



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS  
CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TEMA:**

Estudio de la incidencia de la pandemia por Covid 19 en el bienestar laboral: Propuesta de una guía de apoyo psicológico para los empleados de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo de la ciudad de Guayaquil

**AUTOR (ES):**

Cueva Moran, Xiomara Jacqueline  
Tenette Reyes, Kevin Eduardo

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TUTOR:**

Mgs. Bermúdez Reyes, Elba Narcisa

**Guayaquil, Ecuador  
7 de septiembre del 2021**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS  
CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Cueva Morán, Xiomara Jacqueline, Tenette Reyes, Kevin Eduardo** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

TUTOR(A)

Mgs. Bermúdez Reyes, Elba Narcisca

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**Mgs. Galarza Colamarco, Alexandra Patricia**

**Guayaquil, a los 7 días del mes de septiembre del año 2021**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS  
CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotros, **Cueva Morán, Xiomara Jacqueline y Tenette Reyes, Kevin Eduardo**

**DECLARAMOS QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Estudio de la incidencia de la pandemia por Covid 19 en el bienestar laboral: Propuesta de una guía de apoyo psicológico para los empleados de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo de la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciatura en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 7 días del mes de septiembre del año 2021**

**AUTORES**

f. \_\_\_\_\_  
**Cueva Morán, Xiomara Jacqueline**

f. \_\_\_\_\_  
**Tenette Reyes, Kevin Eduardo**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS  
CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**AUTORIZACIÓN**

Nosotros, **Cueva Morán, Xiomara Jacqueline y Tenette Reyes, Kevin Eduardo**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Estudio de la incidencia de la pandemia por Covid 19 en el bienestar laboral: Propuesta de una guía de apoyo psicológico para los empleados de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 7 días del mes de septiembre del año 2021**

**AUTORES:**

f. \_\_\_\_\_  
**Cueva Morán, Xiomara Jacqueline**

f. \_\_\_\_\_  
**Tenette Reyes, Kevin Eduardo**



Guayaquil 7 de septiembre del 2021

**CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**  
**INFORME DE PLAGIO**

**URKUND**

**Documento:** Estudio de la incidencia de la pandemia por Covid 19 en el bienestar laboral: Propuesta de una guía de apoyo psicológico para los empleados de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo de la ciudad de Guayaquil.docx (D111718297)  
**Presentado:** 2021-08-26 13:29 (-05:00)  
**Presentado por:** elba.bermudez@cu.ucsg.edu.ec  
**Recibido:** elba.bermudez.ucsg@analysis.orkund.com  
**Mensaje:** Estudio de la incidencia de la pandemia por Covid 19 en el bienestar laboral: Propuesta de una guía. [Mostrar el mensaje completo](#)  
**0%** de estas 40 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

**Tema:** Estudio de la incidencia de la pandemia por Covid 19 en el bienestar laboral: Propuesta de una guía de apoyo psicológico para los empleados de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo de la ciudad de Guayaquil

**Estudiantes:**

- Xiomara Cueva Morán
- Kevin Tenette

**Docente Tutor:** Mgs. Elba Bermúdez Reyes

FIRMA

Activa  
Ve a Cor

## **Dedicatoria**

A mi familia y amigos que, con su apoyo en todo momento, me ayudaron a culminar mi carrera.

Con especial devoción, a mis abuelos Ada Salazar y Salomón Reyes.

**Kevin Eduardo Tenette Reyes.**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS  
CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_  
**ALEXANDRA PATRICIA GALARZA COLAMARCO**  
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_  
**EFREN EDUARDO CHIQUITO LAZO**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_  
**SOFÍA VIVIANA CARRILLO SALDARREAGA**  
OPONENTE

# ÍNDICE

Resumen (Abstract).....	X
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>11</b>
Planteamiento del problema .....	11
1. Introducción .....	11
1.1. Justificación.....	14
1.2. Planteamiento del problema .....	14
1.3 Formulación del problema de investigación .....	16
Objetivo General .....	17
Objetivos Específicos .....	17
1.6. Definición de las variables de análisis .....	17
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>20</b>
<b>Marco teórico.....</b>	<b>20</b>
2.1 Estudio de la incidencia de la pandemia por Covid-19 en el bienestar laboral	20
2.1.2 ¿Qué se entiende por pandemia?.....	20
2.1.3 ¿Qué es el Covid-19? .....	20
2.1.4 La emergencia sanitaria y la incorporación de medidas de prevención ....	21
2.1.5 Incidencia de la pandemia por Covid-19 en el Ámbito laboral.....	22
2.1.6 Incidencia de la pandemia por Covid-19 en el Ámbito familiar .....	26
2.1.7 Incidencia de Covid-19 en la Salud mental y su repercusión en el Ámbito laboral.....	30
2.2 Salud mental en el trabajo .....	31
2.2.1 Importancia de la salud mental en el trabajo .....	31
2.2.2 Características de los Entornos laborales saludables .....	34
2.3 Bienestar emocional .....	34
2.3.1 Bienestar emocional en el contexto laboral.....	34
2.3.2 Relación entre el Bienestar psicológico y la Satisfacción laboral .....	36
2.3.3 Características de las personas emocionalmente sana.....	36
2.4.- El Rol de los líderes ante la pandemia por covid-19.....	37
2.4.1 Importancia de los líderes en las organizaciones .....	37
2.4.2 El papel de los líderes que deben asumir frente a la pandemia .....	38
2.4.3 Estrategias de los líderes para enfrentar la crisis del coronavirus .....	39
2.5 El rol de la Comunicación en tiempos de Covid-19.....	40
2.5.1 Importancia de la comunicación estratégica en época de crisis .....	40
2.5.2 Estrategias de Comunicación interna frente a la pandemia.....	40
2.6. Apoyo Psicológico en la pandemia .....	41

2.6.1	Importancia de ofrecer apoyo psicológico a los trabajadores .....	41
2.6.2	Iniciativas de las organizaciones para aliviar y neutralizar los efectos psicológicos de la pandemia en los trabajadores.....	42
<b>CAPÍTULO III</b>	.....	<b>44</b>
Metodología .....		44
3.1	Diseño Metodológico .....	44
3.2.	Tipo de Investigación.....	44
3.3.	Enfoque .....	45
3.4.	Población y Muestra.....	45
3.5.	Muestra.....	46
<b>CAPÍTULO IV</b>	.....	<b>48</b>
Análisis de Resultados .....		48
4.1	Datos Generales .....	48
Gráfico 1.	Distribución poblacional por Género .....	48
Gráfico 2.	Modalidad de trabajo.....	49
Gráfico 3.	Trabajadores diagnosticados con Covid-19 .....	50
Gráfico 4.	Emociones manifestadas durante la pandemia.....	51
4.2	Variables de encuesta.....	52
Gráfico 5.	Situación de convivencia familiar ante el confinamiento .....	52
Gráfico 6.	En relación con los factores de riesgo.....	53
Gráfico 7.	En relación con la situación de convivencia durante el confinamiento .....	54
Gráfico 8.	En relación con las alteraciones provocadas por la pandemia .....	55
Gráfico 9.	En relación con la alteración de la salud emocional .....	56
Gráfico 10.	En relación con las áreas en las que se desea recibir apoyo por parte de la organización .....	57
Gráfico 11.	En relación con recibir programas preventivos de apoyo psicológico por parte de la organización .....	58
Gráfico 12.	En relación con aspectos psicológicos que se quisieran fortalecer .....	59
<b>CAPÍTULO V</b>	.....	<b>60</b>
<b>Presentación de la propuesta</b> .....		<b>60</b>
<b>Conclusiones</b> .....		<b>67</b>
<b>Recomendaciones</b> .....		<b>69</b>
<b>Referencias</b> .....		<b>70</b>
<b>Anexos</b> .....		<b>74</b>

## **Resumen (Abstract)**

El presente trabajo de titulación se lo realizo en una empresa comercializadora de GLP ubicada en la ciudad de Guayaquil. En la cual se pudo realizar un estudio con sus colaboradores acerca de la percepción y experiencias individuales experimentadas durante la pandemia por Covid-19, esta emergencia sanitaria de la cual fueron víctimas miles de personas alrededor del mundo afecto en diversas formas, niveles e intensidad a la humanidad. Durante el tiempo de cuarentena al cual se vio obligada la población mundial a someterse fueron diversos los efectos y consecuencias que repercutieron sobre las personas, es por ello que el presente trabajo se enfocó en analizar e indagar aquellos efectos y consecuencias del encierro a causa del Covid-19, en muchos casos las afectaciones atacaron al bienestar emocional, físico y psicológico, las personas que se adaptaron a una nueva modalidad de trabajo en consecuencia de la pandemia, tuvieron que desarrollar nuevas habilidades y aprender el manejo de utilitarios informáticos hasta hora poco implementados, a causa de esta nueva modalidad de trabajo combinado con la vida familiar causa varios estragos en la salud y el bienestar de las personas, lo que llevo a proponer una guía de apoyo a favor del bienestar psicológico.

***Palabras Claves:*** Pandemia, Bienestar, Salud mental, Apoyo psicológico, Covid-19, Emergencia sanitaria, Emociones

# CAPÍTULO I

## Planteamiento del problema

### 1. Introducción

Cuando la organización mundial de la salud OMS, declaró pandemia al virus SARS-CoV-2, el 11 de marzo de 2020, los países del mundo entero se declararon en estado de emergencia sanitaria y cerraron sus fronteras como medida para evitar la propagación del virus. El COVID-19 afecta de distintas maneras a la salud de las personas, algunos contraen el virus y su sintomatología es leve y su recuperación no necesita hospitalización, sin embargo, en otras personas se presentan síntomas graves como la dificultad para respirar y una incapacidad para hablar o moverse, este tipo de síntoma requiere una atención médica de manera inmediata.

La pandemia COVID-19 ha creado una emergencia sanitaria y tener el conocimiento de medidas y protocolos para afrontar el virus contribuye a disminuir su impacto, medidas básicas como: el uso de mascarilla que cubra nariz y boca para proteger uno mismo y los demás, lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón, así como el uso de desinfectantes de manos, mantener la distancia social de 2 metros con personas que no vivan con uno y recibir la vacuna contra el COVID-19 cuando estén disponibles.

Durante la ola de mayor contagio se decreta el aislamiento domiciliario o cuarentena, cuando un individuo ha estado en contacto con una persona contagiada con el virus, la ONU encargada de vigilar la salud pública mundial solicita a los ciudadanos que reduzcan al máximo las concentraciones de personas como una forma efectiva de prevención y salvar vida al romper las cadenas de transmisión. Estas medidas de distanciamiento social incluyeron el cierre de: escuelas, colegios, universidades, oficinas, restaurantes y eventos masivos artísticos, culturales y deportivos.

Según la ONU (2020), el COVID 19 no solo traerá impacto en la salud sino efectos sociales y económicos agravantes a corto como a largo plazo, la magnitud dependerá de la economía y el manejo de la crisis que tenga cada país. El COVID-19 podría afectar a la economía a escala mundial, ya que impacta directamente en la producción, en la cadena de suministros y en los mercados. El tamaño del impacto también va a depender de la rapidez con la que se desvanezca el virus. Por lo tanto, organizaciones que posean estructuras organizacionales disfuncionales, empresas medianas o pequeñas son las que podrían sufrir mayores estragos.

Según los estudios del BID, la persistencia del virus va a afectar a la economía mundial más que los efectos de la segunda guerra mundial, debido a la disminución del ingreso per cápita por el cierre de las empresas y la pérdida de trabajo empujará a millones de personas a la pobreza extrema. Esta situación repercutirá sobre el desarrollo del capital humano, durante este estado de aislamiento social los trabajadores han pasado situaciones de incertidumbre y miedo, lo cual han desarrollado diferentes síntomas de alto impacto emocional al enfrentarse a situaciones complejas y estresantes que superan a los mecanismos de defensa de regulación emocional y a la capacidad de adaptación de los problemas cotidianos.

Por lo tanto, es necesario buscar y desarrollar estrategias para brindar apoyo a la salud mental de los trabajadores. Un estado de hiper-vigilancia mental para no contaminarse del virus, el temor a contagiar a la familia, el teletrabajo, el temor a perder el empleo, la reducción de los ingresos, la sobrecarga de trabajo, predisponen al burnout y este estado de vulnerabilidad necesita ser atendido de manera urgente por los empleadores de manera que los resultados de la presente investigación deben contribuir a fortalecer el estado de salud emocional de los trabajadores.

El presente estudio fue realizado en una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo GLP (de aquí en adelante) de la ciudad de Guayaquil, la misma que se mantuvo en operaciones durante todo el periodo de la pandemia, todo su personal administrativo se mantuvo en teletrabajo, su personal operativo trabajaron presencialmente, como es de esperarse muchos de ellos se contagiaron, así como también sus familiares.

Existieron colaboradores que estuvieron en estado grave por lo que la empresa tuvo que realizar contrataciones eventuales, tanto colaboradores nuevos y antiguos asumieron el proceso de producción a pesar de presentar situaciones del miedo, de la crisis de ansiedad, de los síntomas de estrés en algunos casos de depresión.

A partir de esta experiencia es de suma importancia que las organizaciones se preocupen también, de la salud emocional de sus colaboradores por lo tanto es pertinente diseñar una estrategia que contribuya al fortalecimiento de la salud ocupacional, para que el colaborador se sienta seguro, motivado, protegido y pueda realizar con normalidad su jornada de trabajo. De manera que la propuesta de desarrollar una guía de apoyo psicológico sirva para estos fines.

La estructura del presente trabajo de investigación consta de los siguientes capítulos: Capítulo 1. El problema de investigación. En este capítulo se halla el desarrollo de la Introducción, el planteamiento del problema, la pregunta de investigación, los objetivos generales y específicos y la premisa a considerar.

Capítulo 2, contiene el desarrollo del marco teórico, que explica el fenómeno estudiado a través de las categorías de análisis. El Capítulo 3, trata acerca de la Metodología de la investigación. El Capítulo 4, presenta el Análisis de los resultados de la investigación. El Capítulo 5, desarrolla La Propuesta. Finalmente, las Conclusiones y Recomendaciones, así como también las Referencias bibliográficas.

## **1.1. Justificación**

La pandemia de COVID-19 representa un acontecimiento sin precedentes; ha generado desafíos que han restringido al sistema productivo de múltiples maneras. Según los entendidos se estima que entre el 40 y 70% de la población mundial será afectada, por lo tanto, su incidencia será peligrosa para el sector productivo y el mercado laboral. Todas las organizaciones, independientemente de su modelo de negocio, deberán afrontar graves problemas como la insolvencia y las pérdidas de los puestos de trabajo.

La situación económica en lo relacionado a la cantidad y calidad del empleo se precarizan a un ritmo acelerado. La situación actual por causa del Covid-19 hacen prever que habrá una recesión a escala mundial, por lo tanto, es necesario e importante dar respuesta a esta situación de manera oportuna y eficaz, a fin de limitar la incidencia directa del coronavirus en la salud de los trabajadores y sus familias.

## **1.2. Planteamiento del problema**

El 31 de diciembre del año 2019, en Wuhan (República Popular China), se presentaron varios casos de «neumonía vírica», un nuevo coronavirus SARS- CoV2 (Covid-19) causando en la mayoría de los casos inflamación del sistema respiratorio. Su rápida transmisión por el mundo, llevo a la Organización Mundial de Salud (OMS) declaró en estado de emergencia la salud pública a nivel mundial.

La población planetaria quedó expuesta al contagio del coronavirus, de aquí en adelante Covid-19, lo que trajo consecuencias desastrosas en todos los ámbitos bio, psico, social de las personas y las empresas no fueron una excepción de los daños de la pandemia, que paralizaron a la economía mundial. En el contexto Latinoamericano, Ecuador ocupa el cuarto lugar en número de contagios, esta pandemia tuvo consecuencias realmente devastadoras para muchos ecuatorianos.

El 2020 fue un año que difícilmente se olvidara, durante los meses de marzo a mayo, fueron los más difíciles de afrontar con los índices de mortalidad más altos que el país ha podido vivir, en la actualidad según el diario El Universo (2021) existen una data

de 419.198 casos de Covid-19 y 20.210 personas fallecidas, las noticias informan que a nivel nacional mueren aproximadamente 26 personas.

El impacto causado por el Covid -19, afecto la productividad y economía del país, según la BBC News, la pandemia del coronavirus ha puesto de rodillas a la economía global; por las medidas de confinamiento muchas organizaciones sufrieron grandes pérdidas en sus ingresos mensuales y tuvieron dificultades para mantener su solvencia financiera, lamentablemente varias tuvieron que hacer recorte en sus plantillas de trabajadores al no poder seguir manteniendo sus niveles acostumbrados de producción, aumentando de esta manera el nivel de desempleo en el país.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2020) estima que 2,7 millones de empresas podrían cerrar, la mayoría de ellas microempresas, lo que implicaría la pérdida de 8,5 millones de empleos. Para frenar la pandemia se han tomado una serie de medidas como el aislamiento o distanciamiento social, las organizaciones optaron por el teletrabajo.

La crisis del COVID-19 ha tenido un impacto psicológico en la salud de muchos trabajadores, un gran número de ellos, han perdido su puesto de trabajo o tienen unas perspectivas de empleo no muy satisfactorias y agradables en un futuro cercano, sumado a esto hay que considerar la inestabilidad laboral, las pérdida económicas y el desempleo obviamente tienen graves consecuencias en la salud mental

El estado emocional o psicológico, no ha sido fácil ni para los trabajadores sanitarios cuyas cargas laborales han sobrepasado su resistencia personal; han visto cómo sus compañeros de trabajo se han contagiado por el SARS-CoV-2, han fallecido personas en la más triste soledad sin poderles ofrecerles cuidados más humanizados; así mismo no ha sido fácil, para los empleados no esenciales que se han dedicado al teletrabajo, muchos han manifestado que carecen de los recursos suficientes para poder realizar sus labores de manera eficiente sin reducir su rendimiento laboral.

Como consecuencia, la salud mental se ha visto muy alterada, esta situación de pandemia por Covid-19 ha elevado los niveles de estrés, ansiedad y depresión,

afectando a los trabajadores en sus funciones laborales haciéndolas menos efectivas y productivas. Para poder analizar la implicación que tiene la pandemia por coronavirus sobre el bienestar del capital humano, en la empresa de GLP, a pesar de que las pérdidas de colaboradores no fueron muy significativas, existieron colaboradores que sufrieron la pérdida de familiares, amigos y conocidos, sin dejar de lado las crisis de ansiedad por la preocupación constante por la inestabilidad laboral.

### **1.3 Formulación del problema de investigación**

Por lo anteriormente expuesto se justifica investigar la situación emocional de la empresa objeto de estudio con la finalidad de entregar una propuesta que pueda mejorar el estado de salud mental de los trabajadores para enfrentar los efectos de la crisis sanitaria que atraviesan las empresas y todos los sectores productivos.

Por lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación:

- ¿Cuál sería la estrategia para fortalecer el bienestar emocional de los empleados de la empresa objeto de estudio?

Preguntas Secundarias:

- ¿Cuál es la incidencia del Covid-19 sobre el estado de bienestar emocional de los trabajadores?
- ¿Qué caracteriza el estado emocional actual de los trabajadores de la empresa objeto de estudio por efecto de la pandemia por Covid-19?
- ¿Cómo la empresa comercializadora de GLP puede contribuir al estado de bienestar físico y psicológico de sus colaboradores?

## **1.4. Objetivos**

### **Objetivo General:**

Estudiar la incidencia de la pandemia por Covid 19 en el bienestar laboral los empleados de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de plantear una propuesta de apoyo psicológico para sus colaboradores.

### **Objetivos Específicos:**

1. Analizar la incidencia del Covid-19 sobre el estado de la salud mental de los trabajadores.
2. Identificar el estado emocional actual de los trabajadores de la empresa objeto de estudio por efecto de la pandemia por Covid-19 y los recursos para su contención.
3. Desarrollar una propuesta que contribuya al fortalecimiento del estado de bienestar psicológico de los colaboradores de la empresa objeto de estudio.

## **1.5. Premisa a considerar**

El entorno laboral tiene impacto en la salud mental de los trabajadores, en circunstancias de alto impacto y exigencias como el confinamiento y medidas de distanciamiento social para combatir los efectos nocivos de la pandemia por Covid-19, ha producido un estado de estrés laboral en los trabajadores de manera que es necesario para las organizaciones tomar alguna medida tendiente a fortalecer el estado de salud mental de sus colaboradores, pieza fundamental en la cadena productiva de toda empresa.

## **1.6. Definición de las variables de análisis**

### **Bienestar laboral:**

Muñoz (2007) argumenta que hablar de bienestar laboral, nos estamos refiriendo a la remuneración, el clima en el equipo de trabajo, la relación entre pares y líneas jerárquicas, presiones, seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, elementos de

trabajo inapropiados o utilizados inapropiadamente, hábitos posturales, tipos de contratación, inciertos y falta de motivación; que impactan ya sea positiva o negativamente sobre las personas, todo lo anteriormente mencionado influirá directamente sobre la perspectiva que tendrá la persona sobre su ambiente laboral, el cual puede ser positivo o negativo.

Siguiendo la misma línea de pensamiento en otro estudio se menciona que el bienestar laboral tiende a tener una gran variedad de consecuencias para el trabajador, la cual puede afectar aquellas actitudes ante la vida familia, y así mismo, salud física, las cual pueden estar relacionadas con la salud mental, aunque muchas veces también se juega con el ausentismo como lo es la rotación de personal. Rath y Harter (2011). Cabe mencionar que la vida laboral impacta directamente sobre la vida personal y privada de las personas lo que en ciertos casos puede ser negativo y afectar ambos ambientes de la vida del individuo.

### **Bienestar Emocional:**

García-Viniegras y González (2000) definen el bienestar psicológico como un constructo que expresa el sentir positivo y el pensar del ser humano acerca de sí mismo, que se define por su naturaleza subjetiva vivencial y se relaciona estrechamente con aspectos particulares del funcionamiento físico, psíquico y social. Se refiere al grado en que un individuo juzga su vida, a la medida en que un sujeto se encuentra a gusto con la vida que lleva, lo que hace referencia a que el ser humano está en la búsqueda constante de situaciones y vivencias que le provoquen emociones positivas.

Manejándose con la misma línea de pensamiento otro autor menciona que el bienestar psicológico está relacionado con las demás categorías sociales. Por ello, el bienestar psicológico subjetivo es parte de la salud en su sentido más general y se manifiesta en todas las esferas de la actividad humana. García (2000). En este sentido es importante reconocer que el bienestar emocional tiene gran importancia sobre el buen estado de salud que tenga o no una persona y en cómo atacaría al mismo en caso de que el bienestar emocional de la persona se vea afectado.

### **Apoyo psicológico:**

Es una técnica psicológica que consiste en “estar al lado de”, se emplea como sinónimo de acompañamiento, apoyo o soporte emocional al paciente y a sus familiares. Está destinado a la contención de las emociones y sentimientos de las víctimas durante una situación traumática. El apoyo psicológico brinda soporte emocional para reconfortar y aliviar, es no dejar a la persona sola con el problema, sino compartir con ella el dolor que sufre.

### **1.7. Operacionalización de las variables**

<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>
<b>Salud Mental</b>	Aproximación teórica Implicaciones laborales	Definiciones Objetivos Funciones Características normales y patológicas
<b>Bienestar laboral</b>	Aproximación teórica Factores que lo favorecen	Efectos en la salud laboral
<b>Bienestar Emocional</b>	Aproximación teórica Factores que lo favorecen	Impacto sobre la salud laboral
<b>Apoyo psicológico</b>	Emociones	Encausar emociones negativa

## **CAPÍTULO II**

### **Marco teórico**

#### **2.1 Estudio de la incidencia de la pandemia por Covid-19 en el bienestar laboral**

##### **2.1.2 ¿Qué se entiende por pandemia?**

Se concibe la pandemia como una enfermedad que puede llegar a propagarse a lo largo de varios países e incluso continentes, llegando a sobrepasar su alcance imaginado, esta puede contagiar a un sin número de personas y puede persistir durante un largo tiempo, afectado drásticamente la salud de los seres humanos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) el 14 de junio del 2021, indica que para que pueda aparecer una pandemia se necesita: que aparezca un virus nuevo, que no haya circulado previamente y, por lo tanto, no exista población inmune a él, por otro lado, el virus sea capaz de producir casos graves de enfermedad, y por último que el virus tenga la capacidad de transmitirse de persona a persona de forma eficaz.

Esto implica todo lo que ha sucedido con la reciente aparición del virus conocido como Covid 19, esta infección que sorprendió al mundo entero ya que, al tratarse de una enfermedad desconocida con facilidad de propagación, no se tenía conocimientos claros al principio de cómo tratarla medicamente, y es por eso que se presentaron casos crónicos donde se tomaron medidas radicales como entubar a los pacientes que presentaban grandes afecciones pulmonares.

##### **2.1.3 ¿Qué es el Covid-19?**

De acuerdo con el ministerio de salud pública, los coronavirus son una amplia familia de virus, algunos tienen la capacidad de transmitirse de los animales a las personas, como en este caso se conoce que la enfermedad fue adquirida a partir de la ingesta de murciélagos. Producen cuadros clínicos que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus que causó el síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV).

El mismo fue detectado por primera vez en el año 2019 en Wuhan, China, actualmente se siguen realizando estudios para poder determinar exactamente que produce el Covid-19 y por qué afecta tan drásticamente al sistema respiratorio, que causo las pérdidas de vidas humanas.

#### **2.1.4 La emergencia sanitaria y la incorporación de medidas de prevención**

La OMS (2020) hizo pública una serie importante de disposiciones para el conocimiento del público, medidas hechas sobre la base de las conclusiones científicas que se extraen conformen a como la epidemia evoluciona.

#### **Las siguientes disposiciones fueron tomadas como obligatorias en la mayoría de las naciones:**

- Guarde al menos 1 metro de distancia entre usted y otras personas, a fin de reducir su riesgo de infección cuando otros tosen, estornudan o hablan. Mantenga una distancia aún mayor entre usted y otras personas en espacios interiores. Cuanto mayor distancia, mejor.
- Convierta el uso de la mascarilla en una parte normal de su interacción con otras personas. Para que sean lo más eficaces posibles, es esencial utilizar, guardar, limpiar y eliminar las mascarillas correctamente.

#### **Indicaciones básicas sobre el uso adecuado de la mascarilla:**

- Lávese las manos antes de ponerse la mascarilla, y también antes y después de quitársela y cada vez que la toque.
- Asegúrese de que le cubre la nariz, la boca y el mentón.
- Cuando se quite la mascarilla, guárdela en una bolsa de plástico limpia; si es de tela lávela cada día y si es una mascarilla médica, tírela a un cubo de basura.
- No utilice mascarillas con válvulas.

Indicaciones específicas sobre el tipo de mascarilla que se ha de usar, y en qué circunstancias, en función de la magnitud de la circulación del virus en el lugar en que usted vive, el lugar al que se dirige y quién es usted.

La ventilación adecuada de los espacios abriendo ventanas y puertas permitiendo el libre acceso del aire, evitar en lo posible las aglomeraciones en lugares públicos, el lavado constante y adecuado de las manos, además del uso de gel anti bacterial o alcohol. Durante la época más cruda de la pandemia, muchos países del mundo optaron por implementar la cuarentena y aislamiento social en sus países, con el objetivo de poder reducir los niveles de contagio, muchas empresas y el comercio en general se vio obligado a parar su producción para cumplir con las medidas optadas por los gobiernos.

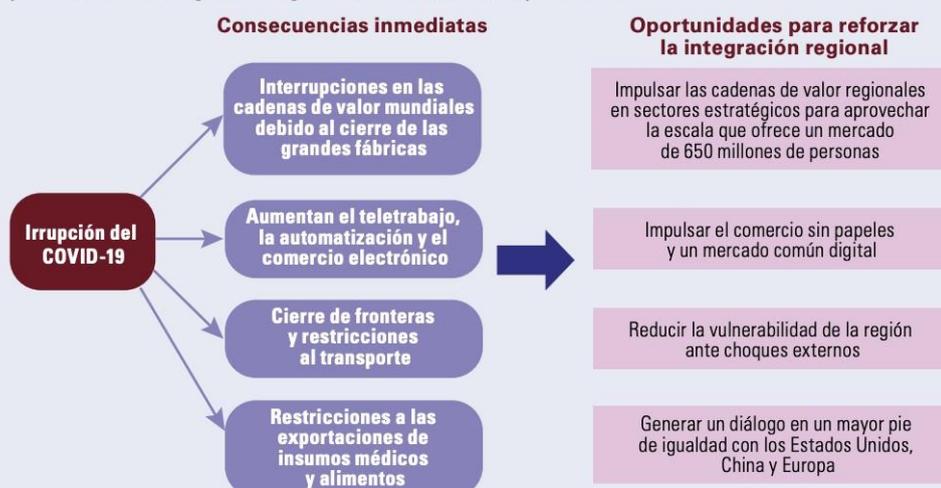
En el caso de aquellas personas que se contagiaron por Covid-19 debían auto aislarse y estar en cuarentena al menos durante 14 días hasta que la enfermedad pasara y no presentara un riesgo el contagiar con el virus a otras personas.

### **2.1.5 Incidencia de la pandemia por Covid-19 en el Ámbito laboral**

Según el Banco Mundial (2020), la rápida propagación del COVID-19 y las medidas adoptadas por los gobiernos han tenido graves resultados en las principales economías mundiales. Se ha detenido gran parte de las actividades productivas, en Asia, en Europa, Estados Unidos y el resto del mundo, y ha habido cierres generalizados de fronteras. Esto ha dado lugar a un evidente aumento del desempleo, especialmente en Norte América, con la consecuente reducción de la demanda de bienes y servicios, así como en la demanda de consumo e inversión.

Para la organización Delloite (2021), el COVID-19 podría afectar a la economía mundial de tres maneras importantes: afectando directamente a la producción, creando trastornos en la cadena de suministro y en el mercado, y por su impacto financiero en las empresas y los mercados financieros. Sin embargo, mucho depende de la reacción del público a la enfermedad. La reacción del público podría permitir que la enfermedad se extienda más rápida y ampliamente, o podría crear costos innecesarios.

**Diagrama 1** | Consecuencias inmediatas del COVID-19 en el comercio y la producción, y oportunidades para reforzar la integración regional en América Latina y el Caribe



Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

A raíz de las restricciones de viaje, el cierre de fronteras, la imposición de medidas de cuarentena, el cierre de escuelas y el distanciamiento social, podrían reducir la mano de obra disponible en un área que experimente una pandemia y su incidencia adversa en la producción.

Una reacción pública severa como la desobediencia ciudadana han permitido que las autoridades locales o la propia población, decidan medidas extremadamente estrictas en un lugar determinado, lo que genero costos económicos importantes, en particular en las regiones y para las industrias que se especializan en la producción o fabricación que no se puede hacer virtualmente.

Como lo indica Delloite “si muchos países optan por este tipo de respuesta, el impacto en la economía mundial podría ser bastante grande”. Lamentablemente tal situación se ha ampliado a las empresas del mundo independientemente de su tamaño, deben afrontar graves problemas, como el riesgo de disminución de ingresos, aumento de quiebra de organizaciones y pérdida de puestos de trabajo en determinados niveles jerárquicos.

Según se desprende de investigaciones previas sobre los efectos del virus en el desempleo y en el desarrollo económico, en el 2020 en todo el mundo podría haber 8,8 millones de trabajadores en situación de pobreza en todo el mundo, de manera que es

fácil inferir que las pandemias traen crisis económicas que van a repercutir de forma desproporcionada y desigual en determinados grupos de población.

Como ya lo mencionamos anteriormente, Delloite (2021), menciono que el COVID-19 podría afectar a la economía mundial de tres maneras importantes, en primer lugar afectara directamente a la producción, por el cierre de fronteras y el impacto de medidas similares en otros países del mundo.

En segundo lugar, otra forma de afectar es la interrupción en la cadena de suministro, ya que muchas empresas manufactureras dependen de los insumos importados de China y otros países afectados por la pandemia. La desaceleración de la actividad económica y las restricciones de transporte en los países afectados probablemente repercutirá en la producción y la rentabilidad de determinadas empresas mundiales.

La magnitud del impacto puede obedecer a la rapidez con que se desaparezca el virus. Las empresas pequeñas y medianas pueden tener mayores dificultades para sobrevivir a la perturbación. Las empresas vinculadas a los viajes y el turismo se enfrentan a pérdidas que probablemente no sean recuperables. Delloite (2021).

En tercer lugar, otra repercusión es la financiera en las empresas y en los mercados financieros, las turbulencias temporales de los insumos y/o la producción podría poner en tensión a algunas empresas, en particular las que tienen una liquidez insuficiente. El consiguiente aumento del riesgo podría descubrir que agentes clave del mercado financiero han adoptado posiciones de inversión que no son rentables en las condiciones actuales, lo que debilita aún más la confianza en los instrumentos y mercados financieros. Una posibilidad algo más probable es una disminución significativa de los mercados de valores y de bonos corporativos.

A medida que entraron en rigor las medidas de confinamiento con la obligación de quedarse en casa, una gran parte de la fuerza laboral debió quedarse en su hogar y trabajar a distancia, sí sus funciones lo permitiesen. Tanto las empresas que ya estaban acostumbradas con el teletrabajo como las que no, enviaron a sus empleados a casa y crearon las condiciones para el teletrabajo masivo.

Según la Eurostat citado por la OIT (2020) la cantidad de personas que teletrabajan a tiempo parcial o a tiempo completo ha ido aumentando gradualmente a lo largo de los años, sin lugar a duda la pandemia ha acelerado la adopción de esta modalidad, por parte de los empleadores. En un contexto como el de la pandemia de COVID-19, el teletrabajo ha demostrado ser una herramienta importante para garantizar la continuidad operativa.

Mientras, en circunstancias normales, sus beneficios incluyen la reducción del tiempo de desplazamiento, la posibilidad de que los trabajadores se centren en sus tareas lejos de las distracciones de la oficina y una oportunidad para lograr un mejor equilibrio entre la vida laboral y profesional. El teletrabajo permite a los trabajadores tener un horario más flexible y la libertad de trabajar fuera de las instalaciones del empleador. También puede conllevar riesgos que deben preverse y prevenirse, como el aislamiento en particular para las personas que viven solas y la pérdida de contacto con los compañeros de trabajo.

Si bien el teletrabajo suele utilizarse durante períodos limitados, se exige a muchos trabajadores que teletrabajen a tiempo completo para evitar la propagación del coronavirus. En cualquier caso, dados los riesgos para la salud, todos los trabajadores que realizan tareas y actividades laborales que son compatibles con los acuerdos de teletrabajo deberían tener derecho a teletrabajar durante esta crisis, incluidos aquellos que tengan un empleo temporal y los pasantes (OIT, 2020a).

Hay que enfatizar que para los padres y cuidadores que trabajan, el cierre de escuelas y de otros centros de atención ha hecho que el trabajo desde el hogar sea un desafío. De acuerdo con la última encuesta de Eurofound, entre quienes trabajan desde el hogar como medida de distanciamiento físico, el 26 % en hogares con niños menores de 12 años y otro 10 % vive con niños de 12 a 17 años (Eurofound, 2020b).

Ante esta nueva realidad, los empleadores deben tener en cuenta las perspectivas de los trabajadores en relación con los desafíos y oportunidades del teletrabajo con respecto a la situación familiar y de vida, tipo de función, aptitudes, etc.. Los trabajadores y sus representantes deben participar activamente en el proceso de adopción de decisiones mediante un diálogo social constructivo que podrá adoptar

diferentes formas, entre ellas las consultas, el intercambio de información o la negociación.

Esta nueva era del teletrabajo requerirá un uso mucho más amplio de un nuevo tipo de gestión, basado en la confianza y en la obtención de resultados y una nueva forma de trabajar: más autónoma, más flexible y mejor adaptada a las circunstancias y preferencias individuales de los trabajadores. A estos trabajadores les resulta difícil equilibrar sus responsabilidades laborales y de cuidado y están experimentando nuevas dinámicas en la gestión del equilibrio entre el trabajo y la vida privada.

### **2.1.6 Incidencia de la pandemia por Covid-19 en el Ámbito familiar**

El COVID-19 es una emergencia de salud pública con impactos multidimensionales inmediatos y en el largo plazo, que conllevan riesgos y efectos particulares en los niños, adolescentes y en las familias. La familia desempeña un papel fundamental al ser considerada como “la unidad social básica formada alrededor de dos o más adultos que viven juntos en la misma casa y cooperan en actividades económicas, sociales y protectoras en el cuidado de los hijos propios o adoptados” (Armas & Díaz, 2007).

La paralización de las actividades económicas ha hecho que los centros educativos tuvieran que adoptar una nueva modalidad de estudio, y el confinamiento de toda una población durante semanas ha causado una situación desconocida para muchos causando varios estímulos generadores de estrés. Los empleados que tienen hijos u otras personas a su cargo en el hogar necesitan encontrar tiempo adicional en su día para realizar su trabajo.

Es posible que sus labores comiencen a trabajar muy temprano en la mañana y continúen hasta más tarde en la noche; es posible que dividan la jornada laboral en cortes más pequeños, intercalados con descansos para el cuidado de los niños, las tareas domésticas, la educación en el hogar, etc. La pandemia del COVID-19 y las medidas tomadas por los gobiernos para reducir su propagación, según la UNICEF (2020) han alterado la vida de los hogares con niños y adolescentes y han generado cambios en los hábitos y rutinas de las personas.

Hay un conjunto de efectos secundarios que impactan especialmente a la niñez y adolescencia en dimensiones como educación, nutrición, salud física y mental, ocio y recreación, protección, entre otras.

En particular, estos efectos se intensifican en aquellas poblaciones más vulnerables como las familias que viven en situación de pobreza. Durante la ocurrencia de pandemias, las mujeres y niños se encuentran expuestos en mayor medida a situaciones de violencia, maltrato, abuso o explotación (UNICEF, 2020).

A su vez, las mujeres también se enfrentan a una mayor carga de las tareas y cuidados en el hogar. Así mismo, la pérdida repentina de ingresos familiares afecta la capacidad financiera de madres, padres y cuidadores para acceder a bienes y servicios esenciales para satisfacer las necesidades de la familia, la falta de opciones de conectividad y de aprendizaje remoto o a distancia, pueden ampliar las brechas de inequidad en el ejercicio de derechos (UNICEF 2020).

Desde el inicio de la pandemia, la salud tanto física como psicológica de la población ha sido afectadas, debido a que sus actividades normales han sufrido un cambio drástico de forma repentina, y en algunos hogares la salud se ha visto quebrantada, para que una familia goce de bienestar es necesario que todos sus miembros se encuentren bien.

En muchas familias ecuatorianas, se han presentado situaciones críticas por causa de la pandemia, los altos costos médicos ocasionados por la enfermedad del Covid-19 y la pérdida de familiares ha ocasionado problemas sociales y económicos que se han incrementado en los últimos meses, y que ha producido daños tanto físicos como psicológicos en los miembros de la familia, en esta época de pandemia es notorio un incremento de familias con baja calidad de vida, provocando limitaciones en los ámbitos bio-psico-social.

En el caso de miembros de familia que son adolescentes, el aburrimiento y la frustración, al igual que la búsqueda de sucesos placenteros, los lleva a permanecer mayor tiempo de exposición en sus computadores y conexión a redes sociales, donde

la falta de supervisión de contenidos, así como contactos peligrosos, generan preocupación a sus familias por los riesgos a los que están expuestos.

Durante época de pandemia ha persistido una amplia variedad de riesgos asociados al estrés psicosocial y a trastornos de salud tanto mental, por efectos secundarios del confinamiento. Se debe conocer que la sobrecarga del confinamiento en casa puede inducir en mayor grado de estrés en las familias.

Es por ello que la red de apoyo familiar cumple un papel fundamental dentro del manejo del aislamiento intradomiciliario, enfocados en la importancia del autocuidado y de la preservación de la vida familiar, encaminados a la prevención de afectación mental o psicológica que se pueda presentarse en los miembros de una familia (Minsalud, 2020).

Según Armas (2007) sostiene que “todo tipo de crisis implica un importante peso sobre el funcionamiento familiar y requiere de un proceso de adaptación capaz de mantener la continuidad de la familia y de consentir el crecimiento de sus miembros”. Es necesario hacer énfasis que dentro de un sistema familiar, se espera que en cualquier etapa del ciclo familiar surjan crisis, pero las mismas siempre marcaran el desarrollo evolutivo de la familia, y demostraran el grado de adaptabilidad al que deberán someterse con el propósito de avanzar hacia el progreso y estabilidad familiar (Armas & Díaz, 2007).

Esta capacidad de adaptarse a una situación específica, en la que cada miembro del núcleo familiar puede verse expuesto, logra medir el grado de funcionalidad familiar, ya que cada familia es un sistema “activo”, sujeto a una variedad infinita de cambios presentes a lo largo de la vida; dependiendo de cada escenario, van a ir incrementando habilidades para su crecimiento, el mismo que únicamente dependerá de la participación activa de la familia, de igual manera se necesitará mantener el equilibrio dinámico entre dos funciones, la tendencia a la homeostasia y la capacidad de transformación.

De manera que, si todos los miembros participan, se interrelacionan y cumplen las distintas funciones familiares correspondientes, se obtendrá el equilibrio familiar. (Valdéz, 2007).

Por lo tanto, la clave está en la participación de todos los miembros de la familia, en interactuar de forma conjunta, así se logra la adaptación al suceso de tener a un miembro de la familia contagiado de Covid-19, la reciprocidad, la conexión, influyen en la recuperación de la funcionalidad familiar.

De lo anteriormente expuesto, se comprende que siempre que sea afectada la dinámica familiar, ésta va a someterse a diversos cambios, con el propósito de lograr la adaptabilidad y reestructuración del entorno familiar en el que se desenvuelvan, hasta conseguir la homeostasis y restablecer el principio fundamental de la familia.

Cuando la familia se sustenta en bases sólidas de apoyo, son capaces de salir adelante, ya que están en capacidad de resolver los problemas que atraviesan, sin embargo, es situaciones como la pandemia por Covid-19 van a necesitar la intervención médica y psicológica. El equipo de salud puede realizar acciones donde se integre la participación de las familias, con el propósito de prepararlos para las diferentes situaciones o crisis que se puedan presentar.

Una familia que no recibió ayuda de tipo psicológica y atraviesa por este tipo de enfermedad, está expuesta a sufrir el impacto de la crisis y si no recibe ayuda de manera oportuna los resultados pudieran ser catastróficos. Por esta razón es necesario implementar estrategias en el equipo básico de salud que va a enfrentar este tipo de enfermedades, siendo necesario establecer en los programas de atención primaria en salud, un programa de ayuda psicológica en el manejo de emergencias ante enfermedades como el Covid-19. Mendoza Solis et al (2006). De esta manera, se evidencia la importancia la familia y sobre todo de su dinámica familiar integradora.

### **2.1.7 Incidencia de Covid-19 en la Salud mental y su repercusión en el Ámbito laboral**

La OMS y otras autoridades seccionales de salud pública de todo el mundo están actuando para contener el brote de COVID-19. Sin embargo, este momento de crisis está generando estrés en toda la población. Atender la salud mental y su bienestar emocional en estos momentos es tan importante como cuidar su salud física.

Las nuevas realidades como el desempleo, la enseñanza en casa, el teletrabajo y el aislamiento social, la falta de contacto físico con los seres queridos, amigos y compañeros requieren tiempo para ser asimiladas. Adaptarnos a estos cambios en los hábitos de vida y afrontar al temor de contraer la COVID-19 y a la preocupación normal por las personas cercanas más vulnerables, es difícil y puede afectar la salud mental.

El aislamiento social, puede traer consigo diversas alteraciones psicológicas que van desde síntomas leves hasta un deterioro de la funcionalidad, siendo los de mayor incidencia: el insomnio, ansiedad, depresión y trastorno por estrés postraumático, de manera individual como familiar. (Ramirez, Castro, Lerma, Yela, & Escobar, (2020), pág. 1.20).

Según la OMS, se entiende por salud mental el estado de equilibrio emocional, cognitivo y conductual que permite al individuo desenvolverse de manera responsable en su entorno familiar, social y laboral, así como gozar de bienestar y calidad de vida.

De este concepto se infiere que la salud mental incluye nuestro bienestar emocional, psicológico y social, de manera que afecta la forma en que pensamos, sentimos y actuamos cuando enfrentamos la vida. La salud mental ayuda a determinar cómo manejar el estrés, relacionamos con los demás y se toman decisiones. Desde este punto de vista, la salud mental es importante en todas las etapas de la vida, desde la niñez, hasta la adultez y la vejez.

En contexto de la pandemia por COVID-19, el miedo, la preocupación y el estrés son respuestas normales en momentos en los que nos enfrentamos a la incertidumbre, o a

lo desconocido o a situaciones de cambios o crisis. Así que es normal y comprensible que la gente experimente estos sentimientos. Afortunadamente, son muchas las cosas que podemos hacer para cuidar nuestra salud mental y ayudar a otras personas que pueden necesitar más apoyo y atención.

Algunas de las características de lo que se puede inferir como una persona mentalmente sana, es decir que el ser humano es capaz de poder satisfacer todas sus demandas a nivel físico, social, emocional, adaptándose de manera eficiente a los cambios que se le puedan presentar en la vida, es consciente de las emociones que se le presentan y puede manejarlas, es capaz de sobrellevar situaciones difíciles sin que lo afecte gravemente en su estabilidad emocional, manejando los niveles de estrés de una manera óptima.

## **2.2 Salud mental en el trabajo**

### **2.2.1 Importancia de la salud mental en el trabajo**

Existe un progresivo reconocimiento de que el bienestar mental de los trabajadores tiene efectos positivos en los resultados de la organización, así como en la salud, la realización profesional y la calidad de vida del trabajador. La OMS (2019) demuestró en un estudio que, los problemas de salud mental tienen un costo a la economía mundial de aproximadamente US\$1 billón en pérdida de productividad.

La salud mental tiene un efecto directo en la productividad de los colaboradores y en la organización en la que laboran. Es por ello que la promoción de la salud mental en los ambientes laborales cumple un papel fundamental en el éxito de las organizaciones que toman en cuenta este estado de bienestar físico, mental y social de sus colaboradores. Sin lugar a dudas, el trabajo presenta un beneficio para la salud mental. Sin embargo, el ambiente laboral, el personal, la asignación de tareas y otros factores como el Covid-19 pueden influir afectando directamente este estado de bienestar físico, mental y social.

Por lo anteriormente expuesto, es evidente que el trabajo puede intervenir como causa o agravante a través de tres factores fundamentales: condiciones del medio ambiente material, medio ambiente psicológico y medio ambiente socioeconómico. El entorno

laboral se ha convertido en uno de los ambientes que perturba a nivel físico y mental, y en la actualidad en que el ser humano se tuvo que adaptar a una nueva modalidad laboral como lo es el teletrabajo.

El cual vino acompañado de tensión, en cómo se podría dividir, distribuir y organizar la vida laboral y personal, en una pandemia donde muchos padres de familia tuvieron que acoplarse a un rol doble colaboradores y pilar familiar, una situación un poco compleja de asimilar para aquellos los cuales no estaban acostumbrados a ese ritmo.

El impacto que puede tener el entorno laboral sobre la salud mental de una persona puede volverse complejos ya que, el trabajo es un medio de satisfacción y desarrollo profesional, lo que a su vez produce realización personal, estabilidad financiera que causa un impacto positivo sobre las personas, por el lado contrario el desempleo, la inestabilidad, cargas laborales abrumadoras pueden causar efectos negativos en la salud mental de las personas.

Es bien conocido que ante situaciones laborales abrumadoras, el estrés es la respuesta más común que se presenta en las personas, cuando la demanda laboral es excesiva, existencia de superiores poco comprensivos, climas laborales tóxicos, horarios exhaustivos, estos son alguno de los factores que pueden causar estrés en la persona, sin embargo es necesario reconocer que este afecta de diversas formas y niveles a cada ser humano, este puede causar adicciones como el tabaquismo, consumo de sustancias psicotrópicas, irritabilidad, dificultad para conciliar el sueño entre otras.

Si el estrés en una persona llega a presentarse por periodos de tiempo prolongados puede desarrollar enfermedades mentales como lo es la ansiedad o la depresión pudiendo convertirse en una incapacidad para cumplir con el trabajo de manera eficiente, por otro lado, el estrés laboral puede perjudicar físicamente a las personas desarrollando problemas cardiacos, hipertensión, gastritis, dolores de cabeza, tensiones musculares y problemas dermatológicos.

No obstante, a pesar de que la mayor parte de los factores causantes de estrés son detectados en el diseño de la estructura de las organizaciones, también puede implicarse situaciones como el estatus, el rol que cumple el individuo en una

organización, sus funciones y responsabilidades, su compensación salarial, el desarrollo profesional que es uno de los más importantes.

“La salud laboral tiene por objeto conseguir el más alto grado de bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores en relación con las características y riesgos derivados del lugar de trabajo, el ambiente laboral y la influencia de éste en su entorno, promoviendo aspectos preventivos, de diagnóstico, de tratamiento, de adaptación y rehabilitación de la patología producida o relacionada con el trabajo”. (Pacto Europeo por la salud y el bienestar, 2008).

Esto hace hincapié en que la salud de las personas en su entorno laboral tiene que provocar bienestar en todos los niveles del ser humano, promoviendo situaciones que sean para prevenir y corregir situaciones que puedan desatar o desarrollar patologías que puedan afectar de forma negativa la salud de las personas. El derecho a que las personas puedan tener un entorno laboral saludable como parte de los derechos de cada persona a veces es empañado por las prácticas internas de cada organización.

“Un entorno laboral saludable, no solo logra la salud de los trabajadores sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida en general”. (La Organización Panamericana de la Salud OPS, 2020).

La atención a la salud mental dentro del ámbito laboral se ha convertido en la actualidad en una actuación prioritaria, considerando las consecuencias e impacto que tiene este sobre las personas, las organizaciones están tomando muchas acciones para prevenir el desarrollo de enfermedades afecten a la salud mental de sus colaboradores, la impartición de charlas de relajación, flexibilidad en horarios laborales, dejar que cada empleado maneje su ritmo de trabajo como le parezca más óptico son algunas de las consideraciones adoptadas para ayudar a las personas a llevar una vida laboral más amena.

## 2.2.2 Características de los Entornos laborales saludables

Un entorno laboral que sea saludable tiene como propósito cuidar y suscitar la salud de los trabajadores, disminuir y prevenir la aparición de riesgos psicosociales con el objetivo de manejar ambientes de trabajo óptimos e integrales.

Para Ruiz (2015) un entorno laboral saludable debe tener 5 ejes principales:

**Comunicación abierta y transparente:** Dentro de una comunicación abierta frente a los jefes de los departamentos se puede saber las necesidades de los colaboradores, dentro de la misma entra el “dar y recibir” donde la transparencia juega un papel importante al querer hacer a un lado los obstáculos que se manejan en algunas organizaciones con excesiva burocracia.

**Balance entre trabajo y vida personal:** El equilibrio que debe existir entre el trabajo y lo que pasa fuera de él es idóneo, para no mezclar las emociones con el trabajo que se efectúa a diario.

**Formación y desarrollo:** Que la organización se adapte a los cambios del entorno laboral y mantener al personal siempre capacitado y a la vanguardia de la tecnología, esto ayudara a que el departamento pueda lograr objetivos establecidos de manera más óptima.

**Reconocimiento del trabajo duro:** Los jefes deben saber que algunas actividades toman más tiempo que otras y que su personal a cargo necesita una motivación extra, no se pide que se realizar un reconocimiento este puede o no ser monetario a veces un reconocimiento verbal es suficiente para estimular la motivación.

**Fuerte espíritu de equipo:** Con seres sociales que somos, siempre buscaremos apoyo de nuestros compañeros de trabajo y más en tiempos difíciles para el departamento u organización en sí. Un entorno saludable forja un espíritu de trabajo en equipo donde todos se brindan la mano por un objetivo en conjunto.

## 2.3 Bienestar emocional

### 2.3.1 Bienestar emocional en el contexto laboral

El bienestar emocional forma parte de nuestro estado de salud y partiendo de que compartimos nuestras emociones y sentimientos con nuestros compañeros de trabajo debe mantenerse en un equilibrio óptimo para que no existan inconvenientes con el

contenido del trabajo. Por bienestar emocional se entiende un estado de ánimo donde una persona es consciente de los actos que realiza y con el cual afronta a la cotidianidad de la vida.

“El bienestar emocional como un estado de ánimo en el cual el sujeto es consciente de sus propias habilidades y puede afrontar las presiones cotidianas de la vida, puede acoplarse productiva y eficientemente siendo capaz de hacer contribuciones a la sociedad. En una visión más amplia, también hablaremos de bienestar emocional en relación a la capacidad de adaptación a los cambios, la flexibilidad para aprender cosas nuevas, así como tener sentido del humor, conjuntamente con un estilo de vida saludable y activo”. Marca & Lema (2019).

Por su parte, Sesma (2020) asegura que el bienestar emocional se entiende como un estado de salud mental que contribuye a que los seres humanos presenten sentimientos de optimismo, confianza, compromiso, felicidad y sensación de satisfacción con uno mismo. Esto nos explica además que el bienestar emocional tiene que ver con la adaptación que posee un individuo ante un problema, además del afrontamiento de este.

El bienestar emocional tiene como punto de partida, el sentirse bien dentro del ámbito emocional, físico, laboral, social y a su vez estar bien en las actividades cotidianas, aquí influye mucho el autoestima que cada individuo posea, esto definirá de qué manera valora y lleva su día encontrando un equilibrio y felicidad en lo que realiza.

Así mismo, el bienestar emocional no significa que una persona no tiene problemas, o angustias a lo largo de sus días, sino es aquella persona que logró conseguir un balance entre las cosas que desea y sus capacidades para poder lograrlas, va de la mano con la confianza que se tiene para poder darle frente y buscar la solución óptima a cualquier situación que genere un conflicto interno. En el bienestar emocional el optimismo juega un papel importante ya que se lo relaciona con un buen estado emocional y energía.

### **2.3.2 Relación entre el Bienestar psicológico y la Satisfacción laboral**

Para Cabrera & Torres (2020) el bienestar psicológico parte por ser multidimensional y se identifica como un factor de motivación intrínseca para el individuo, además, ha centrado su atención en los indicadores del funcionamiento positivo de la persona. Además, en relación a la satisfacción laboral, se considera que es un estado emocional positivo en consecuencia de la percepción cada individuo, por ejemplo, algunos colaboradores estarán felices en sus áreas de trabajo y otros se sentirán incómodos, por eso la satisfacción laboral es una pieza clave de la calidad de vida.

La relación que existe entre estos dos términos va de la mano para poder llegar a un fin común, en este caso la satisfacción laboral no podría ser posible sin la existencia del bienestar psicológico. Un colaborador no podrá desarrollar todo su potencial si se siente insatisfecho en su lugar de trabajo.

Cuando un individuo posee en pleno su bienestar psicológico es porque su vida está equilibrada, al estar en ese estado de plenitud experimenta emociones positivas para evitar o regular las negativas que se vayan dando a lo largo de su día. Llevándolo al ámbito laboral una persona que posee emociones positivas podrá contar con los recursos emocionales que le permitirán mantener un eficiente desempeño en el trabajo.

### **2.3.3 Características de las personas emocionalmente sana**

Las personas emocionalmente sanas aceptan las responsabilidades de sus actos, además siempre van en mira del futuro dejando que el pasado no los afecte tanto en el desarrollo de sus actividades.

Para Castañeda (2018) las personas emocionalmente sanas se caracterizan por:

**Interés Social:** Tienden a elegir vivir tranquilamente y asociarse con más personas de su entorno sin ningún tipo de interés de por medio, además se aseguran de crear un tipo de vida feliz y confortable.

**Dependencia:** Toman la rienda de sus decisiones y ayudan a los demás, sin necesitar de los demás en cualquier momento.

**Flexibilidad:** Son manos y maduros en manera de pensar y flexibles a cambios a lo largo de sus vidas.

**Aceptar la incertidumbre:** Reconocen que la sociedad donde se desarrollan está llena de incertidumbre y no de verdades absolutas, disfrutan de no saber qué va a pasar mañana si no de vivir el momento.

**Pensamiento Crítico:** Se manejan de una manera objetiva y racional, no dejan de pensar mágicamente pero siempre tratan de aterrizar las ideas para poder seguir con su día a día.

**Asumir riesgos:** Mantienen una seguridad en sus decisiones, tienen a asumir riesgos porque saben que aprenderán de ellos para bien o mal dado que piensan que el éxito y la plenitud viene de las equivocaciones.

## **2.4.- El Rol de los líderes ante la pandemia por covid-19**

### **2.4.1 Importancia de los líderes en las organizaciones**

A través del tiempo, el liderazgo ha jugado un papel importante en el desenvolvimiento de una organización, estas pueden ser sociales, políticas o militares. Sin embargo, sea cual sea la tendencia de cada organización siempre va a tener al mando a un líder el cual va a ser el impulsor y le dará un valor agregado a las organizaciones.

El liderazgo constituye un fenómeno complejo que ha sido entendido desde distintas aproximaciones teóricas ligadas a las corrientes epistemológicas imperantes y a los cambios históricos y culturales en los que se ha desarrollado. En ese sentido, es importante mencionar que el liderazgo ha generado un gran impacto a través de la historia, desde el momento en que se iniciaron las civilizaciones, hasta la actualidad, así pues, se concluye que el liderazgo siempre ha existido y evolucionado con el ser humano y su ejercicio es innegable en diversos contextos, por esta razón es considerado como un fenómeno universal que involucra una relación entre líder y seguidor. (Contreras, 2008, p.64 citado por Buitrago, Estepa y Lopez, 2012, p.20)

El impacto que genera un líder a sus seguidores va a influir en la manera en cómo se lo transmita, el líder va a ser el encargado de llevar a sus seguidores a los objetivos

planeados o estipulados estos pueden ser a corto o largo plazo, al liderazgo se lo considera como un fenómeno universal dado que aun parece un poco de sorpresa como una sola persona puede guiar a muchas personas hacia una misma meta, esta meta siempre va a tener una relación muy estrecha por como el líder maneje las situaciones así también de la confianza que él tenga con sus seguidores y viceversa.

Para Buitrago, Estepa y López, (2012) un buen líder debe reunir cuatro condiciones:

- Compromiso con la misión
- Comunicación de la visión
- Confianza en sí mismo
- Integridad personal

Además de poseer esas cualidades, también el líder debe ser alguien firme con sus ideales, demostrando prudencia, justicia y templanza, el buen manejo de sus actitudes combinado a sus ideales y condiciones, hará que el mensaje llegue claro y la obtención de los objetivos sea puntual al tiempo propuesto.

#### **2.4.2 El papel de los líderes que deben asumir frente a la pandemia**

Los líderes frente a una problemática como la del Covid 19 deben reinventarse, direccionar nuevas estrategias, las mismas que deben ser transmitidas mediante una comunicación asertiva con su equipo de trabajo a través de los diferentes canales comunicativos que tenga la organización, esto se lo realiza para que la información llegue directamente a ellos y no exista una mal interpretación por parte de los receptores.

Billar (2012) plantea que los líderes deben moldearse a las nuevas modalidades, menciona que hay que adaptarse a las nuevas costumbres de las personas bajo los cuidados de seguridad que deben tenerse como, por ejemplo, alternativas de entregas, pagos, modificaciones en los productos que se ofrecen y el cómo se ofrecen.

Los líderes frente a todo lo que sucede, le ha tocado cambiar en muchos casos, hasta su manera de dirigir a sus seguidores, el solo hecho de dar las pautas mediante una sesión por una plataforma en internet ya cambia el sentido del mensaje, por ello deben

ser claros con lo que se necesita para que la reunión no se torne larga y llegar al punto clave del objetivo que se quiere conseguir. Las modificaciones podrán hacer cambios en el camino, pero la finalidad del objetivo sigue siendo la misma.

### **2.4.3 Estrategias de los líderes para enfrentar la crisis del coronavirus**

Dentro de las organizaciones mantener un liderazgo positivo ha sido muy complicado, ya sea por temas de comunicación o porque los objetivos se han tornado de una manera distinta, recordemos que ninguna organización estaba preparado para una problemática como la que vivimos aun en estos días, sea cual sea el giro del negocio todos se vieron afectados.

Para March (2020) el liderazgo se ha puesto a prueba dentro de esta problemática, además postula que los líderes deben poseer algunas características, las cuales son:

- **Alinear expectativas:** El líder debe tener clara la realidad que se maneja la empresa, para así hacerle saber a sus dirigidos la manera en cómo se va a abordar la misma todo guiado a que exista una comunicación directa.
- **Mantener ideas en positivo:** Cuando se piensa en positivo se alinean con la fortaleza que posee cada colaborador, un líder debe irradiar optimismo y esperanza con sus dirigidos.
- **Decir la verdad:** Una crisis siempre va a traer confusión, antes la existencia de crisis el líder debe salir a explicar todo honestamente.
- **Saber lo que se representa:** Las acciones que se tomen deben estar alineados a los objetivos estratégicos, sin embargo, los líderes deben trabajar desde un propósito en conjunto para con ello poder inspirar y motivar a los equipos.
- **Ver el panorama general:** El líder tiene la capacidad de poder visualizar el impacto que puede generar una decisión mucho antes que otros.
- **Tener un plan:** Se debe tener enfoque y disciplina al momento de trazar un plan, así como también tener una alternativa por si se torna algo difícil de mantener.

## **2.5 El rol de la Comunicación en tiempos de Covid-19**

### **2.5.1 Importancia de la comunicación estratégica en época de crisis**

Muñoz (2017) postula a la comunicación estratégica como una herramienta muy importante en el ámbito de la producción, además resalta “ la comunicación estratégica representa un patrón de objetivos, propósitos o metas, así como las políticas y los planes principales para alcanzar estas metas”.

Dentro de la comunicación estratégica se debe salir del molde convencional al tal punto de tratar de comunicar lo que se va a hacer o desarrollar dentro de la organización, en la época de crisis el rol de la comunicación jugó un papel fundamental, ya que ante la ausencia en las oficinas los líderes debían hacer llegar el mensaje idóneo a sus seguidores.

Un líder debe anteponerse al cualquier escenario posible, mediante la comunicación estratégica puede brindar la calma que necesita los colaboradores con temas como algún despido o reducción de salarios, ante la problemática del covid-19 el plan de acción de las organizaciones era mediante la comunicación estratégica blindar a sus colaboradores de todo lo que se comunicaba en el exterior, dando soporte y dejando claro el apoyo de la organización con ellos.

### **2.5.2 Estrategias de Comunicación interna frente a la pandemia**

La comunicación interna juega un papel fundamental en toda organización con objetivos claros, pero ante esa problemática del covid-19 y la implementación del teletrabajo se ha visto afectada y se ha resumido a simples mensajes o correos de los medios de comunicación interna que cada una maneje.

Ante esta problemática organizacional, Pérez (2021) postula algunas estrategias para poder comunicarse de forma clara, transparente y empática con sus equipos.

Estas son:

**Comunicación frecuente y periódica:** Unas de las formas más fáciles de ganarse la confianza y crear un vínculo con tu departamento es mantener una comunicación frecuente para eliminar la incertidumbre.

**Demostrar interés:** Al demostrar interés y preocupación por todo lo que sucede con los colaboradores de tu departamento estas creando un vínculo donde no solo se habla de trabajo sino se va más allá al saber de cómo está su entorno familiar.

**Demostrar empatía:** Al brindar confianza frente a los colaboradores hay que entender la incertidumbre frente a la situación que esté pasando, mediante la empatía se logra reducir la inseguridad e inestabilidad.

**Demostrar claridad:** Se debe minimizar o ocultar la información que puede servir a los colaboradores para despejar las dudas.

## **2.6. Apoyo Psicológico en la pandemia**

### **2.6.1 Importancia de ofrecer apoyo psicológico a los trabajadores**

La presión a la que se encuentran los colaboradores en estos días es algo abrumador si no se tiene un seguimiento psicológico, el mundo va tan rápido que a veces nos olvidamos de revisarnos introspectivamente para saber cómo nos sentimos, por eso es importante que se de apoyo a cada colaborador en las organizaciones.

“El verdadero capital de una empresa es el que está formado por sus trabajadores y como tales, han de ser cuidados al máximo. Un trabajador eficiente es un auténtico valor dentro de la empresa, sin embargo, hay momentos en los que cualquiera de nosotros podemos necesitar de algún tipo de terapia o ayuda psicológica. La presión a la que se somete en diversas circunstancias a un trabajador puede acabar con esa persona de baja médica”. Rodríguez (2020)

Trabajar en cualquier área siempre será un desgaste mental y físico en algunos casos, afortunadamente en estos días las empresas se han dado cuenta en que el déficit de la producción está asociada a la falta de apoyo psicológico y de todo lo que conlleva el trabajo y han tomado cartas en el asunto por el bienestar de los colaboradores en sus puestos de trabajo.

La importancia de brindar un apoyo psicológico dentro de las empresas, es prevenir todas las amenazas que se presentan silenciosamente pero que al momento que salen a la luz llegan a afectar a todo el desenvolvimiento laboral, para Chacón (2020) “las

personas afectadas al miedo por las inciertas consecuencias de la enfermedad en su vida y salud se suman las consecuencias que pueda tener en su familia, bien sea porque piense que también pueden enfermar, bien sea por los efectos de su inactividad, al estar en tratamiento, aislado u hospitalizado y la consecuente pérdida de recursos” el apoyo psicológico juega un papel importante al momento de lidiar con la incertidumbre en el momento de estar enfermo o tener alguna familiar en mal estado.

Mantener un contacto directo de apoyo ayuda a prevenir en el trabajo manifestaciones como miedo o ansiedad, tristeza o que el colaborador desarrolle comportamientos adictivos lo cual va a terminar afectando en lo laboral como en su familia en el día a día.

### **2.6.2 Iniciativas de las organizaciones para aliviar y neutralizar los efectos psicológicos de la pandemia en los trabajadores**

Las organizaciones tienen claro que la situación de la sociedad es muy difícil en estos días, la falta de empleo, los contagios, los decesos y el susto de quedar desempleado encabezan la lista de problemas con los que deben lidiar los colaboradores a diario. La ONU propuso las iniciativas que deben mantener los empleadores ante la pandemia de Covid-19:

- Brindar toda la información necesaria del virus a los colaboradores.
- Aplicar buenas prácticas de la ley ante alguna nueva ley del trabajo en el país que residen.
- Proteger a los colaboradores en su lugar de trabajo.
- Fortalecer las medidas de bioseguridad y de seguridad en el trabajo.
- Alentar a los trabajadores a buscar atención médica adecuada.
- Brindar apoyo a los colaboradores que tengan infantes a cargo.
- Ser flexibles con los horarios de trabajo o teletrabajo.

Para Jácome (2020) las organizaciones deben apuntar a estos procesos para tratar de neutralizar los efectos psicológicos de la pandemia:

- Mantener capacitado al personal frente a todo lo referente al Covid-19 sus mutaciones, los protocolos de bioseguridad y dotar de equipos adecuados.
- Garantizar un espacio seguro de trabajo.

- Realizar campañas internas de concientización del virus.
- A los colaboradores que poseen enfermedades que pueden tener una complicación por el virus del Covid darle un seguimiento con el fin de prevenir y monitorear su salud a diario.
- Fortalecer las relaciones sociales dentro de los departamentos y entre áreas, todo con el fin de llevar un buen clima laboral.
- Dar seguimiento de terapia conductual a los colaboradores que hayan sido diagnosticados con depresión o ansiedad, controlar esas afectaciones a la salud mental puede ayudar a prevenir problemas mucho más graves en el futuro.
- Dar una reevaluación al personal cada 6 meses, para que todos los pasos antes dados tengan un sentido y se pueda conocer la evolución mental de los trabajadores.

Las organizaciones deben estar comprometidas con la salud mental de los colaboradores por eso deben mantener un constante apoyo entre sí, para poder obtener buenos resultados tanto personales e institucionales.

## **CAPÍTULO III**

### **Metodología**

#### **1. Diseño Metodológico**

El diseño de una investigación se encarga de marcar la ruta en la organización de los procesos que se van a desarrollar en una investigación, para que esta se la pueda llevar a cabo de una manera organizada y bien hecha, dentro del diseño metodológico se determinan que pruebas se van a utilizar para realizarlas y de qué manera se van a manejar los datos que estas pruebas brinden.

La fidelidad y veracidad de los resultados obtenidos por un estudio o investigación van de la mano con el tipo de diseño metodológico que se escoja. Por esa razón deben ir de la mano para que no existan descuadres una vez avanzada la investigación.

El diseño de esta investigación es No Experimental, Descriptiva, Transeccional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), estos son estudios que recolectan datos en un solo momento y su propósito es evaluar una situación referente a una comunidad puntal.

#### **2. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación No Experimental, según Hernández et-al (2014) parte desde los conceptos las categorías, sucesos, variables, comunidades o contextos que se dan sin la mediación directa del investigador, en otras palabras, el investigador en su rol no causa ninguna alteración en el objeto de investigación.

El diseño escogido para la investigación es Descriptiva, cuando el investigador, busca, observar y someter a un análisis para comprender la realidad que se palpa y poder describir situaciones, que dentro de ellas puede haber comportamientos y eventos dentro del mismo. Es Transaccional o Transversal cuando los datos han sido levantados en un momento específico, en un periodo determinado de tiempo con el propósito de analizar y describir la incidencia o relación de las variables de la investigación.

### **3. Enfoque**

Esta investigación tiene un enfoque metodológico 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 una la Encuesta, que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz, a través de la elaboración de su instrumento básico, el cuestionario.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (7ta. ed.). México DF.

### **4. Población y Muestra**

Según Arias (2016) define población o población objetivo a:

“Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81).

La población que se estudiara son un conjunto de hombres y mujeres de Duragas S.A de diversas áreas administrativas y operativas, que compartieron como rasgo particular: ser víctimas de la pandemia por Covid-19.

Del universo de la población estudiada, se obtuvo una muestra estratificada y aleatoria de 200 sujetos. Para de esta manera obtener una muestra representativa se implementó el 95% de confiabilidad y un 5% en el margen de error.

## 5.1. Muestra

La muestra se puede definir como una parte significativa de una población, la cual comparten características entre sí que son el ser objetivo y representen a su población, para de acuerdo con esto los resultados que se obtengan en el estudio puedan ser generalizados a todas las partes de dicha población.

En el presente trabajo se manejará un muestreo aleatorio simple, que se usa como la forma más usual de obtener una muestra es la selección al azar. Por lo que, cada uno de los individuos de una población tienen el mismo rango de posibilidad de ser seleccionado.

Para poder hacer el cálculo del tamaño de la muestra cuando nuestro universo es finito, es decir conocemos el número total de la población y se quiere conocer cuánto es el total de sujetos a encuestar, se implementa la siguiente fórmula:

$$n = \frac{K^2 p q N}{E^2 (N-1) + K^2 p q}$$

Dónde:

- N = Total de la población (si la muestra se hace en función de 200 casos)
- $Z_{\alpha} = 1.96$  al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- E = precisión (en su investigación use un 5%).

En la presente investigación, no se implementó la fórmula para universos infinitos, por lo que se partió de una población de 412 sujetos bajo estudio, lo que dio como resultado una muestra representativa de 200 personas a encuestar, de las cuales se obtuvieron las respuestas en su totalidad.

**N:** Indica el número de elementos representativos de la población.

**k:** Es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean

ciertos: un 95,5 % de confianza es lo mismo que decir que el margen de error tiene una probabilidad del 4,5%.

Los valores  $k$  más implementados y sus niveles de confianza son:

**e:** Es el error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.

**p:** Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que  $p=q=0.5$  que es la opción más segura.

**q:** Es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es  $1-p$ .

**n:** Es el tamaño de la muestra (número de encuestas que se deben hacer).

## CAPÍTULO IV

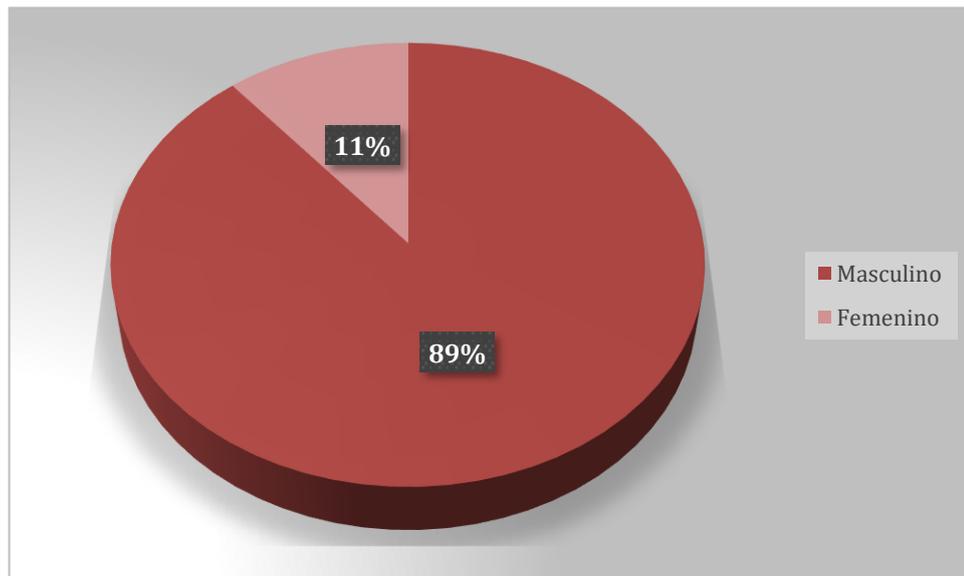
### Análisis de Resultados

En el capítulo Análisis de los resultados, tiene como objetivo presentar el análisis de datos, obtenidos de la muestra bajo estudio. Se aplicó una encuesta con cuatro categorías de análisis y diez preguntas con elecciones de respuesta como instrumento cuantitativo de recolección de datos. Para obtener una significativa de comprensión,

se desplegará el análisis cualitativo de las variables estudiadas. Con los datos obtenidos se procedió a organizarlos en tablas de frecuencia simple y porcentajes, luego en representaciones gráficas que permiten mayor posibilidades de análisis.

#### 4.1 Datos Generales

**Gráfico 1. Distribución poblacional por Género**

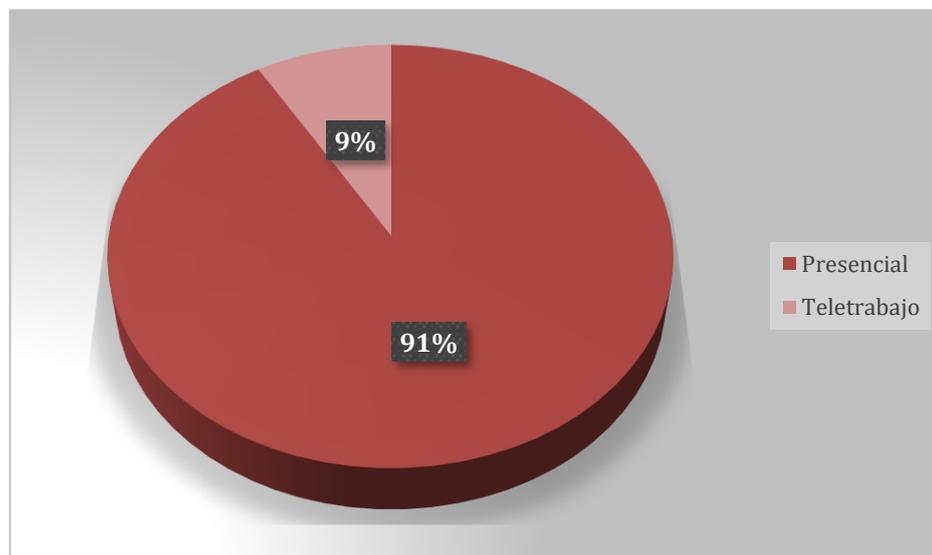


Fuente: Investigación. Elaboración propia

La muestra bajo estudio está compuesta por colaboradores de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo. De acuerdo con los datos del gráfico, la mayoría de los encuestados, el 89% son varones y el 11% son mujeres. En una publicación de la BBC News (2020), menciona que durante estos meses de pandemia se han realizado diferentes estudios en los que se dice que los efectos del Covid-19 han afectado a los hombres y a las mujeres de diferentes maneras.

Estos estudios de género demuestran que existen significativas diferencias en función del sexo, teniendo los hombres un mayor riesgo en comparación con las mujeres y que esto se debe a que el sistema inmunológico de los hombres envejece mucho más rápido que el de las mujeres ya que estas tienen un sistema inmunitario muy robusto.

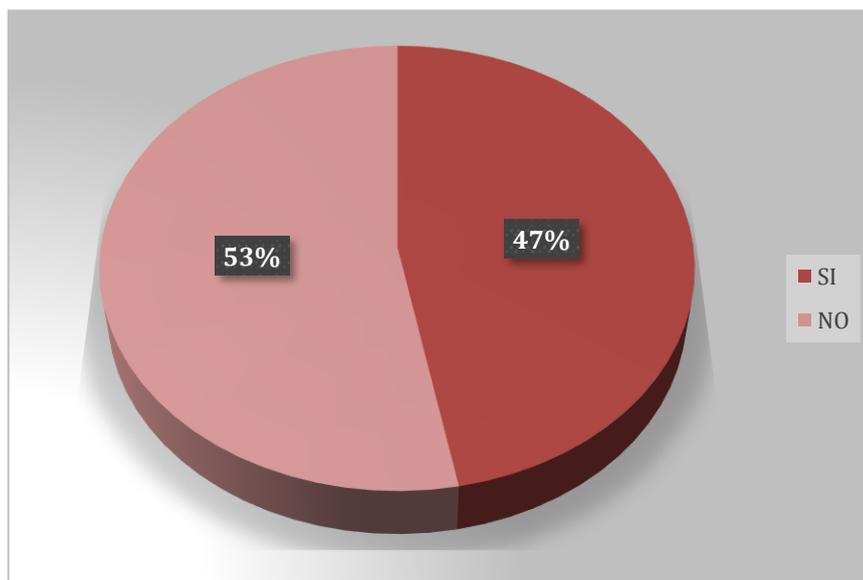
**Gráfico 2. Modalidad de trabajo**



Fuente: Investigación. Elaboración propia

Según el presente gráfico, el 91% de los trabajadores encuestados, manifestaron que durante la pandemia su modalidad de trabajo fue presencial, solamente el 9% de los trabajadores encuestados realizaron sus actividades laborales en casa. Del análisis de este indicador se infiere que los miembros que componen esta empresa comercial son considerados como trabajadores y /o servidores de atención prioritaria por lo tanto de acuerdo con las regulaciones del país, están facultados a realizar su trabajo de forma presencial y en el caso de los empleados administrativos pueden ejecutar sus labores mediante el teletrabajo.

**Gráfico 3. Trabajadores diagnosticados con Covid-19**



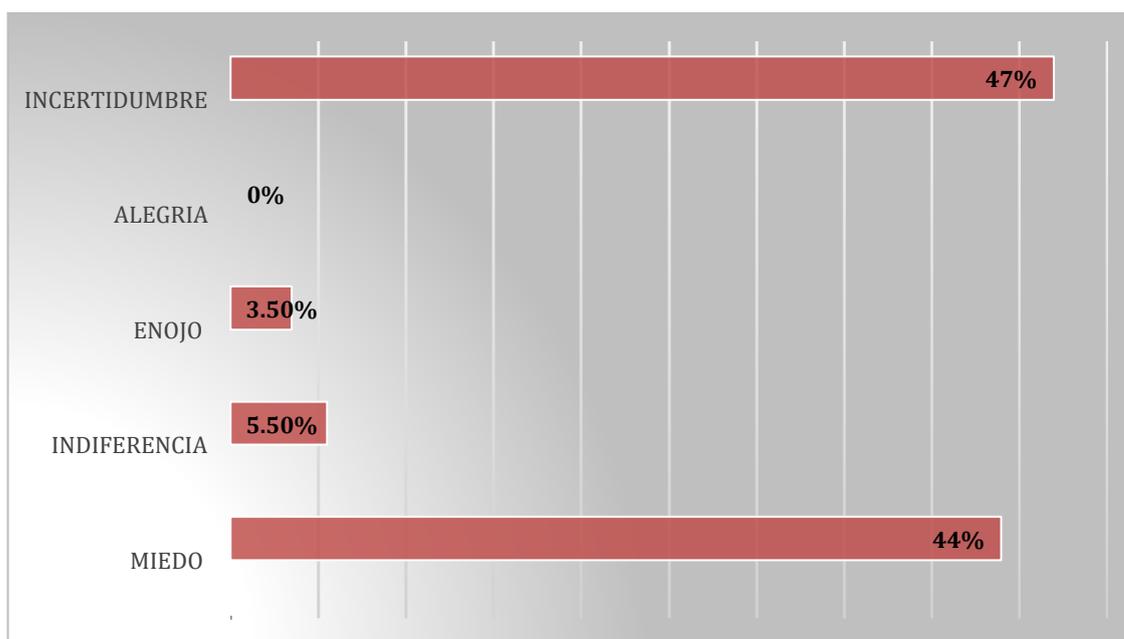
Fuente: Investigación. Elaboración propia

Del análisis del gráfico, de desprender el siguiente análisis, el 53% de los trabajadores encuestados, manifestaron que no se contagiaron de Covid-19, Sin embargo, el 47% de los encuestados, dijeron que se contagiaron de Covid-19. Se puede inferir que no es nada extraño que la empresa haya tenido un alto porcentaje de personas contagiadas a pesar de las medidas de bioseguridad implementadas. Sin embargo, para este tipo de empresa considerada como necesaria para la atención de necesidades prioritarias no deja de ser un reto enfrentarse a la pandemia junto con su gente. Hasta la actualidad esta pandemia sigue siendo un brote que perdurará todavía más.

Por lo tanto, todas las organizaciones sin excepción necesitan tomar medidas urgentes para mitigar el impacto emocional en su fuerza laboral, deben empezar a pensar en alguna estrategia ahora, debido a que la mutación de las cepas del corona virus y la desobediencia ciudadana, hace pensar que el virus estará presente por un tiempo más.

De manera que la propuesta de una guía práctica de apoyo psicológico redundara en beneficio de la salud y el bienestar de los empleados lo cual es clave para la productividad y la continuidad de la organización.

#### Gráfico 4. Emociones manifestadas durante la pandemia



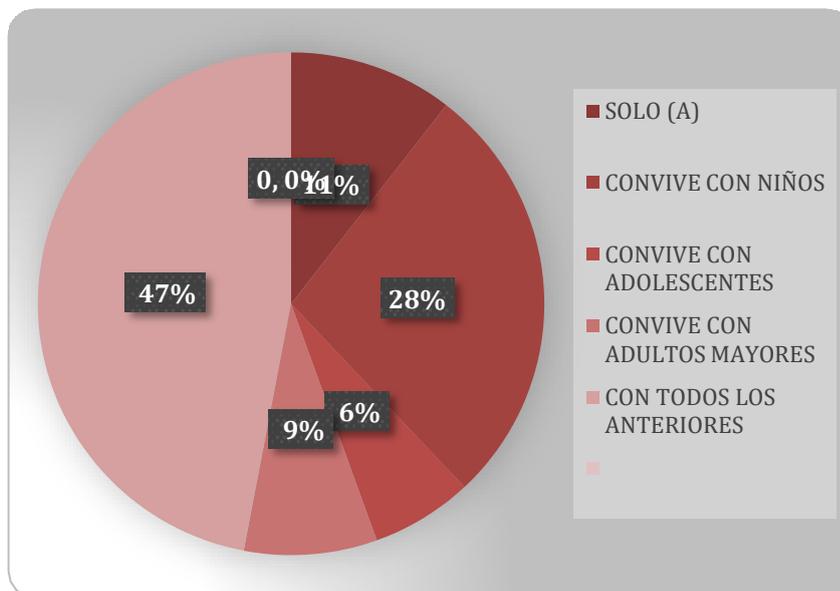
Fuente: Investigación. Elaboración propia

De acuerdo con el presente gráfico, las personas encuestadas indicaron que el 47% experimentó emociones de incertidumbre, un 44% mencionó que la sensación vivida fue de miedo, el 5,50% se mostró indiferente ante la pandemia, un 3,50% de la población sintió enojo por todas las consecuencias que trajo consigo la pandemia y por otro lado un 0% de la población específicamente sintió alegría ante este acontecimiento.

Por lo que se infiere que las emociones más comunes y repetitivas fueron la incertidumbre y el miedo ya que, al ser una enfermedad desconocida no se sabía cómo actuar ni atacar contra ella lo que representaba que la población mundial estaba expuesta ante algo desconocido por todo el mundo.

## 4.2 Variables de encuesta

**Gráfico 5. Situación de convivencia familiar ante el confinamiento**

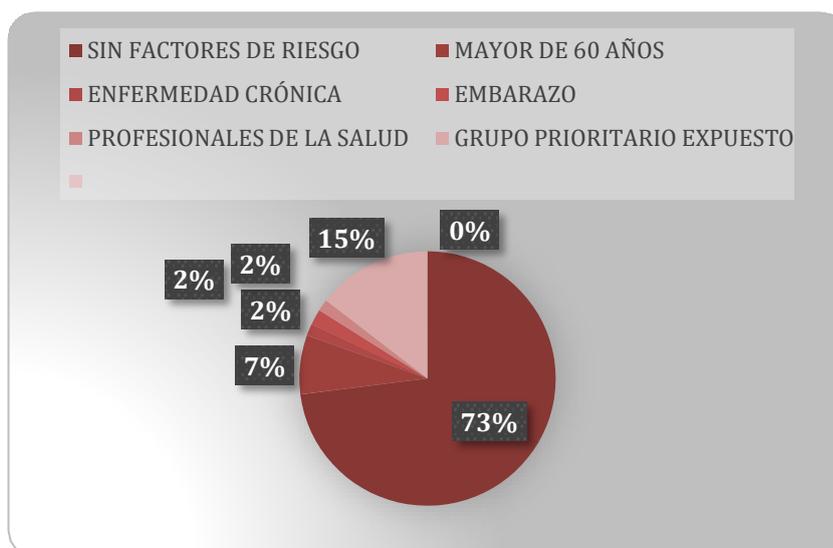


Fuente: Investigación. Elaboración propia

La muestra bajo estudio manifestó que durante el confinamiento al que fuimos obligados a cumplir el 47% indicó que estuvo junto a todo su núcleo familiar, el 28% que vivía a infantiles, un 11% que su confinamiento fue completamente solo, el 9% que compartía junto a adultos mayores y el 7% que convivía con adolescentes.

De acuerdo con esto se puede inferir que en su mayoría estuvieron acompañados de algún familiar ya sean hijos o padres etc, ya que es esta situación tan complicada que experimento el mundo entero lo mejor era estar con gente alrededor para poder sobrellevar junto al núcleo familiar tan difícil situación de pandemia, y no desarrollar sentimientos negativos como consecuencia del virus.

### Gráfico 6. En relación con los factores de riesgo

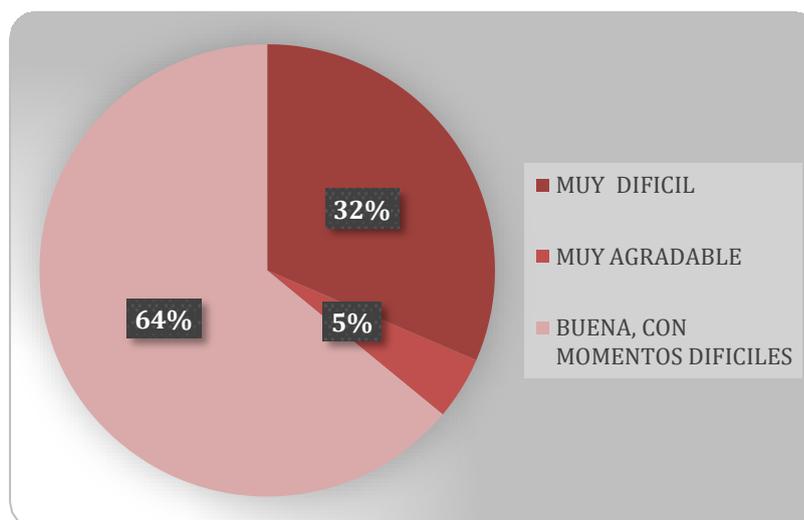


Fuente: Investigación. Elaboración propia

En relación con el gráfico presente un 73% de la población específica que no presentaban factores de riesgo durante la pandemia, el 15% afirmó pertenecer al grupo prioritario expuesto, un 8% indicó ser mayores de 60 años es decir personas consideradas dentro del rango de la tercera edad, el resto de sujetos pertenecientes a embarazadas, personas con alguna enfermedad crónica preexistente o personal de la salud cada uno representó un 2%.

Según la información obtenida se puede inferir que un gran porcentaje no estaba dentro de las especificaciones de factores de riesgo que exponía a la población ante el virus del Covid-19, si bien es conocido que en el caso de aquellas personas con enfermedades, patologías o sistema inmune débil tenían más posibilidades de que el virus atacara de manera más agresiva a su organismo lo que representaba un factor de peligro para los individuos, en cuanto al 15% que indicó pertenecer al grupo prioritario expuesto es decir a aquellos que estuvieron en primera línea combatiendo y trabajando en todo momento durante esta difícil situación por la que se atravesó, poniendo en riesgo su vida al poder tener más posibilidades de adquirir el virus por desempeñar su trabajo.

### Gráfico 7. En relación con la situación de convivencia durante el confinamiento



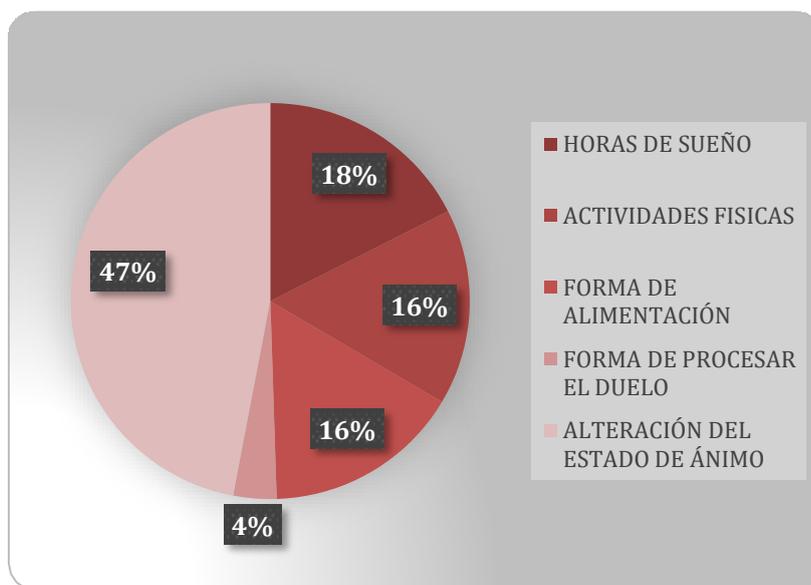
Fuente: Investigación. Elaboración propia

Según el gráfico presente durante el confinamiento un 64% de la muestra indicó que su situación de convivencia fue buena con momentos difíciles, un 32% que fue muy difícil y el 5% expresó que su experiencia fue muy agradable. Haciendo un análisis de dichos resultados se puede inferir que el porcentaje que pondera es de aquellas personas que expresaron que, aunque fue buena su situación de convivencia fue buena existieron momentos que se presentaron difíciles.

Para aquellas personas que indicaron que la situación de convivencia fue muy difícil se puede inferir que el encierro debido al confinamiento fue una experiencia un poco dura de asimilar, en especial para aquellas personas que están acostumbradas a una rutina llena de actividades y trabajo y el parar de manera abrupta representó de alguna forma algo complejo, por otro lado las personas con un grupo familiar que tienen niños en escuelas también se vieron en aprietos ya que adaptarse a nuevas modalidades escolares fue difícil al inicio para todos.

Es importante destacar que aquellas personas que manifestaron que su situación de convivencia fue agradable, se puede inferir que son aquel grupo de personas que aprovecharon para pasar más tiempo de calidad junto a su familia, a desarrollar nuevas habilidades, adquirir nuevos conocimientos o por otro lado desarrollar emprendimientos que representen ingresos económicos a la familia.

**Gráfico 8. En relación con las alteraciones provocadas por la pandemia**

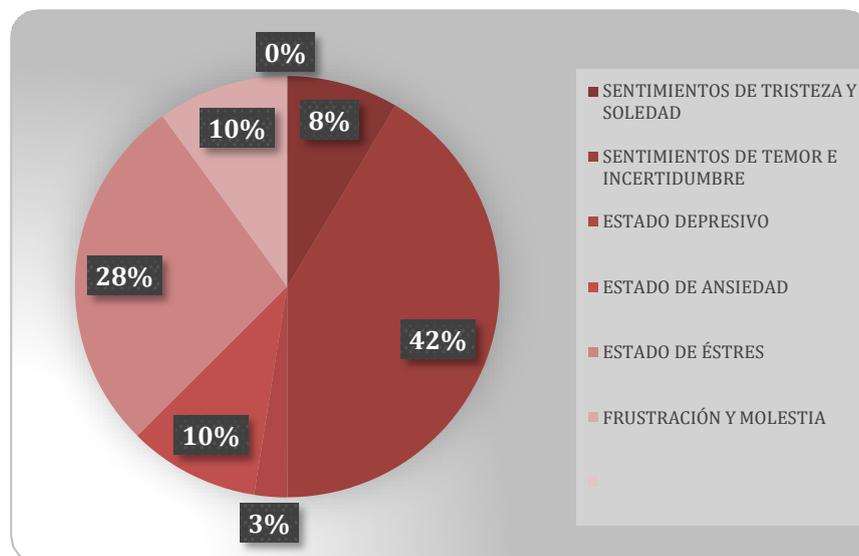


Fuente: Investigación. Elaboración propia

De acuerdo con este gráfico la pandemia causó alteraciones afectando en gran mayoría con un 47% al estado de ánimo, el 18% en las horas de sueño, un 16% a las actividades físicas y forma de alimentación y por último el 4% indicó que su alteración fue hacia la forma de procesar el duelo. La pandemia por Covid-19 alteró y afectó en diversa forma e intensidad las horas de sueño que en muchos casos las personas desarrollaron insomnio como consecuencia de haberse visto afectado por el virus, la forma de procesar el duelo en muchos casos fue una transición muy difícil ya que ante una partida inesperada y en muchos casos sin poder despedirse de sus seres queridos aumentaba la dificultad de la situación.

Por otro lado, otra de las consecuencias de la pandemia es que las personas tuvieron alteraciones en sus horarios o modalidades habituales de alimentación lo que a la larga podría desencadenar otra serie de patologías.

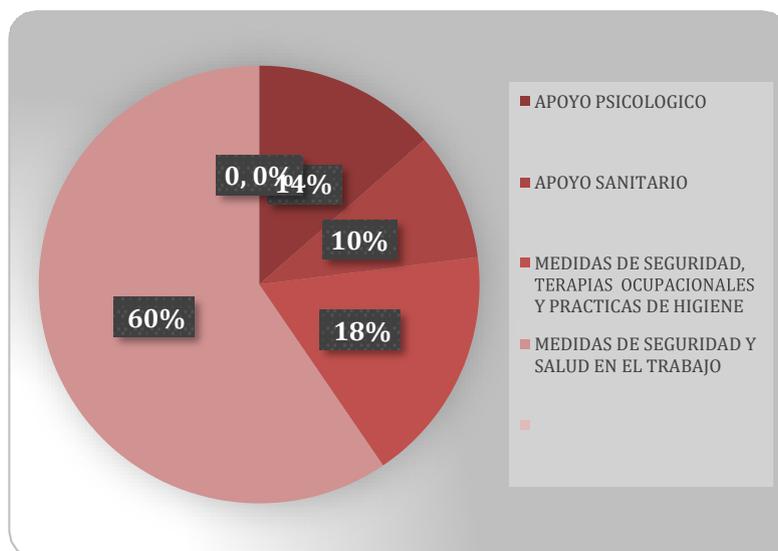
**Gráfico 9. En relación con la alteración de la salud emocional**



Fuente: Investigación. Elaboración propia

Según el presente gráfico de la población encuestada un 42% desarrollo sentimientos de temor e incertidumbre, el 28% fue víctima del estrés por la pandemia, el 10% estado de ansiedad, frustración y molestia, el 9% sentimientos de tristeza y soledad, y un 3% de la población expreso vivir un estado depresivo. Para todos la pandemia fue una situación sumamente compleja de asimilar la cual afecto nuestro estado anímico de diversas formas, es por esto que muchas personas comenzaron a solicitar ayuda de profesionales de la salud mental para aprender a sobrellevar y manejar estas alteraciones para que no puedan afectar de manera más grave la salud mental de las personas.

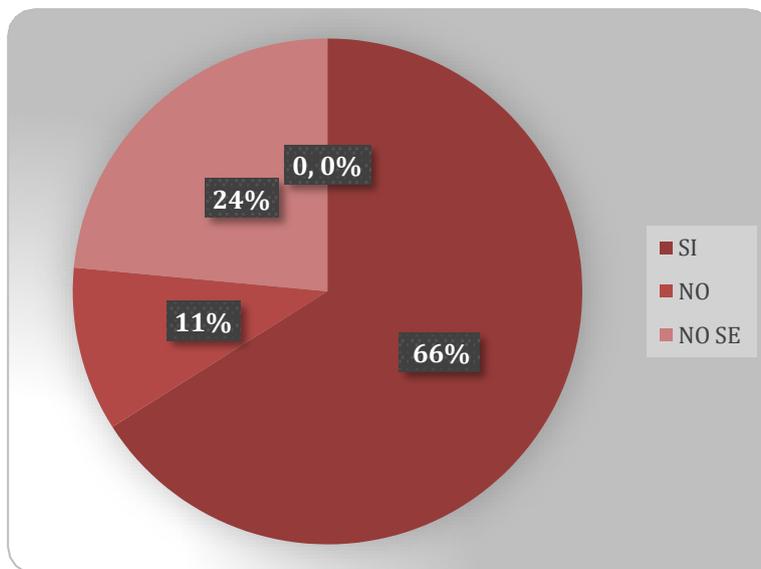
**Gráfico 10. En relación con las áreas en las que se desea recibir apoyo por parte de la organización**



Fuente: Investigación. Elaboración propia

En base a lo que se percibe en el gráfico, la población en un 60% medidas de seguridad y salud en el trabajo, el 18% desea que se reciba un apoyo medidas de seguridad, terapias ocupacionales y prácticas de higiene dado que es un trabajo de contacto con el cliente y con los compañeros de trabajo, el 14% desea apoyo en el aspecto psicológico, el 10% desea un apoyo en base al tema sanitario. La pandemia ha dejado una lista larga de factores de riesgo en los puestos de trabajo, de esa manera los colaboradores no pueden trabajar en condiciones óptimas, ya que temen contagiar a sus familiares.

**Gráfico 11. En relación con recibir programas preventivos de apoyo psicológico por parte de la organización**

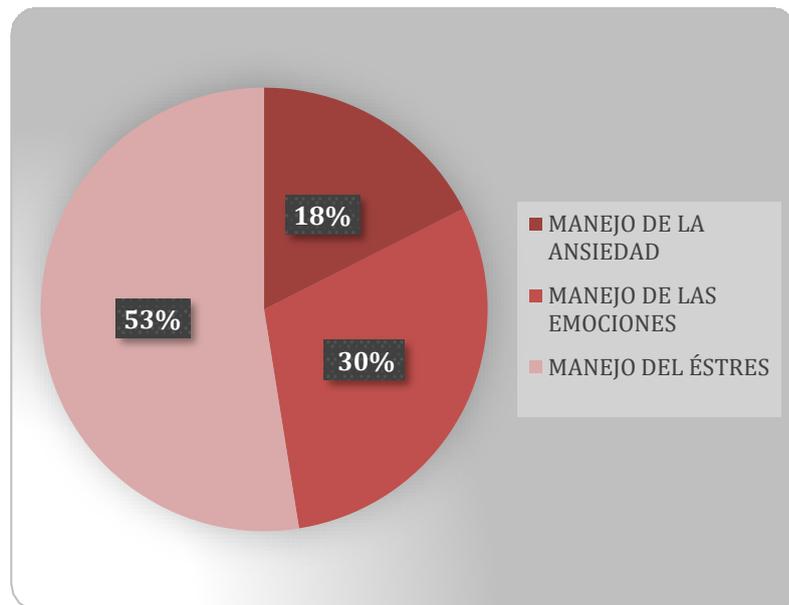


Fuente: Investigación. Elaboración propia

El presente grafico nos muestra la postura de los colaboradores ante una iniciativa de brindarles programas de apoyo psicológico, la población ha dado resultados positivos de un 66% con el SI, un 11% con el NO y una muestra de un 24% con un NO SE. Los programas preventivos dentro de las organizaciones son importantes para estar al tanto del personal, poder adelantarnos antes cualquier problemática que suceda o que vaya a suceder. Mediante el empleo de estos programas los colaboradores se van a sentir respaldados por la empresa.

Mediante estos programas de apoyo psicológico el colaborador va a poder exponer lo que en su momento le afecta o lo afectó, con esa información se podrá encontrar la solución adecuada.

**Gráfico 12. En relación con aspectos psicológicos que se quisieran fortalecer**



Fuente: Investigación. Elaboración propia

De acuerdo con el gráfico con relación a los aspectos psicológicos que se quisieran fortalecer, presentan los siguientes resultados, con un 53% fue el manejo del estrés, con un 30% el manejo de las emociones y con un 18% manejo de ansiedad. Estos datos nos hacen inferir que los colaboradores tienen ganas de ser escuchados y que además han seleccionado estos aspectos que hoy son el principal factor fundamental para que desencadene en algunos riesgos psicosociales.

De esta manera poder actuar a tiempo ayudará a controlar estos aspectos y poder tener a corto plazo un buen lugar de trabajo.

## **CAPÍTULO V**

### **Presentación de la propuesta**

#### **Guía práctica para el manejo de las emociones y el estrés**

##### **1. Introducción:**

Cuando la organización mundial de la salud OMS, declaró pandemia al virus Sars-coV 2, el 11 de marzo de 2020, los países del mundo entero se declararon en estado de emergencia sanitaria y cerraron sus fronteras como medida para evitar la propagación del virus. El COVID-19 afecta de distintas maneras a la salud de las personas, algunos contraen el virus y su sintomatología es leve y su recuperación no necesita hospitalización, sin embargo, en otras personas se presentan síntomas graves como la dificultad para respirar y una incapacidad para hablar o moverse, este tipo de síntoma requiere una atención medica de manera inmediata.

La pandemia COVID-19 ha creado una emergencia sanitaria y tener el conocimiento de medidas y protocolos para afrontar el virus contribuye a disminuir su impacto, medidas básicas como: el uso de mascarilla que cubra nariz y boca para proteger uno mismo y los demás, lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón, así como el uso de desinfectantes de manos, mantener la distancia social de 2 metros con personas que no vivan con uno y recibir la vacuna contra el COVID-19 cuando estén disponibles.

Durante la ola de mayor contagio se decreta el aislamiento domiciliario o cuarentena, cuando un individuo ha estado en contacto con una persona contagiada con el virus, la ONU encargada de vigilar la salud pública mundial solicita a los ciudadanos que reduzcan al máximo las concentraciones de personas como una forma efectiva de prevención y salvar vida al romper las cadenas de transmisión. Estas medidas de distanciamiento social incluyeron el cierre de: escuelas, colegios, universidades, oficinas, restaurantes y eventos masivos artísticos, culturales y deportivos.

Según la ONU (2020), el COVID 19 no solo traerá impacto en la salud sino efectos sociales y económicos agravantes a corto como a largo plazo, la magnitud dependerá

de la economía y el manejo de la crisis que tenga cada país. El COVID-19 podría afectar a la economía a escala mundial, ya que impacta directamente en la producción, en la cadena de suministros y en los mercados. El tamaño del impacto también va a depender de la rapidez con la que se desvanezca el virus. Por lo tanto, organizaciones que posean estructuras organizacionales disfuncionales, empresas medianas o pequeñas son las que podrían sufrir mayores estragos.

Según los estudios del BID, la persistencia del virus va a afectar a la economía mundial más que los efectos de la segunda guerra mundial, debido a la disminución del ingreso per cápita por el cierre de las empresas y la pérdida de trabajo empujará a millones de personas a la pobreza extrema. Esta situación repercutirá sobre el desarrollo del capital humano, durante este estado de aislamiento social los trabajadores han pasado situaciones de incertidumbre y miedo, lo cual han desarrollado diferentes síntomas de alto impacto emocional al enfrentarse a situaciones complejas y estresantes que superan a los mecanismos de defensa de regulación emocional y a la capacidad de adaptación de los problemas cotidianos.

Por lo tanto, es necesario buscar y desarrollar estrategias para brindar apoyo a la salud mental de los trabajadores. Un estado de hiper-vigilancia mental para no contaminarse del virus, el temor a contagiar a la familia, el teletrabajo, el temor a perder el empleo, la reducción de los ingresos, la sobre carga de trabajo, predisponen al burn-out y este estado de vulnerabilidad necesita ser atendido de manera urgente por los empleadores de manera que los resultados de la presente investigación deben contribuir a fortalecer el estado de salud emocional de los trabajadores.

El presente estudio fue realizado en una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo GLP (de aquí en adelante) de la ciudad de Guayaquil, la misma que se mantuvo en operaciones durante todo el periodo de la pandemia, todo su personal administrativo se mantuvo en teletrabajo, su mandos operativos trabajaron presencialmente, como es de esperarse muchos de ellos se contagiaron, así como también sus familiares.

Existieron colaboradores que estuvieron en estado grave por lo que la empresa tuvo que realizar contrataciones eventuales, tanto colaboradores nuevos y antiguos

asumieron el proceso de producción a pesar de presentar situaciones del miedo, de la crisis de ansiedad, de los síntomas de estrés en algunos casos de depresión.

A partir de esta experiencia es de suma importancia que las organizaciones se preocupen también, de la salud emocional de sus colaboradores por lo tanto es pertinente diseñar una estrategia que contribuya al fortalecimiento de la salud ocupacional, para que el colaborador se sienta seguro, motivado, protegido y pueda realizar con normalidad su jornada de trabajo.

De manera que la propuesta de desarrollar una guía de apoyo psicológico sirva para estos fines.

## **2. Justificación**

La pandemia de COVID-19 representa un acontecimiento sin precedentes; ha generado desafíos que han restringido al sistema productivo de múltiples maneras. Según los entendidos se estima que entre el 40 y 70% de la población mundial será afectada, por lo tanto, su incidencia será peligrosa para el sector productivo y el mercado laboral. Todas las organizaciones, independientemente de su modelo de negocio, deberán afrontar graves problemas como la insolvencia y las pérdidas de los puestos de trabajo.

La situación económica en lo relacionado a la cantidad y calidad del empleo se precarizan a un ritmo acelerado. La situación actual por causa del Covid-19 hacen prever que habrá una recesión a escala mundial, por lo tanto, es necesario e importante dar respuesta a esta situación de manera oportuna y eficaz, a fin de limitar la incidencia directa del coronavirus en la salud de los trabajadores y sus familias.

## **3. El problema:**

El 31 de diciembre del año 2019, en Wuhan (República Popular China), se presentaron varios casos de «neumonía vírica», un nuevo coronavirus SARS- CoV2 (Covid-19) causando en la mayoría de los casos inflamación del sistema respiratorio. Su rápida transmisión por el mundo, llevo a la Organización Mundial de Salud (OMS) declaró en estado de emergencia la salud pública a nivel mundial.

La población planetaria quedó expuesta al contagio del coronavirus, de aquí en adelante Covid-19, lo que trajo consecuencias desastrosas en todos los ámbitos bio, psico, social de las personas y las empresas no fueron una excepción de los daños de la pandemia, que paralizaron a la economía mundial.

En el contexto Latinoamericano, Ecuador ocupa el cuarto lugar en número de contagios, esta pandemia tuvo consecuencias realmente devastadoras para muchos ecuatorianos, el 2020 fue un año que difícilmente se olvidara, durante los meses de marzo a mayo, fueron los más difíciles de afrontar con los índices de mortalidad más altos que el país ha podido vivir, en la actualidad según el diario El Universo (2021) existen una data de 419.198 casos de Covid-19 y 20.210 personas fallecidas, las noticias informan que a nivel nacional mueren aproximadamente 26 personas.

El impacto causado por el Covid -19, afecto la productividad y economía del país, según la BBC News, la pandemia del coronavirus ha puesto de rodillas a la economía global; por las medidas de confinamiento muchas organizaciones sufrieron grandes pérdidas en sus ingresos mensuales y tuvieron dificultades para mantener su solvencia financiera, lamentablemente varias tuvieron que hacer recorte en sus plantillas de trabajadores al no poder seguir manteniendo sus niveles acostumbrados de producción, aumentando de esta manera el nivel de desempleo en el país.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2020) estima que 2,7 millones de empresas podrían cerrar, la mayoría de ellas microempresas, lo que implicaría la pérdida de 8,5 millones de empleos. Para frenar la pandemia se han tomado una serie de medidas como el aislamiento o distanciamiento social, las organizaciones optaron por el teletrabajo.

La crisis del COVID-19 ha tenido un impacto psicológico en la salud de muchos trabajadores, un gran número de ellos, han perdido su puesto de trabajo o tienen unas perspectivas de empleo no muy satisfactorias y agradables en un futuro cercano, sumado a esto hay que considerar la inestabilidad laboral, las pérdida económicas y el desempleo obviamente tienen graves consecuencias en la salud mental.

El estado emocional o psicológico, no ha sido fácil ni para los trabajadores sanitarios cuyas cargas laborales han sobrepasado su resistencia personal; han visto cómo sus compañeros de trabajo se han contagiado por el SARS-CoV-2, han fallecido personas en la más triste soledad sin poderles ofrecerles cuidados más humanizados; así mismo no ha sido fácil, para los empleados no esenciales que se han dedicado al teletrabajo, muchos han manifestado que carecen de los recursos suficientes para poder realizar sus labores de manera eficiente sin reducir su rendimiento laboral.

Como consecuencia, la salud mental se ha visto muy alterada, esta situación de pandemia por Covid-19 ha elevado los niveles de estrés, ansiedad y depresión, afectando a los trabajadores en sus funciones laborales haciéndolas menos efectivas y productivas. Para poder analizar la implicación que tiene la pandemia por coronavirus sobre el bienestar del capital humano, en la empresa de GLP, a pesar de que las pérdidas de colaboradores no fueron muy significativas, existieron colaboradores que sufrieron la pérdida de familiares, amigos y conocidos, sin dejar de lado las crisis de ansiedad por la preocupación constante por la inestabilidad laboral.

#### **4. Objetivo general:**

Estudiar la incidencia de la pandemia por Covid 19 en el bienestar laboral los empleados de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de plantear una propuesta de apoyo psicológico para sus colaboradores.

#### **5. Objetivos específicos**

1. Analizar la incidencia del Covid-19 sobre el estado de la salud mental de los trabajadores.
2. Identificar el estado emocional actual de los trabajadores de la empresa objeto de estudio por efecto de la pandemia por Covid-19 y los recursos para su contención.
3. Desarrollar una propuesta que contribuya al fortalecimiento del estado de bienestar psicológico de los colaboradores de la empresa objeto de estudio.

## **6. Fundamento teórico de la propuesta**

### **Bienestar laboral:**

Muñoz (2007) argumenta que hablar de bienestar laboral, nos estamos refiriendo a la remuneración, el clima en el equipo de trabajo, la relación entre pares y líneas jerárquicas, presiones, seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, elementos de trabajo inapropiados o utilizados inapropiadamente, hábitos posturales, tipos de contratación, inciertos y falta de motivación; que impactan ya sea positiva o negativamente sobre las personas, todo lo anteriormente mencionado influirá directamente sobre la perspectiva que tendrá la persona sobre su ambiente laboral, el cual puede ser positivo o negativo.

Siguiendo la misma línea de pensamiento en otro estudio se menciona que el bienestar laboral tiende a tener una gran variedad de consecuencias para el trabajador, la cual puede afectar aquellas actitudes ante la vida familiar, y así mismo, salud física, las cuales pueden estar relacionadas con la salud mental, aunque muchas veces también se juega con el ausentismo como lo es la rotación de personal. Rath y Harter (2011). Cabe mencionar que la vida laboral impacta directamente sobre la vida personal y privada de las personas lo que en ciertos casos puede ser negativo y afectar ambos ambientes de la vida del individuo.

### **Bienestar Emocional:**

García-Viniegras y González (2000) definen el bienestar psicológico como un constructo que expresa el sentir positivo y el pensar del ser humano acerca de sí mismo, que se define por su naturaleza subjetiva vivencial y se relaciona estrechamente con aspectos particulares del funcionamiento físico, psíquico y social. Se refiere al grado en que un individuo juzga su vida, a la medida en que un sujeto se encuentra a gusto con la vida que lleva, lo que hace referencia a que el ser humano está en la búsqueda constante de situaciones y vivencias que le provoquen emociones positivas.

Manejándose con la misma línea de pensamiento otro autor menciona que el bienestar psicológico está relacionado con las demás categorías sociales. Por ello, el bienestar psicológico subjetivo es parte de la salud en su sentido más general y se manifiesta en todas las esferas de la actividad humana. García (2000). En este sentido es importante

reconocer que el bienestar emocional tiene gran importancia sobre el buen estado de salud que tenga o no una persona y en cómo atacaría al mismo en caso de que el bienestar emocional de la persona se vea afectado.

### **7. Resultado esperado**

En la actualidad aún no existe un método verificado que sirva como cura del estrés o el manejo de las emociones de las personas, esta guía pretende servir como apoyo y guía para manejar y abordar de manera adecuada las emociones y las situaciones que puedan ser generadoras de estrés.

### **8. Beneficiarios**

Los miembros de la organización que adopten y se ajusten a los lineamientos especificados en la guía de apoyo.

### **9. Responsables**

Mandos altos de la organización, que opten por adoptar la guía de apoyo e implementarla y a su vez difundirla entre sus colaboradores, para de esta manera servir y ayuda en el bienestar y la salud mental de sus equipos.

### **10. Presupuesto**

Se estima un presupuesto de \$3.000 para poder entregar de manera física la guía a los colaboradores, además de difundirla en los diversos medios digitales que posee la organización lo que implicaría el desarrollo de artes digitales, folletos videos, etc

# GUÍA PRÁCTICA

de apoyo  
psicológico y  
autocuidado



**Autores:**  
Xiomara Cueva  
Kevin Tenette

# Las Emociones

## Conceptos y magnitud del problema

Las emociones forman parte de manera permanente de nuestra vida y acciones diarias. No hay ninguna decisión que se tome sin que ellas participen.

La emoción según Goleman (1995, p. 331). se refiere a “un sentimiento y sus pensamientos característicos a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias e impulsos a actuar”.

Las emociones se asocian a reacciones afectivas de aparición inesperada, de gran intensidad, de carácter transitorio y acompañadas de cambios somáticos evidentes, las cuales se presentan siempre como respuesta a una situación de emergencia o ante estímulos de carácter sorpresivo o de gran intensidad.

Desde una perspectiva más vivencial las emociones son alteraciones súbitas y rápidas que experimentamos desde nuestro estado de ánimo, la mayoría de las veces por ideas, recuerdos o circunstancias.

Algunas de las emociones más comunes son: la ira, la tristeza, el temor, la alegría, la vergüenza y el amor, (aunque este último es considerado también un sentimiento). Todas ellas son muestras de sensaciones breves, que vienen y van, de acuerdo con el estado de ánimo en el que nos encontremos; sin embargo, de ellas se desprenden los sentimientos que son sensaciones más duraderas y perdurables.



# Magnitud del problema

Lamentablemente, la mayoría de las emociones se consideran negativas, ya que causan perjuicio. Para Cano Murcia (2012) hay que saber identificar, manejar o canalizar las emociones ya que es un factor importante para el mejoramiento de la calidad de vida.

Las emociones predisponen a los individuos a una respuesta organizada en calidad de valoración primaria, esta

respuesta puede llegar a ser controlada como producto de una educación emocional, lo que significa poder ejercer control sobre la conducta que se manifiesta, pero no sobre la emoción en sí misma, puesto que las emociones son involuntarias, en tanto las conductas son el producto de las decisiones tomadas por el individuo (Casassus, 2006).



El sujeto otorga una significación a un suceso, por medio de sus emociones, es decir, la emoción es un recurso por el cual, el individuo procura expresar el significado que le otorga a un estímulo aceptado, lo que implica que las emociones remiten a lo que significan. Las emociones implican una re significación de los eventos, lo que permite comprender y aceptar que la cognición (conocimiento) y la emoción se influyen recíprocamente, por lo que

la persona que se educa debe ser considerada como una mezcla de razón y emoción. Lo anterior permite reafirmar que la razón y a la emoción son dos aspectos que existen de manera conjunta y por qué se hayan estrechamente unidos en la mente del individuo, lo que los lleva a actuar de manera conjunta, ligados a los conocimientos adquiridos.

(Casassus, 2006).

# Consecuencias

Los seres humanos son muy emocionales, sin embargo, cada uno gestiona sus emociones a su manera. Hay personas que tienen un gran dominio para controlarlas, como también otros que se dejan llevar totalmente por ellas.

Es normal experimentar momentos de enojo y frustración en el trabajo, y la única opción es tener que soportar toda la mayoría del tiempo. Lamentablemente, no siempre existe esa libertad para hablar sobre lo que nos incomoda en nuestro entorno laboral. En el trabajo la gestión de las emociones es muy importante para ejecutar tareas de forma productiva.

Si dejamos que alguna emoción nos domine, tendremos problemas para concentrarnos, y en el peor de los casos podemos bloquearnos por completo. Si no se desea que las emociones nos superen en el trabajo, se debe empezar a controlarlas. Por eso necesitamos que el conocimiento contribuya a tener una vida laboral más sana y calmada.



# Emociones Básicas



**Miedo:** Es el estado emocional que se presenta como respuesta ante una situación de peligro o ante algo desconocido. Se lo considera como un mecanismo de defensa que le permite a la persona estar a la defensiva y asegurarse estabilidad ante una contingente situación de peligro.

**Ira:** Esta reacción se deriva de un conjunto de sentimientos negativos, es considerada como una emoción compleja que llega a surgir por diversos contextos, puede presentarse tan solo como un disgusto esporádico o transformarse en odio y rencor, se entiende como una respuesta fisiológica que busca defenderse ante una amenaza.

**Sorpresa:** Es la emoción presentada ante algo inesperado ya sea positivo o negativo.

**Tristeza:** Esta emoción se manifiesta ante situaciones desfavorables para las personas, se puede manifestar con llanto, melancolía y pesimismo, esta emoción puede presentarse en diversos grados de intensidad de acuerdo con la situación que la provoque.

**Alegría:** Esta emoción se presenta ante una situación favorable y de placer para el ser humano que se puede manifestar externamente con una sonrisa.

**Asco o aversión:** Es el evidente rechazo subconsciente hacia olores, situaciones, personas o cosas, es un esquema que se repite a lo largo de la vida.



# Estrategias para gestionar adecuadamente las emociones negativas.

(enfoque cognitivo conductual)

Para Pilar Sordo (2021), lo primero para gestionar adecuadamente las emociones negativas, es tomar conciencia de los mandatos (órdenes) que rigen la vida de cada persona. Se trata de hacer conciencia, de la fragilidad de la vida y de la oportunidad de aprovechar el presente.

Acto seguido se debe identificar todas aquellas frases erróneas que hemos aprendido y dirigen nuestra vida. Si se guía por el miedo o por la idea que lo bueno dura poco, entonces el esfuerzo es lo más importante. Expresiones como todo se debe hacer con sacrificio o tiene que costar mucho para que tenga valor, o lo que fácil llega, fácil se va, por lo tanto, se cree que hay que trabajar de manera esforzada e incansable toda la vida.

A partir de la toma de conciencia, el sujeto tiene la libertad para sentir y decir lo que le pasa. Se permitirá llorar, reír y tomar contacto consigo mismo. El llanto, así como la risa, son una liberación de energía súper necesaria y una expresión de salud. Le hacen bien al espíritu, al alma, a la salud.



# Estrategias para gestionar adecuadamente las emociones negativas.

## 1. Identifica las emociones que tienes ante ciertos estímulos: Encuentra el detonante

El cuerpo humano puede mostrar las emociones de muchas maneras, depende de la persona identificar a tiempo cuando determinadas emociones comiencen a surgir.

Conocer su forma de reaccionar pueden salvarnos de un momento de rabia con nuestro superior o compañeros de trabajo.

## 2. Aprenda a expresar lo que siente de forma más abierta, sana y sin miedos

Cuando se tiene emociones negativas, como miedo, trata de nombrar qué estás sintiendo.

## 3. Acepta las emociones negativas

Lo más importante es aceptar las emociones negativas. Las emociones nos indican que somos sacudidos o golpeados por los acontecimientos de la vida.

Las emociones son el reflejo de la vida que está en nosotros, y su cualidad es consecuencia de un modo de vivir que mantenemos diariamente.

Se trata de emociones agradables, desagradables, violentas, son fuente de información principal e indispensable de nuestro estado interior y de nuestra realidad.

Negar las emociones, rechazarlas o ignorarlas, en realidad agrega un problema o una dificultad adicional al hecho de padecer una emoción negativa.

## 4. Cuida no quedarte con conclusiones que encierren la situación

Una regla general con respecto a experiencias difíciles que uno ha vivido es no quedarse con conclusiones que puedan encerrarnos en un callejón sin salida. Las ideas respecto del pasado continúan haciendo daño y respecto a las cuales estás convencido de que no hay solución.

Es importante, no conformarse con esas ideas y seguir reflexionando hacia nuevos puntos de vista que permitan ver la situación, en la que una persona se encuentra de una forma más favorable y conveniente.





## 5. Tome conciencia de que una emoción nos indica algo

Tener presente que una emoción negativa, es una muestra de algo que tenemos que atender en la forma en que llevamos nuestra vida. Una emoción negativa es una consecuencia de un modo de actuar, ver, pensar, percibir, sentir que podemos llamar inadecuado, ya que conduce a emociones que nos debilitan e impiden aumentar nuestra fuerza de actuar y pensar.

La emoción negativa no es mala en sí, pues forma parte de nuestra realidad. Si nos ocasiona malestar o sufrimiento, es necesario no reprimir o negar está emoción, sino atender el modo de vivir que las ocasiona.

## 6. Selecciona en la situación y organiza los encuentros

No todo el trabajo de la gestión de las emociones es interno. Muchas decisiones, que se toman respecto a las relaciones en la sociedad, sean de amistad, familiares o de trabajo, determinan en gran medida cómo nos sentimos y forman parte de la gestión de emociones que hacemos.

El bienestar emocional, depende en gran medida del modo en que organizamos nuestros encuentros con los demás, que seamos capaces de alejarnos de las situaciones y de relaciones que nos debilitan, y acercarnos a las que nos den fuerza y nos hagan sentir bien.

## 7. No culpe a otros

Ser capaz de reconocer y explicar tus emociones no significa encontrar culpables y responsables por cómo te sientes. Si bien, lo que los demás digan o hagan efectivamente te afecta, debes tener presente que son determinaciones, de las que no tienes control directo. Es decir, puedes influir en lo que las personas a tu alrededor, pueden decir o hacer, pero no puedes controlar sus vidas (a menos que entres en relaciones de poder y busques controlar y manipular a otros, pero esto no ayuda a gestionar adecuadamente tus emociones).

Enfóquese en sí mismo, no porque seas “culpable” de lo que te pasa y cómo te sientes, sino porque principalmente es lo que está en tus manos, y puedes cambiar.

## 8. Construya emociones positivas

Las emociones positivas crean un sentido de felicidad y bienestar. Haga el hábito de detectar y enfocarse en lo que es bueno en su vida también en las cosas pequeñas.

Enfocarse en cosas buenas, aun cuando se sienta mal, puede ayudar a cambiar el balance emocional de negativo a positivo.



## 9. Impida las conductas que le ocasionan malestar (emociones negativas)

La ira y cualquier otra emoción negativa que permanezca mucho tiempo y se vuelva permanente en nuestras vidas.

Lo que ocasiona que ciertas emociones difíciles se fijen por mucho tiempo, son los comportamientos, modos de pensar y percepciones particulares que perpetúan estas emociones, que se arraiguen y crecen con el tiempo.

Por ejemplo: Evitar situaciones que generan ansiedad van a producir más ansiedad con respecto a esas situaciones.

## 10. No te ocultes a ti mismo cómo te sientes

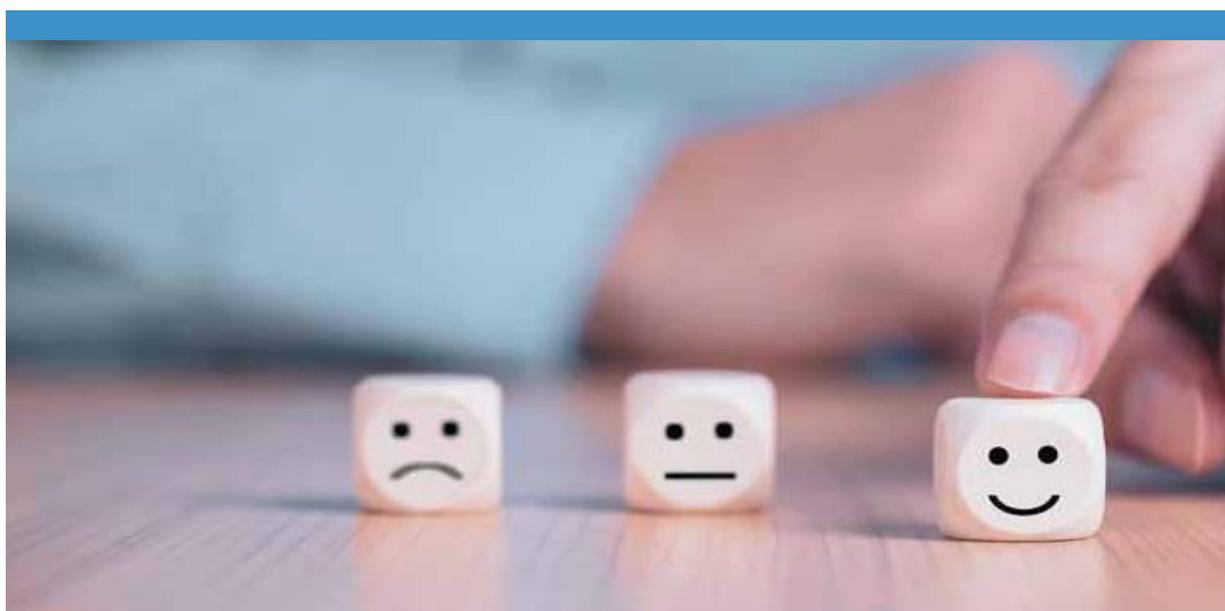
No se trata de ir comunicándole a todos cómo te sientes en tu día a día, sino de que identifiques a esas personas con quién tengas confianza y seas más o menos transparente con tus emociones.

Muchas veces basta con nombrar el sentimiento que estás experimentando, eso puede ayudar a sentirnos mejor.

Así mismo, reflexionar, pensar qué pasó y por qué te sientes de la manera en que te sientes, es una forma de canalizar las emociones.

## PUNTOS PARA RECORDAR

La imperfección es saludable y nos conecta con nuestras emociones, romper mandatos que nos enseñaron a suponer que la gente fuerte es la que aguanta y la que no dice lo que siente, cuando ya está comprobado que los índices de salud mental mejoran, sí uno expresa lo que le pasa.





# El Estrés

## Conceptos y magnitud del problema

### ¿Qué es el estrés?

El estrés es una respuesta de adaptación, con la mediación de características individuales y/o procesos psicológicos y que es consecuencia de cualquier acción, situación, acontecimiento externo que originan demandas físicas y/o psicológicas a la persona.

Se han barajado muchos conceptos sobre el estrés, lo dominan de muchas maneras, como: la tensión, presión y angustia. Aunque para otros autores el

estrés es el resultado de tener tensión y angustia.

El estrés posee una relación estrecha con el sujeto, el medio ambiente que lo rodea, y la influencia que este tiene en él, provocando sucesos que harán al sujeto, una persona adaptable a las situaciones. El ambiente que se menciona no es sólo al espacio físico, también interviene sus relaciones personales, lo psicológico y familiar.

## CUADRO 1- CARACTERÍSTICAS ESTRESANTES DEL TRABAJO (FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL)

CATEGORÍA	CONDICIONES QUE DEFINEN EL PELIGRO
<b>CONTENIDO DEL TRABAJO</b>	
Medio ambiente de trabajo y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación del equipo y las instalaciones
Diseño de las tareas	Falta de variedad y ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrautilización de las capacidades, incertidumbre elevada.
Carga de trabajo / ritmo de trabajo	Exceso o defecto de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
Horario de trabajo	Trabajo en turnos, horarios inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o que no permiten tener vida social.
<b>CONTEXTO DE TRABAJO</b>	
Función y cultura organizativas	Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos.
Función en la organización	Ambigüedad y conflicto de funciones, responsabilidad por otras personas.
Desarrollo profesional	Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo
Autonomía de toma de decisiones (latitud de decisión), control	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, particularmente en forma de participación, es asimismo una cuestión organizativa y contextual más amplia).
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social
Interfaz casa-trabajo	Exigencias en conflicto entre el trabajo y el hogar, escaso apoyo en el hogar, problemas profesionales duales.

Fuente: Cox et al, 2000

Activar Windo

OIT (2016)

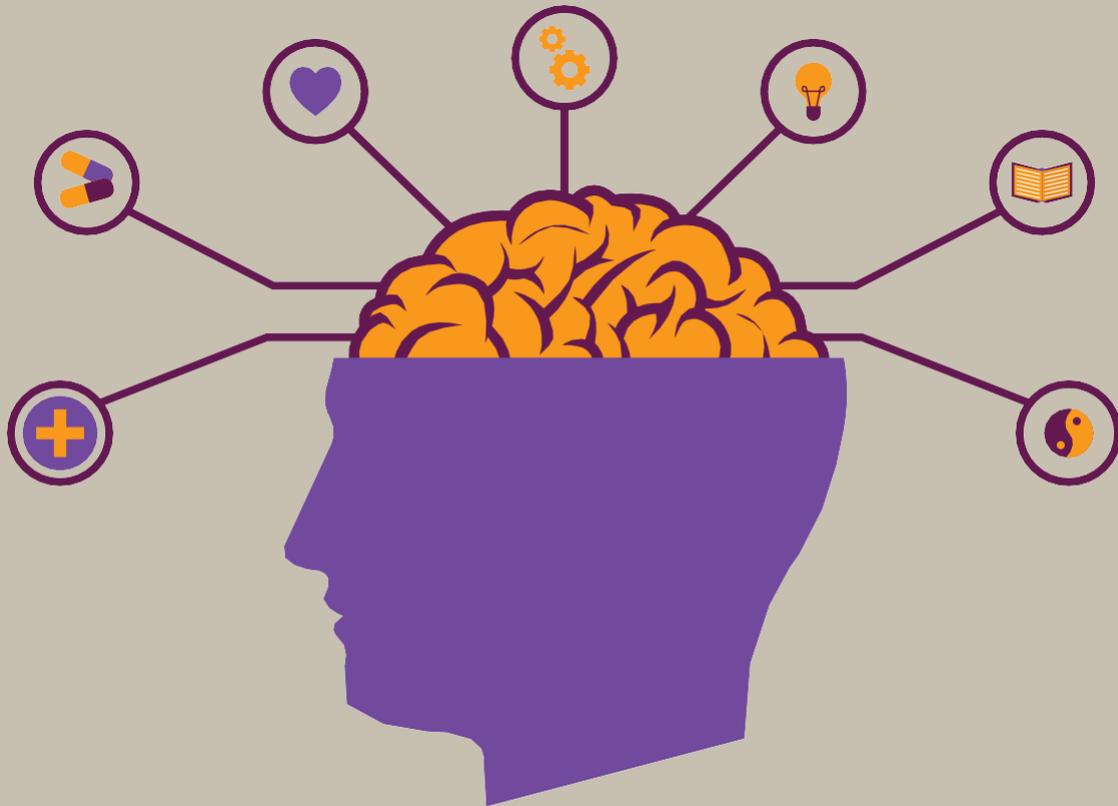
## Magnitud del problema

El impacto del estrés en la salud mental y física de las personas puede ser significativo, a continuación, se detallan algunos de los efectos como consecuencia del estrés, algunos pueden ser más graves que otros y de mayor cuidado y preocupación para la salud de la persona.

- Depresión y ansiedad
- Fatiga
- Dolores de cabeza de manera constante
- Hipertensión
- Problemas cardíacos
- Insomnio
- Irritabilidad
- Problemas de concentración



# Estrategias para gestionar el estrés



## Relajación de los músculos

**Es dar salida corporal a la respuesta de estrés, la clave es hacer ejercicio.**

Cuando se está estresado, se siente una tensión en todo el cuerpo. Siente molestia y una presión en todos tus músculos, lo que deriva en dolores localizados en algunas partes del cuerpo. Así que hay que relajarlos.

**Identificar bien los pensamientos que aparecen en nuestro discurso interior:** pensamientos negativos y los distorsionados.

Los pensamientos **negativos** son realistas y van a presentar una consecuencia emocional (ansiedad, miedo) moderada.

*Ej. Estamos pasando una situación muy*

*difícil y tengo miedo de quedarme sin trabajo, eso complicaría mi situación económica y me está costando mucho afrontarla.*

Los pensamientos **distorsionados** generan una respuesta extremista, alejada de la realidad y la respuesta emocional es extrema e interfiere en el funcionamiento cognitivo y emocional de una persona.

*Ej. Estoy pasando una situación muy horrible, esto yo no lo puedo soportar, esto no va a acabar nunca, ya no sé qué hacer.*

Sustituir de forma inmediata los pensamientos extremistas por pensamientos más realista, aunque sean negativos, ya que ayudan a concretar el problema de una forma más realista.

- Producir uno mismo mensajes de ánimo, más esperanzadores y realistas.

Ej. Estoy pasando una situación difícil, tengo miedo, muchas personas han perdido sus empleos, pero voy a hacerle frente, tengo el apoyo de mi familia, tengo fe que saldré adelante como hasta ahora.

- Movilizar los lazos sociales, tanto para compartir como para desconectar, esto ayuda a mitigar el estrés. Ej. Hable y comparta sus emociones, sentimientos o preocupaciones con sus familiares, amigos, consejero, compañeros de trabajo.
- Aceptar las limitaciones naturales como seres humanos, aprender a delegar o pedir ayuda, aunque sea temporal.

**Localizar esa pequeña área de control (una persona, un lugar, una tarea) y de bienestar emocional que sirve de bálsamo para aliviar la situación de malestar producido por el estrés.**

- ✓ Un informe o trabajo entregado a tiempo.
- ✓ La caricia de un ser querido.
- ✓ El saludo de la mascota cuando se llega a casa.
- ✓ Una buena ducha.
- ✓ Escuchar la música que nos agrada





## Meditación

Con la meditación lo que se quiere lograr es disminuir el ritmo cardiaco y la presión arterial, así como hacer que descienda la producción de la hormona del estrés. Se debe estar sentado, con los pies apoyados en el suelo y las palmas en las piernas, con la mirada hacia arriba.

Se cierra los ojos y se relaja toda expresión del rostro. Céntrate en la respiración y en un momento realizar respiraciones pequeñas, como si suspiraras aliviado. Psic.Mercedes Rodríguez, coordinadora del área de Psicología en Fisiolution.

Adjuntamos un link para que puedan visualizar un video práctico [https://youtu.be/ M8sTajJBs](https://youtu.be/M8sTajJBs)



## La buena actitud, el buen humor y la risa

La buena actitud, el buen humor y la risa siempre han sido considerados como la mejor medicina que le podemos dar a nuestro cuerpo, es el principal antídoto contra el estrés al aumentar de la función cerebral, por la liberación de neurotransmisores del cerebro, especialmente las endorfinas, hormona de la felicidad.

### PUNTOS PARA RECORDAR

Todo lo mencionado requiere de práctica. Realizarlo un día, en un momento, si se siente agobiado o tensionado, puede aliviar en ese instante, pero el fin de toda esta rutina, debe ser una práctica disciplinada para obtener mejores resultados.

# Ansiedad laboral

## Conceptos y magnitud del problema

La ansiedad, se la define como la respuesta fisiológica de escape ante una situación de tensión o amenaza. Es un estado inquietud total que nos llevar a bloquearnos laboralmente, así también a limitarnos a nuestro desempeño laboral.

Es normal sentirse ansioso en algunos momentos, en especial, si tu vida es estresante. Sin embargo, la ansiedad y la preocupación excesivas y continuas que son difíciles de controlar y si interfieren en las actividades diarias pueden ser signo de un trastorno de ansiedad generalizada.

Dentro del ámbito laboral, la ansiedad se presenta de manera negativa para la efectividad y productividad de las tareas asignadas. Ya que es difícil no tener ansiedad laboral en la sociedad en la que vivimos (ponerse al día en nuevas tecnologías, difícil acceso al mercado laboral, sobrecarga de trabajo, incertidumbre, combinación de vida personal con vida profesional), necesitamos fórmulas para poder o bien eliminarla o bien disminuirla al máximo los efectos que produce en nuestro organismo.



## SÍNTOMAS

Los síntomas de la ansiedad generalizada se manifiestan en el área física, cognitiva y mental.

Algunos de ellos son los siguientes:

- Preocupaciones persistentes por determinados asuntos que son desproporcionados en relación con el impacto de los acontecimientos
- Pensar demasiado los planes y las soluciones a todos los peores resultados posibles
- Percibir situaciones y acontecimientos como amenazantes, incluso cuando no lo son
- Dificultad para lidiar con situaciones de incertidumbre
- Temperamento indeciso y miedo a tomar la decisión equivocada
- Incapacidad para dejar u olvidar una preocupación
- Incapacidad para relajarse, sensación de nerviosismo y sensación de excitación
- Dificultad para concentrarse, o sensación de que la mente se «pone en blanco».

## LOS SIGNOS Y SÍNTOMAS FÍSICOS PUEDEN SER LOS SIGUIENTES:

- FATIGA
- TRASTORNOS DEL SUEÑO
- TENSIÓN O DOLORES MUSCULARES
- TEMBLOR, AGITACIÓN
- NERVIOSISMO O TENDENCIA A LOS SOBRESALTOS
- SUDORACIÓN
- NÁUSEAS, DIARREA O SÍNDROME DEL INTESTINO IRRITABLE
- IRRITABILIDAD



# Magnitud del problema

La magnitud de la ansiedad laboral se ve reflejada en cada uno de los colaboradores; el hecho de que un jefe se encuentre con esta problemática es suficiente para que los colaboradores bajo su cargo trabajen bajo esa presión, por lo tanto es fundamental preocuparse por todos los empleados de una empresa para que no existan esos problemas y se vea afectada la producción.

## Estas son las causas de la Ansiedad laboral:

- Una comunicación escasa e ineficaz. Indefinición de roles.
- Inadecuadas políticas de seguridad y salud.
- Tareas poco claras, confusas o incoherentes.
- Escasa participación en la toma de decisiones. O Mobbing o acoso laboral.
- Poco control sobre el trabajo que se realiza.
- Miedo a cometer errores, a la evaluación negativa o a perder nuestro trabajo, porque no tengamos estabilidad de cara al futuro.
- Alta exigencia laboral (interna o externa).
- Mala relación con nuestro jefe o algún compañero, o, directamente, porque nos enfrentamos todos los días a un ambiente conflictivo.
- Exceso de perfeccionismo.
- Mala organización del trabajo.



## Estrategias para gestionar la Ansiedad

### No bloquear los pensamientos repetitivos y amenazantes.

- Permitir que los pensamientos negativos o fantasiosos se desarrollen, pero no responda con ansiedad, solo contéplelos sin ligar alguna emoción. El cerebro aprenderá que esos pensamientos son errores cognitivos o errores fantasiosos y no responderá con ansiedad (nerviosismo).

### Defina o determine eso que le asusta con detalles

- Identifique su miedo de forma específica de tal manera que conozca que lo asusta y a qué se enfrenta.

### Exponerse voluntariamente y progresivamente a los errores de pensamiento

- Afrontar la situación que le produce ansiedad de forma voluntaria y de forma progresiva. (un paso a la vez).
- Activar respuestas de desafío.

## Conclusiones

El presente trabajo, tuvo como objetivo general estudiar la incidencia de la pandemia por Covid 19 en el bienestar laboral los empleados de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de plantear una propuesta de apoyo psicológico para sus colaboradores. Se dio punto de inicio que, durante la pandemia por covid-19 la empresa comercializadora de gas nunca paró sus actividades operativas, llevando a sus trabajadores a laborar jornadas normales de trabajo a pesar de estar en un estado excepción, llevando con ellos el miedo de contagiarse, la ansiedad de no saber si al llegar a casa podrían contagiar a sus seres queridos y el estrés de no saber qué sucederá.

Ante expuesto la pregunta de investigación fue ¿Cuál sería la estrategia para fortalecer el bienestar emocional de los empleados de la empresa objeto de estudio?

Lo cual dio origen a los siguientes objetivos específicos:

Analizar la incidencia del Covid-19 sobre el estado de la salud mental de los trabajadores.

Identificar el estado emocional actual de los trabajadores de la empresa objeto de estudio por efecto de la pandemia por Covid-19 y los recursos para su contención.

Desarrollar una propuesta que contribuya al fortalecimiento del estado de bienestar psicológico de los colaboradores de la empresa objeto de estudio.

Los objetivos específicos planteados sirvieron para establecer a través de un proceso diagnóstico las siguientes conclusiones: A pesar de los riesgos de salud que existían, se les exigía a los colaboradores que trabajen a jornada normal durante el estado excepción. Si bien es cierto, la producción durante la pandemia decayó, pero este no fue el caso para la distribución de gas doméstico e industrial ya que es un producto indispensable. Dentro del diagnóstico pudimos comprobar que los colaboradores han quedado con secuelas psicológicas como incertidumbre, frustración, ansiedad y depresión todo esto se lo pudo comprobar en el levantamiento de información que se realizó.

De acuerdo al estudio, sobre qué temas desearían recibir apoyo por parte de la empresa los sujetos bajo estudio, el 60% medidas de seguridad, el 21 % terapias ocupacionales, un 14% apoyo psicológico y un 10% apoyo sanitario.

Por su parte a su situación de convivencia familiar los sujetos bajo estudio dijeron, un 28% con niños menores de edad, un 11% solos, un 7% con adolescentes, un 9% con adultos mayores y un 47% con todos los anteriores. Mediante esta muestra podemos darnos cuenta el temor de los colaboradores, como se menciona a lo largo del proyecto la espera al llegar a casa los llenaba de mucha incertidumbre al saber si ellos podían quedar infectados por el virus o si podían contagiar a sus seres queridos.

Con respecto al objetivo relacionado estudio de la incidencia de la pandemia por Covid 19 en el bienestar laboral: Propuesta de una guía de apoyo psicológico para los empleados de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo de la ciudad de Guayaquil. Se encontraron los siguientes hallazgos:

El contexto del trabajo en la pandemia ha afectado psicológicamente a muchos colaboradores y eso se vio afectado en su día a día en el trabajo, las relaciones sociales y la familia no fue la excepción, de hecho, en la variable para saber cómo alteró su estado emocional la pandemia los sujetos bajo estudio, 42% incertidumbre, estrés 28%, frustración 10%, ansiedad 10%, soledad 9% y en estado depresivo 3%. Todos estos datos van de la mano al trabajo diario que realizaban y al no saber qué sucedería tanto con el tema de la pandemia y en lo laboral.

Finalmente la propuesta de una guía de apoyo psicológico para los empleados de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo de la ciudad de Guayaquil, tiene su fundamento epistemológico en la psicología cognitiva conductual, se presenta un modelo de psicoeducación, para enfrentar las situaciones de estrés y ansiedad, permitirá crear una mejor calidad de vida en los colaboradores de dicha organización, preocupándose no solo por lo físico sino también por lo psicológico, que al final del día es lo que nos permite poder desarrollarnos con nuestras actividades diarias dentro de una organización.

## **Recomendaciones**

- Se recomienda que la organización implemente en su totalidad de colaboradores esta guía de apoyo psicológico y que estos a su vez estén abiertos y comprometidos a confiar en la organización por si algo sucede.
- Mantener bien al estado psicológico va a ayudar a lograr un mejor clima laboral y una mejor integración entre compañeros de trabajo
- Brindar el tiempo necesario a este proceso y dar seguimiento, para identificar como se va desarrollando, a su vez con tiempo ir actualizándolo para realizar futuras mejoras.

## Referencias

- Berra, E., Muñoz, S.I., Vega, C.Z., Rodríguez, A.S. y Gómez, G. (2014). Emociones, estrés y afrontamiento en adolescentes desde el modelo de Lazarus y Folkman.
- Billar, C. (2012). “Liderazgo empresarial”. [Archivo PDF]. Obtenido de: [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Liderazgo\\_empresarial.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Liderazgo_empresarial.pdf)
- Bisquerra, R. (Coord.) (2012). *¿Cómo educar las emociones?. La inteligencia emocional en la infancia y la adolescencia*. Faros: Cuadernos. Obtenido de: <https://www.psicoactiva.com/blog/la-inteligencia-emocional/>
- Cabrera, C & Riveras, D. (2020). “Salud laboral en administrativos de Educación Superior: Relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral”. [Archivo PDF]. Obtenido de: [https://www.revistaavft.com/images/revistas/2020/avft\\_2\\_2020/16\\_salud.pdf](https://www.revistaavft.com/images/revistas/2020/avft_2_2020/16_salud.pdf)
- Buitrago, A. Estepa, D. & López, Y. (2012). “Significados de liderazgo que construyen los miembros de una empresa de seguridad privada de la ciudad de Bogotá”. [Archivo PDF]. Obtenido de: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3225/Estepadiana2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casassus, J. (2006). La educación del ser emocional. (1a ed.). Universidad Virtual del Instituto Tecnológico de Monterrey, México: Ediciones Castillo.
- Castañeda, A. (2018). “Características de personas emocionalmente sanas”. [Archivo PDF]. Obtenido de: <https://psicologa-azalea.com/2018/03/10/caracteristicas-de-personas-emocionalmente-sanas/>
- Chacón, F. (2020). “La Psicología ante la Pandemia de la COVID-19 en España”. [Artículo]. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1130-52742020000200009](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742020000200009)
- García-Viniegras C., y González-Benitez, I. (2000). La Categoría Bienestar Psicológico. Su Relación Con Otras Categorías Sociales. *Revista Cubana Med. Gen. Integr.*, 16(6):586- 92. Obtenido de: <file:///C:/Users/ect1030/Downloads/08-bienestar-ninos-ghernandez-dferrer->

eguevara.pdf

García, C. (2000). La categoría bienestar psicológico. Su relación con otras categorías sociales. [En red]Obtenido de: Revista Medicina General Integral, 16 (6), 586-920.

Jacome, A. (2020). “Salud mental y trabajo: estudio de depresión y ansiedad ante el covid-19 en el personal de cajas de un hospital privado de Quito-Ecuador 2020”[Archivo PDF]. Obtenido de:  
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3857/2/TESIS%202020%20Ant+hony%20Ram%C3%B3n%20J%C3%A1come%20Llumipanta.pdf>

Lema, D & Marca, R. (2019). “Bienestar emocional en el proceso de adaptabilidad en la facultad de ciencias de la educación humanas y tecnologías de la universidad nacional de Chimborazo”. [Archivo PDF]. Obtenido de:  
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6324/1/UNACH-EC-FCEHT-TG-P.EDUC-2020-000002.pdf>

March, J. (2020). “Liderazgo en tiempos de COVID-19”. Obtenido de:  
<https://www.easp.es/web/coronavirusysaludpublica/liderazgo-en-tiempos-de-covid-19-1/>

Mayer, J, Salovey P. y Caruso, D. (2000). La inteligencia emocional como Zeitgeist, como personalidad y como habilidad mental. En R. Bar-On y J.D.A. Parker (Eds.), El manual de inteligencia emocional (págs. 92-117). Obtenido de:  
[https://Inteligencia\\_Emocional\\_Definición\\_Evaluación\\_y\\_Aplicaciones\\_Desde\\_El\\_Modelo\\_De\\_Habilidades\\_De\\_Mayer\\_y\\_Salovey](https://Inteligencia_Emocional_Definición_Evaluación_y_Aplicaciones_Desde_El_Modelo_De_Habilidades_De_Mayer_y_Salovey)

Ministerio de Salud Pública. Obtenido de:  
<https://www.salud.gob.ec/coronavirus-covid-19/>

Muñoz, W. (2017). “La comunicación estratégica de la empresa Big Choice para la promoción del artista Andrés Cepeda”. [Archivo PDF]. Obtenido de:  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5864/1/T2434-MCE-Mu%C3%B3n- La%20comunicacion.pdf>

Muñoz, C. (2007). Perspectiva psicológica del bienestar subjetivo. Psicogente. Obtenido de:  
<http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/psicogente/index.php/psicogente/article/viewFile/31/35>

Nekane Balluerka Lasa (2020). Las consecuencias psicológicas de la covid-19 y el

- confinamiento. Obtenido de:  
[https://www.ub.edu/web/ub/ca/menu\\_eines/noticies/docs/Consecuencias\\_psicologicas\\_COVID-19.pdf](https://www.ub.edu/web/ub/ca/menu_eines/noticies/docs/Consecuencias_psicologicas_COVID-19.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (24 de 02 de 2010). Obtenido de:  
[https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently\\_asked\\_questions/pandemic/es/](https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/)
- Organización Mundial de la Salud. (12 de 01 de 2020). Obtenido de:  
<https://www.who.int/csr/don/12-january-2020-novel-coronavirus-china/es/>  
<http://www.camae.org/cepal/el-impacto-de-la-pandemia-en-los-sectores-productivos/>
- Organización Mundial de la Salud. (07 de 06 de 2021). Obtenido de:  
<https://hospitalesangeles.com/covid-19/articulos/que-es-una-pandemia.php>
- Organización Panamericana de la Salud (2020). Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de Covid-19. Obtenido de:  
<https://www.paho.org/sites/default/files/2020-03/smaps-coronavirus-es-final-17-mar-20.pdf>  
<https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2012/Alma-Ata-1978Declaracion.pdf>
- Oblitas, L. (2004). Psicología de la salud y calidad de vida. México: Thompson. Obtenido de:  
[https://www.academia.edu/35120152/Psicolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_salud](https://www.academia.edu/35120152/Psicolog%C3%ADa_de_la_salud)
- Organización de las Naciones Unidas. (30-03-2021). [Sitio Digital]. Obtenido de:  
<https://news.un.org/es/story/2020/03/1472042>
- Pérez, H. (2021). “Las 10 claves de la comunicación interna contra la incertidumbre causada por la covid-19”. [Archivo PDF]. Obtenido de:  
<https://www.compromisoempresarial.com/rsc/empleados/2021/03/claves-comunicacion-interna-combatir-incertidumbre-causada-covid-19/>
- Pacheco, G. (2005). El concepto de salud mental. Consultado el 7 de marzo de 2005. Obtenido de:  
<http://www.psicomed.net/saludmental.html>
- Pacto Europeo por la Salud Mental y el Bienestar (2008). Obtenido de:  
<https://consaludmental.org/publicaciones/Pactoeuropeosaludmental.pdf>
- Rath, T. y Harter, J. (2011). La ciencia del bienestar: Los 5 elementos esenciales.

Obtenido de:

<https://books.google.es/books?id=EPMZ7cpS4aYC&printsec=frontcover&dq=bienestar&hl=es#v=onepage&q=bienestar&f=false>

Revista Intercontinental de Psicología y Educación, 16(1), 37-57. Obtenido de:

<https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-estres-lazarus>

Rodríguez, B. (2020). “La importancia de la atención psicológica en el trabajo”. [Revista Digital]. Obtenido de:

[http://www.rrhhdigital.com/secciones/salud-y-empresa/144869/La-importancia-de-la-atencion-psicologica-en-el-trabajo?target=\\_self](http://www.rrhhdigital.com/secciones/salud-y-empresa/144869/La-importancia-de-la-atencion-psicologica-en-el-trabajo?target=_self)

Ruiz, A. (2015). “Características de un ambiente de trabajo saludable”. [Revista Digital]. Obtenido de: <https://revistarecursoshumanos.com/2015/10/27/5-caracteristicas-de-un-ambiente-de-trabajo-saludable/>

Sesma, G. (2020). “Guía: Promoción del estado emocional”. [Archivo PDF]. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/767166.pdf>

Sordo, P. (2021). *Educar para sentir, sentir para educar*. Editorial Planeta. Recuperado de:

<https://www.eltiempo.com/vida/psicologa-pilar-sordo-habla-del-manejo-de-las-emociones-408018>

## Anexos



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Estimado colaborador:

Como estudiantes del proceso de titulación de la carrera Psicología Organizacional de la UCSG, realizamos un estudio de la incidencia de la pandemia por Covid 19 de los trabajadores de una empresa comercializadora de GLP con el objetivo de desarrollar una guía de apoyo psicológico que sirva para fortalecer el bienestar laboral de los colaboradores.

### DATOS GENERALES:

- Edad:
- Sexo: F\_\_\_\_\_ M\_\_\_\_\_
  
- **Estudios:**  
Secundaria\_\_\_\_\_Universitarios\_\_\_\_\_Título universitario\_\_\_\_\_
  
- **Su actividad laboral se desarrolla en:**  
Modalidad presencial\_\_\_\_\_Teletrabajo \_\_\_\_\_
  
- **¿Qué emoción sintió en el momento que se anunció la presencia del Coronavirus en Ecuador?**  
Miedo \_\_\_\_\_  
Indiferencia \_\_\_\_\_  
Enojo \_\_\_\_\_  
Alegría \_\_\_\_\_  
Incertidumbre \_\_\_\_\_

- **¿Ha tenido un diagnóstico positivo para Covid-19?**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**Variable 1:**

**En relación con su situación de convivencia familiar en la que paso el confinamiento:**

Solo (A) \_\_\_\_\_  
 Convive con niños \_\_\_\_\_  
 Convive con adolescentes \_\_\_\_\_  
 Convive con adultos mayores \_\_\_\_\_  
 Con todos los anteriores \_\_\_\_\_

**Variable 2:**

**En relación con sus factores de riesgo:**

Sin factores de riesgo \_\_\_\_\_  
 Mayor de 60 años \_\_\_\_\_  
 Enfermedad crónica \_\_\_\_\_  
 Embarazo \_\_\_\_\_  
 Profesional sanitario \_\_\_\_\_  
 Grupo prioritario expuesto \_\_\_\_\_

Variable3:

**La situación de convivencia durante el confinamiento fue:**

Muy difícil \_\_\_\_\_  
 Muy agradable \_\_\_\_\_  
 Buena, con momentos difíciles \_\_\_\_\_

**Variable 4:**

**Las preocupaciones por la pandemia provocaron alteraciones en**

Horas de sueño \_\_\_\_\_  
 Actividades físicas \_\_\_\_\_  
 Forma de alimentación \_\_\_\_\_  
 Forma de procesar el duelo \_\_\_\_\_  
 Alteración del estado de animo \_\_\_\_\_

Variable5:

**La pandemia altero su salud emocional provocando:**

Sentimientos de tristeza y soledad \_\_\_\_\_  
 Sentimientos de temor e incertidumbre \_\_\_\_\_

Estado depresivo \_\_\_\_\_  
 Estado de ansiedad \_\_\_\_\_  
 Estado de estrés \_\_\_\_\_  
 Frustración y molestia \_\_\_\_\_

**Variable 6:**

**¿Cuál es su perspectiva de la situación nacional actual y futura?**

	Igual	Mejor	Peor
Perspectiva de la vida laboral			
Perspectiva de la salud física			
Perspectiva de la salud emocional			
Perspectiva de las relaciones sociales			

**Variable 7:**

**Después de la pandemia en cuál de las siguientes áreas tiene necesidad de recibir apoyo por parte de la empresa en la que labora**

Apoyo sanitario \_\_\_\_\_  
 Apoyo psicológico \_\_\_\_\_  
 Medidas de seguridad y salud en el trabajo \_\_\_\_\_  
 Medias de seguridad, terapias ocupacionales y prácticas de higiene \_\_\_\_\_

**Variable 8**

**¿Le gustaría recibir de parte de la empresa un programa preventivo de apoyo psicológico?**

Si \_\_\_\_\_  
 No \_\_\_\_\_  
 No se \_\_\_\_\_

**Variable 9**

**¿Qué aspectos psicológicos le gustaría fortalecer?**

Manejo del estrés \_\_\_\_\_  
Manejo de ansiedad \_\_\_\_\_  
Manejo de emociones \_\_\_\_\_

**Enlace que fue enviado para respuesta de los colaboradores**

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=DQSIkWdsW0yxEjajBLZtrQAAAAAANAATV2WBBUQUYxTkFWWTZaWIIDVUQ2VExEMEkxRExQy4u>



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Cueva Morán, Xiomara Jacqueline**, con C.C: #0952493047 autor del trabajo de titulación: **Estudio de la incidencia de la pandemia por Covid 19 en el bienestar laboral: Propuesta de una guía de apoyo psicológico para los empleados de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **7 de septiembre de 2021**

f. \_\_\_\_\_  
Nombre: **Cueva Morán, Xiomara Jacqueline**  
C.C: 0952493047



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Tenette Reyes, Kevin Eduardo** con C.C: #0940929607 autor del trabajo de titulación: **Estudio de la incidencia de la pandemia por Covid 19 en el bienestar laboral: Propuesta de una guía de apoyo psicológico para los empleados de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **7 de septiembre de 2021**

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Tenette Reyes, Kevin Eduardo**

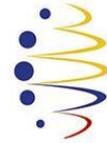
C.C: 0940929607



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Estudio de la incidencia de la pandemia por Covid 19 en el bienestar laboral: Propuesta de una guía de apoyo psicológico para los empleados de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo de la ciudad de Guayaquil		
<b>AUTOR(ES)</b>	Xiomara Jacqueline, Cueva Morán- Kevin Eduardo, Tenette Reyes		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Mgs. Bermúdez Reyes Elba Narcisa		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
<b>CARRERA:</b>	Psicología Organizacional		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Licenciado en Psicología Organizacional		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	7 de septiembre de 2021	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	77
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Bienestar Emocional, Apoyo Psicológico, Salud mental		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Pandemia, Bienestar, Salud mental, Apoyo psicológico, Covid-19, Emergencia sanitaria, Emociones		

#### RESUMEN

El presente trabajo de titulación se lo realizó en una empresa comercializadora de GLP ubicada en la ciudad de Guayaquil. En la cual se pudo realizar un estudio con sus colaboradores acerca de la percepción y experiencias individuales experimentadas durante la pandemia por Covid-19, esta emergencia sanitaria de la cual fueron víctimas miles de personas alrededor del mundo afectó en diversas formas, niveles e intensidad a la humanidad. Durante el tiempo de cuarentena al cual se vio obligada la población mundial a someterse fueron diversos los efectos y consecuencias que repercutieron sobre las personas, es por ello que el presente trabajo se enfocó en analizar e indagar aquellos efectos y consecuencias del encierro a causa del Covid-19, en muchos casos las afectaciones atacaron al bienestar emocional, físico y psicológico, las personas que se adaptaron a una nueva modalidad de trabajo en consecuencia de la pandemia, tuvieron que desarrollar nuevas habilidades y aprender el manejo de utilitarios informáticos hasta hora poco implementados, a causa de esta nueva modalidad de trabajo combinado con la vida familiar causa varios estragos en la salud y el bienestar de las personas, lo que llevó a proponer una guía de apoyo a favor del bienestar psicológico.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
---------------------	-----------------------------	-----------------------------

<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	Teléfono: +593-4-0986875411-0997748107	E-mail: <a href="mailto:xiomii28@hotmail.com">xiomii28@hotmail.com</a> <a href="mailto:ktenette9415@gmail.com">ktenette9415@gmail.com</a>
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	Nombre: Carrillo Saldaña Sofía Viviana, Mgs. Teléfono: +593-4-2209210 ext. 1413 - 1419 E-mail: <a href="mailto:sofia.carrillo@cu.ucsg.edu.ec">sofia.carrillo@cu.ucsg.edu.ec</a>	
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		