciertas ocasiones deficientes (Palacios & Román, 2021).

El estrés laboral es una situación que afecta a cualquier ser humano, sin distinción de raza, género o su cargo laboral (Calzieta J, 2013); está ligado a numerosos factores, y se puede presentar de diferentes formas, en las que se pueden incorporar acciones cotidianas, desmotivación por las funciones de su cargo, demasiada presión laboral por parte de los supervisores, descontento salarial, falta de organización en el ámbito ergonómico de los puestos de trabajo, las relaciones interpersonales, que finalmente el epítome de todos estos factores, conllevan a una disminución de productividad, riesgo en el trabajo, riesgo de salud, y dando así una baja producción empresarial

(Figura 5).

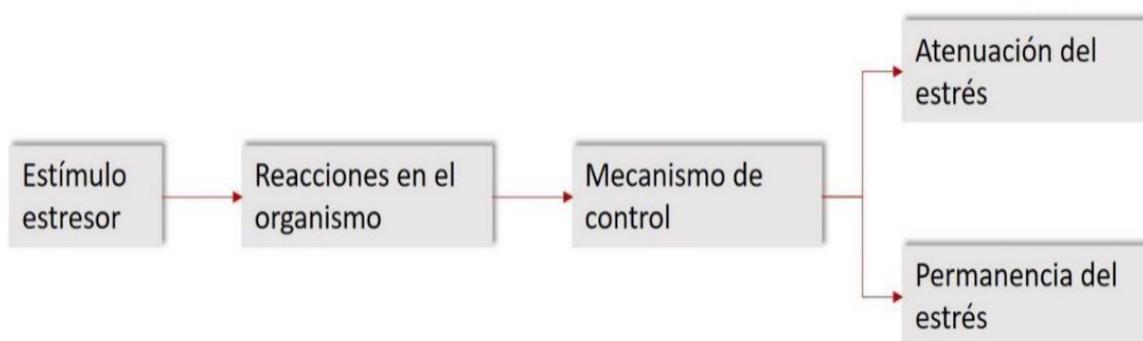
**Figura 5. Visión del estrés**



Fuente: Universidad del Sur, 2010

Por lo tanto, el estrés ocasionado en el trabajo en sentido exigente es determinado como un síntoma general de adaptación, generado por los estímulos estresores, que afecta la condición de salud cuando permanecen persistentes en el organismo (Manolete S. Moscoso, 2010). Los estímulos estresores son aquellas condiciones que ocasionan ciertas reacciones emocionales, y que se diferencian de persona a otra porque dependen de su personalidad y del carácter propio de cada individuo (Figura 6).

### ***6 Respuesta al estrés***



Fuente: Rildo, 2020

### **1.3 El síndrome de burnout**

La organización Mundial de la Salud (OMS 2000) reconoció oficialmente el Burnout o “Síndrome del quemado” o “desgaste profesional” como enfermedad, tras la convalidación de la revisión número 11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11) (Zamura, 2020). La CIE define las enfermedades, trastornos, lesiones y otros problemas de salud conexos, es el modelo internacional de clasificación diagnóstica que sirve para anunciar enfermedades y afecciones con cualquier estudio clínico o de investigación y constituye la base para seguir el desarrollo de la salud y obtener estadísticas mundiales.

El término de Burnout fue establecido en 1974 por Hebert Freudenberger, en su libro “Burnout: The High Cost of High Achievement” (Burnout: El Alto Costo de los Altos Logros), este síndrome es ocasionado por un estrés laboral crónico, se distingue por el agotamiento emocional, despersonalización y una sensación de ineficacia por no hacer sus labores adecuadas (Carlin et al., 2010).

Dicho síndrome se debe a “un agotamiento físico, emocional y mental causado por que la persona se encuentra implicada durante largos períodos de tiempo a situaciones que le afectan emocionalmente”. Aunque no existe una definición coincidente adaptada sobre el burnout, parece haber un beneplácito que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia intrínseca que abarca emociones y actitudes con implicaciones insanas para la persona y la organización y generalmente se produce principalmente en el marco laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios y atención al público: Médicos, enfermeras, profesores, psicólogos, trabajadores sociales, vendedores, personal de atención al público, policías, cuidadores, etc...(Guitart, 2007). La lista de síntomas psicológicos que puede ocasionar este síndrome es extensa, pueden ser leves, moderados, extremos. Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que nos notifica una señal de alarma es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico, en un nivel moderado se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, floreciente pérdida del idealismo, transformando al individuo emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa. Los graves se expresan en el abuso de psicofármacos, ausentismo, abuso de alcohol y drogas, entre otros síntomas (Figura 7).

7 Síndrome de Burnout



Fuente: Quiroga, 2015

## **CAPÍTULO 2**

### **OBJETIVOS Y PREGUNTAS CIENTÍFICAS**

#### **2.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de Banco Guayaquil y Banco Pichincha, durante la pandemia ocasionada por la Covid-19.

#### **2.1.1 Objetivos Específicos**

##### **2.1.1.1. Objetivo específico 1**

Valorar los síntomas de estrés en los colaboradores expuestos de Banco Guayaquil y Banco Pichincha, en la pandemia de la Covid-19.

##### **2.1.1.2. Objetivo específico 2**

Describir los síntomas de estrés en los colaboradores de Banco Pichincha y Banco Guayaquil en la pandemia de la Covid-19.

#### **2.2 Pregunta Científica General**

¿Cuáles son los niveles de estrés laboral que muestran los colaboradores de Banco Guayaquil y Banco Pichincha, en el transcurso de la pandemia por la Covid-19?

#### **2.2.1 Preguntas Científicas específicas**

##### **2.2.1.1 Pregunta científica 1**

¿Los colaboradores de Banco Pichincha y Banco Guayaquil muestran altos niveles de estrés laboral, por la atención al público en la pandemia del Covid-19?

##### **2.2.1.2. Pregunta científica específica 2**

¿Existe diferencias entre el nivel de estrés reportado por los colaboradores y los factores sociodemográficos?

## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Método, Tipo de Diseño y Alcance**

El estudio corresponde al método cuali-cuantitativo, de diseño no experimental con alcance descriptivo.

#### **3.2 Población**

Todos los colaboradores de las 2 entidades financieras, Banco Guayaquil y Banco Pichincha de las agencias Calderón y Carapungo, aceptaron participar en la encuesta.

##### **3.2.1 Muestra**

En esta investigación existió un muestreo no paramétrico, de tipo intencional por cuotas o conglomerados, participaron (N= 66) colaboradores de Banco Guayaquil y Banco Pichincha, hombres y mujeres del área operativa y área comercial.

#### **3.3 Técnicas e Instrumentos**

Se elaboró una encuesta conformada por 10 preguntas que, solicitaron información sobre el sexo de los participantes, su cargo, edad, si tuvo la Covid-19 o no y las características del estrés (ver anexos) con opción múltiple, se aplicó mediante el drive, herramienta funcional para realizar este tipo de práctica en vista de la complejidad de la pandemia.

### 3.4 Operacionalización de variables

*Tabla 1 Datos de codificación*

VARIABLES	DEFINICIONES	CATEGORÍAS/ DIMENSIONES	INDICADOR/ CATEGÓRICO	CODIFICACIÓN
COVID-19	Virus del SARS-CoV2	Contagiados y no Contagiados	Pruebas positivas o negativas	Contagiados=1 No contagiados=2
ESTRÉS LABORAL	Estrés	Síntomas de Estrés, Irritabilidad, Aumento o disminución de peso, Ansiedad	Síntomas de Estrés, Irritabilidad, Aumento o disminución de peso, Ansiedad	Presenta síntomas=1 No presenta síntomas=2
RANGO DE EDAD	Años cumplidos al momento de la encuesta	Desde los 18 años hasta los 50 años de edad	Rango de edad seleccionado	18-23=1 24-30=2 31-40=3 41-50= 4
GÉNERO	Genotipo	Masculino y Femenino	Género determinado	Masculino=1 Femenino= 2
ÁREA LABORAL	Cargo desempeñado en la empresa	Área Operativa y Área Comercial	Cajeros Financieros y Asesores Comerciales	Área operativa=1 Área Comercial= 2

*Elaborado por: Angélica Jiménez*

### 3.5 Procedimiento

Para este proyecto de investigación se estableció un orden para su desarrollo:

- Revisión de la literatura previa
- Diseño del proyecto de investigación

- Consentimiento de la línea de supervisión para la práctica
- Desarrollo de la encuesta
- Se realizó la selección de los participantes, mediante el muestreo por estratos, para ello se consideró el consentimiento informado y los criterios de inclusión y exclusión.
  - 1) Ser mayor de 18 años, 2) trabajar en el Banco de Pichincha o Banco de Guayaquil,
  - 3) Aceptar el consentimiento informado, Como criterio de inclusión se tiene el padecer de discapacidad física, intelectual o sensorial que dificulta el llenado de la encuesta.
- Aplicación de la encuesta vía online, por la herramienta del Drive
- Diseño de la Matriz para la tabulación de resultados
- Análisis de resultados

### **3.6 Análisis estadístico**

Para el procesamiento de datos se empleó SPSS v24.0.0 y el software libre R v3.6.2. Se realizó un análisis descriptivo de los datos para presentar el perfil sociodemográfico, indicando la frecuencia y los porcentajes en cada pregunta elaborada en la encuesta.

Luego, 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.

## CAPÍTULO 4

### RESULTADOS

#### 4.1 Perfil Sociodemográfico

##### Tabla 2. Resultado de datos por Género

Tal como se observa la gran mayoría de encuestados es de género femenino con el 69.7% frente al 30.3% del género masculino (Tabla 2).

*Tabla 2. Resultado de datos por Género*

<b>Tabla 2. Género</b>					
<b>Ítem</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>	<b>Porcentaje válido %</b>	<b>Porcentaje acumulado %</b>
Válido	Femenino	46	69,7	69,7	69,7
	Masculino	20	30,3	30,3	100,0
	<b>Total</b>	66	100,0	100,0	

*Elaborado por: Angélica Jiménez*

##### Tabla 3. Por rango de Edad

Se manifiesta un mayoritario porcentaje de encuestados en el rango los 31-40 años con una representación del 54,5% (Tabla 3).

Tabla 3. Por rango de Edad

<b>Tabla 3. Edad</b>					
	<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>	<b>Porcentaje válido %</b>	<b>Porcentaje acumulado %</b>
<b>Válido</b>	18-23	4	6,1	6,1	6,1
	24-30	19	28,8	28,8	34,8
	31-40	36	54,5	54,5	89,4
	41-50	7	10,6	10,6	100,0
	<b>Total</b>	66	100,0	100,0	

*Elaborado por: Angélica Jiménez*

Tabla 4. Por área de trabajo

En el área comercial los encuestados ponderan con un 56,1%, en contraste con el área operativa (Tabla 4).

Tabla 4. Por área de trabajo

<b>Tabla 4. Área de trabajo</b>					
	<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>	<b>Porcentaje válido %</b>	<b>Porcentaje acumulado %</b>
<b>Válido</b>	Asesores Comerciales	37	56,1	56,1	56,1
	Cajeros Financieros	29	43,9	43,9	100,0
	<b>Total</b>	66	100,0	100,0	

*Elaborado por: Angélica Jiménez*

Tabla 5. Colaboradores contagiados y No contagiados

Con el 59,1% de encuestados tenemos una observación de las personas que sí se contagiaron de la Covid-19 (Tabla 5).

*Tabla 5. Colaboradores contagiados y No contagiados*

<b>Tabla 5. Contagiados y No Contagiados</b>					
<b>Ítem</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>	<b>Porcentaje válido %</b>	<b>Porcentaje acumulado %</b>
Válido	Contagiados	39	59,1	59,1	59,1
	No Contagiados	27	40,9	40,9	100,0
	<b>Total</b>	66	100,0	100,0	

*Elaborado por: Angélica Jiménez*

**Tabla 6. Sintomatología de Estrés**

Finalmente, el 100% de encuestados respondió que si han presentado los siguientes síntomas relacionados con el estrés (Tabla 6).

*Tabla 6. Sintomatología de Estrés*

<b>Tabla 6. Síntomas de Estrés</b>					
<b>Ítem</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>	<b>Porcentaje válido %</b>	<b>Porcentaje acumulado %</b>
Válido	Sí	66	100,0	100,0	100,0

*Elaborado por: Angélica Jiménez*

**Tabla 7. Ansiedad leve, moderada, alta**

La mayoría de los encuestados mostraron un nivel de Ansiedad alto, 32 personas que corresponden al 49.0% (Tabla 7).

*Tabla 7. Ansiedad leve, moderada, alta*

<b>Tabla 7. Ansiedad</b>					
	<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>	<b>Porcentaje válido %</b>	<b>Porcentaje acumulado %</b>
Válido	Leve	15	22,4	22,4	22,4
	Moderada	19	28,6	28,6	51
	Alta	32	49,0	49,0	100
	<b>Total</b>	66			

*Elaborado por: Angélica Jiménez*

**Tabla 8. Agotamiento físico y mental**

36 personas que representan el 55.1% de los encuestados, contestaron haber presentado un nivel alto de agotamiento físico y mental (Tabla 8).

*Tabla 8. Agotamiento físico y mental*

<b>Tabla 8. Agotamiento físico y mental</b>					
	<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>	<b>Porcentaje válido %</b>	<b>Porcentaje acumulado %</b>
Válido	Leve	8	12,2	12,2	12,2
	Moderado	22	32,7	32,7	44,9
	Alto	36	55,1	55,1	100
	<b>Total</b>	66			

*Elaborado por: Angélica Jiménez*

**Tabla 9. Irritabilidad**

No se presentaron muchos colaboradores con un nivel alto de irritabilidad, pues frente al número de personas encuestadas el nivel alto de irritabilidad lo representa el 28,6% (Tabla 9).

Tabla 9. Irritabilidad

<b>Tabla 9. Irritabilidad</b>					
<b>Ítem</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>	<b>Porcentaje válido %</b>	<b>Porcentaje acumulado %</b>
Válido	Leve	40	61,2	61,2	61,2
	Moderado	7	10,2	10,2	71,4
	Alto	19	28,6	28,6	100
	<b>Total</b>	66			

*Elaborado por: Angélica Jiménez*

Tabla 10. Tipo de Estrés

En su mayoría los participantes presentaron estrés agudo, ponderando un 90.9% del total (Tabla 10).

Tabla 10. Tipo de Estrés

<b>Tabla 10. Estrés</b>					
<b>Ítem</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>	<b>Porcentaje válido %</b>	<b>Porcentaje acumulado %</b>
Válido	Agudo	60	90.9	90.9	90.9
	Crónico	6	9.1	9.1	100
	<b>Total</b>	66			

*Elaborado por: Angélica Jiménez*

## CAPÍTULO 5

### DISCUSIÓN

La presente revisión se ha centrado en varios artículos de los últimos dos años que reportan las afectaciones de la Covid-19 alrededor del mundo en el ámbito laboral, esto ha significado un desgaste personal y desequilibrio en el trabajo, las extenuantes horas de trabajo y su carga, la angustia que generó la pandemia, la falta de reciprocidad entre compañeros, entre otros (Ochoa et al., 2020).

El estrés ha sido el protagonista en esta investigación la cual nos determinó que el 100% de los encuestados de Banco Guayaquil y Banco Pichincha manifestaran síntomas de estrés a causa de la pandemia, los colaboradores del área comercial tuvieron una mayor demostración versus el área operativa con respecto a los síntomas, respectivamente por el género y edad pudimos notar que hombres y mujeres en el rango de edad de 31-40 años, obtuvieron un mayor porcentaje de sintomatología a diferencia de los encuestados restantes con otros rango de edad.

Con base en los datos obtenidos, el agotamiento físico y mental fue un factor importante para relacionarlo con el estrés de la exposición con el virus del covid-19 inclusive con los colaboradores que no se contagiaron, la carga laboral no disminuyó puesto que los horarios de atención eran reducidos durante la emergencia y la presión era mayor en el trabajo. Algunos estudios longitudinales sugieren que la inseguridad laboral afecta más que solo agotamiento emocional y salud mental, insensibilidad de los colaboradores hacia los clientes (Choi et al., 2020), algunos autores ponen de manifiesto que la inseguridad laboral o la amenaza permanente de perder el trabajo se relaciona negativamente con el bienestar de los empleados que experimentan los colaboradores, incrementando el agotamiento que perciben (Koukoulaki et al., 2017).

Factores psicosociales asociados al miedo son un común denominador de los síntomas de ansiedad y estrés laboral en la pandemia (Monterrosa et al., 2020), en cuanto a la relación entre entidades no hubo diferencias puesto que se ofrecen los mismos servicios financieros, según (Angulo R et al., 2014), los factores de estrés pueden evaluarse en distintas dimensiones: conductuales, cognitivas, emocionales y sociales.

## CAPÍTULO 6

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

- Se valoraron los niveles de estrés en los colaboradores, observando de igual manera la dimensión de daño emocional y agotamiento físico y mental que ha dejado la pandemia de la Covid-19 en los colaboradores de estas dos entidades financieras del Ecuador, se presume que en el área financiera existió mucha incertidumbre no solamente con respecto al contagio con el virus por la exposición con los clientes, el estrés laboral probablemente aumentó al no tener certeza de que sucedería con sus puestos de trabajo.
- Los colaboradores de las entidades financieras mencionadas, fueron capaces de reconocer los síntomas que habrían presentado a lo largo de la pandemia por la Covid-19, tales como la ansiedad, el agotamiento físico y mental y un tipo de estrés agudo; con la particularidad de que existió cierta diferenciación entre hombres y mujeres de la edad media adulta, pues, dentro de este grupo los niveles de estrés se consideraron más altos que del resto de personas encuestadas.
- De tal manera se puede concluir en que el personal de Banco Guayaquil y Banco Pichincha sí presentó síntomas de estrés en el transcurso de la pandemia debido a la exposición con el virus por la atención al público, el área comercial en las entidades financieras ya mencionadas de por sí tienen retos muy fuertes para el cumplimiento de metas mensuales y junto con la pandemia hubo mayor tensión, pues se trataba de otorgar alivio financiero para los clientes. Dentro del área operativa al parecer no era muy

distinto el panorama pues el contacto con los clientes era directo y con el circulante de dinero que comúnmente pasa por las manos de muchas personas.

- Los niveles de estrés en los colaboradores fueron representativos podría decirse que un estrés normal ya que la labor diaria en los Bancos, conlleva a esta situación, pocas personas sintieron un nivel de estrés crónico presuntamente por el desconocimiento o la poca información que recibieron de una fuente no tan fiable, a pesar de que es probable que el empleador haya realizado comunicados oficiales dentro de la red de trabajo.

## **6.2 Recomendaciones**

- Las 2 entidades financieras mencionadas anteriormente son sustentables en el Ecuador y ofrecen seguridad a sus empleados, sin embargo, hace falta que exista menos complejidad con la comunicación, que se emitan informes más claros por parte del área correspondiente y se extienda también una red de consultoría menos compleja y de pronta respuesta hacia sus colaboradores.
- La Covid-19 evidenció la falta de conocimiento acerca de la importancia de la salud mental siendo un eje primordial en la vida diaria y en lo laboral, no siempre se recepta la ayuda que los profesionales puedan brindar para estas situaciones y es posible que esto se deba a la escasez de comunicación por parte del área de SSO (Seguridad y Salud Ocupacional), es un área que debería reforzar la difusión de mensajes para el cuidado de salud mental hacia sus colaboradores, brindando también actividades de integración en espacios abiertos, dar ese apoyo como empleador hacia sus colaboradores.

## CAPÍTULO 7

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bellido Medina, R. S., Gamarra Castellanos, M. E., Aguilar Gonzales, J. L., Pastor Xespe, K. H., & Morales Palao, B. (2021). Efectos de la Covid-19 en el estrés laboral. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 25(109), 124–130. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i109.458>
- Carlin, M., Garcés De Los, E. J., & Ruiz, F. (2010). *El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo* (Vol. 26). <http://revistas.um.es/analesps>
- Dr. Leonardo Rodríguez. (n.d.). *Lic. Luisa Vizcaíno*. <http://www.sociedadelainformacion.com>
- Edilia Palacios Nava, M., & del Pilar Paz Román, M. (2021). El Síndrome de Burnout: una enfermedad laboral de los profesionales de la salud y la pandemia por COVID-19 #. *Boletín Sobre COVID-19*, 2(21).
- Giorgi, N. V., Pintos, E. N., Rosón Rodríguez, P., Garegnani, L. I., & Víctor Ariel Franco, J. (2021). Patient satisfaction of minor outpatient surgery in an academic hospital in Argentina. In *Enfermería Clínica* (Vol. 31, Issue 2, pp. 127– 128). Elsevier Doyma. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.05.023>
- Mamani, A. (2020). Relación entre el estrés laboral y el Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en el personal tecnólogo médico de la red asistencial Essalud-Tacna, 2020. In *Universidad Privada de Tacna*.
- Noroña Salcedo, D. R., Quilumba Vallejo, V. A., & Vega Falcón, V. (2021). Estrés Laboral y Salud General en Trabajadores Administrativos del área Bancaria. *Revista Científica*, 6(21), 81–100. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2021.6.21.4.81-100>
- Palacios Cruz, M., Santos, E., Velázquez Cervantes, M. A., & León Juárez, M. (2021). COVID19, a worldwide public health emergency. In *Revista Clínica Española* (Vol. 221, Issue 1, pp. 55–61). Elsevier Doyma. <https://doi.org/10.1016/j.rce.2020.03.001>

- Ramón, M., Abreu, P., Jesús Gómez Tejeda, J., Alejandro, R., & Guach, D. (n.d.). *Revista Habanera de Ciencias Médicas Clinical-epidemiological characteristics of COVID-19*.  
<http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/3254/2505>
- Sandín, B. (2003). SALAS-AUVERT and FELGOISE. Information Processing Systems.  
*International Journal of Clinical and Health Psychology*, 3(1), 141–157.
- Zamura, J. (2020). Relación del síndrome de burnout con factores sociodemográficos y laborales en profesionales de la salud en el contexto de la emergencia sanitaria por covid 19.  
*Universidad Del Azuay*.
- Alvarez, E., & Fernandez, L. (1991). *El Síndrome de “Burnout” o el desgaste profesional (1): revisión de estudios The “Burnout” Syndrome or the professional attrition (1): review of studies*.
- Angulo R, Bayona J, & Esparza Marnelly. (2014). Estres Laboral En El Sector Servicios.  
*Lebret*, 351–364.
- Bellido Medina, R. S., Gamarra Castellanos, M. E., Aguilar Gonzales, J. L., Pastor Xespe, K. H., & Morales Palao, B. (2021). Efectos de la Covid-19 en el estrés laboral. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 25(109), 124–130. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i109.458>
- Calzieta J. (2013). *Síndrome de Bournout*.
- Casas, I., & Mena, G. (2021). The COVID-19 vaccination. *Medicina Clinica*, 156(10), 500–502. <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2021.03.001>

Choi, S., Ko, K., Park, J. B., Lee, K.-J., Lee, S., & Jeong, I. (2020). Combined effect of emotional labor and job insecurity on sleep disturbance among customer service workers. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 32(1).  
<https://doi.org/10.35371/aoem.2020.32.e33>

Guerra C. (2004). *Escritura PÚBLICA 38 Escritura PÚBLICA*.

Guitart, A. (2007). *EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS*.

Koukoulaki, T., Pinotsi, D., Georgiadou, P., Daikou, A., Zorba, K., Targoutzidis, A., Poullos, K., Naris, S., Panousi, P., Skoulatakis, Y., Drivas, S., Kapsali, K., & Pahkin, K. (2017). Restructuring seriously damages well-being of workers: The case of the restructuring programme in local administration in Greece. *Safety Science*, 100, 30–36.  
<https://doi.org/10.1016/j.ssci.2017.06.002>

Lozano-Vargas, A. (2021). El síndrome de burnout en los profesionales de salud en la pandemia por la COVID-19. *Revista de Neuro-Psiquiatria*, 84(1), 1–2.  
<https://doi.org/10.20453/rnp.v84i1.3930>

Manolete S. Moscoso. (2010). El Estrés Crónico Y La Terapia Cognitiva. *Universidad de Florida Del Sur*, 1–19.

Monterrosa Álvaro, Dávila Raúl, Mejía Alexa, Contreras Jorge, & Mercado María. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19. *REVISTA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD*, 1–19. <https://doi.org/10.29375/issn.0123-7047>

National Institute of Mental Health. (2018). 5 Cosas que usted debe saber sobre el estrés. 5  
*Cosas Que Usted Debe Saber Sobre El Estrés*.

Ochoa Bustamante, J. P., Ortiz Dueñas, S. E., & Rojas Riera, J. M. (2020). Lidar con el estrés durante el brote de 2019-nCoV. *RECIMUNDO*, 4(4).

[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(4\).octubre.2020.144-151](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(4).octubre.2020.144-151)

Organización Mundial de la Salud, OMS. (2017). OMS | Salud mental. *WHO*.

Palacios, M. &, Santos, E., Velázquez Cervantes, M. A., & León Juárez, M. (2021). COVID19, a worldwide public health emergency. In *Revista Clinica Espanola* (Vol. 221, Issue 1, pp. 55–61). Elsevier Doyma. <https://doi.org/10.1016/j.rce.2020.03.001>

Ramón, M., Abreu, P., Jesús Gómez Tejeda, J., Alejandro, R., & Guach, D. (2020). *Revista Habanera de Ciencias Médicas Clinical-epidemiological characteristics of COVID-19*. <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/3254/2505>

Rodríguez, V. & S. (2013). Lic.Luisa Vizcaíno. *Sociedad de la información*. 1–11.

<http://www.sociedadelainformacion.com>

## CAPÍTULO 8

### ANEXOS

#### ANEXO 1. ENCUESTA

##### 1.- ¿A qué género pertenece?

- Femenino
- Masculino

##### 2.- Escoja el rango de su edad

- 18-23 años
- 24-30 años
- 31-40 años
- 41-50 años

##### 3.- ¿A qué entidad pertenece?

- Banco Guayaquil
- Banco Pichincha

##### 4.- ¿En qué área se encuentra su puesto de trabajo?

- Área de Negocios y Servicios (Oficial comercial, Anfitrión, Back y Servicios, Gerente Comercial o Jefe de Agencia)
- Área operativa (Cajeros financieros, jefes operativos)

##### 5.- ¿Usted se contagió de Covid-19?

- Sí
- No

##### 6.- De los siguientes síntomas, ¿Cuáles presentó, en la pandemia del Covid-19?

- Ansiedad

- Agotamiento Físico y mental
- Irritabilidad
- Aumento o pérdida de peso
- Estrés

**7.- Respecto a la ansiedad, ¿en qué nivel usted la experimentó, en el contexto de la pandemia?**

- Ansiedad alta
- Moderada
- Baja

**8.- Respecto al Agotamiento físico y mental, ¿En qué nivel se encontró identificado?**

- Leve
- Moderado
- Alto

**9.- Qué nivel de Irritabilidad considera haber experimentado?**

- Leve
- Moderado
- Alto

**9.- ¿En qué nivel de estrés se encontró durante la pandemia del Covid-19?**

- Agudo
- Crónico