

**Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña  
Facultad de Ciencias y Humanidades  
Escuela de Psicología**



**Estrés laboral y su relación con la práctica del teletrabajo durante la pandemia  
COVID-19, Caso Montes y Merino, S.R.L., julio-diciembre 2021, Distrito Nacional  
Republica Dominicana.**

**Informe final presentado por:**

Cristhiel Pilar Contreras Mateo 17-0168

Yesica Carderon 17-0369

**Para la obtención del grado de:**

Licenciado en Psicología Industrial

**Asesora metodológica:**

Lic. Alexia Jape

**Asesora de contenido:**

Lic. Gertrudis Valdez

**Santo Domingo, D.N., República Dominicana**

**25/01/2022**

**Estrés laboral y su relación con la práctica del teletrabajo durante la pandemia  
COVID-19, Caso Montes y Merino, S.R.L., julio-diciembre 2021, Distrito Nacional,  
República Dominicana.**

**Año 2022**

## **Agradecimiento**

A Dios, por bendecirme, guiarme, ser apoyo y fortaleza en aquellos momentos de debilidad y adversidades.

A mi madre, por estar ahí para mí en todo momento, gracias por tu apoyo y cariño incondicional, sin ti no hubiese sido posible llegar hasta este momento de mi formación profesional. Jarold, Leonardo, Christopher, mis tías y tíos, gracias por estar ahí durante todo este proceso. Joel, gracias por tu apoyo y comprensión brindada cada día.

A mis compañeros de trabajo por su apoyo y paciencia brindada durante este proceso. Margel, gracias por tu ayuda y por estar disponible para mí en todo este proceso.

Mi profundo agradecimiento a todos esos maestros que han sido guía en este proceso, Lelia, Gisela, Mariela, Jesús, quienes con sus conocimientos y docencia contribuyeron a mi formación profesional, a nuestras asesoras, Alexia y Gertrudis, las cuales a través de su vocación por la carrera me hicieron ver que estaba en el camino correcto, gracias por su dedicación.

A mis amigas y compañeras de carrera por estar ahí siempre para escuchar y ser parte de todo este proceso. Gracias infinitas.

Cristhiel Contreras

Quiero expresar mi agradecimiento primeramente a Dios, a las Señoras Alexia Yocaira Jape Collins y Gertrudis Valdez por sus valiosas y constructivas sugerencias durante el proceso de planificación y desarrollo de este trabajo de investigación. Su entrega, apoyo y disposición a lo largo de este tiempo han sido muy apreciados.

Le extiendo mi agradecimiento de manera muy especial al maestro Jesús Peña Vásquez por sus consejos, orientación y apoyo, a mis amigas y compañeras de la universidad las Sras. Cristhiel Contreras, Laura Lockward, Sofía Cosme y Estrella Almonte por su apoyo incondicional en el trayecto de este hermoso viaje de aprendizaje y formación académica.

También le quiero agradecer a la Sra. María Brito y al personal administrativo de la empresa Montes y Merino S.R.L. por su contribución con las informaciones solicitadas y sus cordiales atenciones para que esta investigación sea posible.

Yesica Carderon

## **Dedicatoria**

A mi madre, por ser mi motor y mi sustento cada día, quien con su amor, esfuerzo y paciencia ha logrado que fuera quien soy hoy día, por ayudarme a cumplir un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las piedras de tropiezo porque Dios está conmigo siempre.

A mi padre, no está físicamente, pero siempre vivirá conmigo, gracias por inculcar en mis los mejores valores y por ser el mejor padre que pude tener.

A mi familia, por estar siempre para mí en todo momento, dándome apoyo, ayudándome y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A todas las personas que me han apoyado, han creído en mí y han hecho que este trabajo de grado sea realizado con éxito, en especial aquellas personas y maestros que me compartieron sus conocimientos.

Cristhiel Contreras

Dedico este Trabajo de Investigación primeramente a Dios, al Sr. Luis Marión, al Sr. Moisés Charles, mi tía la Sra. Nereida Rivera y la Sra. América Rodríguez por su apoyo y aliento a lo largo de mis estudios.

De manera muy especial a mi madre Josefina Carderon por su apoyo incondicional todo el tiempo.

A mis padres de crianza los Señores Juan Bautista Pujols y Victoria De los Santos quienes me alentaron en todo momento.

Y por último a todos mis mentores y maestros que me orientaron y aprobaron este trabajo de investigación.

Yesica Carderon

## Tabla de Contenido

<b>Lista de Tablas</b> .....	10
<b>Lista de figuras</b> .....	12
<b>Resumen</b> .....	14
<b>Introducción</b> .....	16
<b>Parte 1. Presentación del problema</b> .....	18
<b>1.1 Planteamiento del problema</b> .....	19
<b>1.2 Delimitación del problema</b> .....	20
1.2.1 Delimitación de la población .....	20
1.2.2 Delimitación geográfica .....	21
1.2.3 Delimitación temporal .....	21
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b> .....	21
1.3.1 Objetivo general .....	21
1.3.2 Objetivos específicos .....	21
<b>1.4 Justificación</b> .....	22
<b>1.5 Limitaciones</b> .....	23
<b>Parte 2. Marco teórico</b> .....	24
<b>2.1 Antecedentes nacionales</b> .....	25
<b>2.2 Antecedentes internacionales</b> .....	27
<b>2.3 ¿Qué es el COVID-19?</b> .....	30
2.3.1 Origen del COVID-19 .....	30
2.3.2 Impacto Psicológico del COVID-19 en la sociedad .....	30
<b>2.4 El estrés</b> .....	31
2.4.1 Causas del estrés .....	32
2.4.3 Efectos del estrés .....	34
2.4.4 Estrategias de afrontamiento del estrés .....	35
2.4.5.1 El estrés laboral en la pandemia Covid-19 .....	38
2.4.5.2 Síndrome de burnout o de desgaste profesional .....	40
<b>Capítulo 2.5. El teletrabajo</b> .....	41
2.5.1 El teletrabajo y la pandemia COVID-19 .....	41
2.5.2 Buenas prácticas para el teletrabajo en la pandemia .....	43
<b>Capítulo 2.6 Bienestar emocional</b> .....	45
2.6.2 Emociones básicas según autores .....	48
2.6.3 La inteligencia emocional .....	51

<b>2.7 Marco contextual</b> .....	51
2.7.1 Las MIPYMES.....	51
2.7.2 Montes y Merino S.RL.....	52
2.7.3 Filosofía corporativa .....	52
2.7.4 Situación de la empresa.....	54
<b>Parte 3. Marco Metodológico</b> .....	55
<b>3. Métodos y materiales</b> .....	56
<b>3.1 Perspectiva metodológica (enfoque)</b> .....	56
<b>3.2 Diseño de investigación</b> .....	56
<b>3.3 Tipo de investigación</b> .....	56
<b>3.4 Unidad de Análisis, Población, Muestra y Tipo de Muestreo</b> .....	56
3.4.1 Unidad de análisis .....	56
3.4.2 Población de estudio .....	57
3.4.4 Criterios de inclusión .....	57
<b>3.5 Fuentes primarias y secundarias</b> .....	57
3.5.1 Fuentes primarias .....	57
3.5.2 Fuentes secundarias.....	57
<b>3.6 Método de investigación</b> .....	58
<b>3.7 Técnicas de recolección de datos</b> .....	58
3.7.1 Instrumento de recolección .....	58
<b>3.8 Métodos y técnicas de análisis de datos</b> .....	59
<b>3.9 Fases del proceso de investigación</b> .....	59
<b>3.10 Operacionalización de variables</b> .....	60
<b>Parte 4. Presentación de los resultados, conclusiones y recomendaciones</b> .....	63
<b>4.1 Resultados</b> .....	64
4.1.2 Encuesta aplicada a los colaboradores de Montes y Merino S.R.L. ....	64
<b>4.2 Análisis de los resultados</b> .....	83
<b>4.3 Conclusiones</b> .....	86
<b>4.4 Recomendaciones</b> .....	88
<b>Parte 5. Referencias bibliográficas</b> .....	90
<b>Parte 6. Anexos</b> .....	95
Anexo 6.1 Cronograma .....	96
Anexo 6.2 Instrumento de recolección de datos .....	97
Anexo 6.3 Fotos .....	103

Anexo 6.4 Organigrama Montes y Merino S.R.L.....	105
Anexo 6.5 Registro mercantil Montes y Merino S.R.L. ....	106
Anexo 6.6 Declaración de Autor de Obra Intelectual Original.....	107
Anexo 6.7 Autorización Presentación de Tesis .....	107

## Lista de Tablas

Tabla no. 1. Orientaciones teóricas del estrés.....	34
Tabla no. 2. Efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés.....	36
Tabla no. 3. Estilos de afrontamientos.....	38
Tabla no. 4. Funciones de las emociones.....	48
Tabla no. 5. Población vinculada al estudio.....	58
Tabla no. 6. Operacionalización de variables cuantitativas.....	60
Tabla no. 7. Consentimiento informado.....	64
Tabla no. 8. Edad.....	65
Tabla no. 9. Sexo.....	66
Tabla no. 10. Condición de salud por la cual estaban en teletrabajo.....	67
Tabla no. 11. Tiempo que estuvieron en teletrabajo.....	68
Tabla no. 12. Horas diarias de labor en promedio durante la modalidad de teletrabajo por la pandemia.....	69
Tabla no. 13. Recursos laborales necesarios para estar en la modalidad teletrabajo.....	70
Tabla no. 14. Dificultades enfrentadas durante la práctica del teletrabajo.....	71
Tabla no. 15. Subsidios recibidos por parte de la empresa durante la pandemia COVID-19.....	73
Tabla no. 16. Emociones presentadas en la modalidad laboral del teletrabajo.....	74
Tabla no. 17. Productividad laboral estando en la modalidad teletrabajo.....	75
Tabla no. 18. Responsabilidad laboral al estar en la modalidad teletrabajo que cuando estaban en la oficina de manera presencial.....	76
Tabla no. 19. Modalidad del teletrabajo o laborando presencial en la empresa.....	77

Tabla no. 20. Consideración de que si las emociones afectaron el rendimiento laboral estando en teletrabajo.....	78
Tabla no. 21. Emociones que experimentadas al momento de recibir la noticia de que trabajarías de manera remota (teletrabajo).....	79
Tabla no. 22. Sentimiento de estar emocionalmente agotado estando en teletrabajo.....	80
Tabla no. 23. Manifestaciones de estrés sentidas estando en teletrabajo.....	81
Tabla no. 24. Estrategias de afrontamiento en situaciones estresantes durante el teletrabajo.....	82

## Lista de figuras

Figura no. 1 Logo Institucional Montes y Merino.....	52
Gráfico no. 2. Fases del proceso de la investigación cuantitativa.....	60
Gráfico no. 3. Consentimiento informado.....	64
Gráfico no. 4. Edad.....	65
Gráfico no. 5. Sexo.....	66
Gráfico no. 6. Condición de salud por la cual estaban en teletrabajo.....	67
Gráfico no. 7. Tiempo que estuvieron en teletrabajo.....	68
Gráfico no. 8. Horas diarias de labor en promedio durante la modalidad de teletrabajo por la pandemia.....	69
Gráfico no. 9. Recursos laborales necesarios para estar en la modalidad teletrabajo.....	70
Gráfico no. 10. Dificultades enfrentadas durante la práctica del teletrabajo.....	71
Gráfico no. 10. Subsidios recibidos por parte de la empresa durante la pandemia COVID- 19.....	73
Gráfico no. 12. Emociones presentadas en la modalidad laboral del teletrabajo.....	74
Gráfico no. 13. Productividad laboral estando en la modalidad teletrabajo.....	75
Gráfico no. 14. Responsabilidad laboral al estar en la modalidad teletrabajo que cuando estaban en la oficina de manera presencial.....	76
Gráfico no. 15. Modalidad del teletrabajo o laborando presencial en la empresa.....	77
Gráfico no. 16. Subsidios recibidos por parte de la empresa durante la pandemia COVID- 19.....	78
Gráfico no. 17. Emociones que experimentadas al momento de recibir la noticia de que trabajarías de manera remota (teletrabajo).....	79
Gráfico no. 18. Sentimiento de estar emocionalmente agotado estando en teletrabajo.....	80
Gráfico no. 19. Manifestaciones de estrés sentidas estando en teletrabajo.....	81

Gráfico no. 20. Estrategias de afrontamiento en situaciones estresantes durante el teletrabajo..... 82

## Resumen

Hoy en día el estrés laboral es parte de la vida de los trabajadores, y ha aumentado más con el teletrabajo producto de la pandemia COVID-19. A través de esta investigación, se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, el cual por su línea temporal se considera transversal, de tipo descriptiva, con el objetivo de analizar el estrés laboral y su relación con la práctica del teletrabajo debido a la pandemia COVID-19, en el personal de la empresa Montes y Merino S.R.L., Julio-Diciembre 2021, Distrito Nacional, República Dominicana. En la investigación participaron 50 personas que estuvieron laborando antes y durante la implementación de la modalidad del teletrabajo en la pandemia COVID-19 y por último que estén en disposición participar en la investigación.

Se realizó una encuesta con los objetivos de indicar el nivel de estrés laboral experimentado por los colaboradores de Montes y Merino S.R.L., identificar las estrategias de afrontamiento en Montes y Merino S.R.L. frente al estrés laboral generado por la pandemia Covid-19, determinar las consecuencias de la modalidad del teletrabajo dentro del bienestar emocional percibido por los colaboradores de la empresa Montes y Merino S.R.L y relacionar los factores que inciden en el estrés laboral al realizar la práctica del teletrabajo, cuyos resultados arrojaron que el 36% de los encuestados sintió preocupación o ansiedad excesiva, el 22% tuvo incapacidad para concentrarse o mantener la atención, mientras que el 50% sintió sorpresa y el 44% sintió miedo al enterarse que trabajaría de manera remota.

***Palabras clave:*** *estrés laboral, teletrabajo, COVID-19, pandemia, colaboradores.*

## **Abstract**

Today work stress is part of the lives of workers and has increased more with teleworking as a result of the Covid-19 pandemic. Through this research, a study with a quantitative, non-experimental approach was carried out, which due to its timeline is considered cross-sectional, descriptive, with the aim of analyzing work stress and its relationship with the practice of telework due to the COVID-19 pandemic, in the staff of the company Montes y Merino SRL, July-December 2021, National District, Dominican Republic. Fifty people who were working before and during the implementation of the telework modality in the COVID-19 pandemic participated in the research and finally who are willing to participate in the research.

A survey was carried out with the objectives of indicating the level of work stress experienced by the collaborators of Montes y Merino S.R.L., identifying the coping strategies in Montes y Merino S.R.L. in the face of work stress generated by the Covid-19 pandemic, determine the consequences of the teleworking modality within the emotional well-being perceived by the collaborators of the Montes y Merino SRL company and relate the factors that affect work stress when practicing the teleworking, the results of which showed that 36% of those surveyed felt excessive worry or anxiety, 22% had an inability to concentrate or maintain attention, while 50% were surprised and 44% were afraid to learn that they would work remotely .

**Keywords:** *work stress, telework, COVID-19, pandemic, collaborators.*

## **Introducción**

La presente investigación está enfocada en el estrés producido por el teletrabajo durante la pandemia COVID-19 a los colaboradores de la empresa Montes y Merino S.R.L., durante el periodo julio-diciembre del año 2021.

Desde principios del año 2020, la República Dominicana y el mundo, han sido afectados por la pandemia COVID-19, la cual ha causado la crisis económica mundial más grande de la historia. Debido a que el virus se transmite a través de la interacción física entre las personas, el Gobierno se ha visto forzado a implementar medidas destinadas a frenar la propagación del virus en su economía, tales como, teletrabajo, confinamientos, distanciamiento físico, uso obligatorio de mascarillas en espacios públicos, entre otros. Dichas medidas, han afectado desde luego a las empresas, y en especial a las MIPYMES del país. Esto, debido a que este segmento tiene estructuras productivas con un mayor nivel de vulnerabilidad económica, baja capacidad de resiliencia, y otras características desfavorables.

Con la llegada de la pandemia COVID-19, la implantación del trabajo a distancia o teletrabajo se convirtió en una realidad para muchos trabajadores de la República Dominicana. A partir de ese entonces el mundo empezó a experimentar una nueva realidad, el teletrabajo. Alguno de los beneficios proporcionados por esta práctica es: reducción de gastos por desplazamientos, alimentación, ahorro de tiempo, entre otros.

La crisis sanitaria generada por el COVID-19 ha obligado a una gran parte del mundo a adaptarse de manera inesperada al trabajo remoto, una situación que se consideraba relativamente minoritaria en la República Dominicana antes de llegar la pandemia.

Por tratarse el ser humano de un ente tan importante e influyente en la sociedad y además por lo que este representa en la misma, fue que se decidió abordar el fenómeno estrés y teletrabajo producido en los colaboradores de Montes y Merino S.R.L., en la pandemia COVID-

19. Los efectos psicológicos a nivel personal y social que producen acontecimientos traumáticos como el de la actual pandemia son bastantes conocidos.

La pandemia COVID-19 llegó al mundo sembrando mucha incertidumbre, debido a que llegó cuando nadie la esperaba, trayendo como consecuencia la toma inmediata de medidas radicales que afectaban directamente los hábitos del ser humano. La mayoría pasó de estar de la presencialidad al teletrabajo, la libertad se vio fuertemente limitada y se pasó a estar en casa de manera definitiva sin posibilidades algunas de salir solo al supermercado a suplir la necesidad de alimentarse, esto como medida para iniciar a combatir un virus nunca visto.

La presente investigación está estructurada en 5 partes.

La primera parte comprende la presentación del problema (planteamiento del problema, delimitación del problema, objetivos de la investigación, justificación y limitaciones de la investigación).

En la segunda parte se desarrolla el marco teórico, en el mismo se encuentran los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, concepto y origen del COVID-19, estrés, estrés laboral, el teletrabajo, buenas prácticas para realizar el teletrabajo, bienestar emocional, así como también se aborda el tema de las emociones, inteligencia emocional y por último el marco contextual, el cual abunda acerca del espacio donde se realizó la investigación.

La tercera parte comprende los aspectos metodológicos utilizados para la realización de la investigación, el mismo consta el diseño de la investigación, perspectiva metodológica, diseño, tipo de investigación, unidad de análisis, población, criterios de inclusión, fuentes primarias, secundarias, métodos de investigación y técnica de recolección de datos.

La cuarta parte comprende la presentación de los resultados, en la misma se encuentra la presentación de los resultados de la encuesta aplicada, el análisis de los resultados, las conclusiones y recomendaciones dadas de acuerdo con lo investigado.

En la parte 5 se encuentran las referencias bibliográficas y en la parte 6 los anexos.

## **Parte 1. Presentación del problema**

## 1.1 Planteamiento del problema

Cuando se decretó el estado de emergencia en la República Dominicana el pasado 19 de marzo del 2020, a causa del de la Pandemia Covid-19, un gran porcentaje de las pequeñas y medianas empresas no estaban preparadas para el teletrabajo. Sin embargo, han tenido que empezar a laborar desde casa.

Montes y Merino S.R.L. es una empresa dedicada a la importación y venta de productos ferreteros, frutos del país, operaciones comerciales, mobiliarias e inmobiliarias.

A inicios de la pandemia, Montes y Merino S.R.L. tuvo que acudir a la modalidad del teletrabajo para realizar las tareas diarias de dicha empresa, durante este proceso algunos colaboradores posiblemente presentaron síntomas relacionados al estrés laboral por el impacto de estar bajo el mismo sin un entrenamiento previo.

El personal administrativo y algunos vendedores tuvieron que acoplarse bajo dichas medidas ya que, sí podían laborar bajo la práctica del teletrabajo, y el personal de almacén y suministros, choferes, conserjería y algunos vendedores llámese este personal operativo, tuvieron que permanecer sin función hasta que la empresa retomara sus labores de manera habitual.

A raíz de la pandemia, los colaboradores tuvieron que verse en la obligación de laborar desde sus hogares, sin estar preparados en casa para un ambiente de trabajo y esto ha sido motivo de estrés por confinamiento o encierro, así como también el no poder controlar y confrontar las situaciones normales laborales, debido a que la empresa no contaba con un plan de contingencia para estos casos.

El efecto del teletrabajo en los colaboradores es un tema que se encuentra en discusión hoy en día, debido a la cantidad de personas que pasaron de laborar presencialmente a la virtualidad, lo cual ha sido motivo de estrés, para muchos. Según Bruce McEwen (2000): “El

estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual.

Actualmente el teletrabajo es algo que se ha normalizado, ya que hay algunas empresas que trabajan en este estilo, ya sea tiempo parcial o tiempo completo, pero luego del inicio de la pandemia que sin duda alguna ha acelerado la adopción por parte de los empleados y empleadores.

## **1.2 Delimitación del problema**

### **1.2.1 Delimitación de la población**

Los sujetos de esta investigación son los colaboradores y dueños de la empresa Montes y Merino S.R.L.

Nivel de la alta dirección: Su función principal es la planeación estratégica, es quien tiene la visión del negocio, establece la misión o razón de ser y los objetivos estratégicos a largo plazo. Junto con los niveles medios y con apoyo de la base operativa, realiza el análisis del entorno para determinar las acciones a realizar como equipo, dentro de la organización.

El nivel operativo: quienes ejecutan las operaciones, llevan a la práctica y realizan las acciones que corresponden a los procesos del sistema para convertir los insumos (material ferretero, etc.) en productos o servicios. Y es en este nivel donde se debe trabajar intensamente a fin de lograr el clima de satisfacción, responsabilidad y participación, que incremente la productividad de la empresa.

El nivel de los mandos medios: en la estructura organizacional son los niveles como gerencias, jefaturas y supervisión. A este nivel le corresponden la planeación táctica, es decir, bajar a nivel de planes y programas las estrategias.

### **1.2.2 Delimitación geográfica**

Los sujetos de estudio se localizan en la Av. Máximo Gómez #198, Cristo Rey, Santo Domingo, República Dominicana.

### **1.2.3 Delimitación temporal**

Este estudio se llevará a cabo a partir del mes de julio, hasta el mes de diciembre del año 2021.

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Analizar el estrés laboral y su relación con la práctica del teletrabajo debido a la pandemia COVID-19, en el personal de la empresa Montes y Merino S.R.L., Julio-Diciembre 2021, Distrito Nacional, República Dominicana.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

1. Indicar las manifestaciones de estrés laboral experimentadas por los colaboradores de Montes y Merino S.R.L.
2. Determinar las consecuencias de la modalidad del teletrabajo dentro del bienestar emocional percibido por los colaboradores de la empresa Montes y Merino S.R.L.
3. Relacionar los factores que inciden en el estrés laboral al realizar la práctica del teletrabajo.
4. Identificar las estrategias de afrontamiento en Montes y Merino S.R.L. frente al estrés laboral generado por la pandemia Covid-19.

## **1.4 Justificación**

La crisis sanitaria generada por el COVID-19 ha obligado a una gran parte del mundo a adaptarse de manera inesperada al trabajo remoto, una que se consideraba relativamente minoritaria en la República Dominicana antes de la pandemia.

Montes y Merino S.R.L al igual que muchas empresas MIPYMES en la República Dominicana, han sido víctimas estrés, debido a que no contaban con un plan de contingencia para situaciones como la inesperada pandemia COVID-19, la cual provocó que estos empresarios como muchos otros tomaran medidas precipitadas, tales como, cerrar sus puertas, reducción de horarios y sueldos, trabajo a distancia, entre otros, el cual para muchos ha sido agobiante a causa del encierro y la falta de interacción.

En la República Dominicana las MIPYMES constituyen un soporte importante de la economía dominicana, representan una de las principales fuentes de generación de empleos del país y aportan un significativo porcentaje al crecimiento anual del Producto Interno Bruto (Portal Oficial del Estado Dominicano).

Este estudio se considera necesario, ya que, es una información nueva y reciente que se está tratando en República Dominicana, inédita por la razón de que no repiten otros datos, ni existen estudios basados en el estrés laboral por la práctica del teletrabajo que ha generado la pandemia COVID-19 en la empresa Montes y Merino S.R.L., por tanto, las respuestas de investigación no están disponibles en otros estudios ni en datos publicados o accesibles, ya elaborados, o sea que, básicamente no se han realizado investigaciones a profundidad acerca de la problemática de investigación; ni se tienen respuestas apropiadas para las preguntas en formas de estudios, datos, libros, etc.

Se dispone de la metodología y conocimientos necesarios para la realización de esta investigación. Del mismo modo se dispone de los recursos necesarios para hacer un estudio de este tipo, tomando en cuenta: los recursos económicos, humanos, tecnológicos y de tiempo.

Existen las condiciones necesarias para poder realizar este estudio, pues se tienen disponibles las fuentes de información para el mismo; las fuentes se encuentran disponibles y dispuestas a colaborar en la oferta de información, las mismas son accesibles y también están en capacidad física, mental y social de ofertar la información que se requiere según la metodología planteada.

### **1.5 Limitaciones**

- Posible contagio del COVID-19, a raíz del contacto con gran cantidad de entrevistados. En este caso, se podrían realizar entrevistas online y telefónicas, coordinadas vía un calendario que se realizara para estos fines.
- Acceso a la información sensible e importante para el desarrollo de la investigación. Para tal limitación, se realizará un encuentro de sensibilización con la alta gerencia y empleados a entrevistar, para comunicar las intenciones y/o expectativas de la investigación que se realizará con fines académicos en extrema confidencialidad. En este sentido, se le proporcionara el consentimiento informado, ver anexo.

## **Parte 2. Marco teórico**

## **2.1 Antecedentes nacionales**

La República Dominicana, adoptó en sus estrategias de trabajo lo que hoy en día conocemos como el Teletrabajo, un término muy utilizado en estos tiempos, y que a raíz de la pandemia del Covid-19 (Coronavirus), las empresas y la Administración Pública implementaron en sus formas operativas de trabajar (ABOGADOSDQ, 2020).

El Director de Salud Mental del Ministerio de Salud Pública Dr. Alejandro Uribe, dijo en una rueda de prensa: “Frente a esta pandemia, son muchas las situaciones que enfrenta la gente, no solo el temor de enfermarse de COVID-19, sino que la crisis económica que ha generado esta enfermedad, también causa impacto el nuevo modelo de trabajo en la sociedad y sobre todo en la familia, imponiendo una nueva tele realidad en las labores” dijo el director de salud mental (Ministerio de Salud Pública, 2020).

En el conversatorio sobre “teletrabajo” estuvieron como invitados, los especialistas Bely Daniel Castillo y la doctora Ana Jacquelin Ureña, en las que explicaron los diferentes aspectos que intervienen para que la gente comience a experimentar síntomas de estrés, como los excesos de trabajo y las condiciones en que lo desarrollan desde los hogares (Ministerio de Salud Pública, 2020).

El especialista en Psicología y director de esa carrera en la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), explicó que el teletrabajo está presente en casi todos los síntomas de estrés, depresión, ansiedad y desesperación en los ciudadanos (Ministerio de Salud Pública, 2020).

El encierro obligatorio y la incertidumbre a las inminentes complicaciones sociales y económicas han repercutido negativamente en la salud mental de la población en general a lo largo de la pandemia COVID-19. Expertos en materia de salud mental advierten que sumado a

esas vulnerabilidades los individuos podrían vivir también un estrés postraumático (Resumen de Salud, 2020).

La doctora Marisol Taveras, presidenta de la Sociedad Dominicana de Psiquiatría, detalló “actualmente se ha estado haciendo una estadística nacional y al día de hoy junio 2020, tenemos 8 mil 167 casos de asistencia a todas estas personas que han pedido ayuda y los casos que más frecuentemente se han reportado son en ansiedad en un 40% de la población general, en los trastornos del sueño en un 25% y los trastornos de depresión”. La información fue ofrecida durante el conversatorio semanal que desarrolla el Comité de Emergencia y Gestión Sanitaria, en el que participaron expertos en psiquiatras de varios países (Resumen de Salud, 2020).

Tan pronto se levanten las medidas de aislamiento social y confinamiento ordenadas en todos los países para combatir el avance del Coronavirus (COVID-19), los profesionales de la salud mental deberán enfrentar otra pandemia, la de los trastornos de estrés postraumáticos, procesos de duelo, depresión, pérdidas de relaciones y rupturas que atravesará la población mundial, afirmó Suzana Guerrero, médico psiquiatra y coordinadora del módulo de práctica de Psiquiatría en la carrera de Medicina del Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) (Instituto Tecnológico de Santo Domingo [INTEC], 2020).

La psicóloga clínica y coordinadora de la maestría en Psicología Clínica y de la Salud del INTEC, Maricécili Mora Ramis, dijo que “la población está ante un proceso vital estresante, que tiene una característica diferente por su duración y el primer reto para la psicología ha sido contribuir a las políticas de prevención” (Instituto Tecnológico de Santo Domingo [INTEC], 2020).

La especialista Maricécili Mora afirmó que el elemento sustentante de los eventos vitales estresantes son las redes de apoyo y su activación, un reto para los trabajadores de la

salud mental y para quienes están inmersos en el escenario de pandemia (Instituto Tecnológico de Santo Domingo [INTEC], 2020).

Se realizó una búsqueda y se logró encontrar un pequeño estudio realizado por el Ministerio de Industria y Comercio de la República Dominicana, que trata acerca del Impacto del Covid-19 en las MIPYMES, pero este es un enfoque general, y esta investigación se basará en el impacto del estrés laboral producido por la práctica del teletrabajo.

## **2.2 Antecedentes internacionales**

Sin duda, el mundo ha adoptado la forma de trabajo más inusual de esta generación, este tal como lo conocíamos, se detuvo de forma abrupta a principios del año 2020 y los gobiernos, apoyados de la ciencia, tuvieron que aplicar medidas drásticas para salvar vidas. El reto principal para los responsables políticos es cómo seguir protegiendo la vida y la salud de las personas sin, a su vez, causar un daño irreversible a la economía. Las medidas que garantizan el distanciamiento físico tales como suspensión de vuelos, cierre de escuelas, el dejar de realizar grandes reuniones y el cierre de lugares de trabajo son solo el comienzo de la lucha contra el virus y sirven únicamente como herramienta para frenar su propagación. La flexibilización de las restricciones no debería poner en peligro la vida de millones de personas, ni conllevar el riesgo de que se produzca una nueva oleada de infecciones. Sobre todo, dado que algunos predicen que una segunda ola podría ser incluso peor que la primera, que ya ha llevado la capacidad de atención sanitaria más allá de sus límites y ha puesto a los trabajadores de primera línea bajo un riesgo y una presión considerables (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020).

Dentro de la Unión Europea (UE), la incidencia del teletrabajo regular u ocasional, en este caso, teletrabajo en el hogar y teletrabajo móvil combinados, variaba del 30% o más en Suecia, Dinamarca y los países bajos al 10% o menos en Polonia, Italia, Grecia y la República

Checa. Según estudios realizados, hasta un 20% de la fuerza laboral de los Estados Unidos trabajaba regular u ocasionalmente desde su casa u otro lugar alternativo, un 16% en el Japón y solo un 1,6% en Argentina (Eurofound y OIT, 2019) (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020).

Existen factores que determinan si un trabajo puede realizarse potencialmente a distancia. La cantidad de trabajos que se pueden realizar a distancia se determina en gran parte de la fuerza laboral que puede trabajar desde casa durante una pandemia y así reducir la transmisión del virus en toda la comunidad. En dos artículos recientes (Hatayama et al., 2020; OIT 2020) se examinaron las posibilidades de trabajar desde casa en países con diferentes niveles de desarrollo económico: se constató que factores como la estructura económica y ocupacional, el acceso a Internet de banda ancha y la probabilidad de que las personas posean una computadora personal, son determinantes importantes para trabajar desde el hogar (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020) .

Según la revista científico-profesional Papeles del Psicólogo (2002) el teletrabajo implica cambios en la organización del trabajo que conllevarán nuevas necesidades y demandas, así como sus propios riesgos para la salud, compartidos o no, con el resto de los trabajadores. De esta forma, se hacen necesarias nuevas herramientas de la salud para la promoción de nuevas medidas preventivas y mitigantes en busca de una salud integral.

A pesar de los múltiples beneficios que el teletrabajo puede generar en la organización, los efectos negativos en la salud del individuo como el estrés laboral, cada vez toma más fuerza en el cuerpo de trabajadores, trayendo consigo graves afectaciones en la salud física y mental. Tales afectaciones pueden llegar inclusive a impedir la realización de las actividades de la vida cotidiana (Romero Vaca & Castro Marín, 2021) .

La Organización Internacional del Trabajo (2020) señala que el teletrabajo masivo, junto con la digitalización, ofrece muchas oportunidades, pero también conlleva varios riesgos.

Por tanto, las empresas deben sopesar cuales son los riesgos y las posibilidades antes de invertir e implantar una nueva tecnología en la fuerza laboral.

A medida que avanzan los años, existen herramientas y programas informáticos que sirven para rastrear y vigilar la actividad de los trabajadores, especialmente cuando trabajan desde lugares remotos, y fuera del contexto tradicional del lugar de trabajo. Las herramientas que reconocen las pulsaciones del teclado, los movimientos del ratón o la ubicación física de los trabajadores tienen un carácter intrusivo, por lo que no se recomiendan. Además, no deben utilizarse para sustituir la gestión por resultados ni la articulación clara de las tareas y productos específicos que se esperan de los trabajadores y el momento en que deben completarse (Organización Internacional Del Trabajo [OIT], 2020).

Con el uso frecuente actual de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), siendo estas ya más utilizadas por la situación que se enfrenta hoy día, y el verse casi obligados a realizar teletrabajo, sin dejar atrás los jóvenes, personas mayores, y a su vez la mala información que a veces se comparte en las redes sociales sobre la pandemia causando mayores malestares, lleva a una gran producción de ansiedad y estrés dando una disminución significativa en cuanto a la satisfacción laboral de los trabajadores, por lo que es más necesario cada día promover su uso adecuado (Usma Flores, 2020).

Sin embargo, se destaca el uso de las TIC el cual en su ventaja brinda la posibilidad a las personas de acceder al conocimiento y mantenerse informado durante el confinamiento, relacionando así todas las emociones experimentadas y el control que se tiene de estas, “se puede sostener que la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral se basaría en la suposición de que las emociones negativas y el estrés subsiguiente son el resultado de alguna relación disfuncional entre el individuo y el entorno.” (Gabel, et al., 2012, p.277).

## **Capítulo 2.3 ¿Qué es el COVID-19?**

La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

### **2.3.1 Origen del COVID-19**

El 31 de diciembre del 2019, la Oficina de la Organización Mundial de la Salud en la República Popular China detectó una declaración de la Comisión Municipal de Salud de Wuhan para los medios de comunicación publicada en su sitio web en la que se mencionaron casos de una «neumonía vírica» en Wuhan, República Popular China. (Organización Mundial de La Salud [OMS], 2020)

La OMS (2020) afirmó que “el 04 de enero del 2021, la OMS publica en Twitter que había un conglomerado de casos de neumonía, sin víctimas mortales, en Wuhan, provincia de Hubei (República Popular China) y que se habían iniciado las investigaciones para determinar la causa.

Ya para el 13 de enero del 2021, el Ministro de Salud Pública de Tailandia notificó un caso del nuevo coronavirus confirmado en laboratorio importado desde Wuhan, el primer caso registrado fuera de la República Popular China. (Organización Mundial de La Salud [OMS], 2020)

### **2.3.2 Impacto Psicológico del COVID-19 en la sociedad**

El 26 de marzo del año 2020, la Organización Mundial de la Salud resaltó, que la amenaza del COVID-19 y el confinamiento están causando un fuerte impacto psicológico en las sociedades que debe atenderse con "medidas imaginativas". (Deutsche Welle, 2020)

La Organización Mundial de la Salud (2020) indicó que: “A medida que los países han ido aplicando medidas para restringir los movimientos con el fin de reducir el número de infecciones por el virus de la COVID-19, cada vez más personas están cambiando radicalmente su rutina cotidiana, lo que produce un gran impacto a la salud mental”.

Estrés, ansiedad, depresión e ira son componentes fundamentales de la dimensión de estabilidad emocional, y cuando se pregunta por los cambios de humor, en general, la conclusión va en la misma dirección: una gran proporción de casos experimenta un empeoramiento de la salud mental. (Lasa, 2020, pág. 125)

El Ministerio de Salud Pública (2020), señala que: “El estar todo el tiempo en la casa, con temor, bombardeados por noticias negativas, con problemas económicos, es normal que aumente la ansiedad en la población, por lo que recomiendan una serie de medidas a tomar en cuenta”.

## **Capítulo 2.4 El estrés**

Una de las definiciones más recientes de estrés ha sido planteada por Bruce McEwen (2000): “El estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual. En medicina, el estrés es referido como una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan” (Daneri, 2012).

Para Salmurri (2015) “el estrés laboral constituye uno de los focos de atención, puesto que se ha convertido en uno de los principales aspectos que compromete no sólo la salud del trabajador sino la productividad y competitividad de las organizaciones” (Guayasamín-Cantos & Ramos-Alfonso, 2020).

Según la definición de Chrousos y Gold (1992) “se puede definir al estrés como un estado de falta de armonía o una amenaza a la homeostasis. La respuesta adaptativa puede ser

específica, o generalizada y no específica. Así, una perturbación en la homeostasis resulta en una cascada de respuestas fisiológicas y comportamentales a fin de restaurar el balance homeostático ideal” (Daneri, 2012).

Según la Asociación Americana de Psicólogos (2013) “el estrés se describe con frecuencia como una sensación de agobio, preocupación y agotamiento. El estrés puede afectar a personas de cualquier edad, género y circunstancias personales y puede dar lugar a problemas de salud tanto física como psicológica. A veces, un poco de estrés viene bien porque da el empuje y la energía que se necesitan para sobrellevar ciertas situaciones, como tomar un examen o cumplir con algún plazo en el trabajo. Sin embargo, una cantidad excesiva de estrés puede tener consecuencias sobre la salud y afectar adversamente el sistema inmunitario, cardiovascular, neuroendocrino y nervioso central.”

Barrio, J.A.; García, M.R.; Ruiz, L.; Arce, A. (2006) explican qué el estrés no es un fenómeno reciente. Ha existido siempre íntimamente ligado a la evolución del ser humano y a la vida. El mismo proceso de nacer el paso a través del canal del parto- constituye una situación fuertemente estresante. Desde siempre el hombre se enfrenta con el estrés y posiblemente gracias a él ha sobrevivido, ya que se ha visto obligado a adaptarse a un mundo en constante transformación.

#### **2.4.1 Causas del estrés**

Las causas del estrés son tan variadas como las situaciones que pueden presentarse en la vida de una persona. De hecho, según Lomas (2000), citado por Ospina (2016), de manera muy extraña, un solo evento puede causar estrés en la persona, pues este se presenta cuando hay un cúmulo de situaciones que han permanecido en latencia y sin manifestación evidente. Se habla de “la paja que quebró el lomo del camello”. Así pues, atribuir una sola situación a la causa del estrés, sería bastante apresurado. Se citarán algunas de las causas más comunes del

estrés según diferentes autores, de acuerdo con las siguientes categorías: causas sociales, causas biológicas, causas químicas y causas ambientales.

Según La Asociación de Especialistas en Prevención y Salud Laboral de Barcelona (2016) las situaciones y presiones que causan estrés son conocidas como estresores. Normalmente pensamos en los estresores como en algo negativo, como un horario laboral exhaustivo o una relación pesada. Sin embargo, cualquier cosa que suponga demandas altas o forzar a ajustar tu vida normal puede ser estresante. Esto incluye los eventos positivos como el casarse, comprar una nueva casa, ir a la universidad o recibir un ascenso.

No obstante, no todo el estrés es causado por factores externos. El estrés también puede ser autogenerado. Por ejemplo, cuando te preocupas excesivamente sobre algo que puede o no que suceda, o el tener pensamientos irracionales y pesimistas sobre tu vida (Asociación de Especialistas en Prevención y Salud Laboral de Barcelona, 2016).

#### 2.4.2 Teorías del estrés

Las teorías del estrés se agrupan en tres bloques, según se considere el estrés: como un estímulo, como una respuesta o como un proceso interactivo entre la persona y el medio.

Tabla 1.

Orientaciones teóricas del estrés

Teoría	Autores y año en que fue propuesta	Características principales
Teorías basadas en las respuestas	Selye (1974)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concibe el estrés como una respuesta no específica del organismo, ante las demandas que se le hacen.</li> <li>• El autor indica que no se debe evitar el estrés, ya que se puede asociar con estímulos o experiencias agradables y desagradables, y, por tanto, la privación total de estrés conllevaría la muerte.</li> </ul>
Teorías basadas en el estímulo	T.H. Holmes y R.H. Rahe. (1967)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las teorías del estrés centradas en el estímulo lo interpretan y comprenden de acuerdo con las características que se asocian con los estímulos ambientales, pues consideran que éstos pueden desorganizar o alterar las funciones del organismo.</li> <li>• Holmes y Rahe han propuesto que los acontecimientos vitales importantes, tales como el casamiento, el nacimiento de un hijo, la jubilación, la</li> </ul>

		muerte de un ser querido, el embarazo, etc., son siempre una fuente de estrés porque producen grandes cambios y exigen la adaptación del sujeto.
Teorías basadas en la interacción	Lazarus y Folkman (1986)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para estos autores, el estrés tiene su origen en las relaciones entre el individuo y el entorno, que el sujeto evalúa como amenazante, y de difícil afrontamiento. Por consiguiente, el concepto fundamental de la teoría interaccional es el de evaluación cognitiva, siendo esta un elemento mediador cognitivo entre las reacciones de estrés y los estímulos estresores.</li> </ul>

**Fuente.** Elaboración propia sustentada en Berrío y Mazo (2011) Estrés Académico. file:///C:/Users/c.contreras/Downloads/Dialnet-EstresAcademico-4865240.pdf

### 2.4.3 Efectos del estrés

Sobre los efectos desencadenados por los agentes estresantes se ha observado que hay respuestas sintomáticas de tipo fisiológico, psicológicos y de comportamiento. Por ejemplo, para Ivancevich y Matteson (1980) los efectos pueden ser: a) conductuales, que comprenden la satisfacción, el rendimiento, el ausentismo, la rotación, los accidentes y el abuso de sustancias; b) cognitivos, que comprenden: toma deficiente de decisiones, falta de concentración, negligencia; y c) fisiológicos, que comprenden: hipertensión arterial, colesterolemia, cardiopatías. A su vez, estos efectos derivan en consecuencias tales como: enfermedades de adaptación (enfermedades cardiovasculares, artritis reumática, úlceras, alergias, dolores de cabeza, ansiedad, depresión, apatía, agotamiento nervioso).

En este sentido, Cooper (1983), citado por Blanco (2003), indica que “las consecuencias posibles del estrés pueden expresarse en fatiga física y mental, agotamiento nervioso, irritabilidad y tensión nerviosa, ansiedad, disminución del rendimiento, insatisfacción profesional, tensión nerviosa, hipertensión, baja productividad, pérdida de confianza en sí mismo, irritabilidad, pérdida de motivación y recrudecimiento de peleas domésticas”.

Para Parker, D.F. y DeCotiis, T.A., citados por Robbins (1999), los síntomas fisiológicos son: dolores de cabeza, alta presión sanguínea y enfermedades del corazón. Los

síntomas psicológicos son: ansiedad, depresión y disminución de la satisfacción en el trabajo. Finalmente, los síntomas de comportamiento son: reducción de la productividad, ausentismo y rotación.

Tabla 2:

Efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés

<b>Ítem</b>	<b>Efectos</b>
1	Preocupación excesiva
2	Obsesiones
3	Incapacidad para tomar decisiones
4	Sensación de confusión
5	Incapacidad para concentrarse
6	Dificultad para mantener la atención
7	Sentimientos de falta de control
8	Sensaciones de desorientación
9	Frecuentes olvidos
10	Bloqueos mentales
11	Hipersensibilidad a las críticas
12	Mal humor
13	Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes
14	Consumo de fármacos, alcohol y tabaco

**Fuente.** Elaboración propia sustentada en Esther Blanco (2018) Consecuencias del estrés.  
<https://psicologosoviedo.com/especialidades/problemas-laborales/estres-negativo/>

#### **2.4.4 Estrategias de afrontamiento del estrés**

Los autores Lazarus y Folkman (1986) definieron el afrontamiento como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”.

Según la psicóloga Espina (2017) explico que “las personas utilizan diferentes estilos o estrategias de afrontamiento para adaptarse a la situación estresante. El afrontamiento comprende un amplio abanico de respuestas al estrés incluyendo tanto las respuestas voluntarias como las reacciones involuntarias o automáticas.” Esto generalmente hace

referencia a aquellos esfuerzos físicos y psicológicos que realiza una persona para anticiparse a una situación que es considerada como estresante (Guzmán, 2003).

La función principal del afrontamiento es aumentar o a su vez disminuir las demandas de la vida y los estresores, la efectividad de los recursos de afrontamiento estará en función del evento, las evaluaciones continuas y de los recursos de afrontamientos personales.

Las estrategias de afrontamiento se pueden dividir en centradas en el problema/orientadas a la acción y las centradas en la emoción/pasivas (Scheier y Carver, 1988). Investigaciones previas, han encontrado una relación positiva entre las estrategias centradas en el problema/orientadas a la acción y niveles bajos de sintomatología asociada al burnout (Anderson, 2000; Marsollier, y Aparacio, 2010). Lo mismo ocurre con variables ambientales como, por ejemplo, el apoyo entre iguales y el apoyo por mandos medios/superiores. Cuanto mayor es la red de apoyos y la calidad de estos a disposición del trabajador, menor cansancio emocional y menor despersonalización (Herbert, 2004).

Jenaro-Río, Flores-Robaina y González-Gil, 2006; Maslach, Schaufeli y Leiter, (2001), citado por Navarro et al. (2018), explican que en cualquier caso, encontramos tanto estudios que concluyen que el hecho de hacer uso de un tipo u otro de estrategia no exime de sufrir agotamiento emocional (Anderson, 2000; Stevens y Higgins, 2002), como los que afirman que estas son las variables principales para la gestión del síndrome de burnout (Jenaro-Río, Flores-Robaina y González-Gil, 2006; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Tabla 3

Estilos de afrontamientos

	Afrontamiento dirigido al problema	Afrontamiento dirigido a la emoción	Afrontamiento de evitación
Características	Busca alterar la relación individuo-ambiente manipulando el entorno	Busca regular la respuesta emocional que aparece como resultado de la situación estresante.	Se centra en evitar el problema no pensando en él, atribuyendo el error a otra persona, etc.
	Se presenta cuando la situación es evaluada como susceptible al cambio.	Tiene lugar cuando el individuo considera que no puede hacer nada para alterar su relación con el entorno.	
Estrategias de afrontamiento	Planificar métodos de acción, organizando como llevar a cabo la solución.	Buscar apoyo emocional en amigos y familiares (empatía, comprensión). Buscar el lado positivo del problema.	Negación, pensar que no ha sucedido nada, evitando actividades que recuerden al problema, poniendo excusas, etc.
Semejanzas	Pueden influirse mutuamente, ya sea que una dé paso a la otra o que se interfieran de tal manera que sólo pueda estar presente sólo una.		

**Fuente.** Elaboración propia sustentada en Hernández, Cerezo, López (2007) Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim073h.pdf>

### 2.4.5 El estrés laboral

El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar (Coduti, Gattás, Sarmiento, & Schimid, 2013).

Los factores que inciden en el estrés laboral, según menciona Martínez Selva (2004) son:

- Las condiciones físicas del trabajo, como la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido, el mobiliario, las máquinas e instrumentos de trabajo. Éstos son unos de los aspectos más evidentes a la hora de evaluar las fuentes de estrés.

Las medidas preventivas y las inspecciones disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que puede tener y sus posibles repercusiones.

- La distribución temporal del trabajo, como la duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos, y la velocidad a la que se completa, son factores muy importantes. La exigencia de cumplir tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. Los factores de personalidad desempeñan un importante papel, ya que hay individuos que prefieren llevar un ritmo de trabajo elevado, pueden soportar encargos de tareas para finalizarlas con límites de tiempo ajustados y se sienten cómodos trabajando así, como pueden ser los periodistas, controladores aéreos, entre otros.
- La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes del estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de 10 trabajos o de una demanda relacionada con la calidad de este, cuando éste es muy difícil o de gran responsabilidad. La carga cuantitativa es equiparable con el estrés cotidiano y equivale a estar hasta el cuello de trabajo. La sobrecarga cualitativa es más subjetiva a la hora de evaluar e implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir; está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar las tareas.

#### **2.4.5.1 El estrés laboral en la pandemia COVID-19**

La crisis sanitaria ha sacudido algo más que la economía global. Sus efectos psicológicos sobre la población son diversos: ansiedad, sueño irregular, sedentarismo o estrés psicosocial y laboral forman parte de un cuadro sintomático más amplio que redundante en la vida personal, social y profesional de millones de personas (Guillén, 2021).

El 29% de los psicólogos han experimentado un aumento en la demanda de terapias contra la ansiedad durante la pandemia, según una encuesta de la Asociación Americana de Psicología (APA). Este repunte es trasladable al ámbito europeo y justifica el auge de la psicología online en países como España debido a la movilidad restringida, el miedo a los contagios, la adaptación a las videollamadas y otros factores derivados del Covid-19 (Guillén, 2021).

Un reciente estudio de la consultora española Affor realizado en el año 2020, demostró que casi la mitad de los trabajadores encuestados (el 41,99%) manifiesta ansiedad, mientras que el 27,73% confiesa que su salud ha empeorado desde el inicio de la pandemia, y cerca del 70% reclama valoraciones desde el área de salud ocupacional por posible depresión, según el informe "Impacto del Covid-19 en la salud psicológica de los trabajadores en España". En relación con los factores causantes de sintomatología depresiva, investigadores chinos señalaron el estrés psicosocial y la ausencia de hábitos y rutinas, por su impacto negativo en el bienestar psíquico y físico, de acuerdo con una investigación aparecida en la revista International "Journal of Environmental Research and Public Health".

Y dado que las esferas personal y profesional tienden a solaparse, no sorprende que las irregularidades en el sueño, el abuso de las pantallas, la falta de horarios, los hábitos sedentarios y otras consecuencias de la "nueva normalidad" sean responsables de unos altos niveles de estrés en el trabajo, aseguran los profesionales (Guillén, 2021).

Significativo es el repunte de los programas de asistencia laboral que, en palabras de Psicopartner, «están tomando especial relevancia debido al impacto psicológico y emocional que ha tenido el aislamiento, la nueva forma de trabajar y eventos traumáticos debidos a la crisis detonada por el coronavirus», motivando que «este tipo de programas sean una parte esencial dentro del Plan Preventivo de Riesgos Psicosociales en la empresa» (Guillén, 2021).

#### **2.4.5.2 Síndrome de burnout o de desgaste profesional**

El síndrome de desgaste profesional o burnout es un estado de agotamiento mental, emocional y físico que se presenta como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral. Aunque esta no es una enfermedad en sí misma, se reconoce como el detonante de otros problemas de salud física y mental más graves (Médicos, 2020).

Cuando una persona presenta el síndrome de desgaste profesional, puede sentirse agotada todos los días, tener una actitud cínica, sentirse desmotivado e insatisfecho con su trabajo. El síndrome de desgaste puede estar acompañado por síntomas físicos tales como dolores de cabeza, náuseas y dificultades para dormir. Es importante reconocer y tratar tempranamente el síndrome de desgaste. Con orientación psicológica y apoyo, la mayoría de las personas comienzan a sentirse mejor y se recuperan rápidamente (Médicos, 2020).

En la mayoría de los casos, el síndrome de desgaste profesional está relacionado con el trabajo. Sin embargo, otros factores pueden contribuir con la situación, como tareas y actividades extralaborales exigentes, ciertos rasgos de personalidad (como el perfeccionismo) y un estilo de vida estresante. Este síndrome puede afectar a cualquier persona, pero usualmente tiende a afectar a aquellas que tienen trabajos que son físico o emocionalmente estresantes (por ejemplo, enfermeros, profesionales de medicina, policía, asistentes sociales, etc.) o a personas que están atravesando un momento estresante de la vida o están apoyando a un ser querido que está pasando por un momento estresante (Médicos, 2020).

El término "burnout" fue acuñado por primera vez en 1974 por Herbert Freudenberger, en su libro "Burnout: The High Cost of High Achievement". Por lo general, el trastorno es consecuencia de un estrés laboral crónico, y se caracteriza por un estado de agotamiento emocional, una actitud cínica o distante frente al trabajo (despersonalización), y una sensación de ineficacia y de no hacer adecuadamente las tareas. A ello se suma la pérdida de habilidades para la comunicación (Médicos y pacientes, 2019).

El Síndrome de Burnout se incluye así entre los principales problemas de salud mental y en la antesala de muchas de las patologías psíquicas derivadas de un escaso control y de la carencia de una prevención primaria de este síndrome (Médicos y pacientes, 2019).

## **2.5. El teletrabajo**

La Organización Internacional del Trabajo (2020) define el teletrabajo como el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio para trabajar fuera de las instalaciones del empleador (Eurofound y OIT, 2019). En otras palabras, el teletrabajo conlleva un trabajo realizado con la ayuda de la tecnología de la información y la comunicación, mejor conocidas como TIC, fuera de las instalaciones del empleador.

El teletrabajo debe ocurrir mediante un acuerdo voluntario entre el empleador y el trabajador. Además, al acordar el lugar de trabajo (en el domicilio del trabajador o en otro lugar) hay otros aspectos que deben aclararse, a saber, las horas de trabajo o el calendario de trabajo, los instrumentos de comunicación que deben utilizarse, la labor que debe realizarse, los mecanismos de supervisión y las disposiciones para la presentación de informes sobre la labor realizada.

### **2.5.1 El teletrabajo y la pandemia COVID-19**

Antes de la pandemia, solo una fracción de la fuerza laboral trabajaba ocasionalmente desde casa. Dentro de la Unión Europea (UE), la incidencia del teletrabajo regular u ocasional (teletrabajo en el hogar y teletrabajo móvil combinados) variaba del 30 por ciento o más en Dinamarca, los Países Bajos y Suecia al 10 por ciento o menos en la República Checa, Grecia, Italia y Polonia. Según los estudios, hasta un 20 por ciento de la fuerza laboral de los Estados Unidos trabajaba regular u ocasionalmente desde su casa u otro lugar alternativo, un 16 por ciento en el Japón y solo un 1,6 por ciento en Argentina (Eurofound y OIT, 2019).

Entre enero y marzo de 2020, a medida que las infecciones por COVID-19 se extendieron por todo el mundo, los países dieron instrucciones a los empleadores de cerrar sus operaciones y, de ser posible, aplicar el teletrabajo a tiempo completo para sus trabajadores, con muy poco tiempo de preparación tanto para los empleadores como para los trabajadores. Algo que se planeó como una solución temporal y a corto plazo ha estado sucediendo desde hace meses.

Hay varios factores que determinan si un trabajo puede realizarse potencialmente a distancia. La cantidad de trabajos que se pueden realizar a distancia determina la parte de la fuerza laboral que puede trabajar desde casa durante una pandemia y así reducir la transmisión del virus en la comunidad. En dos artículos recientes (Hatayama et al., 2020; OIT 2020) se examinaron las posibilidades de trabajar desde casa en países con diferentes niveles de desarrollo económico: se constató que factores como la estructura económica y ocupacional, el acceso a Internet de banda ancha y la probabilidad de que las personas posean una computadora personal, son determinantes importantes para trabajar desde el hogar (Organización Internacional Del Trabajo [OIT], 2020).

De acuerdo con los antecedentes del teletrabajo tras una crisis ya sea de tipo financiero, económico, social, político o como en este año 2020 una crisis de salud, las organizaciones y trabajadores ven nuevas oportunidades de mejora y beneficios al trabajar desde la casa. Para las empresas el reinventarse implica análisis de costos, liderazgo y comunicación continua; esta inversión se puede ver reflejada en un atractivo ahorro de gastos, como el de arriendos de oficinas o bodegas, mantenimiento de equipos e infraestructura y reducción en consumo de servicios públicos; en cambio para las pequeñas empresas la reinversión no siempre es la mejor solución ya que no tienen liquidez inmediata y tendrían que acudir a las entidades financieras para obtener la solvencia económica que les permita adquirir todas las herramientas que sus trabajadores necesiten (Rodríguez Martín & Pardo Díaz, 2020).

El trabajo en casa es muy gratificante para muchos trabajadores, ya que las horas que usaban para movilizarse y llegar a una oficina o lugar de trabajo, ahora las invierten en compartir con su familia. Un horario flexible y cómodo les permite tener un equilibrio entre la vida profesional y personal generando un mayor índice de sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa. Y es que cuando la empresa da confianza a sus trabajadores para que organicen sus actividades laborales, delegan tareas de importancia o que impliquen retos, genera un sentido de responsabilidad, compromiso y agradecimiento en el trabajador, factores que influyen en el famoso indicador de productividad (Rodríguez Martín & Pardo Díaz, 2020).

### **2.5.2 Buenas prácticas para el teletrabajo en la pandemia**

Integrar en el entorno doméstico las obligaciones del trabajo tiene múltiples implicaciones: el espacio físico y el ambiente que rodea al lugar de trabajo, el mobiliario (mesas, sillas y accesorios) y los equipos informáticos, la importancia de organizar los espacios y los tiempos para incorporar rutinas de la actividad laboral en un contexto habitualmente ajeno a la misma, etc. Además, en ocasiones esta nueva situación de confinamiento se debe compaginar con la convivencia con otras personas y actividades, o en soledad y puede implicar disminución de la actividad física, afectación mental y psicológica por el propio confinamiento o mala alimentación. Todo ello supone una prueba para las empresas y trabajadores que necesitan adaptarse a la nueva situación (Unión de Mutuas, 2020).

Lorna Cortés (2021), directora del Magíster en Psicología de las Organizaciones de la Escuela de Psicología de la Universidad Adolfo Ibáñez en Chile, agrega que “sin dudas, hemos experimentado una sobredemanda emocional y laboral, ya que se han realizado grandes esfuerzos por mantener los estándares en el trabajo previos a la pandemia, sin necesariamente flexibilizarlos, según los desafíos del nuevo contexto”.

Según Cortes (2021), existen buenas prácticas para que el trabajo en casa sea menos agobiante, enfatizando que es una responsabilidad compartida entre las jefaturas y los colaboradores. Entre ellas:

Definir y respetar los tiempos de trabajo y descanso. Establecer rutinas que nos permitan a media mañana y a media tarde parar algunos minutos saliendo de la pantalla del computador y activar nuestro cuerpo. De igual forma con el horario de almuerzo, de modo que en este lapso podamos hacer un break y repongamos energía para el resto del día. Finalmente es recomendable establecer hora de término del día laboral.

Planificar el trabajo. Destinar tiempos en la agenda diaria para realizar trabajo personal, es decir, tiempo para preparar entregas o reuniones posteriores. De esta manera, podremos evitar que el trabajo personal quede relegado a tiempos que debiésemos destinar al descanso.

Agendar reuniones con tiempos de descanso entre ellas. Es de mucha importancia evitar que, terminando una reunión, se entre inmediatamente en la siguiente. Es importante tener tiempos entre reuniones y hacer el esfuerzo consiente de movernos y activar el cuerpo.

Acordar con los equipos de trabajo tiempos de no conexión. Es clave definir momentos en el día o la semana en los cuales no se agendarán reuniones ni actividades grupales. El bloqueo de estos tiempos permite facilitar la coordinación de otras actividades de las cuales somos responsables en el hogar.

Preparar reuniones con una agenda clara y tiempos limitados. De esta manera se utiliza el tiempo eficientemente. Iniciar reuniones con algunos minutos para conectarnos de manera más personal con los otros, por ejemplo, preguntando cómo llegan, y luego, enfocarse en la tarea.

Evitar el envío de emails fuera del horario laboral. Esto se vuelve particularmente relevante en los tiempos actuales donde todos tenemos acceso al correo en nuestros celulares. Implementar esta práctica ayuda a todos los integrantes de la organización a desconectarse de tareas relacionadas con el trabajo. Si necesitas dejar enviado un correo en horario no laboral para sacarlo de tus pendientes, puedes dejar programado el envío de este a una hora determinada, así no interrumpes a otro en su tiempo de descanso.

Ser conscientes que no estamos en condiciones habituales. Todos estamos experimentando situaciones estresantes, por lo cual requerimos flexibilizar las exigencias hacia otros, pero también hacia nosotros mismos. En este sentido, practicar la empatía y la autocompasión, son herramientas que nos permiten tener espacios relacionales más amorosos y contenedores.

## **2.6 Bienestar emocional**

La psicóloga Pilar Guerra (2021) explica que el “bienestar emocional entonces se podría definir como un equilibrio entre los pensamientos, los sentimientos y la conducta. En psicología a esto se le llama estructura de coherencia, que engloba varios subconjuntos, el de las ideas, el de las emociones y el de las respuestas”. Alcanzar el bienestar emocional, es estar consciente de la importancia de la salud mental, fijar objetivos que vayan ligados al sentido de la vida y disponer de herramientas que ayuden a lidiar con situaciones inesperadas que puedan ocurrir en el día diario vivir.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), citado en el blog Bienestando (2020), el bienestar emocional es un “estado de ánimo en el cual la persona se da cuenta de sus propias aptitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, trabajar productivamente y contribuir a la comunidad”. Es muy importante, ya que forma parte de la buena salud, el objetivo no es sentirse bien todo el tiempo, más bien es evitar que las emociones negativas

impidan estarlo. La forma en que se vive el día a día, el hecho de envejecer y la actitud que se tenga ante esta etapa de la vida influye directamente en la salud de las personas.

Se considera importante destacar la definición de salud aportada por la OMS (2004) donde la describe como “un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”.

Hunter Doherty “Patch” Adams, un médico estadounidense, decía que: “Resulta importante contar con personas que sepan provocar risas en los enfermos, que tengan las capacidades del payaso: adecuado lenguaje corporal, mímica de la cara y expresiones del cuerpo, ya que eso provocará, además de risas en los pacientes, una empatía adecuada entre doctor y enfermo”. Esta alternativa de manejo de las enfermedades no consiste en una terapia alopática ni homeopática, sino psicológica, siendo el doctor Adams su máximo exponente (Asociación de Estudiantes de Medicina para Proyectos e Intercambios [AEMPPI] , 2017).

### **2.6.1 Las emociones**

Una emoción es un proceso que se activa cuando el organismo detecta algún peligro, amenaza o desequilibrio con el fin de poner en marcha los recursos a su alcance para controlar la situación (Fernández-Abascal y Palmero, 1999). Por lo tanto, las emociones son mecanismos que nos ayudan a reaccionar con rapidez ante acontecimientos inesperados que funcionan de manera automática, son impulsos para actuar. Cada emoción prepara al organismo para una clase distinta de respuesta; por ejemplo, el miedo provoca un aumento del latido cardiaco que hace que llegue más sangre a los músculos favoreciendo la respuesta de huida (Medina, 2020).

Todas las emociones tienen alguna función que les confiere utilidad y permite que el sujeto ejecute con eficacia las reacciones conductuales apropiadas y ello con independencia de

la cualidad hedónica que generen. Incluso las emociones más desagradables tienen funciones importantes en la adaptación social y el ajuste personal (Chóliz Montañés, 2005).

Según Reeve (1994), la emoción tiene tres funciones principales: a. Funciones adaptativas b. Funciones sociales c. Funciones motivacionales

Funciones adaptativas: Quizá una de las funciones más importantes de la emoción sea la de preparar al organismo para que ejecute eficazmente la conducta exigida por las condiciones ambientales, movilizándolo la energía necesaria para ello, así como dirigiendo la conducta (acercando o alejando) hacia un objetivo determinado. Plutchik (1980) destaca ocho funciones principales de las emociones y aboga por establecer un lenguaje funcional que identifique cada una de dichas reacciones con la función adaptativa que le corresponde. De esta manera será más fácil operativizar este proceso y poder aplicar convenientemente el método experimental para la investigación en la emoción. La correspondencia entre la emoción y su función se refleja en el siguiente cuadro:

Tabla 4:

Funciones de las emociones (Plutchik, 1980)

<i>Lenguaje subjetivo</i>	<i>Lenguaje funcional</i>
Miedo	Protección
Ira	Destrucción
Alegría	Reproducción
Tristeza	Reintegración
Confianza	Afiliación
Asco	Rechazo
Anticipación	Exploración
Sorpresa	Exploración

Fuente. Tomado de Mariano Chóliz (2005): Psicología de la emoción: el proceso emocional <https://www.uv.es/choliz/Proceso%20emocional.pdf>

Funciones sociales: Puesto que una de las funciones principales de las emociones es facilitar la aparición de las conductas apropiadas, la expresión de las emociones permite a los demás

predecir el comportamiento asociado con las mismas, lo cual tiene un indudable valor en los procesos de relación interpersonal. Izard (1989) destaca varias funciones sociales de las emociones, como son las de facilitar la interacción social, controlar la conducta de los demás, permitir la comunicación de los estados afectivos, o promover la conducta prosocial.

Funciones motivacionales: La relación entre emoción y motivación es íntima, ya que se trata de una experiencia presente en cualquier tipo de actividad que posee las dos principales características de la conducta motivada, dirección e intensidad. La emoción energiza la conducta motivada. Una conducta "cargada" emocionalmente se realiza de forma más vigorosa. Como hemos comentado, la emoción tiene la función adaptativa de facilitar la ejecución eficaz de la conducta necesaria en cada exigencia.

Funciones motivacionales: La relación entre emoción y motivación es íntima, ya que se trata de una experiencia presente en cualquier tipo de actividad que posee las dos principales características de la conducta motivada, dirección e intensidad. La emoción energiza la conducta motivada. Una conducta "cargada" emocionalmente se realiza de forma más vigorosa.

La relación entre motivación y emoción no se limitan al hecho de que en toda conducta motivada se producen reacciones emocionales, sino que una emoción puede determinar la aparición de la propia conducta motivada, dirigirla hacia determinado objetivo y hacer que se ejecute con intensidad. Podemos decir que toda conducta motivada produce una reacción emocional y a su vez la emoción facilita la aparición de unas conductas motivadas y no otras.

### **2.6.2 Emociones básicas según autores**

Una de las cuestiones teóricas actuales más relevantes, al mismo tiempo que más controvertidas, en el estudio de la emoción es la existencia, o no, de emociones básicas, universales, de las que se derivarían el resto de las reacciones afectivas. La asunción de la existencia de tales emociones básicas deriva directamente de los planteamientos de Darwin y significaría que se trata de reacciones afectivas innatas, distintas entre ellas, presentes en todos

los seres humanos y que se expresan de forma característica (Tomkins, 1962, 1963; Ekman, 1984; Izard, 1977). La diferencia entre las mismas no podría establecerse en términos de gradación en una determinada dimensión, sino que serían cualitativamente diferentes. Según Izard (1991), los requisitos que debe cumplir cualquier emoción para ser considerada como básica son los siguientes: -Tener un sustrato neural específico y distintivo. -Tener una expresión o configuración facial específica y distintiva. -Poseer sentimientos específicos y distintivos. -Derivar de procesos biológicos evolutivos. -Manifestar propiedades motivacionales y organizativas de funciones adaptativas.

Según este mismo autor, las emociones que cumplirían estos requisitos son: placer, interés, sorpresa, tristeza, ira, asco, miedo y desprecio. Considera como una misma emoción culpa y vergüenza, dado que no pueden distinguirse entre sí por su expresión facial. Por su parte, Ekman, otro de los autores relevantes en el estudio de la emoción, considera que son seis las emociones básicas (ira, alegría, asco, tristeza, sorpresa y miedo), a las que añadiría posteriormente el desprecio (Ekman, 1973; 1989, 1993).

(Chóliz Montañés, 2005) Explica que, en general, quienes defienden la existencia de emociones básicas asumen que se trata de procesos directamente relacionados con la adaptación y la evolución, que tienen un sustrato neural innato, universal y un estado afectivo asociado único. Para Izard (1977), así como para Plutchik (1980), las emociones son fenómenos neuropsicológicos específicos fruto de la selección natural, que organizan y motivan comportamientos fisiológicos y cognitivos que facilitan la adaptación.

A partir de entonces, Paul Ekman (1972) comenzó a estudiar la conducta no verbal y las expresiones faciales, así como también el ocultamiento de las emociones en las expresiones del rostro. Fue así como logró profundizar en el campo de la psicología de las emociones, hasta entonces no explorado.

Goleman (2005), citado por Rodríguez M. (2016) propone familias básicas de emociones clasificándolas de la siguiente manera:

1. Ira: furia, ultraje, resentimiento, odio, rencor, cólera, enojo, exasperación, indignación, aflicción, acritud, animosidad, fastidio, irritabilidad, hostilidad, violencia, odio patológico.

2. Tristeza: congoja, pesar, melancolía, pesimismo, pena, autocompasión, soledad, abatimiento, desesperación, depresión.

3. Temor: ansiedad, aprensión, nerviosismo, preocupación, consternación, inquietud, cautela, incertidumbre, pavor, miedo, terror, fobia-pánico.

4. Placer: felicidad, alegría, alivio, contento, dicha, deleite, diversión, orgullo, placer sensual, estremecimiento, embeleso, gratificación, satisfacción, euforia, extravagancia, éxtasis.

5. Amor: aceptación, simpatía, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, infatuación, ágape (amor espiritual).

6. Sorpresa: conmoción, asombro, desconcierto.

7. Disgustos: desdén, desprecio, menosprecio, aborrecimiento, aversión, disgusto, repulsión.

8. Vergüenza: culpabilidad, molestia, disgusto, remordimiento, humillación, arrepentimiento, mortificación y contrición.

### **2.6.3 La inteligencia emocional**

El psicólogo (Goleman, 2007) explico que “el término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. Describe aptitudes complementarias, pero distintas, de la inteligencia académica, las habilidades puramente cognitivas medidas por el CI”.

## **2.7 Marco contextual**

### **2.7.1 Las MIPYMES**

Según la **Ley No. 488-08** define como “micro, pequeña y mediana (MIPYMES) empresa toda actividad económica realizada por persona natural o jurídica en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicio rural o urbano, que responda a los siguientes parámetros:

1. Microempresa: negocio formal o informal que tenga un número de 1 a 15 trabajadores y un activo de hasta RD\$3,000,000.00 (tres millones de pesos) y que genere ingresos brutos o facturación anual hasta la suma de RD\$6,000,000.00 (seis millones de pesos). Indexado anualmente por la inflación.
2. Pequeña Empresa: negocio formal o informal que tenga un número de 16 a 60 trabajadores y un activo de RD\$3,000,000.01 (tres millones un centavo) a RD\$12,000,000.00 (doce millones de pesos) y que genere ingresos brutos o facturación anual de RD\$6,000,000.01 (seis millones un centavo) a RD\$40,000,000.00 (cuarenta millones de pesos). Indexado anualmente por la inflación.
3. Mediana Empresa: negocio formal o informal que tenga un número de 61 a 200 trabajadores y un activo de RD\$12,000,000.01 (doce millones un centavo) a

RD\$40,000,000.00 (cuarenta millones de pesos) y que genere ingresos brutos o facturación anual de RD\$40,000,000.01 (cuarenta millones un centavo) a RD\$150,000,000.00 (ciento cincuenta millones de pesos). Indexado anualmente por la inflación.

La empresa en estudio es considerada como mediana empresa según su cantidad de personal actual de 103 colaboradores, y capital social, por valor de a RD\$239,100,000.00 (doscientos treinta y nueve millones cien mil pesos), de acuerdo con el Registro Mercantil No. 56704SD. **Ver Anexo.**

### **2.7.2 Montes y Merino S.RL.**

Montes y Merino S.R.L. es una empresa dedicada a las ventas al por mayor de artículos ferreteros, materiales de construcción, refrigeración y artículos para el hogar.

### **2.7.3 Filosofía corporativa**

Establecidos desde 1963, en el Sector de Cristo Rey, Av. Máximo Gomez No. 198. Sus orígenes fueron en las ventas de provisiones y a los pocos años evolucionaron a la importación y ventas de artículos ferreteros.

Han ido en un constante crecimiento pasando de un local alquilado de 200 M2, a tener sus propios locales que suman 35,000 M2. Desde hace años se encuentran dentro de los líderes del sector construcción.

Siendo una empresa de familia con más de 100 empleados y con un equipo de ventas profesional que sirve a más de 2,000 clientes en toda la geografía nacional.



**Figura 1.** Logo Institucional Montes y Merino.  
**Fuente.** Página web comercial Montes y Merino S.R.L.

Cuenta con su propio transporte en la capital y para muchos otros puntos del territorio nacional. Gracias a una trayectoria responsable y de cumplimiento, gozan

del respaldo de suplidores internacionales de renombre, quienes les permiten ser sus distribuidores, algunos de manera exclusiva, brindando su crédito y confianza; entre ellos: Norton- SAINT GOBAIN, TEKA, OSRAM, YALE, BELLOTA, TANGIT by Henkel, VIKINGO, entre otras.

Actualmente cuenta con 103 colaboradores, entre ellos vendedores, personal de área administrativa y personal operativo.

#### Misión

Somos una empresa especializada en el sector ferretero, que trabaja día a día para satisfacer necesidades, deseos y expectativas de nuestros clientes a través de diversos servicios; amplio portafolio de productos con las mejores marcas, excelente calidad y precios competitivos; y a través de un equipo humano altamente capacitado, pugnamos cada día por ser líderes en el mercado y proyectarnos con dinamismo a nuestra comunidad.

#### Visión

Ser reconocidos como distribuidores y detallistas líderes en proveer soluciones completas en materiales de ferretería, cuya atención al cliente brinda un portafolio de servicios complementarios y de calidad creando valor económico a través de la búsqueda de la excelencia y su expansión en el mercado dominicano.

#### Valores

Calidad: Con más de 50 años al servicio de nuestros clientes, haciendo que los mismos nos recompensen con su lealtad y preferencia.

Integridad: Dedicación plena de todos sus integrantes, puntualidad en el servicio, enfocados en satisfacer las necesidades de nuestros clientes siendo fieles a nuestros valores corporativos.

Servicio: Llevamos a nuestros clientes más de 4,000 productos con muy buena relación precio-calidad, de una manera constante y con las mejores facilidades.

Contamos con nuestro propio transporte en la capital y para muchos otros puntos de nuestro territorio nacional.

Trato Personalizado: Nos esforzamos por mantener stock óptimo de nuestros inventarios y así otorgar rapidez con buen trato, en la comercialización de estos.

#### **2.7.4 Situación de la empresa**

Montes y Merino S.R.L. se vio afectada directamente por el brusco parón económico provocado por la contracción económica de la oferta y la demanda a nivel global a causa de la pandemia Covid-19 y por el cual la baja en sus ingresos dificultó el total cumplimiento de las obligaciones financieras y salariales.

A inicios de la pandemia, Montes y Merino S.R.L., cerro a totalidad sus puertas, por tanto, los directivos tuvieron que acudir al teletrabajo para que la producción no bajara de golpe y se perdiera lo que se había creado con mucho esfuerzo durante años.

Experiencias expresadas por colaboradores en reunión sostenida en fecha 18/08/2021 son las siguientes: “fueron unos meses muy difíciles debido a que trabajaba más del horario normal, ya que al estar en nuestros hogares los empleadores no distinguían el horario laboral normal y el horario de salida, pero si eran muy estrictos con el horario de entrada, iniciaba a las 8 am y aun eran las 8 de la noche y seguía sentada frente a un computador. “Fue muy estresante, la empresa estuvo totalmente cerrada durante 3 meses, luego, cuando iniciamos fue algo difícil porque nuestro sistema no estaba adecuado al 100% para trabajar de manera remota. “Sufría mucho de ansiedad, debido a que no tenía los recursos para realizar el trabajo y las exigencias eran las mismas”.

### **Parte 3. Marco Metodológico**

### **3. Métodos y materiales**

#### **3.1 Perspectiva metodológica (enfoque)**

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, debido a que se realizarán encuestas para la recopilación de informaciones y datos, para estudiar la realidad en su contexto natural y cómo sucedió, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas y cuyos datos se recogen de manera objetiva y numérica, con el propósito de realizar inferencias.

#### **3.2 Diseño de investigación**

El diseño de esta investigación es no experimental, ya que no habrá manipulación de las variables ni aleatorización de estas. De campo, debido a que en el proceso de su realización se permitirán obtener datos de la realidad, sin manipularlos. Por su línea temporal, se considera transversal, ya que se estudiará el estrés y teletrabajo de los colaboradores de Montes y Merino S.R.L. en su estado actual.

#### **3.3 Tipo de investigación**

La investigación es de tipo descriptiva, debido a que con la misma se busca desglosar y describir el estrés y el teletrabajo utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes, en este caso lo fundamental e importante son las características observables y verificables.

#### **3.4 Unidad de Análisis, Población, Muestra y Tipo de Muestreo**

##### **3.4.1 Unidad de análisis**

La unidad de análisis de esta investigación está compuesta por colaboradores que brindan sus servicios en la empresa Montes y Merino S.R.L., Distrito Nacional, República Dominicana.

### 3.4.2 Población de estudio

La población de estudio está compuesta por 50 colaboradores involucrados en la modalidad del teletrabajo, entre estos, personal del nivel de la alta dirección, nivel de los mandos medios y nivel operativo, tanto hombres como mujeres que laboran actualmente en la empresa de Montes y Merino S.R.L.

Por ser una población pequeña se trabajará con todos los casos que cumplan los criterios de inclusión.

Tabla 5.

Población vinculada al estudio

	<b>Nivel de la alta dirección</b>	<b>Nivel de los mandos medios</b>	<b>Nivel operativo</b>
	3	19	28
<b>Total:</b>	50		

Fuente. Elaboración propia sustentado en organigrama empresa Montes y Merino

### 3.4.4 Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión que fueron considerados para tomar en cuenta la población de estudio son los siguientes: que fueran empleados de la empresa, que estuvieran laborando antes y durante la implementación de la modalidad del teletrabajo en la pandemia COVID-19 y por último que estén en disposición participar en la investigación.

## 3.5 Fuentes primarias y secundarias

### 3.5.1 Fuentes primarias

Como fuente primaria para la recolección de datos para llevar a cabo esta investigación se utilizaron los colaboradores de Montes y Merino S.R.L.

### 3.5.2 Fuentes secundarias

Como fuente secundaria para la recolección de datos científicos para llevar a cabo esta investigación se utilizaron, libros, artículos, estudios, revistas científicas y demás fuentes que fueron encontradas en la web.

### **3.6 Método de investigación**

El método utilizado es el analítico-deductivo, ya que una vez se obtengan los resultados de los instrumentos se procederá a dar las recomendaciones y conclusiones pertinentes de acuerdo con lo aplicado y cuyas informaciones obtenidas se utilizarán para evaluar los factores existentes a través de las respuestas obtenidas en la encuesta, dadas por cada colaborador perteneciente a la organización que haya cumplido con los criterios de inclusión. Se utilizará el método analítico para establecer la relevancia del tema de investigación, así como también ofrecer nuevas ideas sobre el mismo.

En este sentido, el análisis se utilizará para la separación del fenómeno en todos sus elementos con el fin de conocerlo a profundidad, y se sintetizará, para a partir de los resultados obtenidos, realizar una composición del todo.

### **3.7 Técnicas de recolección de datos**

La técnica de investigación utilizada es la encuesta, ya que a través de su realización se obtendrá y se elaboraran datos de modo rápido y eficaz. Al utilizar esta técnica se recogerá, se analizará y se procesaran una serie de informaciones de la población objeto de estudio.

El instrumento utilizado para la aplicación de la encuesta es el cuestionario, para profundizar a través de las informaciones siguiendo el hilo de las respuestas obtenidas.

#### **3.7.1 Instrumento de recolección**

Luego de haber seleccionado la población de estudio basada en los criterios de inclusión establecidos, se procedió a diseñar una encuesta con el objetivo de evaluar la incidencia del estrés laboral con la práctica del teletrabajo durante la pandemia COVID-19 en los colaboradores de Montes y Merino S.R.L. Se elaboró esta encuesta para mejor facilidad y rapidez en la administración de los datos y cuyo contenido son preguntas y respuestas cerradas.

Las preguntas que forman parte de la encuesta son elementos que se basan en el estrés laboral y el teletrabajo.

El tiempo de llenado del instrumento es de 5 minutos máximo, ya que contiene 17 preguntas cerradas elaboradas puntualmente para cada tema, cada pregunta consta de 4 a 10 respuestas dependiendo de la pregunta realizada.

El instrumento fue diseñado a partir de los objetivos, tanto general, como específicos planteados.

Luego de diseñar el instrumento se procedió a enviar a 3 expertos en la materia vía correo institucional, siendo estos profesores de la escuela de Psicología de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU), con el fin de realizar la validación de este, al cual estos respondieron agregándole sus comentarios y sugerencias para fines de mejoría y certificación de validación.

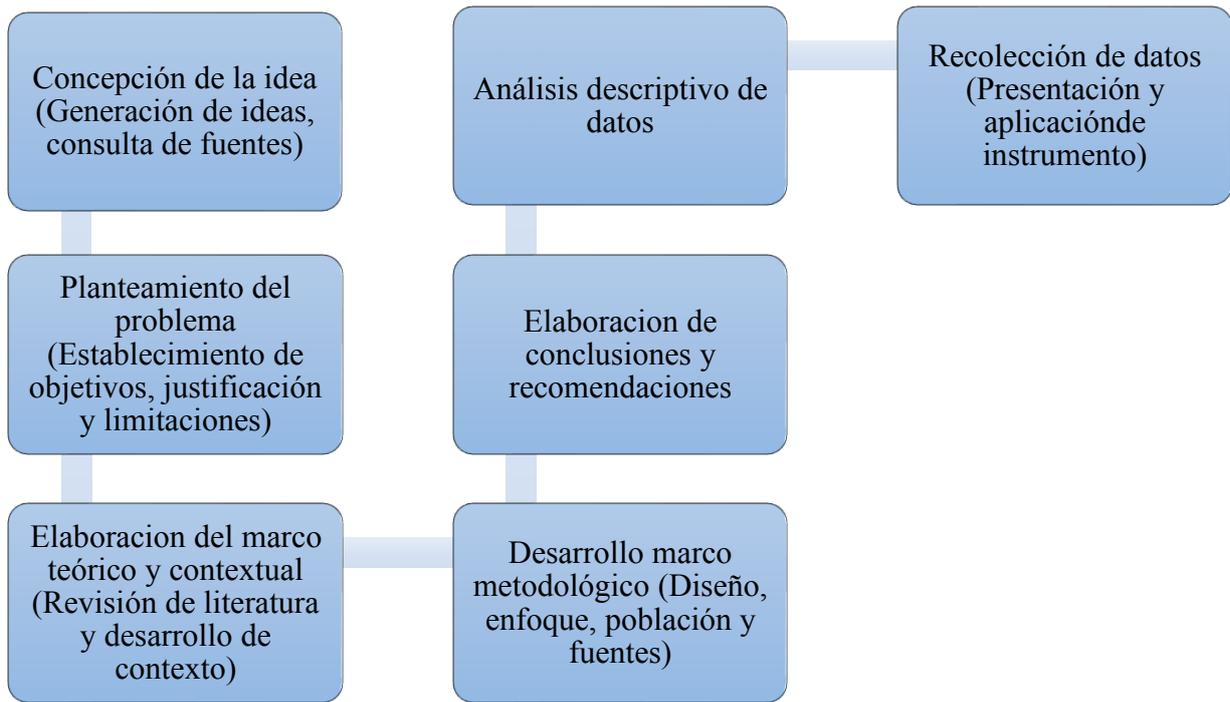
### **3.8 Métodos y técnicas de análisis de datos**

Los resultados obtenidos de la encuesta fueron graficados para representar el porcentaje de las respuestas arrojadas. El software utilizado para crear y procesar el cuestionario fue Google Form y la herramienta de Excel para la generación de tablas y gráficos para facilitar mejor la comprensión de las informaciones, las cuales serán presentadas en el informe final para generar análisis partiendo de los objetivos planteados.

### **3.9 Fases del proceso de investigación**

Para la realización de esta investigación de enfoque cuantitativo, se llevó a cabo una serie de fases, las cuales permitieron el cumplimiento de esta, como son:

Gráfico no. 2. Fases del proceso de la investigación cuantitativa



**Fuente:** Elaboración propia basada en fases de la investigación cuantitativa según Sampieri (2010)

### 3.10 Operacionalización de variables

Tabla 6:

Operacionalización de variables cuantitativas

# Obj.	Verbo	Variable	Definición de variable	Indicador	Fuente	Escala de medición	Valores
1.	Analizar	Estrés laboral y teletrabajo	<p>El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo.</p> <p>El teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del colaborador.</p>	Emociones presentadas frente al estrés laboral producida por la práctica del teletrabajo.	Colaboradores de Montes y Merino S.R.L.	Nominal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Malo</li> <li>2. Más o menos</li> <li>3. Bueno</li> <li>4. Muy Bueno</li> <li>5. Excelente</li> </ol>
2.	Indicar	Estrés laboral	Es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo.	Nivel de estrés laboral experimentado.	Colaboradores de Montes y Merino S.R.L.	Nominal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disminución de la productividad</li> <li>2. Mal humor</li> <li>3. Incapacidad para concentrarse</li> <li>4. Preocupación</li> </ol>
3.	Identificar	Estrategias de afrontamiento	Son las diferentes formas como las personas se enfrentan a sucesos estresantes.	Diferentes estrategias de afrontamientos frente al estrés laboral	Colaboradores de Montes y Merino S.R.L.	Nominal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificar métodos de acción</li> <li>2. Buscar el lado positivo</li> <li>3. Te niegas a todo</li> </ol>

# Obj.	Verbo	Variable	Definición de variable	Indicador	Fuente	Escala de medición	Valores
4.	Determinar	Teletrabajo y bienestar emocional	El teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del colaborador. Bienestar emocional se refiere a los sentimientos: cómo reconocerlos, expresarlos, y cómo encararlos de manera que contribuyan a tu tratamiento y recuperación.	Consecuencias de la modalidad del teletrabajo dentro del bienestar emocional	Colaboradores de Montes y Merino S.R.L.	Nominal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mal humor</li> <li>2. Sentimientos de falta de control</li> <li>3. Incapacidad para concentrarse</li> <li>4. Preocupación excesiva</li> </ol>
5.	Relacionar	Factores que inciden en el estrés laboral	El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo.	Factores que inciden en el estrés laboral al realizar la práctica del teletrabajo.	Colaboradores de Montes y Merino S.R.L.	Nominal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de materiales de trabajo</li> <li>2. Interrupciones familiares</li> <li>3. Comunicación organizacional deficiente</li> <li>4. Necesidad de realizar tareas del hogar</li> </ol>

**Fuente.** Elaboración propia Cristhiel y Yesica (2021).

## **Parte 4. Presentación de los resultados, conclusiones y recomendaciones**

## 4.1 Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del instrumento de evaluación aplicado, el cual consistió en la elaboración de una encuesta cerrada de 17 preguntas dirigida a los 50 colaboradores de Montes y Merino S.R.L. que estuvieron en la modalidad del teletrabajo.

### 4.1.2 Encuesta aplicada a los colaboradores de Montes y Merino S.R.L.

Tabla no. 7.

Consentimiento informado

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
Si	50	100%
No	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta de estrés laboral y teletrabajo aplicada a colaboradores de Montes y Merino (2021)

Gráfico no. 3

Consentimiento informado

50 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en tabla no. 7

Respecto a participar en la encuesta, se le presenta una pregunta de consentimiento informado donde los participantes indican si están de acuerdo o no con llenar el cuestionario para fines de estudio. El 100% respondió que sí.

Tabla no. 8.

Edad

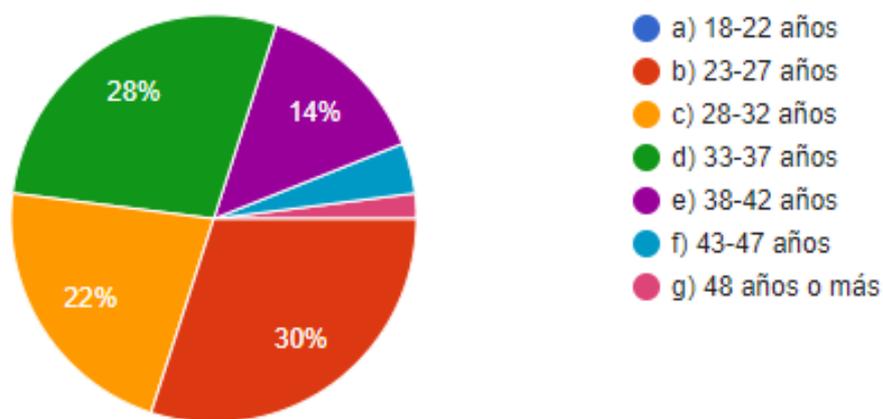
Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
18-22 años	0	0%
23-27 años	15	30%
28-32 años	11	22%
33-37 años	14	28%
38-42 años	7	14%
43-47 años	2	4%
48 años o más	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta de estrés laboral y teletrabajo aplicada a colaboradores de Montes y Merino (2021)

Gráfico no. 4

Edad

50 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en tabla no. 8

Con relación a las edades de los encuestados se observa que 0% está en el rango de 18 a 22 años, un 30% de 23 a 27 años, un 22% de 28 a 32 años, un 28 % corresponde al rango de 33 a 37 años, en el rango de 38 a 42 años un 14%, en el rango de 43-47 años un 4% y por último en el rango de 48 años o más un 2%.

Tabla no. 9.

Sexo

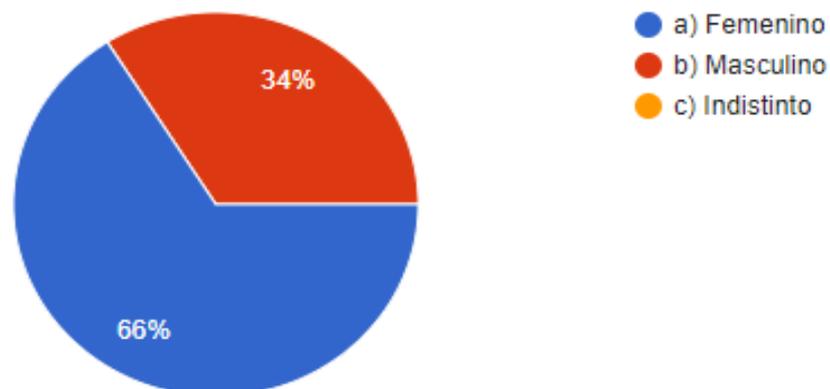
Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
Femenino	33	66%
Masculino	17	34%
Indistinto	0	0
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta de estrés laboral y teletrabajo aplicada a colaboradores de Montes y Merino (2021)

Gráfico no. 5

Sexo

50 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en tabla no. 9

En lo que se refiere al sexo de los encuestados, un 66% fueron mujeres, un 34% fueron hombres y un 0% indistinto.

Tabla no. 10.

Condición de salud por la cual estaban en teletrabajo.

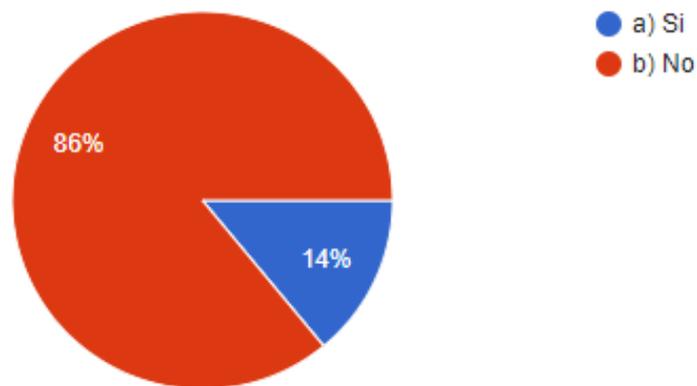
Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
Si	7	14%
No	43	86%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta de estrés laboral y teletrabajo aplicada a colaboradores de Montes y Merino (2021)

Gráfico no. 6

Condición de salud por la cual estaban en teletrabajo

50 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en tabla no. 10

En el gráfico no. 5 se observa que un 86% de los encuestados no tenían ninguna condición de salud por la cual deberían de estar en teletrabajo, mientras que el 14% si tenía alguna condición de salud.

Tabla no. 11.

### Tiempo que estuvieron en teletrabajo

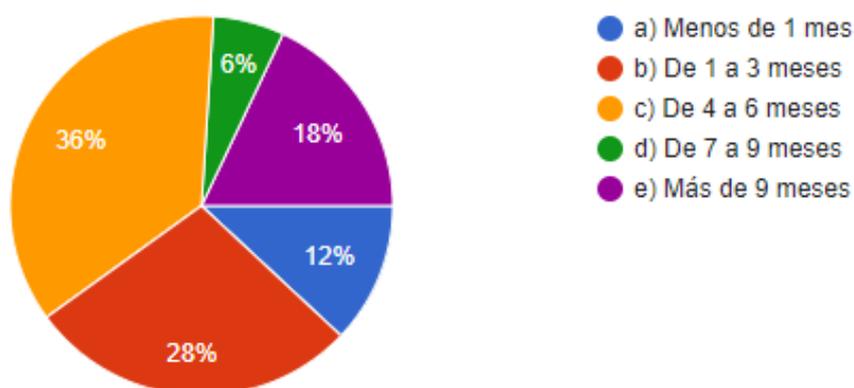
Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
Menos de 1 mes	6	12%
De 1 a 3 meses	15	28%
De 4 a 6 meses	11	36%
De 7 a 9 meses	14	6%
Más de 9 meses	7	18%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta de estrés laboral y teletrabajo aplicada a colaboradores de Montes y Merino (2021)

### Gráfico no. 7

#### Tiempo que estuvieron en teletrabajo

50 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en tabla no. 11

En el gráfico no. 6 se observa que un 12% de colaboradores estuvieron menos de 1 mes en teletrabajo, un 28% de 1 a 3 meses, un 36% de 4 a 6 meses, un 6% de 7 a 9 meses por último un 18% más de 9 meses.

### Tabla no. 12.

Horas diarias de labor en promedio durante la modalidad de teletrabajo por la pandemia COVID-19

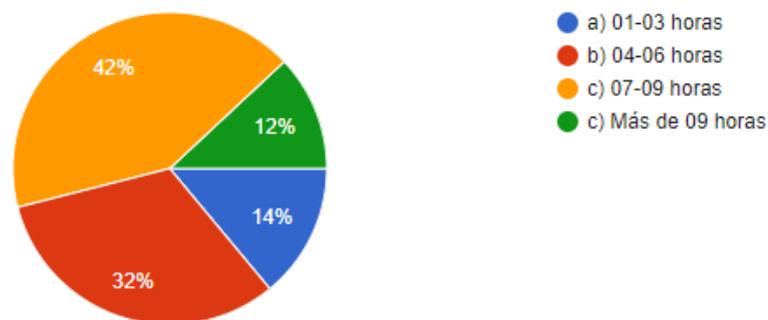
Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
01-03 horas	7	14%
04-06 horas	16	32%
07-09 horas	21	42%
Más de 09 horas	6	12%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta de estrés laboral y teletrabajo aplicada a colaboradores de Montes y Merino (2021)

Gráfico no. 8

Horas diarias de labor en promedio durante la modalidad de teletrabajo por la pandemia COVID-19

50 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en tabla no. 12

Con relación a las horas diarias en promedio que laboraron los colaboradores durante la modalidad de teletrabajo por la pandemia COVID-19, se refleja que un 14% laboro de 01 a 03 horas, un 32% de 04 a 06 horas, un 42% de 07-09 horas y por último un 12% laboro por más de 09 horas.

Tabla no. 13.

### Recursos laborales necesarios para estar en la modalidad teletrabajo

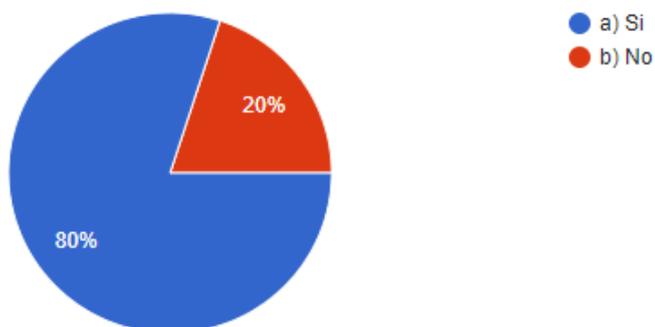
Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
Si	40	80%
No	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta de estrés laboral y teletrabajo aplicada a colaboradores de Montes y Merino (2021)

Gráfico no. 9

### Recursos laborales necesarios para estar en la modalidad teletrabajo

50 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en tabla no. 13

En el gráfico no. 8 se observa que un 80% de colaboradores en teletrabajo contaba con los recursos necesarios para estar en esta modalidad, mientras que un 20% no contaba con dichos recursos.

Tabla no. 14.

## Dificultades enfrentadas durante la práctica del teletrabajo

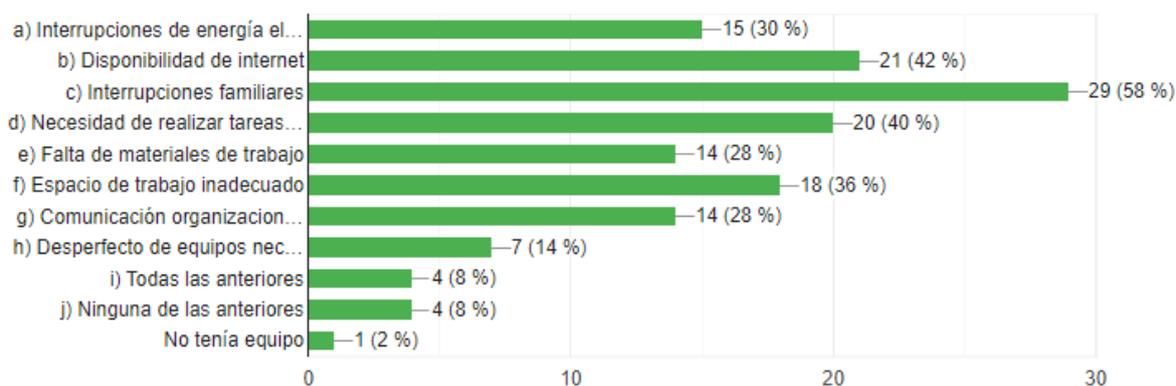
Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
Interrupciones de energía eléctrica	15	30%
Disponibilidad de internet	21	42%
Interrupciones familiares	29	58%
Necesidad de realizar tareas domésticas del hogar	20	40%
Falta de materiales de trabajo	14	28%
Espacio de trabajo inadecuado	18	36%
Comunicación organizacional deficiente	14	28%
Desperfecto de equipos necesarios	7	14%
Todas las anteriores	4	8%
Ninguna de las anteriores	4	8%

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta de estrés laboral y teletrabajo aplicada a colaboradores de Montes y Merino (2021)

### Gráfico no. 10

## Dificultades enfrentadas durante la práctica del teletrabajo

50 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en tabla no. 14

En el gráfico no. 9 se observa las dificultades que enfrentaron los colaboradores durante la práctica del teletrabajo en medio de la pandemia covid-19, un 30% de los encuestados confirmaron que tuvieron interrupciones de energía eléctrica, un 42% disponibilidad de internet, un 58% tuvo interrupciones familiares, un 40% tuvo necesidad de realizar tareas del hogar, un 28% tuvo falta de materiales de trabajo, un 36% no contaba con un espacio de trabajo adecuado, un 28% manifestó que hubo comunicación organizacional deficiente, mientras que un 14% tuvo desperfecto de equipos necesarios, un 8% manifestó tener todas las anteriores y ningunas de las anteriores.

Tabla no. 15

Subsidios recibidos por parte de la empresa durante la pandemia COVID-19

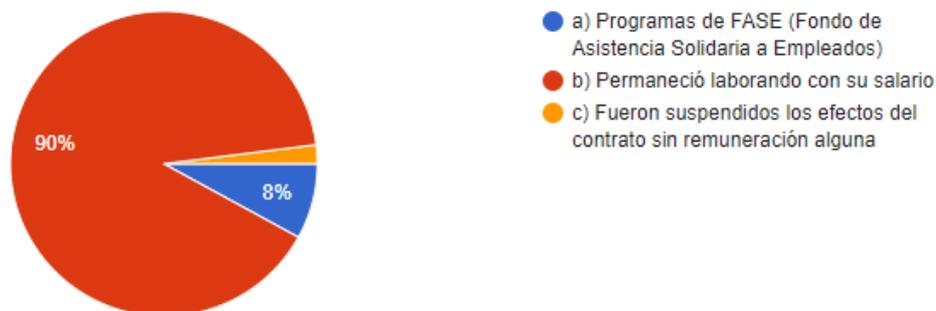
Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
Programas de FASE (Fondo de Asistencia Solidaria a Empleados)	4	8%
Permaneció laborando con su salario	45	90%
Fueron suspendidos los efectos del contrato sin remuneración alguna	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta de estrés laboral y teletrabajo aplicada a colaboradores de Montes y Merino (2021)

Gráfico no. 11.

Subsidios recibidos por parte de la empresa durante la pandemia COVID-19

50 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en tabla no. 15

En el gráfico 10, se observa que 90% de los colaboradores permanecieron laborando con su salario, el 8% fue añadido al programa fase (Fondo de Asistencia Solidaria a Empleados), mientras que solo para el 2% fueron suspendidos los efectos del contrato sin remuneración alguna.

Tabla no. 16

Emociones presentadas en la modalidad laboral del teletrabajo

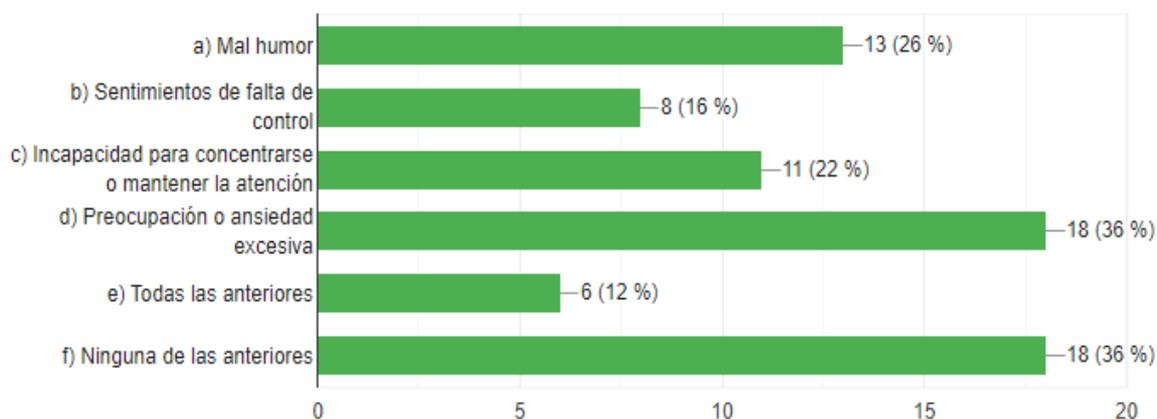
Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
Mal humor	13	26%
Sentimientos de falta de control	8	16%
Incapacidad para concentrarse o mantener la atención	11	22%
Preocupación o ansiedad excesiva	18	36%
Todas las anteriores	6	12%
Ninguna de las anteriores	18	36%

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta de estrés laboral y teletrabajo aplicada a colaboradores de Montes y Merino (2021)

Gráfico no. 12

Emociones presentadas en la modalidad laboral del teletrabajo

50 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en tabla no. 16

En el gráfico no. 11 se observa que el 26% de los colaboradores expresaron mal humor, 16% sentimientos de falta de control, 22% incapacidad para concentrarse o mantener la atención, 36% preocupación o ansiedad excesiva, 12% todas las anteriores, mientras que un 36% ningunas de las anteriores.

Tabla no. 17

Productividad laboral estando en la modalidad teletrabajo

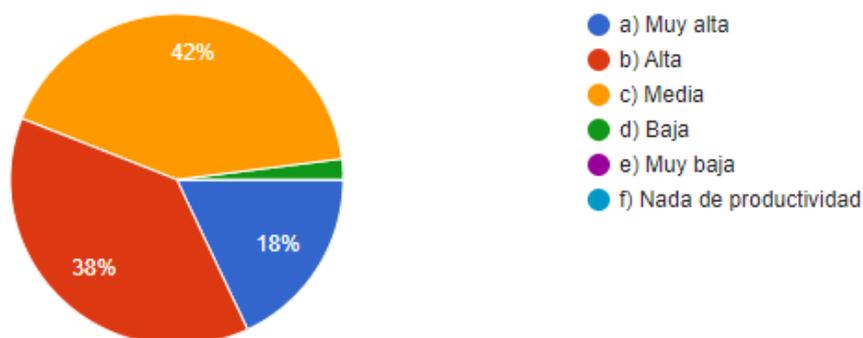
Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
Muy alta	9	18%
Alta	19	38%
Media	21	42%
Baja	1	2%
Muy baja	0	0
Nada de productividad	0	0
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta de estrés laboral y teletrabajo aplicada a colaboradores de Montes y Merino (2021)

Gráfico no. 13

Productividad laboral estando en la modalidad teletrabajo

50 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en tabla no. 17

En el gráfico no. 12, se observa como los colaboradores evaluarían su productividad estando en la modalidad del teletrabajo, el 18% respondió que muy alta, el 38% alta, el 42% media, el 2% baja, mientras que ningunos seleccionaron ni muy baja ni nada de productividad.

Tabla no. 18

Responsabilidad laboral al estar en la modalidad teletrabajo que cuando estaban en la oficina de manera presencial

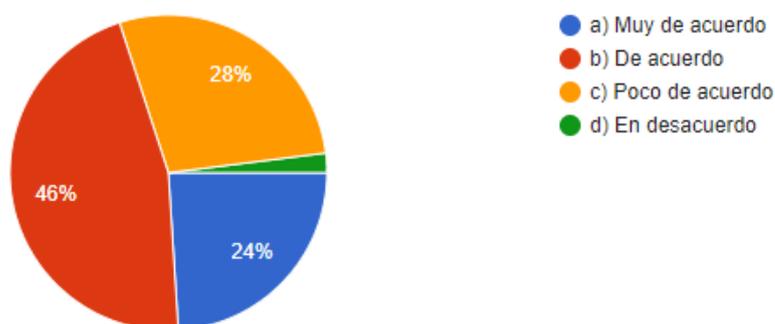
Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	12	24%
De acuerdo	23	46%
Poco de acuerdo	14	28%
En desacuerdo	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta de estrés laboral y teletrabajo aplicada a colaboradores de Montes y Merino (2021)

Gráfico no. 14

Responsabilidad laboral al estar en la modalidad teletrabajo que cuando estaban en la oficina de manera presencial

50 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en tabla no. 18

Con relación al gráfico no.13, donde se le pregunta a los encuestados si consideran que tuvieron mayor responsabilidad laboral al estar en la modalidad del teletrabajo que cuando estaban en la oficina de manera presencial, un 24% respondió que estaba muy de acuerdo, un 46% de acuerdo, un 28% poco de acuerdo y solo un 2% respondió que estaba en desacuerdo.

Tabla no. 19

Modalidad del teletrabajo o laborando presencial en la empresa

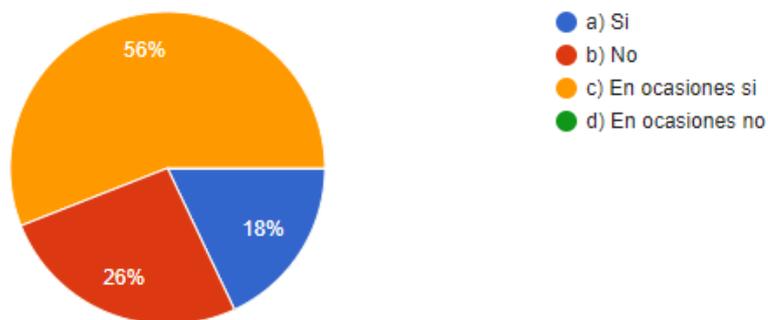
Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	18%
No	13	26%
En ocasiones si	28	56%
En ocasiones no	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta de estrés laboral y teletrabajo aplicada a colaboradores de Montes y Merino (2021)

Gráfico no. 15

Modalidad del teletrabajo o laborando presencial en la empresa

50 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en tabla no. 19

En el gráfico no. 13, se observa que un 18% del personal de Montes y Merino S.R.L. siente que es mejor estar en la modalidad del teletrabajo que laborando presencial en la empresa, un 26% respondió que no, mientras que el mayor porcentaje es de 56% y corresponde a los colaboradores que respondieron que en ocasiones si sintieron que es mejor laborar en teletrabajo que presencial en la empresa.

Tabla no. 20

Consideración de que si las emociones afectaron el rendimiento laboral estando en teletrabajo

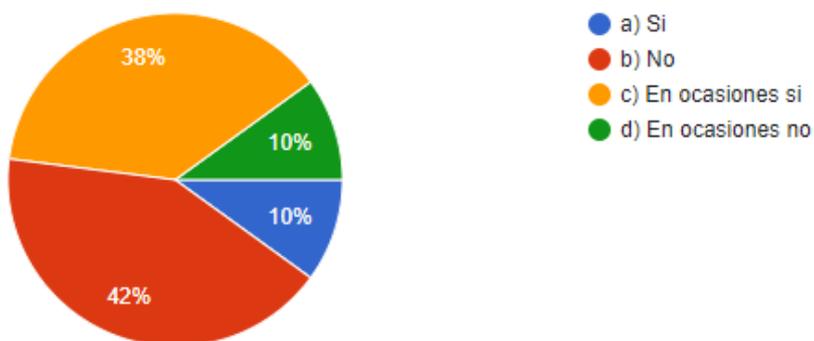
Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	10%
No	21	42%
En ocasiones si	19	38%
En ocasiones no	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta de estrés laboral y teletrabajo aplicada a colaboradores de Montes y Merino (2021)

Gráfico no. 16

Consideración de que si las emociones afectaron el rendimiento laboral estando en teletrabajo

50 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en tabla no. 20

En el gráfico no. 14, se observa que un 10% de colaboradores consideraron que sus emociones afectaron su rendimiento laboral estando en teletrabajo, a un 42% no le afectó, a un 38% en ocasiones si y a un 10% en ocasiones no.

Tabla no. 21

Emociones que experimentadas al momento de recibir la noticia de que trabajarías de manera remota (teletrabajo)

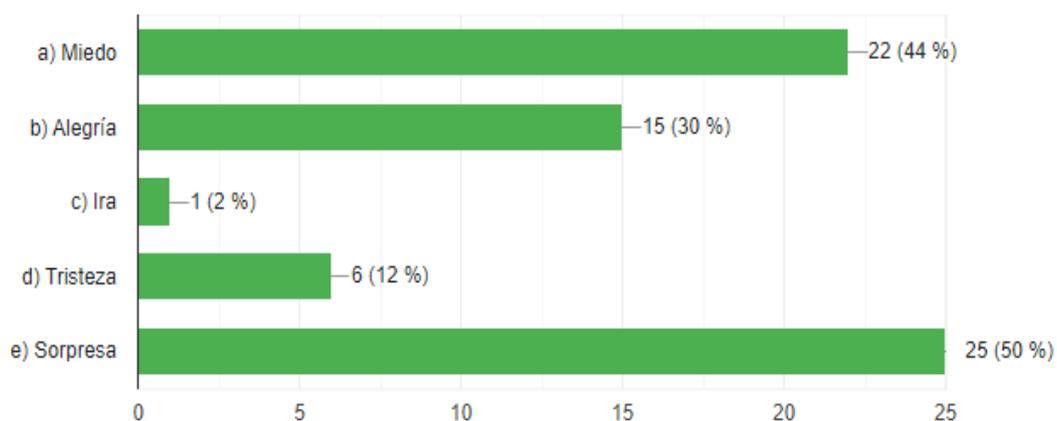
Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
Miedo	22	44%
Alegría	15	30%
Ira	1	2%
Tristeza	6	12%
Sorpresa	25	50%

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta de estrés laboral y teletrabajo aplicada a colaboradores de Montes y Merino (2021)

Gráfico no. 17

Emociones que experimentadas al momento de recibir la noticia de que trabajarías de manera remota (teletrabajo)

50 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en tabla no. 21

En el gráfico no. 14 se observa que el 44% de los encuestados experimentaron miedo, el 30% experimento alegría, el 2% ira, el 12% experimento la emoción de tristeza, mientras que el 50% de los encuestados experimento la emoción de sorpresa al momento de recibir la noticia de que trabajaría en teletrabajo.

Tabla no. 22.

Sentimiento de estar emocionalmente agotado estando en teletrabajo

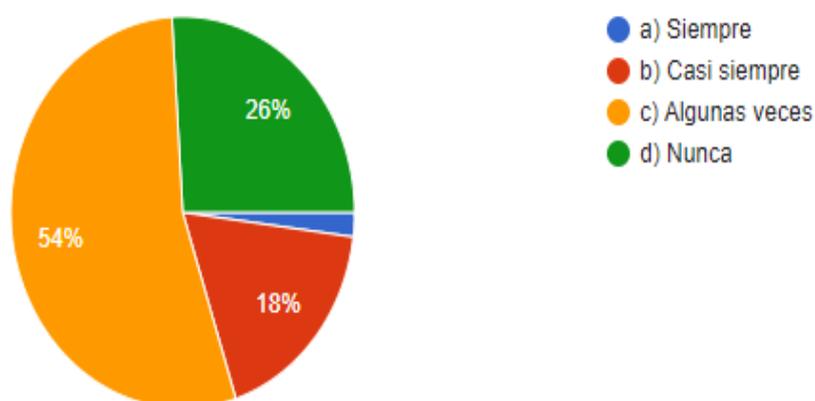
Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	2%
Casi siempre	9	18%
Algunas veces	27	54%
Nunca	13	26%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta de estrés laboral y teletrabajo aplicada a colaboradores de Montes y Merino (2021)

Gráfico no. 18

Sentimiento de estar emocionalmente agotado estando en teletrabajo

50 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en tabla no. 22

Para la pregunta 15 del cuestionario de que, si el colaborador ha sentido que esta emocionalmente agotado, un 2% respondió que siempre, 18% respondió que casi siempre, un 54% respondió que algunas veces, mientras que un 26% respondió que nunca se ha sentido emocionalmente agotado en teletrabajo.

Tabla 23.

Manifestaciones de estrés sentidas estando en teletrabajo

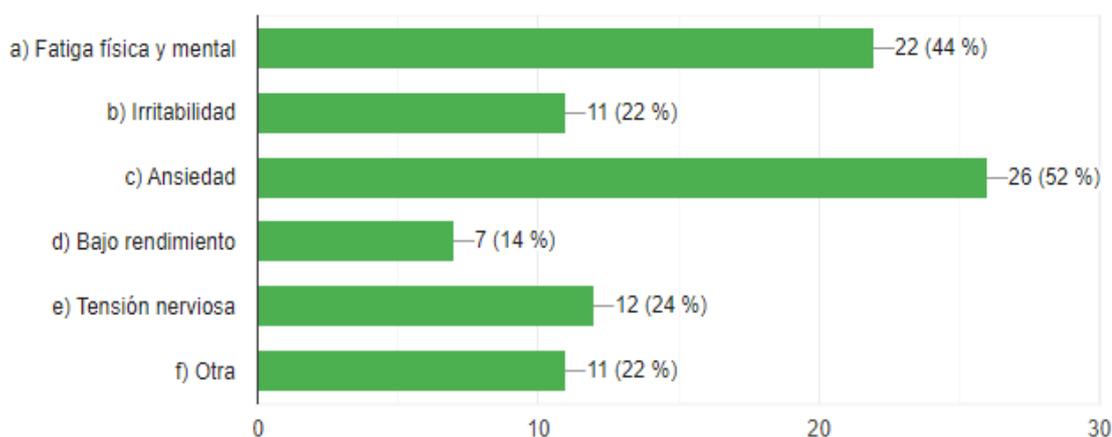
Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Fatiga física y mental	22	44%
Irritabilidad	11	22%
Ansiedad	26	52%
Bajo rendimiento	7	14%
Tensión nerviosa	12	24%
Otra	11	22%

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta de estrés laboral y teletrabajo aplicada a colaboradores de Montes y Merino (2021)

Gráfico no. 19

Manifestaciones de estrés sentidas estando en teletrabajo

50 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en tabla no. 23

Para el gráfico no. 18 donde se le indica a los encuestados que encierren las manifestaciones de estrés sentidas estando en teletrabajo, el 44% respondió que sintió fatiga física y mental, el 22% irritabilidad, el 14% sintió ansiedad, el 24% sintió tensión nerviosa, mientras que el 22% sintió otra manifestación.

Tabla no. 24.

Estrategias de afrontamiento en situaciones estresantes durante el teletrabajo

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Planificas métodos de acción	15	30%
Buscas el lado positivo del problema, apoyándote en amigos y familiares	33	66%
Te niegas a todo y evitas actividades que recuerden el problema	2	4%
Total	50	100%

Gráfico no. 20

Estrategias de afrontamiento en situaciones estresantes durante el teletrabajo

50 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en tabla no. 24

En el gráfico no. 19 el cual se basa en la pregunta de cómo afronta el colaborador la situación cuando siente que está en situaciones estresantes estando en teletrabajo, un 30% respondió que planifica métodos de acción, un 66% respondió que busca el lado positivo del problema apoyándose en amigos y familiares mientras que un 4% se niega a todo y evita actividades que le recuerden el problema.

## 4.2 Análisis de los resultados

En la presente investigación se recopilaron datos de una población de 50 colaboradores de la empresa Montes y Merino S.R.L. Los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores presentan una diferencia en cuanto al porcentaje de empleados, donde el 66% es femenino y ronda de 18 a 32 años y el 34% masculino rondando de 23 a 27 años. Entre ambos se presenta una estadística de edades de un 4% de 43 a 47 años y un mínimo porcentaje es de 48 años o más.

Así mismo, se midió el porcentaje de colaboradores que estaban durante el teletrabajo, el 14% de los encuestados estuvieron en teletrabajo por alguna condición de salud, mientras que el mayor porcentaje no tenía ninguna condición. Se observó que el 12% de los encuestados estuvo menos de 1 mes en teletrabajo, el 28% de 1 a 3 meses, el mayor porcentaje de 4 a 6 meses, un ligero porcentaje de 7 a 9 meses y un 18% más de 9 meses.

En cuanto a las horas promedio que laboraron en teletrabajo por la pandemia COVID-19, un 14% laboró de 01-03 horas, un 32% de 04-06 horas, un 42% de 07-09 horas y el 12% laboró por más de 09 horas.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2020) existen varios factores que determinan si un trabajo puede realizarse desde casa, de acuerdo con los diferentes niveles de desarrollo económico y del cual se pudo constatar que, en lo que se refiere a recursos necesarios y dificultades encontradas durante la práctica del teletrabajo, un 20% no contaba con los recursos necesarios, mientras que el mayor porcentaje sí. Un 30% de los encuestados tuvo interrupciones de energía eléctrica, el 42% no contaba con disponibilidad de internet, un 58% manifestó que una de las dificultades que enfrentaron fue la de tener interrupciones familiares mientras estaban en teletrabajo. Otras de las dificultades más predominantes fue la necesidad de realizar tareas del hogar y no contar con un espacio de trabajo adecuado, lo que afirma que estos factores son determinantes e importantes para trabajar desde el hogar.

El 90% de los encuestados manifestaron que permanecieron laborando con su salario, esto quiere decir que la empresa no puso a todo su personal en el Programa FASE, solo un 8% de estos, mientras que un 2% le fue suspendido ellos efectos del contrato sin remuneración alguna.

Dentro de la encuesta, se abordó como los colaboradores se sentían en sus estados emocionales durante el teletrabajo, estos en su mayoría manifestaron sentimientos de preocupación o ansiedad excesiva, mal humor e incapacidad para concentrarse o mantener la atención, lo que quiere decir que los colaboradores experimentan efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés, según Blanco (2018). También afirma lo expuesto por Medina (2020) las emociones son mecanismos que nos ayudan a reaccionar con rapidez ante acontecimientos inesperados que funcionan de manera automática, son impulsos para actuar. Cada emoción prepara al organismo para una clase distinta de respuesta, incluso las emociones más desagradables tienen funciones importantes en la adaptación social y el ajuste personal.

Otro de los factores evaluados fue productividad, el cual el 18% de los encuestados evaluó su productividad como muy alta estando en teletrabajo, un 38% alta, un 42% y el porcentaje más alto media y el 2% baja. En este ámbito también un 24% consideró estar muy de acuerdo con tener mayor responsabilidad laboral al estar en teletrabajo que cuando estaba en la oficina de manera presencial, un 46% estuvo de acuerdo y un 28% poco de acuerdo.

Se les preguntó a los encuestados si sentían que es mejor estar en la modalidad del teletrabajo que laborando presencial en la empresa, a lo que el 18% respondió que sí, un 26% respondió que no y el 56% respondió que en ocasiones si sienten que es mejor estar en teletrabajo, esto se debe a que los trabajadores ven nuevas oportunidades de mejora y beneficios al trabajar desde casa, para algunos es muy gratificante ya que las horas que usaban para

movilizarse y llegar a una oficina o lugar de trabajo, ahora las invierten en compartir con su familia de acuerdo con lo expuesto por (Rodriguez Martin & Pardo Diaz, 2020).

Con relación al aspecto emocional, un 38% de los encuestados manifestaron que en ocasiones sí, sus emociones afectaron su rendimiento laboral estando en teletrabajo, y un 42% no les afectó. Las mayores emociones experimentadas fueron la sorpresa y el miedo. En este sentido, también se les preguntó si estaban emocionalmente agotados, el cual un 18% respondió que casi siempre, un 54% respondió que algunas veces y un 26% respondió que nunca, lo que quiere decir que el mayor porcentaje algunas veces se sentía emocionalmente agotado.

En cuanto al afrontamiento, se les preguntó a los encuestados que como afrontaban el estrés, el cual el mayor porcentaje 66% respondió que buscaba el lado positivo del problema, apoyándose en familiares y amistades y el 30% planificaba métodos de acción, lo que significa que el mayor porcentaje de los encuestados regula conscientemente sus emociones, esto confirma lo expuesto por Herbert (2004), cuanto mayor es la red de apoyos y la calidad de estos a disposición del trabajador, menor cansancio emocional y despersonalización, es decir, que esas variables ambientales se basan en el apoyo entre iguales y el apoyo por mandos medios/superiores.

### **4.3 Conclusiones**

Luego de finalizar el proceso investigativo, el cual contiene un objetivo general y cuatro objetivos específicos, se concluye, en destacar los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa para dar respuesta a estos objetivos.

Para dar respuesta al primer objetivo específico de la investigación el cual busca indicar las manifestaciones de estrés laboral experimentadas por los colaboradores de la empresa Montes y Merino S.R.L., se les pidió a los colaboradores encerrar en la encuesta las manifestaciones de estrés sentidas estando en teletrabajo y su mayoría expresaron haber tenido sentido ansiedad, fatiga física, mental y tensión nerviosa, lo cual confirma lo citado por Blanco (2018), son posibles efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta ante situaciones estresantes.

El bienestar emocional es importante para la salud física, sin embargo, no le prestamos la atención que requiere. En distintas ocasiones, cuando pasamos por un periodo emocional complicado, no sabemos cómo actuar ante la situación y nos quedamos estancados en lo que sentimos en ese momento, saber que somos capaces de buscar una solución.

En este sentido, dando respuesta al segundo objetivo el cual consiste en determinar las consecuencias de la modalidad del teletrabajo dentro del bienestar emocional percibido por los colaboradores. En la encuesta realizada la mayor parte de los encuestados respondieron que presentaron preocupación o ansiedad excesiva, mal humor e incapacidad para concentrarse, lo que confirma que el teletrabajo generó ciertas consecuencias en los colaboradores durante la labor a distancia para ser productivo en su jornada laboral.

Algo muy importante a destacar, es que, a pesar de que los colaboradores expresaron que tuvieron dificultades en teletrabajo, estos calificaron sus niveles de productividad como medio y alto. De igual forma se les preguntó, ¿en qué modalidad se sentían más a gusto?, a la cual el mayor porcentaje de los encuestados respondió que prefieren la modalidad presencial y que en

ocasiones en teletrabajo, lo que quiere decir que los colaboradores a pesar de las circunstancias y de la pandemia se sintieron eficientes y productivos en su trabajo.

Uno de los problemas más habituales hoy en día relacionados con el teletrabajo es el estrés laboral. En este ámbito, se elaboró un tercer objetivo, el cual consiste en relacionar los factores que inciden en el estrés laboral al realizar la práctica del teletrabajo. Teniendo en cuenta esto la encuesta aplicada a los colaboradores arrojó que tuvieron alta incidencia de dificultades durante el teletrabajo, tales como, interrupciones familiares, disponibilidad de internet, interrupciones de energía eléctrica, necesidad de realizar tareas del hogar y espacio de trabajo inadecuado, lo cual esto indica que estas dificultades fueron las que incidieron en que los colaboradores sintieran estrés, ya que en su mayoría mostraron ansiedad excesiva y mal humor al estar durante la modalidad del teletrabajo.

Tomando en cuenta que es de mucha importancia buscar estrategias para enfrentar una crisis ante situaciones estresantes, las cuales muestran las distintas alternativas de respuesta que poseen los colaboradores para enfrentar situaciones, se planteó un cuarto objetivo el cual busca identificar las estrategias de afrontamiento en la empresa frente al estrés laboral generado por la pandemia Covid-19, el mayor porcentaje de los encuestados respondió que buscaba el lado positivo del problema, apoyándose en amigos y familiares, mientras que el otro porcentaje respondió que planificaba métodos de acción. Con estos resultados se concluye que, la mayor parte de los colaboradores experimentan respuestas positivas ante situaciones estresantes.

Y que, en consecuencia, los episodios de estrés en los colaboradores se debieron a factores influyentes tales como, no contar con las condiciones aptas para la práctica del teletrabajo, agotamiento físico, mal humor, entre otros. Y a partir de los resultados obtenidos con respecto a las posibles incidencias del estrés en el teletrabajo, la respuesta es sí, los colaboradores experimentaron estrés durante el teletrabajo producido por la pandemia COVID-19.

#### **4.4 Recomendaciones**

De acuerdo con los resultados de la investigación y las conclusiones ajustadas al contexto en particular, se presenta la siguiente lista de recomendaciones para los colaboradores y la organización.

- Ofrecer a los colaboradores la facilidad para que se adecuen los espacios desde donde ahora realizan sus labores (tales como proporcionar equipos tecnológicos, mobiliario, etc.).
- En cuanto al estrés laboral, balancear la carga de tareas a cada colaborador en la modalidad del teletrabajo a fin de no desgastarlos ni disminuir su rendimiento, de acuerdo con los recursos disponibles, conocimientos y habilidades; repartir los proyectos entre varias personas para que todos los colaboradores puedan contribuir con sus conocimientos y lleguen a un fin común que contribuya con la empresa, esto también ayudara a mantener el bienestar emocional de los colaboradores.
- Iniciar un proceso continuo de capacitación que permita al personal que este en teletrabajo tener mayor dominio de las herramientas tecnológicas y manejo de las TICs, que se requieren para el desempeño de sus funciones.
- Mantener un acercamiento con los encargados y supervisores de área con el objetivo de reducir la incertidumbre de que puedan ser parados o despedidos.
- Sugerir la adquisición de un software de gestión de equipos, basada en equipos ágiles, y facilitar la revisión periódica de la carga laboral de cada colaborador con respecto a la posición que ocupa y las metas conferidas. Esto con el objetivo de eficientizar el uso del tiempo en teletrabajo y disminuir el estrés laboral generado por las dificultades mencionadas en los análisis de los resultados.
- Realizar reuniones de equipo periódicamente (semanales y mensuales) entre el nivel de alta dirección y mandos medios, y estos a su vez entre el personal operativo a fin de

facilitar la corrección de fallos, aumentar la confianza del grupo de trabajo y facilitar la adopción de soluciones, mientras estén en teletrabajo.

## **Parte 5. Referencias bibliográficas**

- ABOGADOSDQ. (2020). *El Teletrabajo en la República Dominicana. Ventajas, desventajas y regulación*. Recuperado el Julio de 2021, de <https://abogadosdq.com/el-teletrabajo-en-la-republica-dominicana-ventajas-desventajas-y-regulacion/>
- Asociación de Especialistas en Prevención y Salud Laboral de Barcelona. (25 de Julio de 2016). *¿Qué es el estrés? Causas y síntomas*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2021, de <https://www.aepsal.com/estres-causas-y-sintomas/>
- Asociación de Estudiantes de Medicina para Proyectos e Intercambios [AEMPPI] . (15 de Diciembre de 2017). *Patch Adams: el médico que se juró nunca más tener un mal día*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2021, de [https://www.elsevier.com/es-connect/actualidad-sanitaria/patch-adams-el-medico-que-se-juro-nunca-mas-tener-un-mal-dia](https://www.elsevier.com/es/connect/actualidad-sanitaria/patch-adams-el-medico-que-se-juro-nunca-mas-tener-un-mal-dia)
- Asociación de Psicólogos Americanos [APA]. (2013). *Comprendiendo el estrés crónico*. Recuperado el Julio de 2021, de <https://www.apa.org/topics/stress/estres-cronico>
- Barrio, J., García, M.R., Ruiz, L., & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *Redalyc.org*, 1(1), 37-48. Recuperado el 04 de Noviembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Berrío García, N., & Mazo Zea, R. (Julio-Diciembre de 2011). Estrés Académico. *Dialnet*, 3(2), 65-82. Recuperado el 04 de Noviembre de 2021
- Bienestando By Securistas Direct. (13 de Abril de 2020). *Bienestar emocional: importancia y cómo cuidar de él*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2021, de <https://bienestando.es/bienestar-emocional/>
- Blanco, E. (31 de Octubre de 2019). *Consecuencias del estrés*. Recuperado el 28 de Octubre de 2021, de <https://psicologosoviedo.com/especialidades/problemas-laborales/estres-negativo/>
- Chóliz Montañés, M. (2005). *Psicología de la emoción: El proceso emocional*. Recuperado el 27 de Octubre de 2021, de <https://www.uv.es/choliz/Proceso%20emocional.pdf>
- Coduti, P. S., Gattás, Y. B., Sarmiento, S. L., & Schimid, R. A. (2013). *ENFERMEDADES LABORALES: Cómo afectan el entorno organizacional*. Recuperado el 15 de Agosto de 2021, de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf)
- Daneri, D. (2012). *Psicobiología del Estrés*. Recuperado el Julio de 2021, de [https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/electivas/090\\_comportamiento/material/tp\\_estres.pdf](https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf)
- Deutsche Welle. (06 de Marzo de 2020). *OMS: el impacto psicológico del COVID-19 en la sociedad no debe ser ignorado*. Recuperado el 31 de Octubre de 2020, de <https://www.dw.com/es/oms-el-impacto-psicol%C3%B3gico-del-covid-19-en-la-sociedad-no-debe-ser-ignorado/a-52925095>
- Espina, M. (18 de Julio de 2017). *El afrontamiento: ¿Cómo afrontamos el estrés?* Recuperado el 05 de Noviembre de 2021, de <https://marisaespina.com/afrontamiento-afrontamos-estres/>
- Goleman, D. (2007). *Inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires: Ediciones B Argentina S.A. Recuperado el 04 de Noviembre de 2021

- Guayasamín-Cantos, Y. T., & Ramos-Alfonso, Y. (Julio de 2020). Evaluación del estrés laboral en las condiciones del teletrabajo en una Institución Fiscal de enseñanza media en Manabí, Ecuador. *Polo del conocimiento*, 5(07), 15. Recuperado el 28 de Mayo de 2021, de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1527/2837#>
- Guerrero Barona, E. (1997). *Salud, estrés y factores psicológicos*. Recuperado el Julio de 2021, de <https://mascvuex.unex.es/revistas/index.php/campoabierto/article/view/2764/1848>
- Guevara Alban, G., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 11. Recuperado el 12 de Octubre de 2021, de <file:///C:/Users/c.contreras/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>
- Guillén, Á. L. (10 de Junio de 2021). *Estrés laboral, la otra cara de la pandemia*. Recuperado el Agosto 16 de 2021, de [https://www.abc.es/economia/abci-estres-laboral-otra-cara-pandemia-202106100125\\_noticia.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.abc.es%2Feconomia%2Fabci-estres-laboral-otra-cara-pandemia-202106100125\\_noticia.html](https://www.abc.es/economia/abci-estres-laboral-otra-cara-pandemia-202106100125_noticia.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.abc.es%2Feconomia%2Fabci-estres-laboral-otra-cara-pandemia-202106100125_noticia.html)
- Guzmán, M. B. (Mayo de 2003). El estrés en el trabajo. *Scielo*(12). Recuperado el 28 de Octubre de 2021
- Hernán, P. (06 de Mayo de 2021). *Por qué es tan importante cuidar tu bienestar emocional*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2021, de <https://www.hola.com/estar-bien/galeria/20210105182031/mejorar-bienestar-emocional-psicologia/1/>
- Hernández Mendoza, E., Cerezo Reséndiz, S., & López Sandoval, G. (2007). *Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2021, de [medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim073h.pdf](http://medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim073h.pdf)
- Ibáñez, U. A. (23 de Abirl de 2021). *Buenas prácticas para el teletrabajo en pandemia*. Recuperado el 13 de Agosto de 2021, de <https://noticias.uai.cl/buenas-practicas-para-el-teletrabajo-en-pandemia/>
- Instituto Tecnológico de Santo Domingo [INTEC]. (30 de Abril de 2020). *Especialistas afirman COVID-19 provocará segunda pandemia relativa a la salud mental*. Recuperado el 19 de Agosto de 2021, de <https://www.intec.edu.do/prensa/notas-de-prensa/item/especialistas-afirman-covid-19-provocara-segunda-pandemia-relativa-a-la-salud-mental>
- Lasa, N. B. (2020). *Las consecuencias de la covid-19 y el confinamiento*. Informe de Investigación, Universidad Del Pais Vasco, España. Recuperado el 23 de Octubre de 2020, de [https://www.ub.edu/web/ub/ca/menu\\_eines/noticias/docs/Consecuencias\\_psicologicas\\_COVID-19.pdf](https://www.ub.edu/web/ub/ca/menu_eines/noticias/docs/Consecuencias_psicologicas_COVID-19.pdf)
- Marroquín, W. S. (2020). EL TELETRABAJO EN EL COVID-19. *CienciAmérica*, 9(2). Recuperado el 26 de Mayo de 2021, de <file:///C:/Users/c.contreras/Downloads/Dialnet-ElTeletrabajoEnElCOVID19-7746439.pdf>
- Médicos y pacientes. (28 de Mayo de 2019). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado”*. Recuperado el 01 de Octubre de 2021, de

- <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
- Médicos, E. d. (08 de Enero de 2020). *Síndrome de burnout o de desgaste profesional*. Recuperado el Octubre 01 de 2021, de <https://ada.com/es/conditions/burnout/>
- Medina, G. (Octubre de 2020). *Gestión de las emociones. Inteligencia emocional para el desarrollo personal, interpersonal y el aprendizaje*. Recuperado el 28 de Octubre de 2021, de <https://ebg.ec/wp-content/uploads/2020/10/SYLLABUS-INTELIGENCIA-EMOCIONAL.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. (27 de Marzo de 2020). *MSP brinda soporte emocional en coordinación con otras entidades*. Recuperado el 25 de Octubre de 2020, de <https://www.msp.gob.do/web/?p=6819>
- Ministerio de Salud Pública. (14 de Diciembre de 2020). *Salud mental realiza conservatorio sobre “teletrabajo”*. Recuperado el Julio de 2021, de <https://www.msp.gob.do/web/?p=9772>
- Navarro Soria, I., López Monsalve, B., Heliz Llopis, J., & Real Fernández, M. (Julio-Septiembre de 2018). *Estrés laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4959/495958406003/495958406003.pdf>
- Observatorio MIPYMES. (2020). *Mipymes Dominicanas ante el COVID-19*. Observatorio Mipymes,, Santo Domingo. Recuperado el 24 de Octubre de 2020, de [https://www.micm.gob.do/images/pdf/publicaciones/libros/boletin/2020/07-julio/Boletin\\_Especial\\_-\\_Mipymes\\_Dominicanas\\_ante\\_el\\_COVID-19.pdf](https://www.micm.gob.do/images/pdf/publicaciones/libros/boletin/2020/07-julio/Boletin_Especial_-_Mipymes_Dominicanas_ante_el_COVID-19.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (07 de Abril de 2020). *El Covid-19 y el mundo del trabajo*. Recuperado el 25 de Octubre de 2020, de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_740981.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_740981.pdf)
- Organización Internacional Del Trabajo [OIT]. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 antes y después de ella*. Recuperado el Julio de 2021, de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)
- Organización Mundial de La Salud [OMS]. (29 de Junio de 2020). *Cronología de la respuesta de la OMS a la COVID-19*. Recuperado el 01 de Noviembre de 2020, de <https://www.who.int/es/news/item/29-06-2020-covidtimeline>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2020). *Cuidar nuestra salud mental*. Recuperado el 31 de Octubre de 2020, de [https://www.who.int/es/campaigns/connecting-the-world-to-combat-coronavirus/healthyathome/healthyathome---mental-health?gclid=EAIaIQobChMImNX1yrXl7AIVC4vICh1xwAbwEAAYASAAEgLMCvD\\_BwE](https://www.who.int/es/campaigns/connecting-the-world-to-combat-coronavirus/healthyathome/healthyathome---mental-health?gclid=EAIaIQobChMImNX1yrXl7AIVC4vICh1xwAbwEAAYASAAEgLMCvD_BwE)
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Recuperado el 01 de Noviembre de 2020, de <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

- Papeles del Psicólogo. (2002). Teletrabajo y Salud: Un nuevo reto para la psicología. *Redalyc*, 83, 55-61. Recuperado el 28 de Mayo de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf>
- Portal Oficial del Estado Dominicano. (s.f.). Recuperado el 10 de Agosto de 2021, de <https://dominicana.gob.do/index.php/component/k2/item/88-micro-pequenas-y-medianas-empresas-mipymes>
- Resumen de Salud. (19 de Junio de 2020). *Las consecuencias del encierro por COVID-19 en Rep. Dominicana*. Recuperado el 25 de Agosto de 2021, de [resumendesalud.net/60-infectologia/22027-las-consecuencias-del-encierro-por-covid-19-en-rep-dominicana](https://resumendesalud.net/60-infectologia/22027-las-consecuencias-del-encierro-por-covid-19-en-rep-dominicana)
- Rodriguez Martin, D., & Pardo Diaz, M. (Mayo de 2020). *ENSAYO: EL TELETRABAJO EN TIEMPOS DE COVID-19*. Recuperado el Julio de 2020, de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24640/1/ENSAYO%20El%20teletabajo%20en%20tiempos%20de%20COVID-19.pdf>
- Rodríguez Meléndez, Y. C. (28 de Enero de 2016). *Las emociones en el proceso de enseñanza-aprendizaje*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2021, de [https://vinculando.org/psicologia\\_psicoterapia/emociones-proceso-ensenanza-aprendizaje.html?utm\\_source=feedburner&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=Feed%3A+Vinculando+\(Revista+Vinculando\)#vcite](https://vinculando.org/psicologia_psicoterapia/emociones-proceso-ensenanza-aprendizaje.html?utm_source=feedburner&utm_medium=email&utm_campaign=Feed%3A+Vinculando+(Revista+Vinculando)#vcite)
- Romero Vaca, G., & Castro Marín, Y. C. (2021). *Niveles de estrés por el teletrabajo en administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia-Villavicencio*. Tesis de grado , Universidad Cooperativa de Colombia, Psicología, Colombia. Recuperado el 26 de Mayo de 2021
- Unión de Mutuas. (2020). *Guía de buenas prácticas para el teletrabajo telemático durante el confinamiento por el Covid-19*. Recuperado el 13 de Agosto de 2021, de <https://www.uniondemutuas.es/wp-content/uploads/2020/04/Guia-buenas-practicas-teletrabajo-2.pdf>
- Usma Flores, Y. (Noviembre de 2020). *EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCREMENTO DURANTE EL CONFINAMIENTO*. Recuperado el 06 de Agosto de 2021, de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020\\_estres\\_laboral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020_estres_laboral.pdf)

## **Parte 6. Anexos**

## Anexo 6.1 Cronograma

Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña

Coordinación de Trabajo de Grado

### Cronograma de actividades

Nº	Actividad	Tiempo (Mes)	Objetivo	Equipo de trabajo	Tiempo (Semanas)	Presupuesto (RDS)
1	Mod. Tema tesis / identificación de objetivos	0	Previa identificación de los aspectos u objetivos a desarrollar en la presente investigación y claridad en el tema.	Cristhiel-Yesica	2	N/A
2	Desarrollo parte 1 (marco introductorio, presentación del problema)	1	Definición de la problemática a investigar e introducción del tema.	Cristhiel-Yesica	4	N/A
3	Desarrollo parte 2 (marco teórico)	1	Desarrollo de los aspectos relacionados con las variables de investigación.	Cristhiel-Yesica	4	N/A
4	Desarrollo parte 3 (marco metodológico)	1	Especificación del diseño y estrategia de investigación.	Cristhiel-Yesica	4	N/A
5	Construcción y validación del Instrumento (encuesta)	1	Construcción de la encuesta que responderá a los objetivos identificados y validación de esta de acuerdo con los criterios dados por la universidad.	Cristhiel-Yesica	4	N/A
6	Aplicación y análisis del Instrumento	0	Aplicación de la encuesta a la muestra seleccionada y análisis de los resultados obtenidos.	Cristhiel-Yesica	2	N/A
7	Desarrollo parte 4 (resultados, conclusiones, recomendaciones)	0	Identificación de resultados, conclusiones y recomendaciones, esta última si aplica.	Cristhiel-Yesica	2	N/A
8	Anexos	0	Inclusión de imágenes que apliquen como soporte.	Cristhiel-Yesica	0	N/A

## Anexo 6.2 Instrumento de recolección de datos

### Encuesta de estrés y su relación con el teletrabajo

Este cuestionario servirá de recolección de datos para analizar el estrés laboral y su relación con la práctica del teletrabajo debido a la pandemia COVID-19, en el personal de la empresa Montes y Merino S.R.L., con el objetivo de alcanzar el término de grado de la carrera Psicología Industrial.

La información proporcionada a continuación, será de carácter confidencial, de modo que los resultados arrojados serán manejados dentro del marco de la ética, y sólo se utilizarán para conclusiones y resultados de la tesis.

He leído, comprendido y acepto voluntariamente los términos y condiciones de esta investigación. Doy mi consentimiento para fines de estudio al contestar las siguientes preguntas: \*

- a) Si
- b) No

1. Edad: \*

- a) 18-22 años
- b) 23-27 años
- c) 28-32 años
- d) 33-37 años
- e) 38-42 años
- f) 43-47 años
- g) 48 años o más

2. Sexo: \*

- a) Femenino
- b) Masculino
- c) Indistinto

3. ¿Tenías alguna condición de salud por la cual estabas en teletrabajo? \*

- a) Si
- b) No

4. ¿Qué tiempo estuviste en teletrabajo? \*

- a) Menos de 1 mes
- b) De 1 a 3 meses
- c) De 4 a 6 meses
- d) De 7 a 9 meses
- e) Más de 9 meses

5. ¿Cuántas horas diarias en promedio laboraste durante la modalidad de teletrabajo por la pandemia COVID-19? \*

- a) 01-03 horas
- b) 04-06 horas
- c) 07-09 horas
- c) Más de 09 horas

6. ¿Contabas con los recursos laborales necesarios para estar en la modalidad teletrabajo? \*

- a) Si
- b) No

7. Selecciona las dificultades que enfrentaste durante la práctica del teletrabajo: \*

- a) Interrupciones de energía eléctrica
- b) Disponibilidad de internet
- c) Interrupciones familiares
- d) Necesidad de realizar tareas domésticas del hogar
- e) Falta de materiales de trabajo
- f) Espacio de trabajo inadecuado
- g) Comunicación organizacional deficiente
- h) Desperfecto de equipos necesarios
- i) Todas las anteriores
- j) Ninguna de las anteriores

8. Como colaborador, ¿recibió por parte de la empresa algún subsidio gubernamental y/o permaneció laborando durante la pandemia COVID-19? Especifique. \*

- a) Programas de FASE (Fondo de Asistencia Solidaria a Empleados)
- b) Permaneció laborando con su salario
- c) Fueron suspendidos los efectos del contrato sin remuneración alguna

9. Al estar en la modalidad laboral del teletrabajo, ¿qué emociones ha presentado?

- a) Mal humor
- b) Sentimientos de falta de control
- c) Incapacidad para concentrarse o mantener la atención
- d) Preocupación o ansiedad excesiva
- e) Todas las anteriores
- f) Ninguna de las anteriores

10. ¿Cómo evaluarías tu productividad laboral estando en la modalidad teletrabajo? \*

- a) Muy alta
- b) Alta
- c) Media
- d) Baja
- e) Muy baja
- f) Nada de productividad

11. ¿Consideras que tuviste mayor responsabilidad laboral al estar en la modalidad teletrabajo \* que cuando estabas en la oficina de manera presencial?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Poco de acuerdo
- d) En desacuerdo

12. ¿Sientes que es mejor estar en la modalidad del teletrabajo que laborando presencial en la empresa? \*

- a) Si
- b) No
- c) En ocasiones si
- d) En ocasiones no

13. ¿Consideras que tus emociones afectaron tu rendimiento laboral estando en teletrabajo? \*

- a) Si
- b) No
- c) En ocasiones si
- d) En ocasiones no

14. ¿Cuáles fueron las emociones que experimentaste al momento de recibir la noticia de que trabajarías de manera remota (teletrabajo)? \*

- a) Miedo
- b) Alegría
- c) Ira
- d) Tristeza
- e) Sorpresa

15. ¿Has sentido que estás emocionalmente agotado estando en teletrabajo? \*

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Nunca

16. Encierre las manifestaciones de estrés que sentiste estando en teletrabajo: \*

- a) Fatiga física y mental
- b) Irritabilidad
- c) Ansiedad
- d) Bajo rendimiento
- e) Tensión nerviosa
- f) Otra

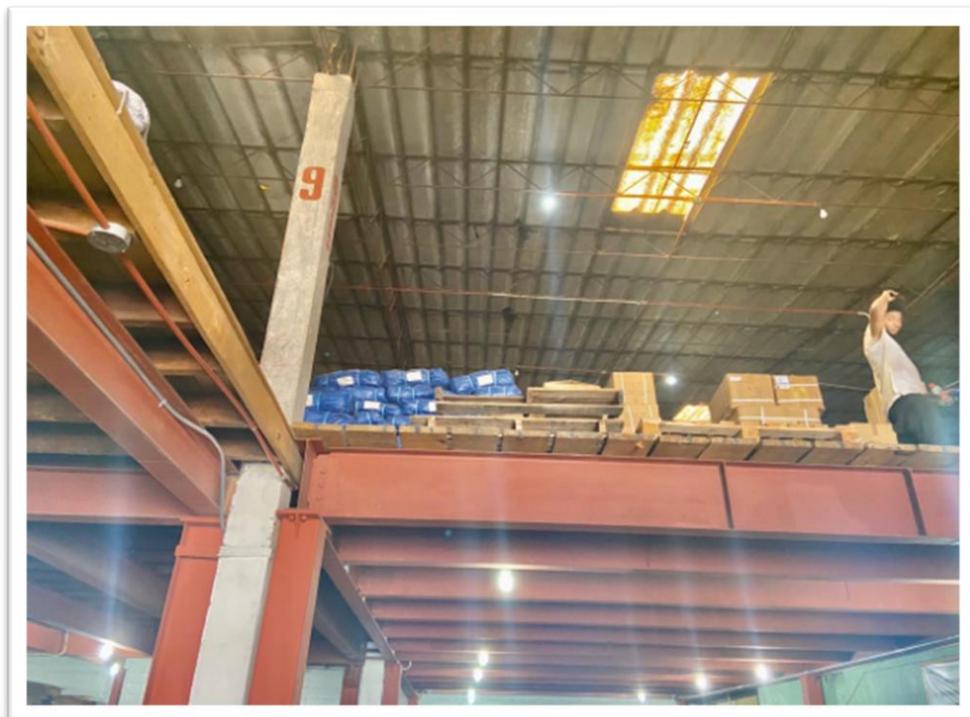
17. Cuando sientes que te encuentras en situaciones estresantes estando en teletrabajo ¿Cómo afrontas la situación? \*

- a) Planificas métodos de acción
- b) Buscas el lado positivo del problema, apoyándote en amigos y familiares
- c) Te niegas a todo y evitas actividades que recuerden el problema

### Anexo 6.3 Fotos



**Fuente:** Elaboracion propia de las sustentantes basada en visita a Montes y Merino S.R.L.

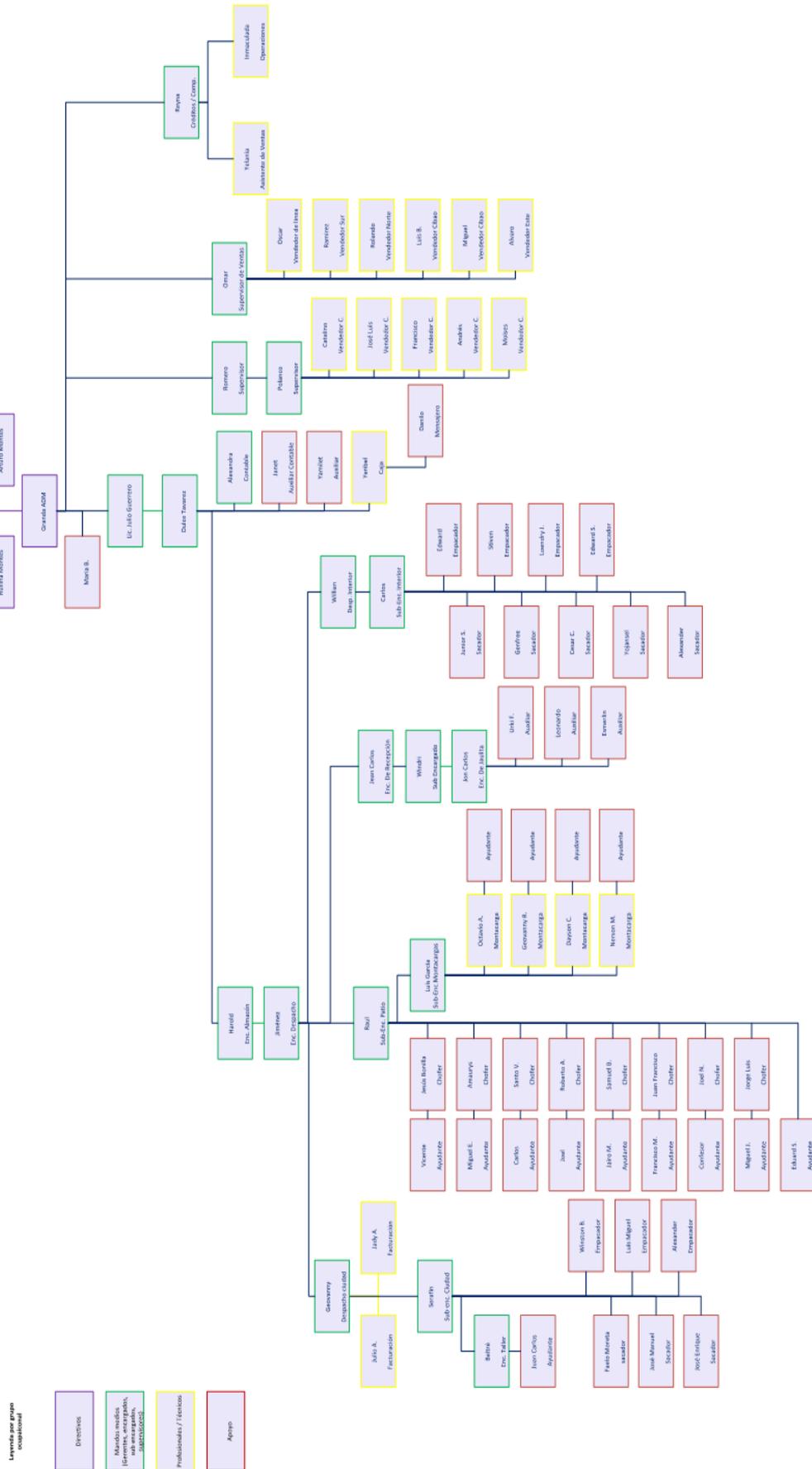


**Fuente:** Elaboracion propia de las sustentantes basada en visita a Montes y Merino S.R.L.



# Anexo 6.4 Organigrama Montes y Merino S.R.L.

## ORGANIGRAMA MONTES & MERINO



## Anexo 6.5 Registro mercantil Montes y Merino S.R.L.

Ave. 27 de Febrero No. 228. La Esperilla, Torre Friusa, D.N. Código Postal 10106  
Tel:809-682-2688 Email: [servicioalcliente@camarasantodomingo.do](mailto:servicioalcliente@camarasantodomingo.do) Website: [www.camarasantodomingo.do](http://www.camarasantodomingo.do) RNC:401023687



.....  
ESTE CERTIFICADO FUE GENERADO ELECTRÓNICAMENTE Y CUENTA CON UN CÓDIGO DE VERIFICACIÓN QUE LE PERMITE SER VALIDADO INGRESANDO A [WWW.CAMARASANTODOMINGO.DO](http://WWW.CAMARASANTODOMINGO.DO)  
.....

*Página*

.....  
EL REGISTRO MERCANTIL DE LA CÁMARA DE COMERCIO Y PRODUCCIÓN DE SANTO DOMINGO DE CONFORMIDAD CON LA LEY NO. 3-02 DEL 18 DE ENERO DEL 2002, EXPIDE EL SIGUIENTE:

**CERTIFICADO DE REGISTRO MERCANTIL SOCIEDAD RESPONSABILIDAD LIMITADA  
REGISTRO MERCANTIL NO. 567045D**

.....  
DENOMINACIÓN SOCIAL: MONTES & MERINO, S.R.L.

SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

RNC: 1-01-02312-2

FECHA DE EMISIÓN: 18/02/2008

FECHA DE VENCIMIENTO: 18/02/2022

.....  
SIGLAS: NO REPORTADO

NACIONALIDAD: REPUBLICA DOMINICANA

CAPITAL SOCIAL: 239,100,000.00

MONEDA: RD\$

FECHA ASAMBLEA CONSTITUTIVA/ACTO: 27/05/1966

FECHA ÚLTIMA ASAMBLEA: 21/07/2016

DURACIÓN DE LA SOCIEDAD: INDEFINIDA

DOMICILIO DE LA EMPRESA:

CALLE: AV. MAXIMO GOMEZ NO. 198

SECTOR: CRISTO REY

MUNICIPIO: SANTO DOMINGO

Fuente: Montes y Merino S.R.L.

## **Anexo 6.6 Declaración de Autor de Obra Intelectual Original**

Declaración de Autor de Obra Intelectual Original para la presentación de **Tesis de Grado**, de Acuerdo a Disposiciones Vigentes de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Cristhiel Pilar Contreras Mateo 402-0954320-2

Yesica Carderon 402-3845189-8

Declaramos Ser las autoras de la tesis que lleva Título **Estrés laboral y su relación con la práctica del teletrabajo durante la pandemia COVID-19, Caso Montes y Merino, S.R.L., julio-diciembre 2021, Distrito Nacional Republica Dominicana**. Asesorada por **Alexia Jape Collins M.A. y Gertrudis Mercedes Valdez** quien presentó a la coordinación de metodología e investigación de la Escuela de Psicología, para que sea defendida y evaluada en sesión pública.

Que la tesis es una obra original. Además, puede ser libremente consultable.

Que me consta que una vez la tesis haya sido defendida y aprobada, su divulgación se realizará bajo licencia de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Que el contenido de la tesis y su publicación no infringe derechos de propiedad intelectual, industrial, secreto comercial o cualquier otro derecho de terceros, por lo que exonero a la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, de cualquier obligación o responsabilidad ante cualquier acción legal que se pueda suscitar derivada de la obra o de su publicación.

Estos datos no vulneran derechos de terceros y por lo tanto asumo cualquier responsabilidad que se pueda derivar de las mismas y de su publicación, como constancia, firmamos el presente documento.

Santo Domingo, D.N., República Dominicana, el día, 25 del mes de enero del año 2022.

Firma Estudiantes:



### **Anexo 6.7 Autorización de Presentación de Tesis**

Lic. Alexia Jape y Lic. Gertrudis Valdez, Asesoras, de la Escuela de Psicología de la Facultad de Ciencias Sociales y Económicas, Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. Hacemos constar que la Tesis titulada, Estrés laboral y su relación con la práctica del teletrabajo durante la pandemia COVID-19, Caso Montes y Merino, S.R.L., julio-diciembre 2021, Distrito Nacional República Dominicana, realizada bajo nuestra asesoría, reúne todas las condiciones exigibles para ser presentada y defendida públicamente, considerando tanto la relevancia del tema como del procedimiento metodológico utilizado: revisión teórica adecuada, contextualización, definición de objetivos, variables estudiadas y estructuración de los datos pertinentes a la naturaleza de la información recogida, así como las conclusiones aportadas.

Por todo ello, manifestamos nuestro acuerdo para que sea que sea autorizada su presentación.



Firma de los asesores

25/Ene/2022

(Fecha 25/01/2022)



**Hoja de Firmas**

---

**Cristhiel Pilar Contreras Mateo**  
Sustentante

---

**Yesica Carderon**  
Sustentante

---

**Gertrudis Mercedes Valdez Ventura**  
Asesora de contenido

---

**Alexia Yocaira Jape Collins M.A.**  
Asesora de metodología

---

**Jurado**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

---

**Marisol Ivone Guzmán Cerda**  
Directora Escuela de Psicología