



*Estres en el personal de la escuela de conduccion sportmancart en tiempos de pandemia, covid-19*

*Stress on staff at sportmancart driving school in times of pandemic, covid-19*

*Estresse na pessoa da escola de condução sportmancart em tempos de pandêmica, covid-19*

Karen Viviana Benavides-Zambrano <sup>I</sup>  
[karen220884@hotmail.com](mailto:karen220884@hotmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0002-1169-826X>

María Leonila García-Cedeño <sup>II</sup>  
[maria.garcía@utm.edu.ec](mailto:maria.garcía@utm.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0003-0202-2193>

**Correspondencia:** [karen220884@hotmail.com](mailto:karen220884@hotmail.com)

Ciencias técnicas y aplicadas  
Artículo de revisión

\***Recibido:** 26 de febrero de 2021 \***Aceptado:** 20 de marzo de 2021 \* **Publicado:** 08 de abril de 2021

- I. Estudiante de la Carrera de Psicóloga Clínica Facultad Humanística, Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.
- II. Licenciada en Ciencias de la Educación Especialidad Psicología y Orientación Vocacional, Magister en Educación y Desarrollo Social, Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.

## Resumen

El estrés en los empleados es considerado como una de las problemáticas que continúan latentes en la sociedad y que ahora por motivo de la pandemia se ha agudizado, influyendo en las actividades diarias del trabajador como en el desempeño y eficiencia. El objetivo de este artículo de investigación fue determinar la existencia de estrés en el personal de la escuela de conducción SPORTMANCART en tiempos de pandemia, COVID-19. La metodología fue llevada a cabo bajo el paradigma positivista y el método hipotético-deductivo. El tipo de investigación fue descriptivo. La muestra fue no probabilística estando conformada por 12 sujetos de investigación. La técnica fue la encuesta tipo cuestionario empleando el Test de Estrés Laboral adaptado del Cuestionario de Problemas Psicossomáticos (OCPP), propuesto por García, (1993), que consta de 12 preguntas con opciones de respuesta tipo Likert. Los resultados señalan que las manifestaciones como la dificultad para conciliar el sueño se presentan en el 50% de los entrevistados; el 75% manifiesta sensación de cansancio extremo y agotamiento, alteraciones en los hábitos alimenticios en un 42%, alteraciones musculoesqueléticas como pinchazos o dolor y por último la tendencia a no querer levantarse en las mañanas en el 75% de los entrevistados. Se concluye que los trabajadores de la escuela de conducción SPORTMANCART evidencian niveles elevados de estrés como consecuencia de la pandemia del COVID-19 que pueden ser abordados a través de estrategias de educación y la implementación de medidas de bioseguridad.

**Palabras clave:** Covid-19; Estrés Laboral; salud mental.

## Abstract

Stress in employees is considered one of the problems that remain latent in society and that now due to the pandemic has worsened, influencing the daily activities of the worker as well as performance and efficiency. The objective of this research article was to determine the existence of stress in the SPORTMANCART driving school staff in times of the COVID-19 pandemic. The methodology was carried out under the positivist paradigm and the hypothetical-deductive method. The type of research was descriptive. The sample was non-probabilistic, consisting of 12 research subjects. The technique was the questionnaire-type survey using the Work Stress Test adapted from the Psychosomatic Problems Questionnaire (OCPP), proposed by García (1993), which consists of 12 questions with Likert-type response options. The results indicate that manifestations

such as difficulty falling asleep occur in 50% of the interviewees; 75% manifest a sensation of extreme tiredness and exhaustion, alterations in eating habits in 42%, musculoskeletal alterations such as pins and needles or pain and finally the tendency not to want to get up in the morning in 75% of the interviewees. It is concluded that the workers of the SPORTMANCART driving school show high levels of stress as a consequence of the COVID-19 pandemic that can be addressed through education strategies and the implementation of biosecurity measures.

**Keywords:** Covid-19; Work Stress; mental health.

## Resumo

O estresse nos colaboradores é considerado um dos problemas que permanecem latentes na sociedade e que agora com a pandemia se agravou, influenciando nas atividades diárias do trabalhador, bem como no desempenho e na eficiência. O objetivo deste artigo de pesquisa foi determinar a existência de estresse nos funcionários da autoescola SPORTMANCART em tempos de pandemia de COVID-19. A metodologia foi desenvolvida sob o paradigma positivista e o método hipotético-dedutivo. O tipo de pesquisa foi descritivo. A amostra foi não probabilística, composta por 12 sujeitos de pesquisa. A técnica foi a survey do tipo questionário utilizando o Work Stress Test adaptado do Psychosomatic Problems Questionnaire (OCP), proposto por García (1993), que consiste em 12 questões com opções de resposta do tipo Likert. Os resultados indicam que manifestações como dificuldade em adormecer ocorrem em 50% dos entrevistados; 75% manifestam sensação de extremo cansaço e exaustão, alteração dos hábitos alimentares em 42%, alterações musculoesqueléticas como alfinetes e agulhas ou dores e finalmente tendência a não querer levantar pela manhã em 75% dos entrevistados. Conclui-se que os trabalhadores da autoescola SPORTMANCART apresentam elevados níveis de estresse em decorrência da pandemia COVID-19 que podem ser enfrentados por meio de estratégias de educação e implementação de medidas de biossegurança.

**Palavras-chave:** Covid-19; Stress no Trabalho; saúde mental.

## Introducción

La situación actual a la que está expuesto el mundo debido a la pandemia del Covid-19, ha llevado a los gobiernos de todos los países a tomar acciones específicas para el funcionamiento efectivo

de sus instituciones en general, y los comercios en particular. Muchas medidas siguen debatiéndose, dadas las escasas referencias históricas frente a devastadores fenómenos como la pandemia por coronavirus. Siendo un suceso muy complejo, para los gobiernos no es fácil determinar la pertinencia de una medida que permita brindar servicios adecuados a sus ciudadanos, sin descuidar la salud física y mental.

En este sentido, se considera que el primer impacto de una pandemia es la crisis misma. No obstante, la población en general y las personas suelen presentar normalmente temor, ansiedad, angustia y depresión. Existe una experiencia previa, la cual tuvo lugar en el año 2003, al inicio del brote de SARS, según MEDSCAPE(2019), en el marco de lo cual, se informaron problemas de salud mental, que incluyeron depresión persistente, ansiedad, ataques de pánico, excitación psicomotora, síntomas psicóticos, delirium e incluso tendencias suicidas.

Aunque son escasas las evidencias sobre el impacto psicológico inmediato de la COVID-19 en la población general, autores como Wang, Zhang, Zhao, Zhang, & Jiang (2020) encontraron que el 53% valoraba el impacto psicológico de la situación como moderado-grave, el 16% refería síntomas depresivos entre moderados o graves, el 28% síntomas de ansiedad moderados o graves y el 8% niveles de estrés moderados o graves. Para la mayoría la principal preocupación (75%) fue que sus familiares se contagiaron de coronavirus.

Otros estudios realizados por CDPMCD (2020) dieron cuenta de que las personas que pueden presentar un mayor nivel de estrés durante una crisis se concentran en: las personas mayores y personas con enfermedades crónicas; niños y adolescentes; personas que están ayudando con la respuesta, como los médicos y otros proveedores de atención médica; y personas que tienen problemas de salud mental, incluido el consumo de sustancias. Por otra parte, la CPO (2020) ha descrito que generalmente, luego de las 72 horas, se suscitan los efectos psicológicos negativos, incluidos confusión, enojo, agotamiento, desapego, ansiedad, deterioro del desempeño y resistencia a trabajar, pudiendo llegar incluso a trastorno de estrés postraumático y depresión.

Ahora bien, con relación específicamente al estrés laboral, hay investigaciones realizadas a nivel de Latinoamérica, mismas que indican que las enfermedades mentales más recurrentes en la comunidad docente, es el estrés laboral Oliveira, (2018). Por su parte, para Vidal, (2019), la depresión es definida como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo. Esta definición lleva a suponer que un factor latente, desencadenante del estrés laboral, está asociado funcionalmente con la esfera cognitiva-afectiva;

pues, podría ocurrir una deficiente auto-percepción que conllevaría a un sentimiento de ineptitud, en el docente, para el desempeño efectivo.

En ese orden, la Organización Mundial de la Salud (OMS – 2004) proporciona otra definición del estrés laboral: “el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”, sin duda alguna, el estrés genera consecuencia en la salud física y mental del trabajador y más en aquellos que están en contacto con público de forma constante está padeciendo como consecuencia del Covid 19.

Uno de los antecedentes investigativos relacionados con el estrés laboral en situaciones de pandemia del Covid-19 la presentan Párraga & Escobar, (2020) quienes realizaron una investigación que tuvo como objetivo medir el estrés laboral en docentes de educación primaria, considerando que, como se ha descrito, este segmento social se encuentra actualmente en permanente presión laboral, motivada por la transición de modalidad presencial a virtual, dada la emergencia sanitaria por coronavirus.

De hecho, se evidenció que el 90% de la muestra seleccionada padece de estrés laboral en diferentes niveles. Además, se consideraron variables de evaluación como edad, sexo, estado civil y número de hijos, comprobándose que las mismas coadyuvan para la presencia del estrés en los docentes de educación general básica.

Por otra parte, Vasquez, (2020) realizó un estudio cuyo objetivo fue identificar la incidencia y la relación entre la ansiedad, depresión y estrés laboral en los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia, durante la pandemia de COVID 19 en el año 2020; concluyéndose que la incidencia de ansiedad, depresión y estrés laboral es de 68.9%, 53.5%, 44.4%. Y además no se encontró asociación estadísticamente significativa entre las variables ansiedad, depresión y estrés laboral, ni tampoco entre las variables ansiedad con las dimensiones de depresión y estrés laboral, ni tampoco entre la depresión y las dimensiones de ansiedad y estrés laboral, pero sí entre el estrés laboral y la dimensión somática de la ansiedad, ello se expresa debido al siguiente resultado,  $r = -0.323$  ( $p < 0.05$ ).

Estas evidencias señalan la existencia de un problema de salud que está afectando a la población en general y particularmente a aquellos que por las circunstancias de su desempeño deben estar en contacto con el público y por tanto, expuestos a la presencia del Covid 19.

Contextualizando esta investigación se tiene que la empresa Sportmancar es una escuela de conducción que brinda el servicio a sus usuarios para que obtengan su licencia para el manejo de motos y automóviles particulares A y B. Durante sus servicios, los trabajadores deben estar en contacto constante con clientes, lo cual ha hecho que, a través de conversaciones informales, estos manifiesten tener sentimientos de angustia, preocupación, ante la posibilidad de retornar a sus actividades laborales en momentos en los que la pandemia se encuentra activa. Esta situación ha sido la idea que ha motivado esta investigación cuyo objetivo es determinar la existencia de estrés en el personal de la escuela de conducción SPORTMANCART en tiempos de pandemia, COVID-19.

### **Materiales y métodos**

Este es un estudio que se circunscribe al paradigma positivista y al método hipotético-deductivo. El tipo de investigación fue descriptivo según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2008), es decir, orientado a la evaluación de factores o variables en una muestra específica en un momento determinado y al análisis de las variables descritas a través de la utilización de los instrumentos de medición detallados más adelante.

### **Muestra**

La muestra para este estudio se define como no probabilístico, es decir, los trabajadores evaluados fueron aquellos que se desempeñaban en la empresa. Por ser finita y accesible no se seleccionó muestra alguna, es decir, se estudió al personal de gerencia de la empresa, (03) y a los trabajadores (09)

### **Técnicas e instrumentos**

Para llevar a cabo esta investigación se utilizó el Test de Estrés Laboral adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (OCPP), adaptado por García, (1993) el cual mide el nivel de la sintomatología como consecuencia del estrés, el cual asocia los resultados a colores y atendiendo al nivel de estrés variando desde un resultado que obtenga 12 puntos lo que indica 'Sin Estrés' hasta un 'Estrés grave,' en las personas que obtengan 71 puntos. Este instrumento consta de 12 preguntas con opciones de respuesta tipo Likert 'Nunca', 'Casi Nunca', 'Pocas Veces', 'Algunas veces', 'Relativamente frecuente', 'Muy Frecuente.' Los resultados fueron codificados y



utilizando la estadística descriptiva se procedió al cálculo a través del programa de Excel el cálculo de la frecuencia absoluta, relativa y porcentual y su análisis y posterior realización de las conclusiones.

### Análisis y discusión de los resultados

Una vez recolectado los datos se obtuvieron los siguientes resultados

**Tabla 1:** Descripción frecuencial según la Imposibilidad de conciliar el sueño.

CLASE	F. Absoluta	F. Relativa	F. Porcentual
1 Nunca	1	0.083	8%
2 Casi nunca	0	0.000	0%
3 Pocas Veces	3	0.250	25%
4 Algunas Veces	2	0.167	17%
5 Relativamente Frecuente	5	0.417	42%
6 Muy Frecuente	1	0.083	8%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>1.0</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Datos obtenidos de la aplicación del instrumentos. Elaboración: Benavides, ( 2021)

Una de las consecuencias del estrés hace referencia a la dificultad para conciliar el sueño, según los resultados se puede observar que el 50% de los entrevistados manifestaron que relativamente frecuente y muy frecuente la dificultad para conciliar el sueño. Estos resultados concuerdan con los encontrados por (Wolf & Belki, 2000); quienes han señalado que esta dificultad se asocia a las percepciones de seguridad, ante las tareas que han de ser realizadas en el trabajo.

**Tabla 2:** Descripción frecuencial Sensación de cansancio extremo o agotamiento.

CLASE	F. Absoluta	F. Relativa	F. Porcentual
1 Nunca	0	0.000	0%
2 Casi nunca	2	0.167	17%
3 Pocas Veces	1	0.083	8%
4 Algunas Veces	7	0.583	58%
5 Relativamente Frecuente	2	0.167	17%
6 Muy Frecuente	0	0.000	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>1.0</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Datos obtenidos de la aplicación del instrumentos. Elaboración: Benavides, ( 2021)

Las reacciones de distrés crónico dejan su huella en los distintos sistemas orgánicos del cuerpo humano, dado que en la mayoría de los casos, según encontraron autores como (CAMPOS, 2001) aumenta el agotamiento, el humor depresivo, las alteraciones del sueño o las múltiples limitaciones de la sensación de bienestar. Estos resultados concuerdan con la presente investigación donde el 75% de los entrevistados consideraron que algunas veces y relativamente frecuente manifiestan sentir cansancio extremo y agotamiento.

**Tabla 3:** Descripción frecuencial según Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.

CLASE	F. Absoluta	F. Relativa	F. Porcentual
1 Nunca	1	0.083	8%
2 Casi nunca	2	0.167	17%
3 Pocas Veces	4	0.333	33%
4 Algunas Veces	0	0.000	0%
5 Relativamente Frecuente	3	0.250	25%
6 Muy Frecuente	2	0.167	17%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>1.0</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Datos obtenidos de la aplicación del instrumentos. Elaboración: Benavides, ( 2021)

Al observar los resultados, se puede observar que el 42% de los entrevistados consideraron que es relativamente frecuente y muy frecuente que perciban tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual. Estos resultados poseen similitud con lo encontrado por Fernández, Siegristb, Rödelb, & Hernández, (2003) quienes han señalado que el distrés duradero produce un debilitamiento o agotamiento de los sistemas corporales de defensa y aparecen múltiples alteraciones digestivas.

**Tabla 4:** Descripción frecuencial según Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.

CLASE	F. Absoluta	F. Relativa	F. Porcentual
1 Nunca	2	0.167	17%
2 Casi nunca	3	0.250	25%
3 Pocas Veces	3	0.250	25%
4 Algunas Veces	2	0.167	17%
5 Relativamente Frecuente	2	0.167	17%
6 Muy Frecuente	0	0.000	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>1.0</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Datos obtenidos de la aplicación del instrumentos. Elaboración: Benavides, ( 2021).

Al igual que los resultados anteriores, en la presente tabla se evidencia como al 34% de los entrevistados manifiestan algunas alteraciones en órganos y sistemas, siendo en este caso el



aparato musculo-esquelético, tal es el caso de la percepción de pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo, los cuales son manifestaciones orgánicas producto del estrés. En un trabajo realizado por (Siegrist, 2001) señala que lo conocimientos recientes obtenidos de la investigación psico-biológica del estrés y de los estudios médico-socio-epidemiológicos subrayan la importancia para la salud corporal y espiritual de las situaciones psicomentales y socioemocionales específicas de las condiciones estresantes de la vida laboral activa

**Tabla 5:** Descripción frecuencial según las tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

CLASE	F. Absoluta	F. Relativa	F. Porcentual
1 Nunca	1	0.083	8%
2 Casi nunca	2	0.167	17%
3 Pocas Veces	0	0.000	0%
4 Algunas Veces	6	0.500	50%
5 Relativamente Frecuente	3	0.250	25%
6 Muy Frecuente	0	0.000	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>1.0</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Datos obtenidos de la aplicación del instrumentos. Elaboración: Benavides, ( 2021)

Estudios recientes (CDPMCD, 2020) han descrito que generalmente luego de las 72 horas, luego de estar al tanto de la existencia de la Pandemia del Covid 19 de efectos psicológicos negativos, incluidos confusión, enojo, agotamiento, desapego, ansiedad, deterioro del desempeño y resistencia a trabajar, pueden llegar incluso a generar trastorno de estrés postraumático y depresión. Estos resultados concuerdan con lo encontrado en esta investigación, donde el 75% de los entrevistados que algunas veces y relativamente frecuente tienen tentación de no levantarse por las mañanas.

## Conclusiones

Es posible identificar dimensiones estresantes relacionadas con el trabajo y particularmente en situaciones sanitarias como la pandemia, los cuales son evaluadas utilizando cuestionarios estandarizados fiables y válidos. En esta investigación se ha encontrado que las manifestaciones de estrés en los trabajadores se centraron en la imposibilidad de conciliar el sueño, la sensación de cansancio extremo y agotamiento, los trastornos gastrointestinales como la tendencia a comer,

beber más de lo habitual; los trastornos musculoesqueléticos como los pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo y la tentación de no querer levantarse por las mañanas.

El estrés es siempre una reacción ante una situación específica (estresor), la cual supone un reto o una amenaza. En su gran mayoría se trata de estresores externos, como en el caso particular de esta Pandemia del Covid 19 provenientes de condiciones cercanas; sin embargo, pueden provocarse situaciones estresantes ante estados o situaciones internas.

Para contribuir con las mejoras en las condiciones de estrés laboral asociado a la presencia de la Pandemia del Covid 19 la Organización Mundial de la Salud considera que los gerentes de las empresas, particularmente la que en esta investigación es objeto de estudio, estar al tanto de las preocupaciones de los trabajadores sobre salario, permiso, la seguridad, la salud y otros problemas que pueden surgir durante este brote.

Además, proporcionar una formación adecuada, útil, la educación, y el material informativo acerca de las funciones de negocio esenciales de trabajo y de salud ocupacional y seguridad, incluidas las prácticas de higiene adecuadas y el uso de los controles del lugar de trabajo.

## Referencias

1. CAMPOS, J. (2001). Análisis y Evaluación de variables presentes en el estrés laboral: bases para la elaboración de un modelo de intervención. . Santiago de Chile: Universidad de Chile: Universidad de Chile .
2. CDPMCD. (2020). Mental Health and Coping During COVID-19. Centers for Disease Control and Prevention. Obtenido de <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prepare/managing-stress-anxiety.html>
3. CPO. (2020). Nota informativa sobre la atención de la salud mental y los aspectos psicosociales del brote de COVID-19, Versión 1.2. Comité Permanente entre Organismos. Obtenido de <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/briefing-note-about>
4. Fernández, J., Siegristb, A., Rödelb, R., & . Hernández, J. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? España : Aten Primaria.
5. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista , P. (2008). Metodología de la investigación . Mexico: Mc Graw Hill.

6. MEDSCAPE. (2019). Impacto de la COVID-19 en la salud mental . MEDSCAPE. Obtenido de [https://espanol.medscape.com/verarticulo/5905131#vp\\_1](https://espanol.medscape.com/verarticulo/5905131#vp_1)
7. Oliveira, A. &. (2018). Educación superior y enfermedad del docente: un estudio en una universidad pública. . *Psicologia da Educação*, 1(10). Obtenido de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S141469752018000100001&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S141469752018000100001&script=sci_abstract&tlng=es)
8. Párraga, K., & Escobar, G. (2020). ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE EDUCACIÓN BÁSICA POR EL CAMBIO DE MODALIDAD DE ESTUDIO PRESENCIAL A VIRTUAL. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN.*, 4(9), 2697-3456.
9. Siegrist, J. (2001). Long-term stress in daily life in a socio-epidemiologic perspective. *Everyday biological stress mechanisms*. Basel: Karger,. Theorell , 22:91-103.
10. Vasquez, E. (2020). Ansiedad, depresión y estrés en trabajadores del Hospital Cayetano Heredia durante la pandemia de COVID 19 durante el año 2020. Escuela de Posgrado Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios De Salud.
11. Vidal, V. (2019). El estrés laboral: Análisis y prevención. Prensas de la Universidad de Zaragoza.
12. Wang, G., Zhang, Y., Zhao, J., Zhang, J., & Jiang, F. (2020). Mitigate the effects of home confinement on children during the COVID-19 outbreak. . *The Lancet*, 395(10228), 945-947. Obtenido de . doi:10.1016/S0140-6736(20)30547-X
13. Wolf, S., & Belki, K. (2000). The central nervous system: bridge between the external milieu and the cardiovascular system. . *Occupational medicine*. State Art Rev , S7-116.